

Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Geral do Estado

**Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE)
Coordenadoria da rede de ouvidorias (CRO)**

Período de verificação: janeiro a abril 2025

Introdução:

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado onde, por meio do qual, existe o recebimento de manifestações, que possibilita analisar e monitorar o desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados. Esta Rede é composta atualmente de um total de 62 (sessenta e duas) Ouvidorias.

Introdução:

Este Relatório tem como objetivo apresentar uma visão geral das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação recebidos e tratados através do Sistema de Ouvidorias pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual até abril de 2025.

- O usuário de serviço público pode se manifestar por meio de 5 (cinco) tipos/naturezas de manifestações de acordo com sua necessidade. São elas:  elogio;
 -  sugestão;
 -  reclamação;
 -  solicitação; e
 -  denúncia.
- Todos os formulários pertinentes a cada tipo/natureza de manifestação estão disponíveis nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- O usuário também poderá obter informações por meio de Pedidos de Acesso à Informação. O formulário deste também encontra-se disponível nos sites eletrônicos das ouvidorias/órgãos e no site* da Ouvidoria-Geral do Estado.
- Com o advento da LGPD em 2021, também foi criado, na Rede Estadual de Ouvidorias, um novo tipo de demanda, denominada Pedido Relacionado a Dados Pessoais (PRDP). Uma distinção importante é que o formulário específico do PRDP está integrado ao Login Único gov.br e o usuário precisará dispor de uma conta no gov.br, que será associada a sua conta no sistema informatizado de ouvidorias.

* www.ouvidoria.pe.gov.br

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias
Especiais

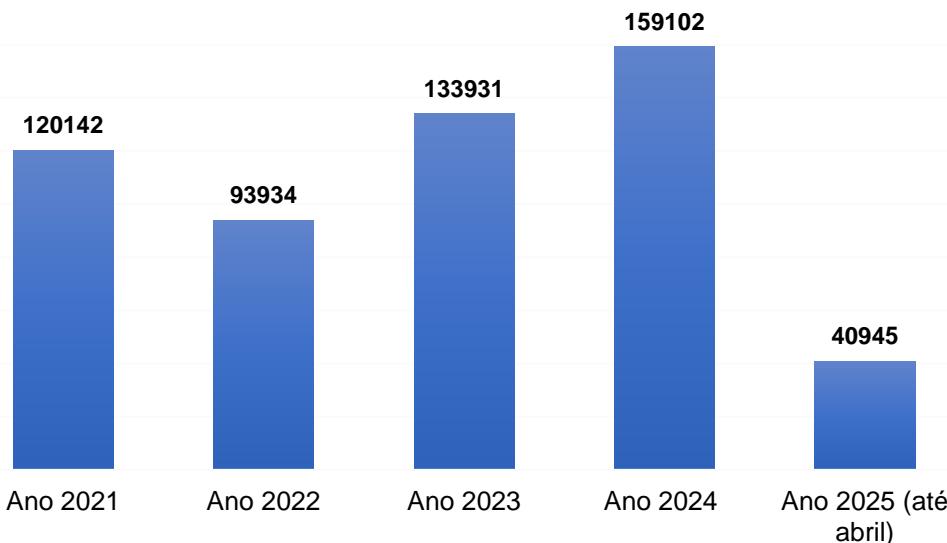
SEFAZ | SEE | SDS | SETUR | SECMULHER |
ARPE | PGE | SEAP | SAS | SCJ | SEPLAG

Ouvidorias Centrais e Ouvidorias Setoriais

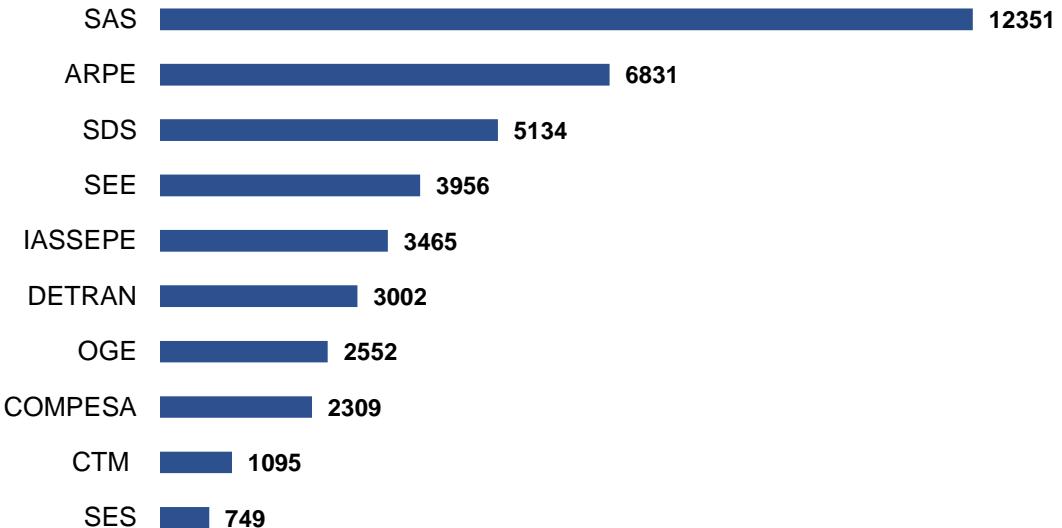
SEMAS	CPRH DEFN
SJDH	IPEM
SDA	IPA
SES	HEMOPE HAM HBL HCP HGV HOF HPJP HR HRA
SAD	ATI IASSEPE FUNAPE
SEMOBI	DETTRAN DER CTM EPTI
SRHS	APAC COMPESA CONDEPE-FIDEM
SEDUH	CEHAB PERPART
SEDEPE	JUCEPE AGE
SECTI	CEPE
SECULT	UPE CISAM PROCAPÉ HUOC
SDEC	FUNDARPE
SJDHPV	SUAPE ADEPE COPERGAS PORTOREC
	FUNASE

Visão Geral das Manifestações

Total manifestações/Año

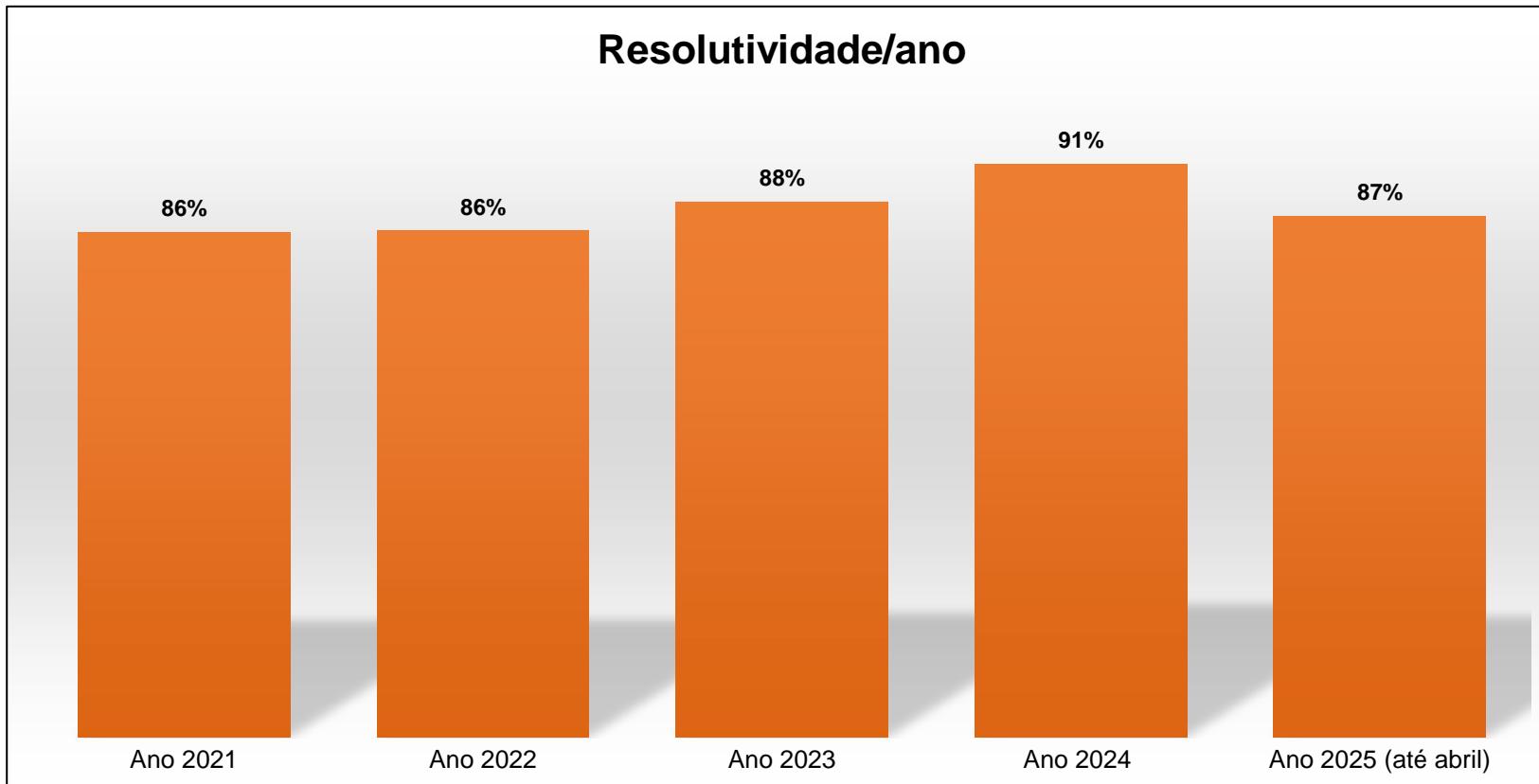


10 Ouvidorias mais demandadas até abril 2025



Quantitativo

Visão Geral das Manifestações

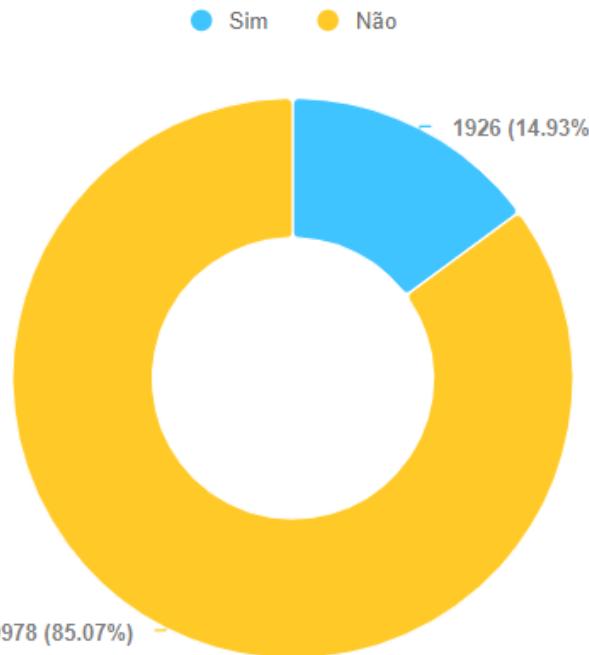


Resolutividade



Identificação dos usuários – abril 2025

Identificação do Usuário



Origem das manifestações – abril 2025

Origem

CARTA

FORMULÁRIO ELETRÔNICO

TELEATENDIMENTO

WHATS APP

DISQUE DENÚNCIA

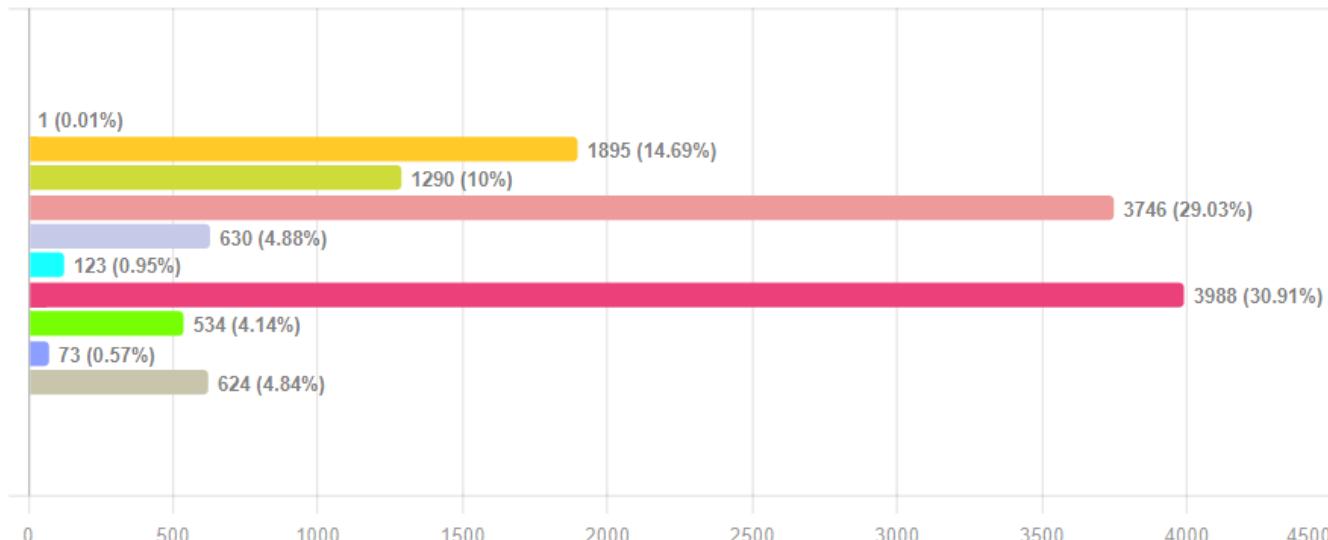
PRESENCIAL

TELEFONE

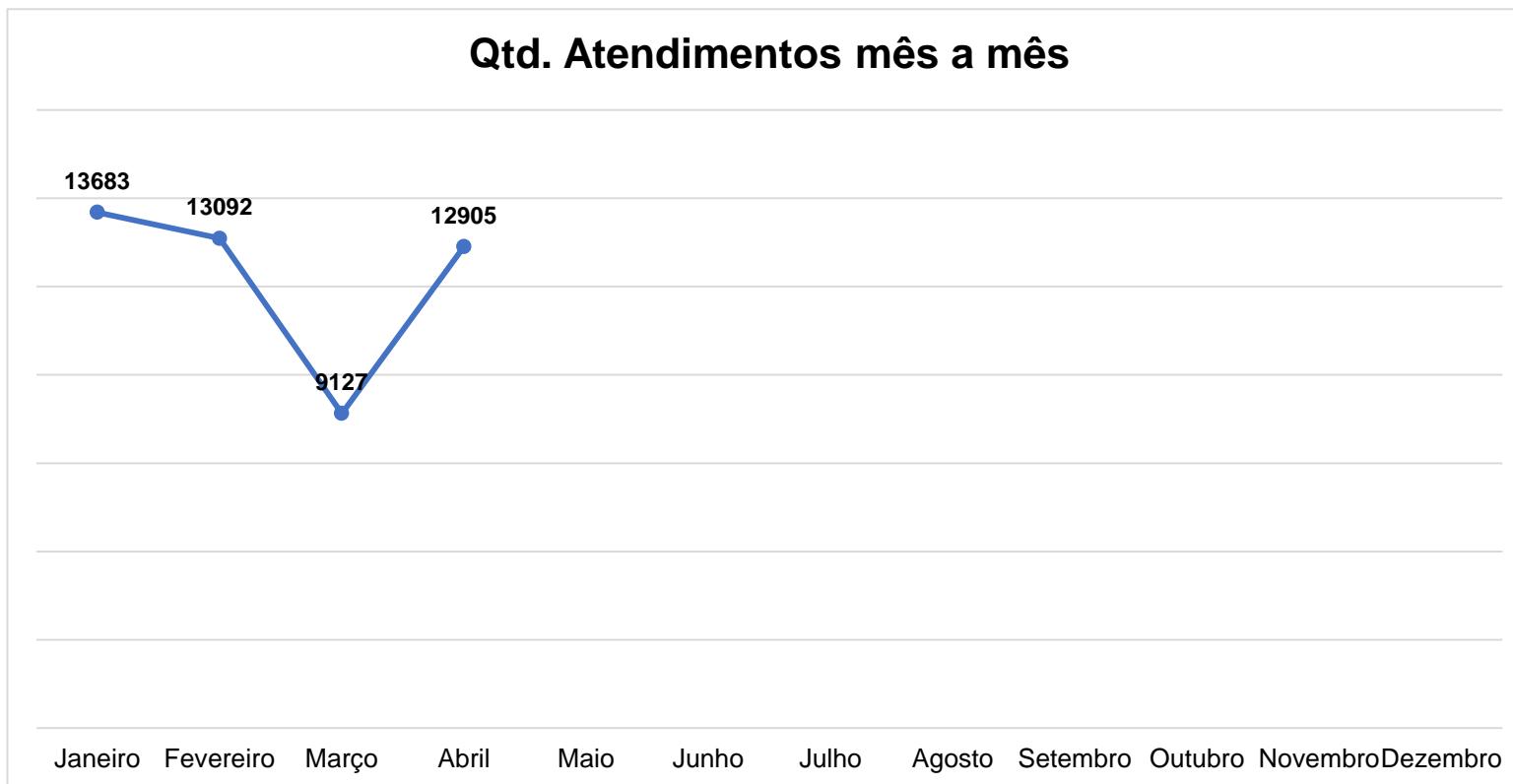
E-MAIL

RECLAME AQUI

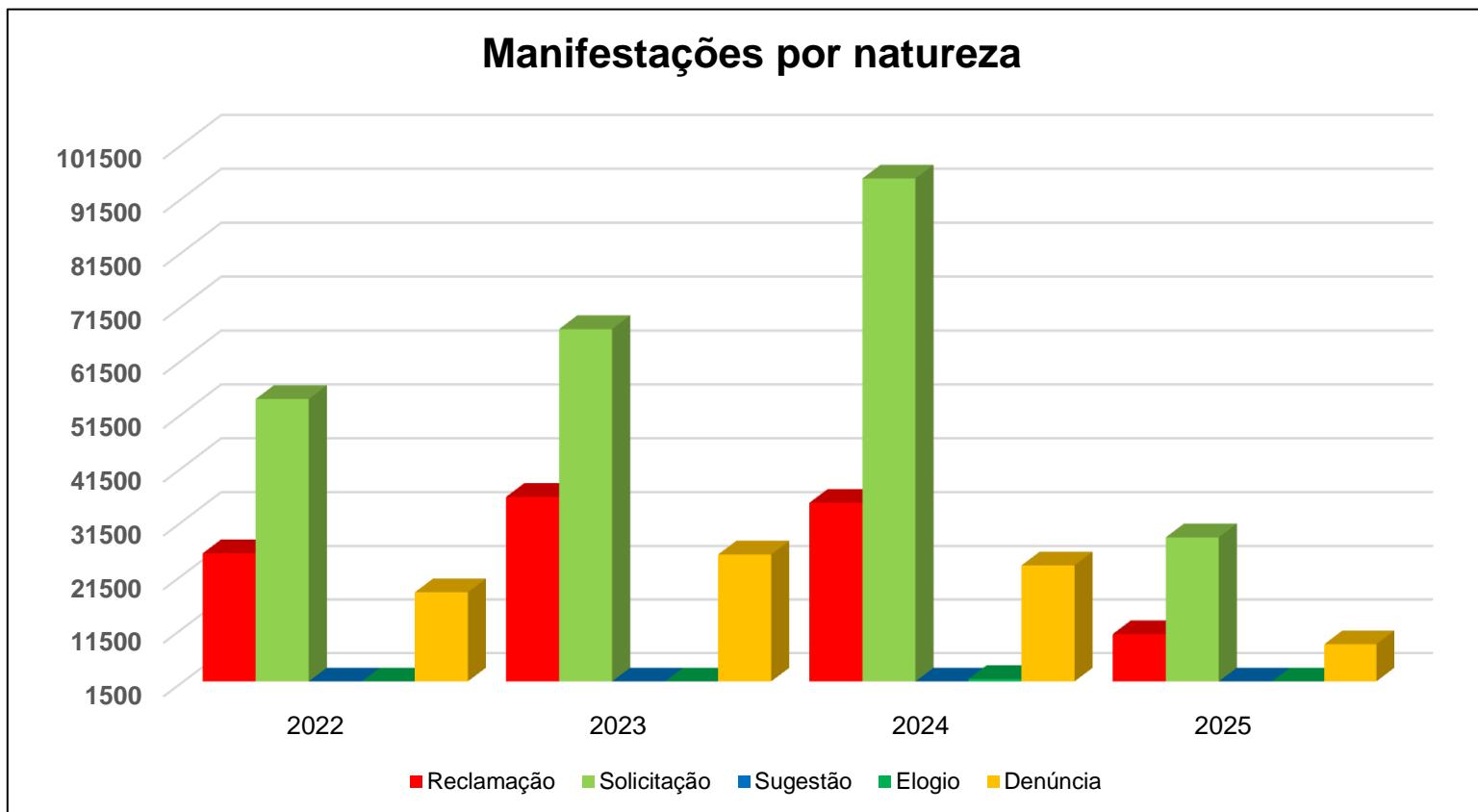
URNA



Visão Geral das Manifestações por mês



Visão Geral das Manifestações por natureza

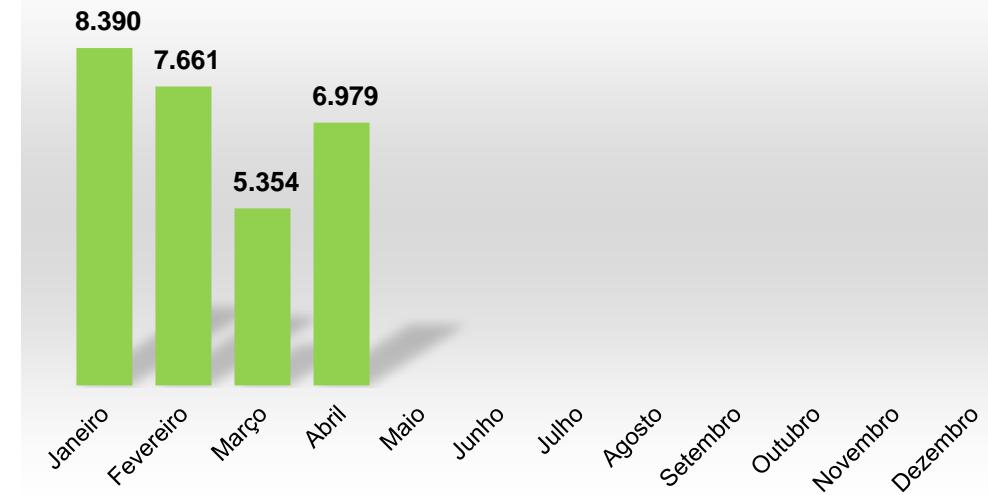


Solicitações

Solicitações 2022-2025



Solicitações mês a mês 25

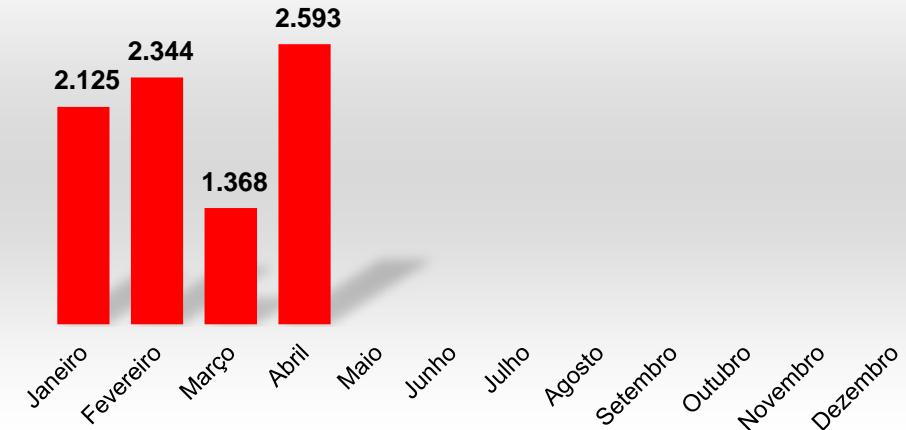


Denúncias

Denúncias 2022-2025



Denúncias mês a mês 25

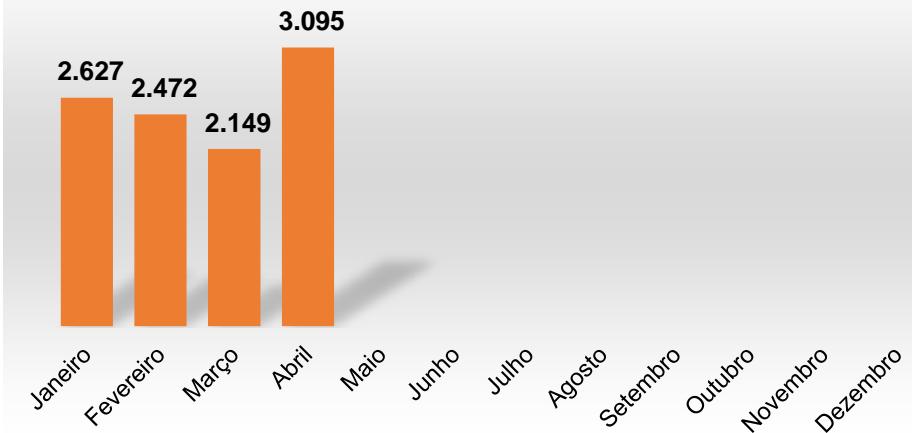


Reclamações

Reclamações 2022-2025

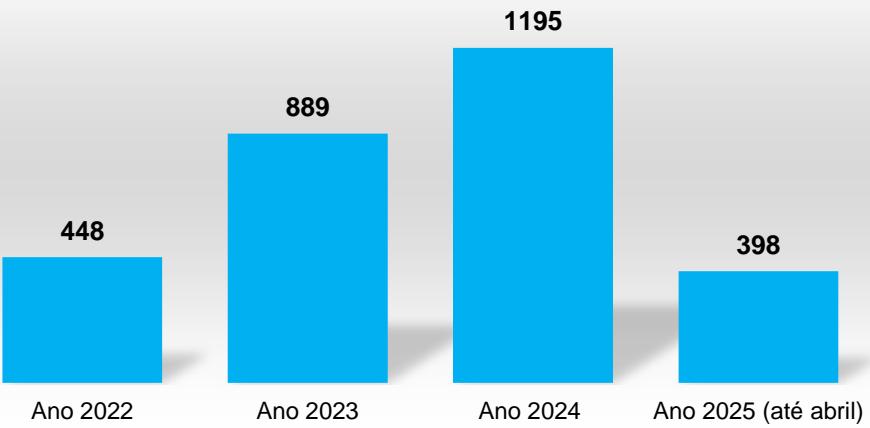


Reclamações mês a mês 2025



Sugestões

Sugestões 2022-2025

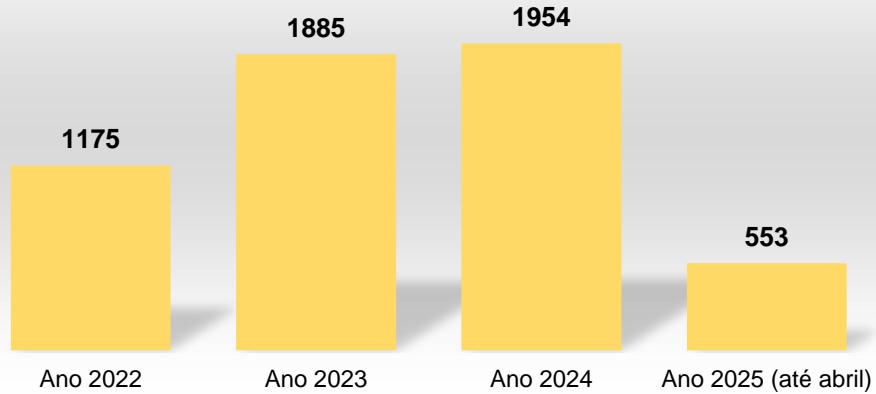


Sugestões mês a mês 25

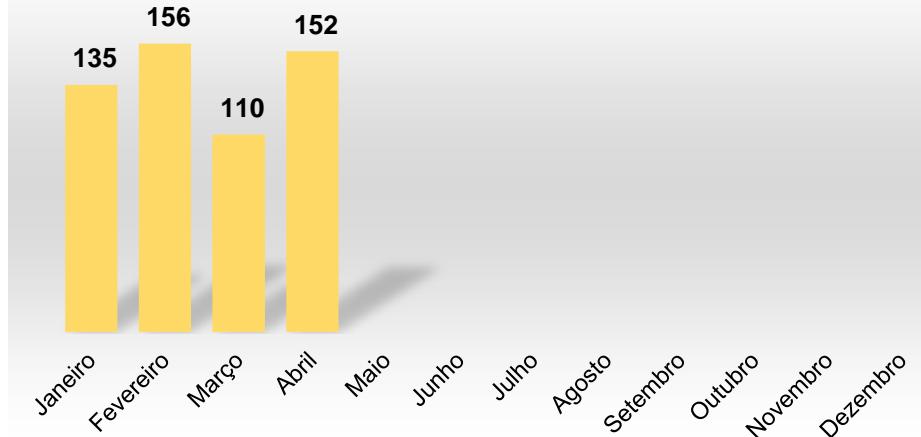


Elogios

Elogios 2022-2025



Elogios mês a mês 25



Conclusão:

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidora-geral do Estado, considerando janeiro a abril de 2025.
- Com relação às Manifestações:
 - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 87%;
 - ✓ Média mensal das manifestações: 10.237
 - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
 - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 15% de manifestações no período;
 - ✓ Em relação às denúncias, houve um aumento de 8% quando comparado com igual período em 2024.
 - ✓ Apenas 15% dos usuários se identificaram neste período
 - ✓ A origem das manifestações mais utilizada foi Tele atendimento com 31%