

# 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 julho 2025



## **Introdução:**

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema informatizado , 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**
-  **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](http://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

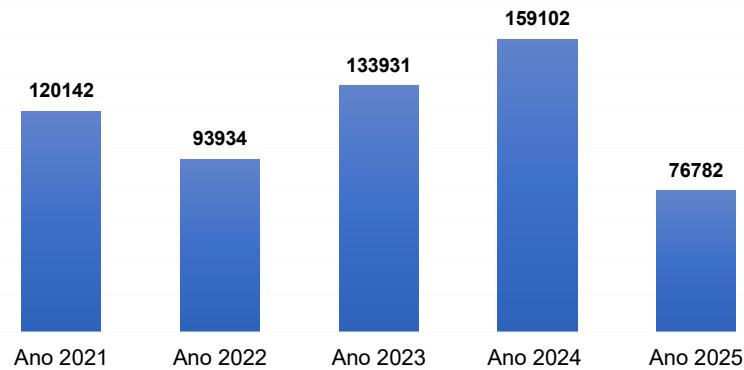
Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



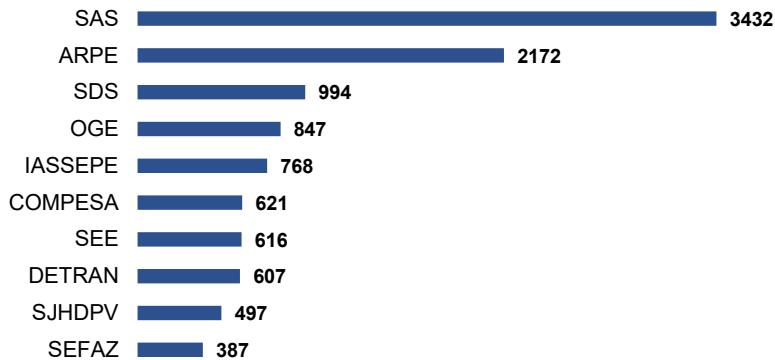
# Visão Geral das Manifestações

Quantitativo

## Total manifestações/Ano



## 10 Ouvidorias mais demandadas julho 2025



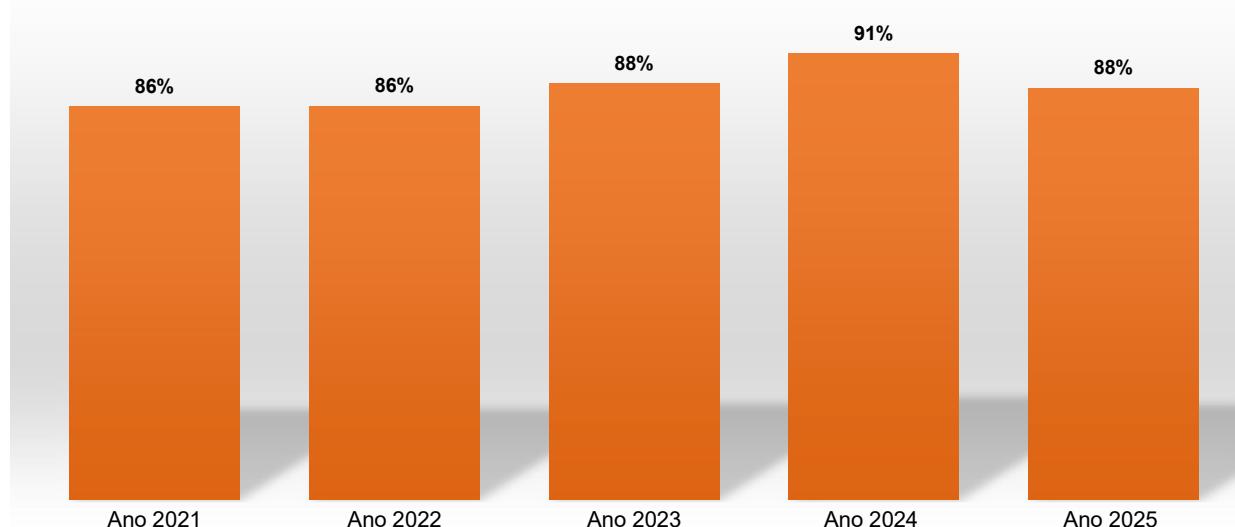
\*Até julho /2025



# Visão Geral das Manifestações

Resolutividade

Resolutividade/ano

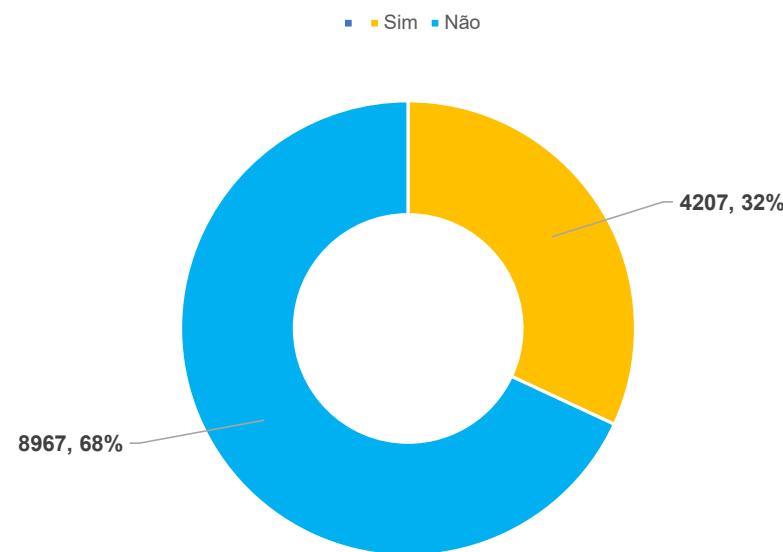


\*até julho/2025



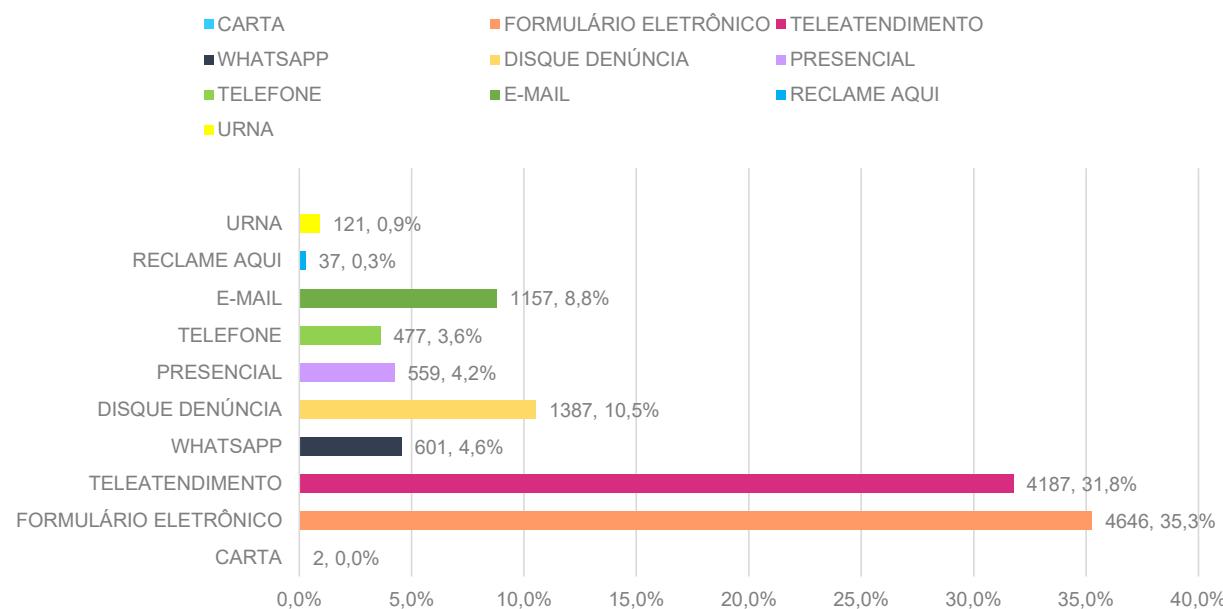
# Identificação dos usuários

Julho 2025



# Origem das manifestações

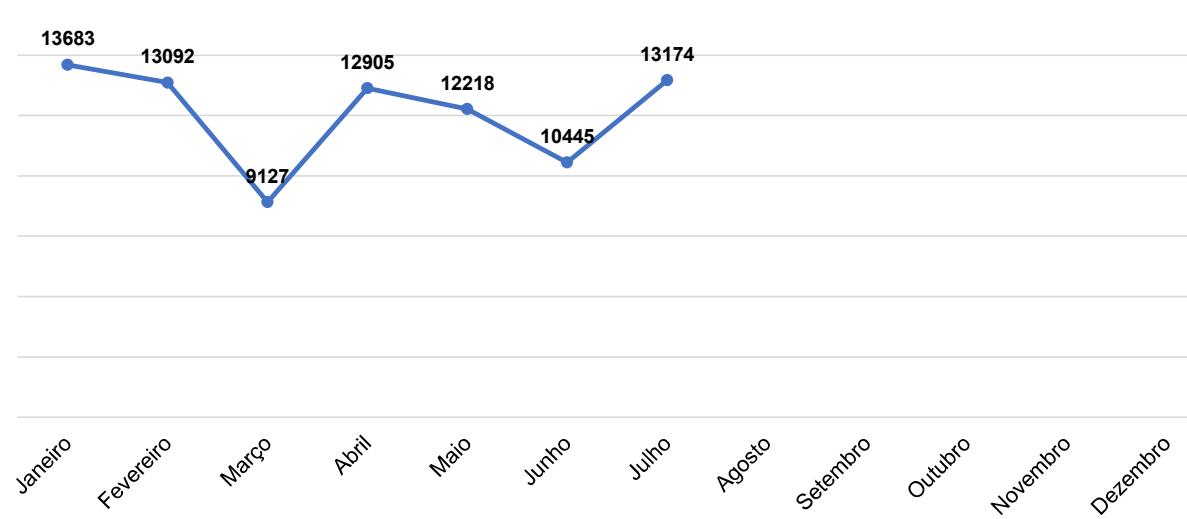
Julho 2025



## Visão Geral das Manifestações/mês

---

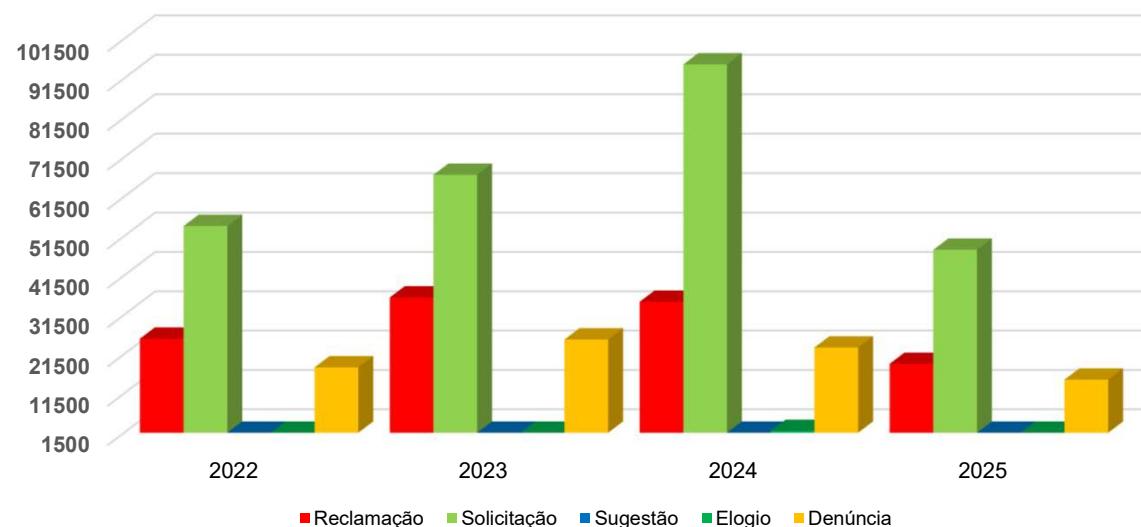
**Qtd. Atendimentos mês a mês**



# Visão Geral das Manifestações por natureza

Até julho 2025

Manifestações por natureza



# Solicitações

**Solicitações 2022-2025**



**Solicitações mês a mês 25**



\*até julho/2025



# Denúncias

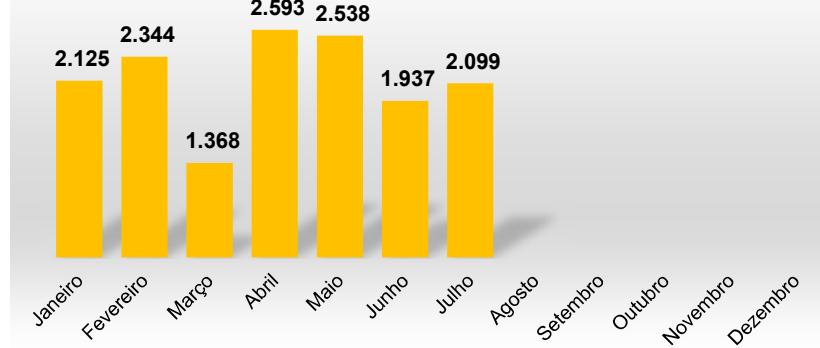
---

## Denúncias 2022-2025



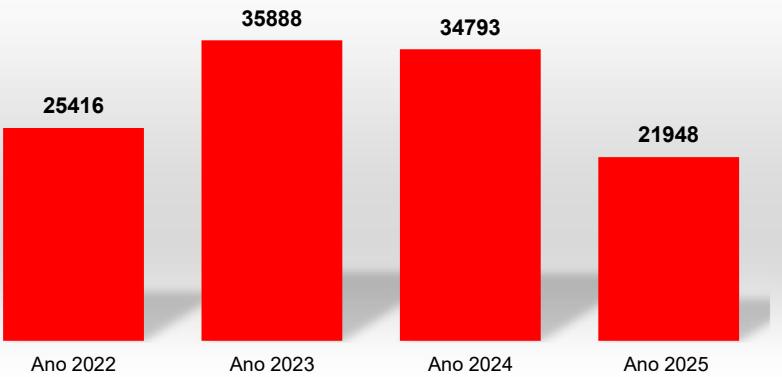
\*até julho/2025

## Denúncias mês a mês



# Reclamações

**Reclamações 2022-2025**



**Reclamações mês a mês 2025**

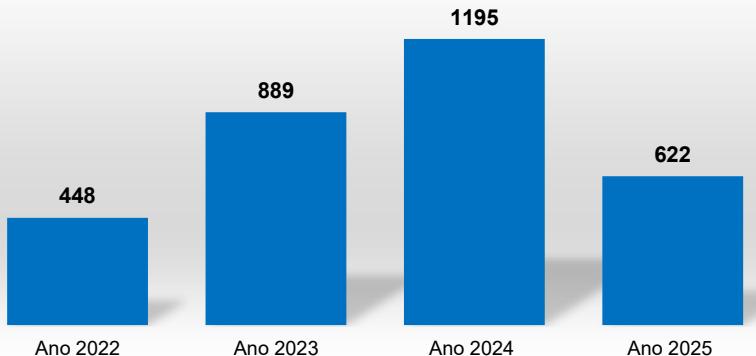


\*até julho/2025



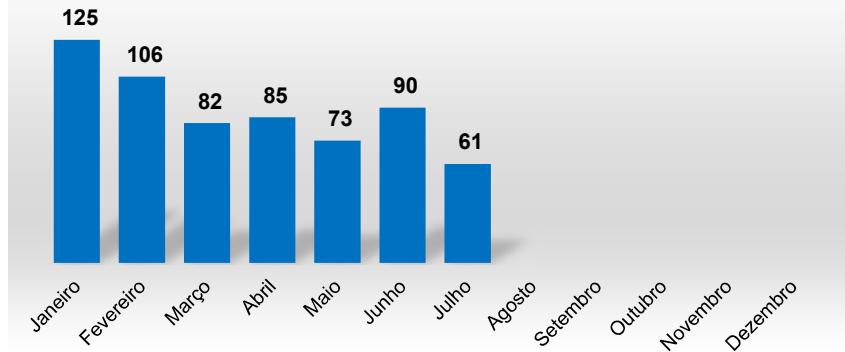
## Sugestões

### Sugestões 2022-2025



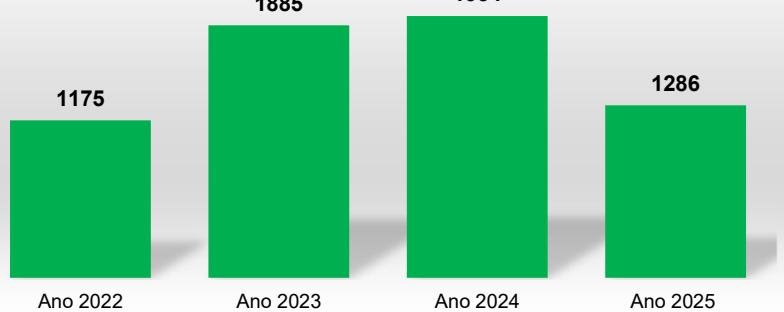
\*até julho/2025

### Sugestões mês a mês 25

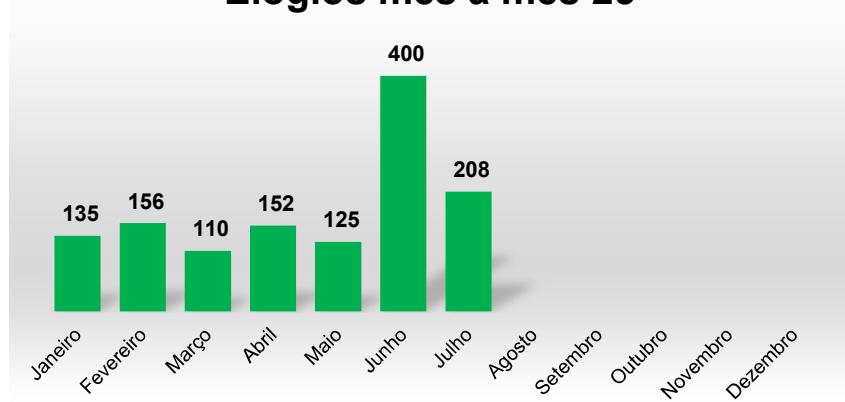


# Elogios

## Elogios 2022-2025



## Elogios mês a mês 25



\*até julho/2025



## Conclusão:

---

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-geral do Estado, considerando janeiro a julho de 2025.
- Com relação às Manifestações:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 88%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 12.092;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 2% de manifestações no período;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve um aumento de 11% quando comparado com igual período em 2024.
  - ✓ 32% dos usuários se identificaram neste período.
  - ✓ A origem das manifestações mais utilizada foi Formulário Eletrônico com 35,3%.