

# **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 agosto 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

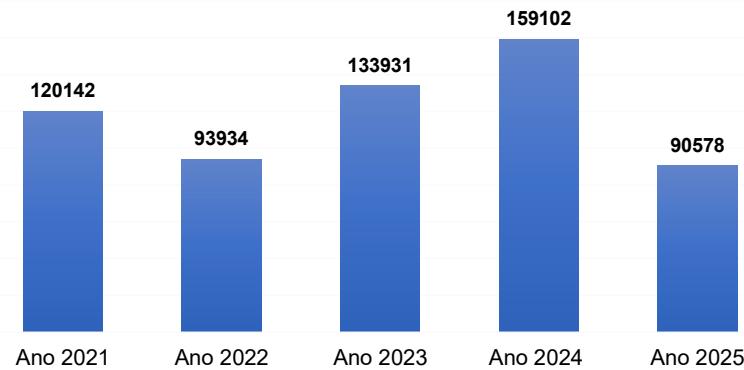
Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



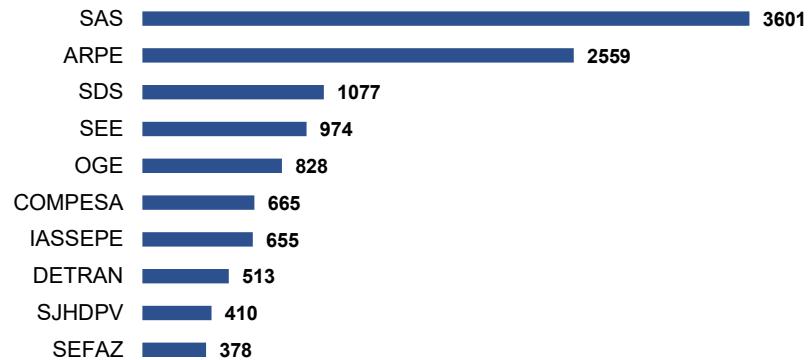
# Visão Geral das Manifestações

Quantitativo

## Total manifestações/Ano



## 10 Ouvidorias mais demandadas agosto 2025



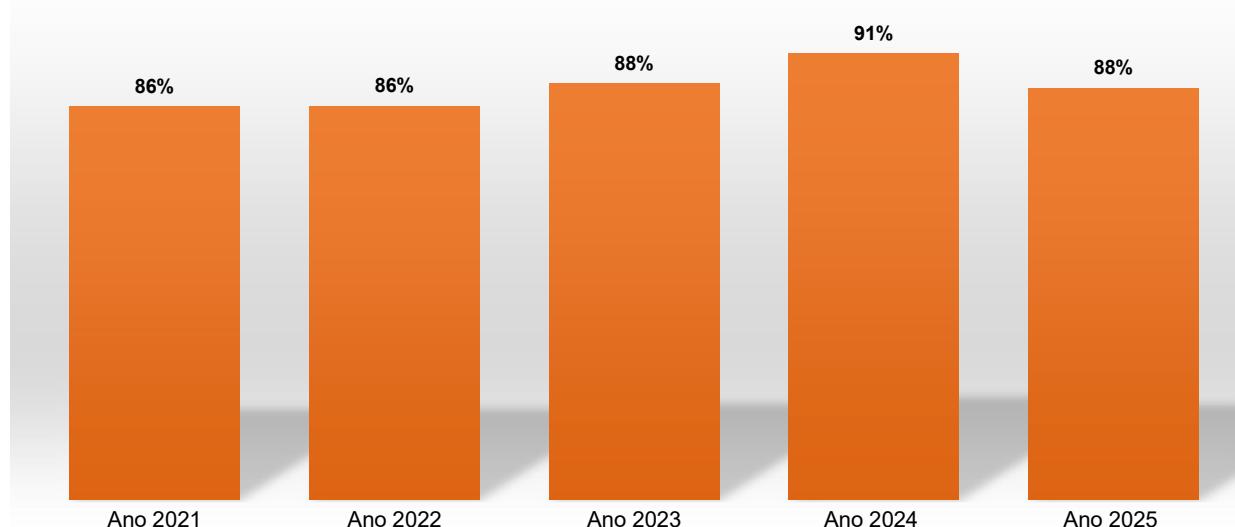
\*Até agosto /2025



## Visão Geral das Manifestações

Resolutividade

Resolutividade/ano

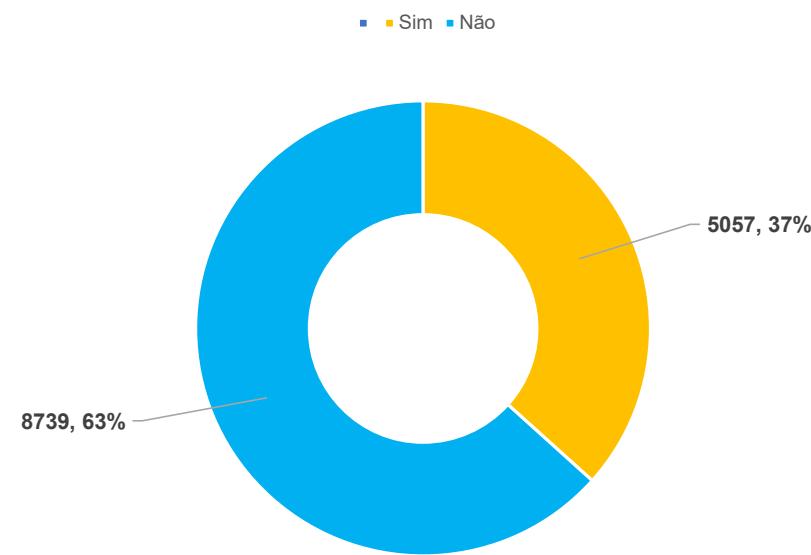


\*até agosto/2025



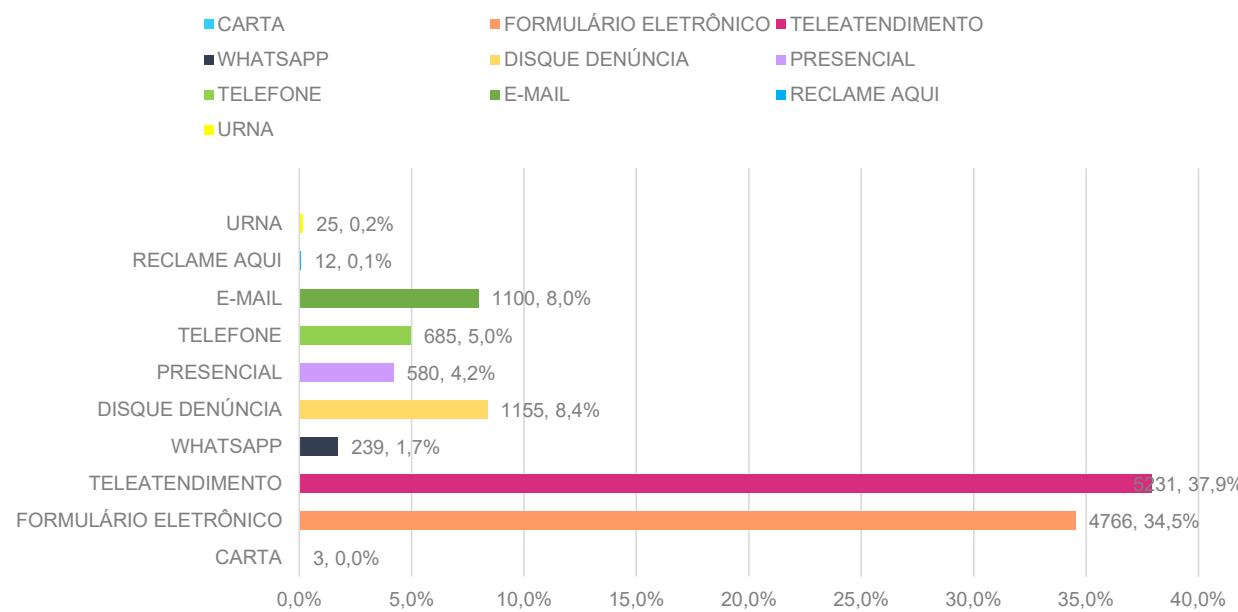
# Identificação dos usuários

Agosto 2025



# Origem das manifestações

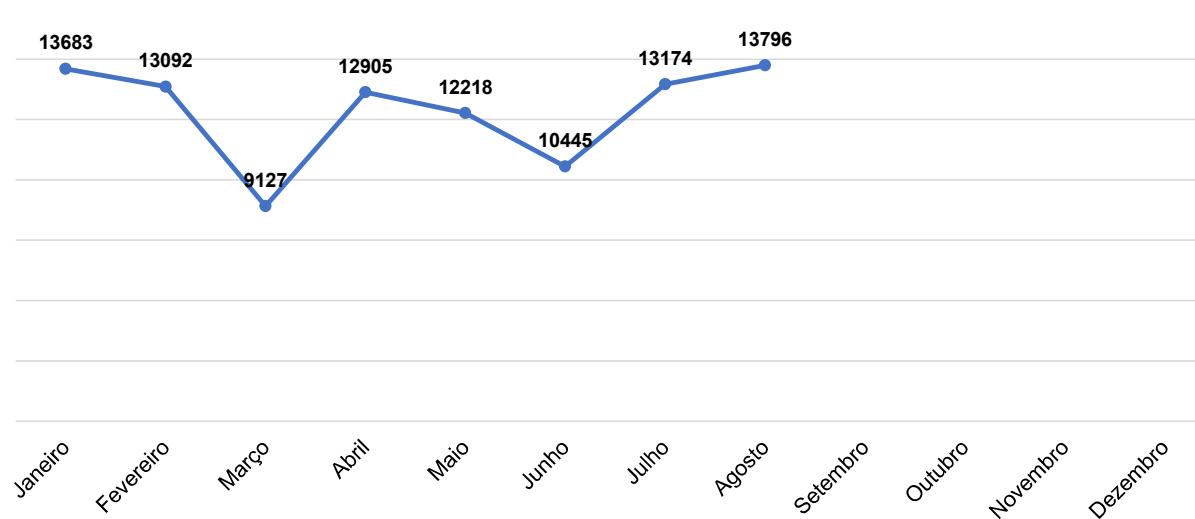
Agosto 2025



## Visão Geral das Manifestações/mês

---

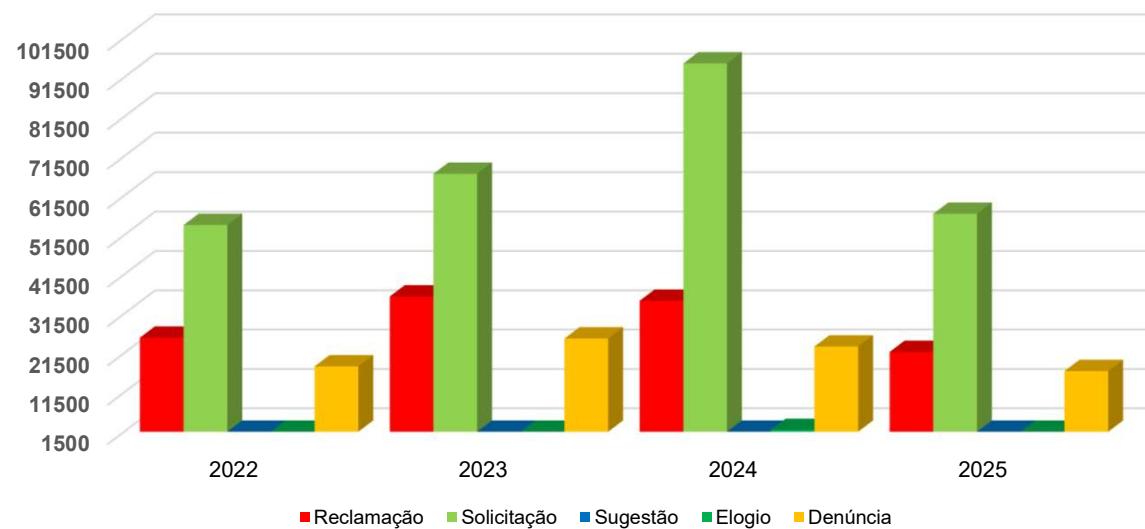
**Qtd. Atendimentos mês a mês**



# Visão Geral das Manifestações por natureza

Até agosto 2025

Manifestações por natureza



# Solicitações

**Solicitações 2022-2025**



**Solicitações mês a mês 25**



\*até agosto/2025



# Denúncias

**Denúncias 2022-2025**



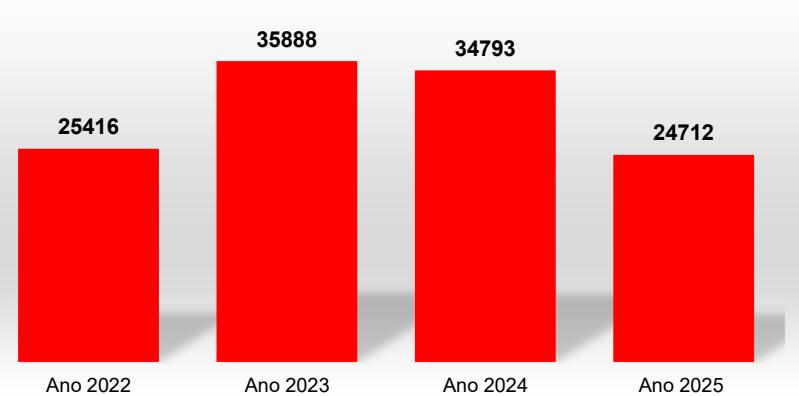
\*até agosto/2025

**Denúncias mês a mês**



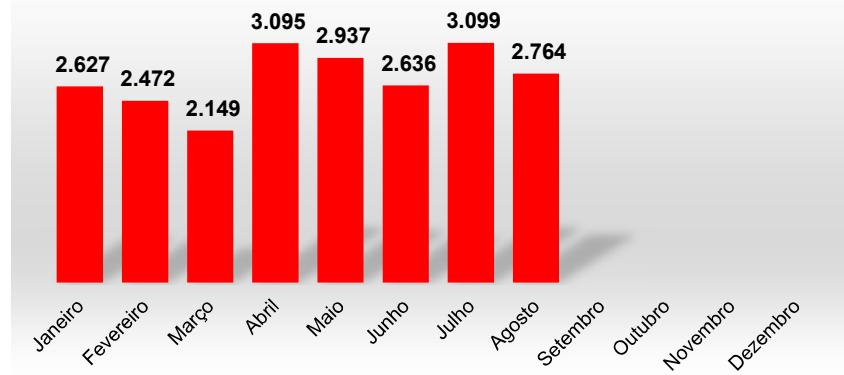
# Reclamações

Reclamações 2022-2025



\*até agosto/2025

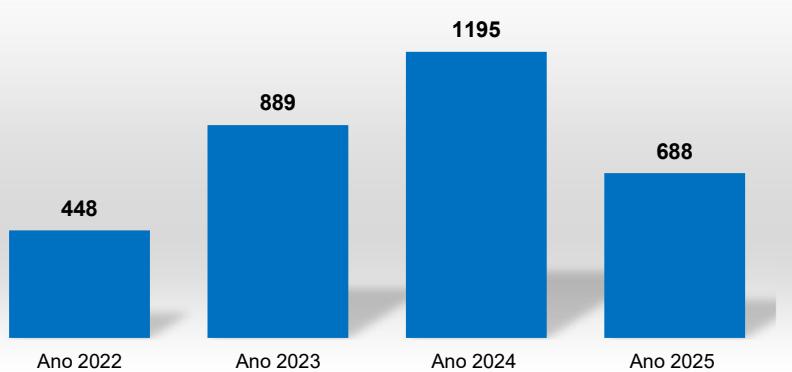
Reclamações mês a mês 2025



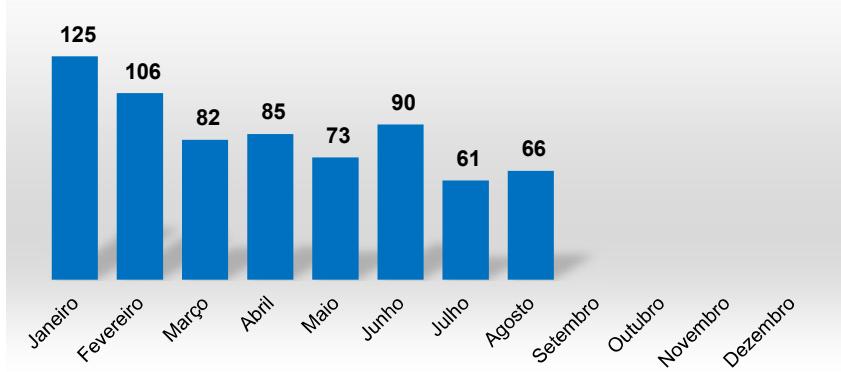
## Sugestões

---

**Sugestões 2022-2025**



**Sugestões mês a mês 25**



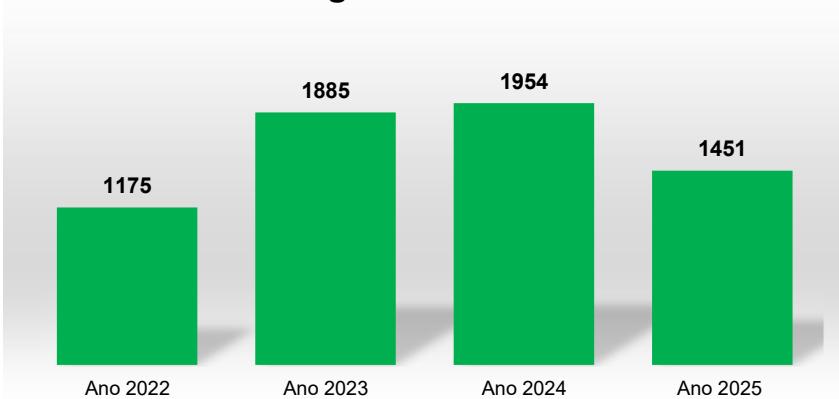
\*até agosto/2025



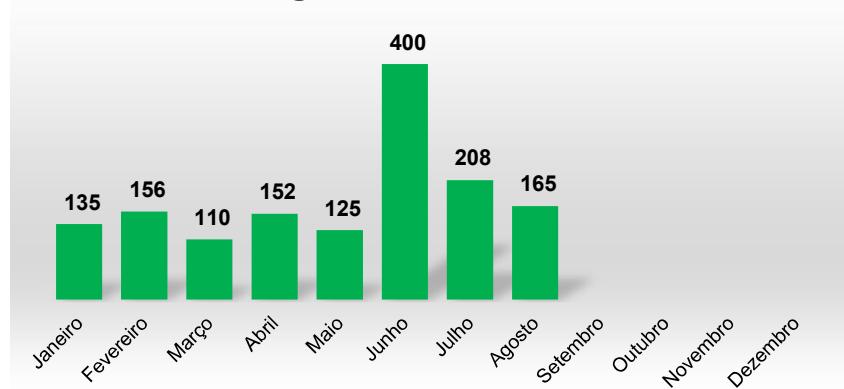
# Elogios

---

**Elogios 2022-2025**



**Elogios mês a mês 25**



\*até agosto/2025



## Conclusão:

---

- Este Relatório apresentou o resultado das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria-geral do Estado, considerando janeiro a agosto de 2025.
- Com relação às Manifestações:
  - ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): 88%;
  - ✓ Média mensal das manifestações: 12.305;
  - ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: Solicitação;
  - ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve diminuição de 14% de manifestações no período;
  - ✓ Em relação às denúncias, houve uma diminuição de 1% quando comparado com igual período em 2024.
  - ✓ 37% dos usuários se identificaram neste período.
  - ✓ A origem das manifestações mais utilizada foi Tele - Atendimento com 37,9%.

