

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

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA



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
SJDH
SDA
SES
SAD
SEMOBI
SRHS
SEDUH
SEDEPE
SECTI
SECULT
SDEC
SJDHPV

CPRH | DEFN
IPEM
IPA
HEMOPE | HAM | HBL | HCP | HGV | HOF | HPJP | HR | HRA
ATI | IASSEPE | FUNAPE
DETRAN | DER | CTM | EPTI
APAC | COMPESA | CONDEPE-FIDEM
CEHAB | PERPART
JUCEPE | AGE
CEPE
UPE | CISAM | PROCAPE | HUOC
FUNDARPE
SUAPE | ADEPE | COPERGAS | PORTOREC
FUNASE

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



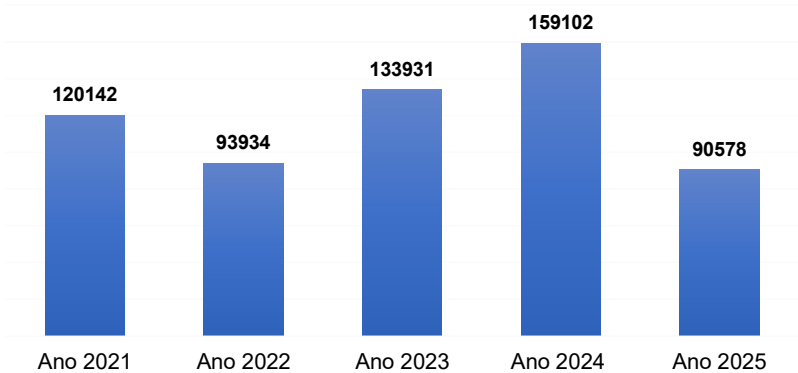
GOVERNO DO
PARANÁ
BUCO
ESTADO DE MUDANÇA



Visão Geral das Manifestações

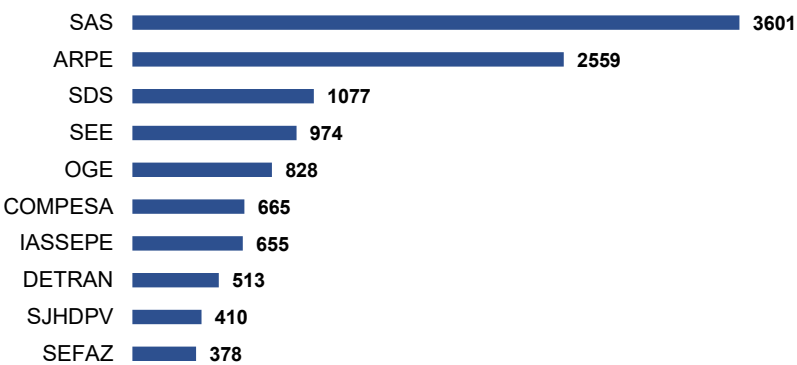
Quantitativo

Total manifestações/Ano

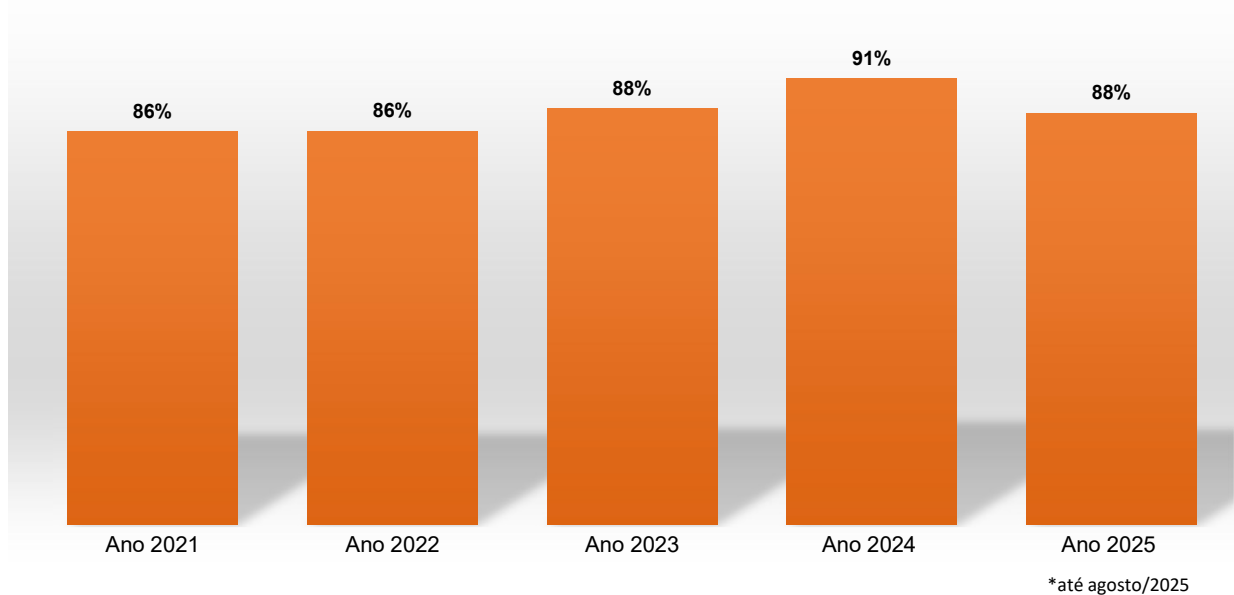


*Até agosto /2025

10 Ouvidorias mais demandadas agosto 2025

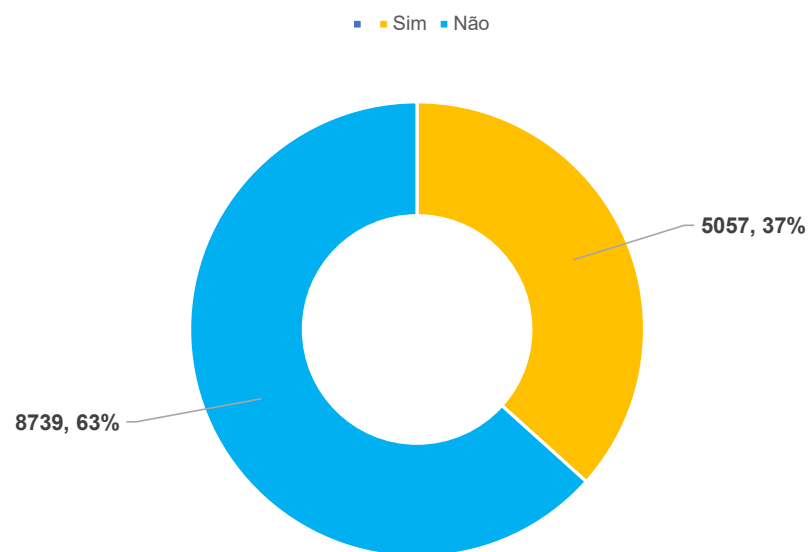


Resolutividade/ano



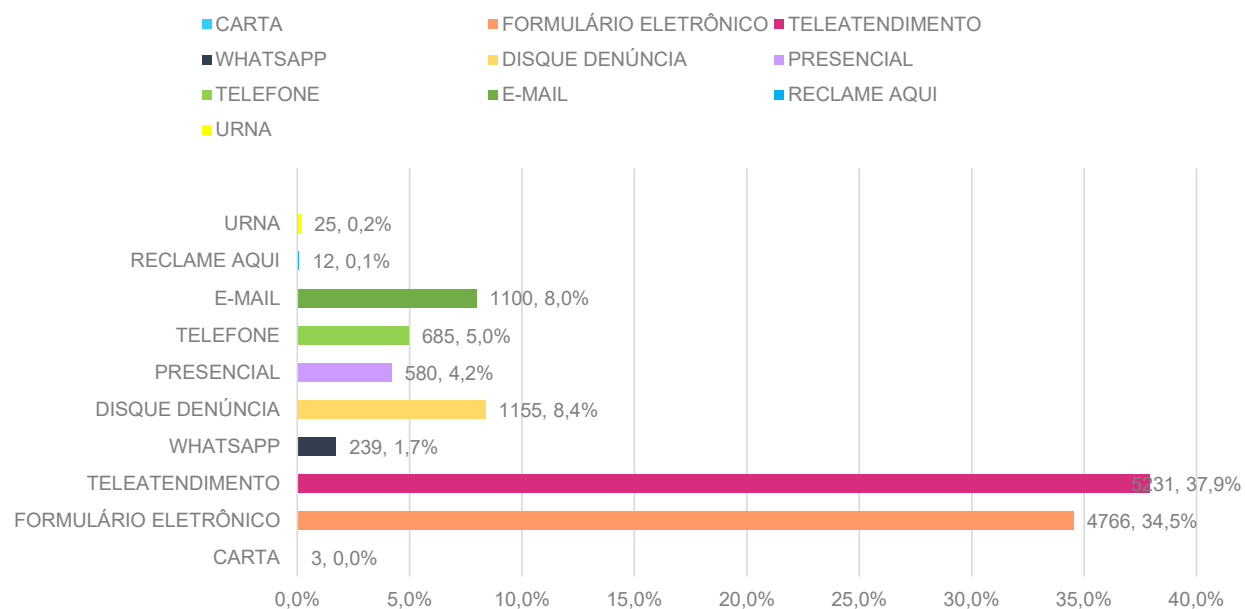
Identificação dos usuários

Agosto 2025



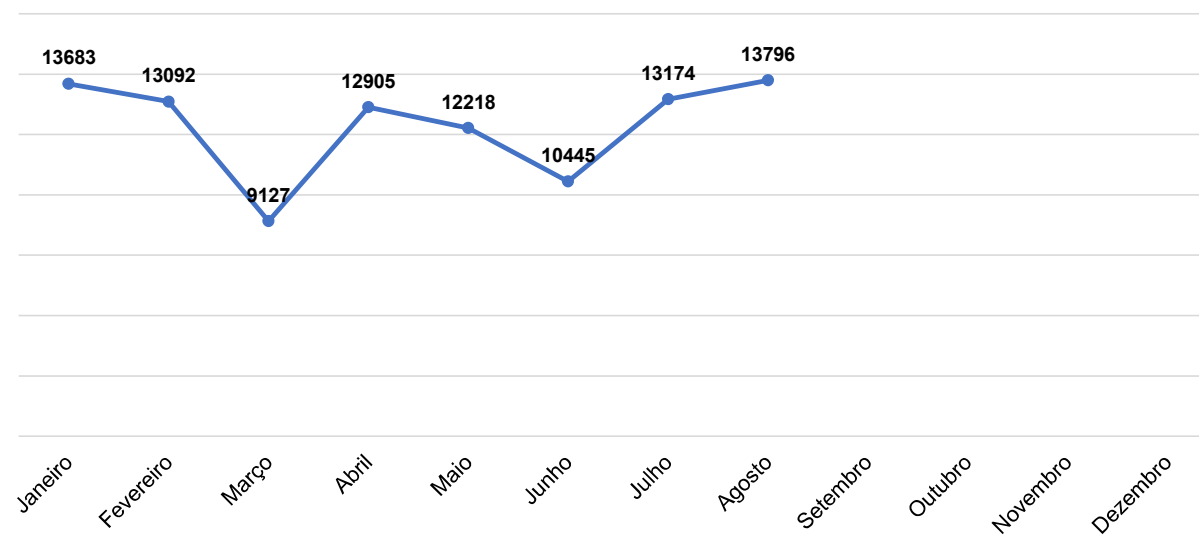
Origem das manifestações

Agosto 2025



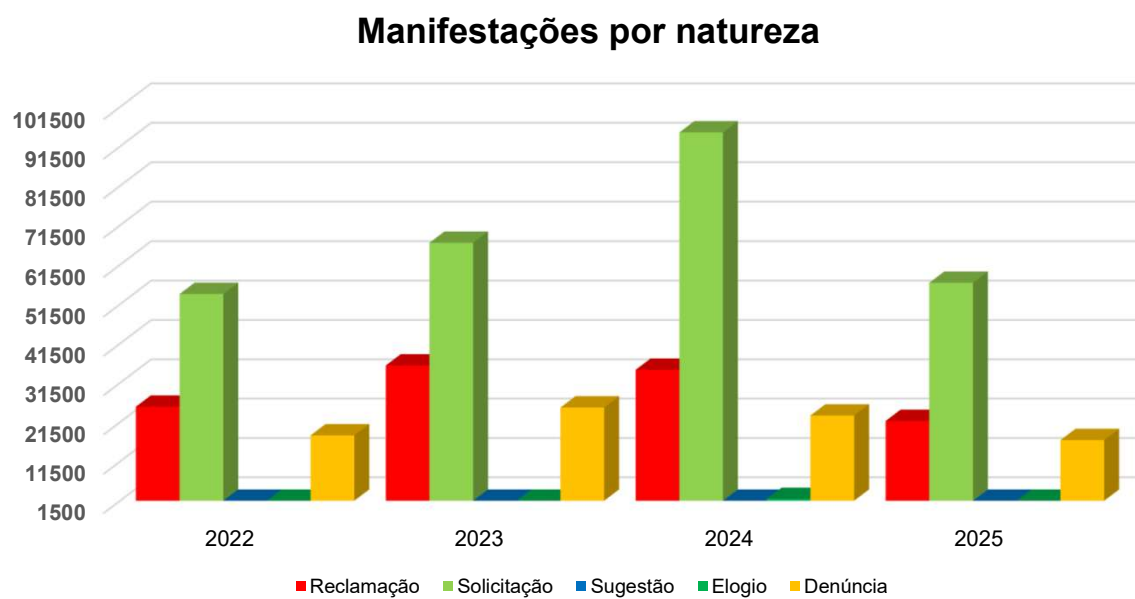
Visão Geral das Manifestações/mês

Qtd. Atendimentos mês a mês



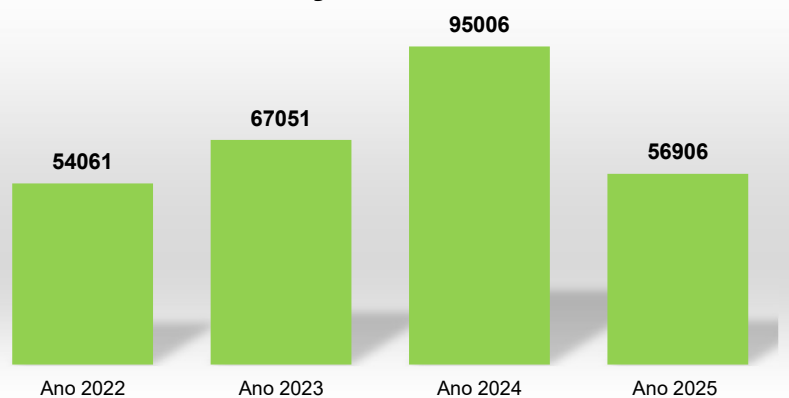
Visão Geral das Manifestações por natureza

Até agosto 2025

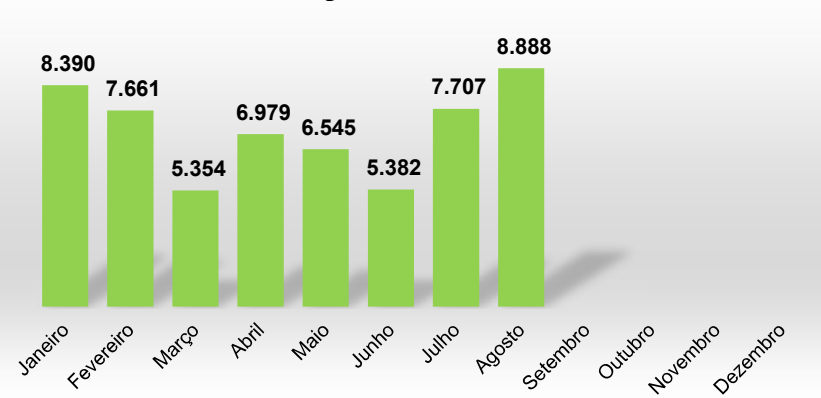


Solicitações

Solicitações 2022-2025



Solicitações mês a mês 25

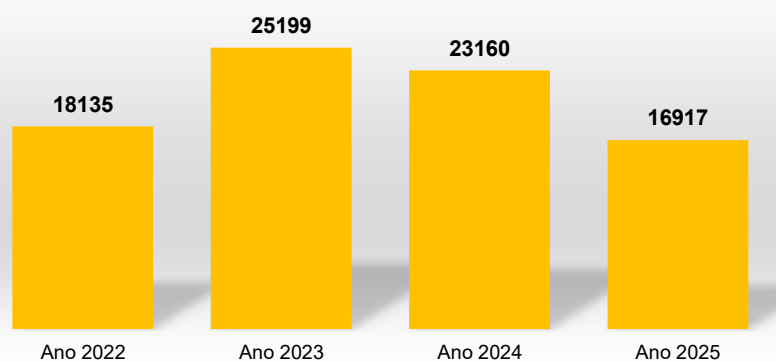


*até agosto/2025



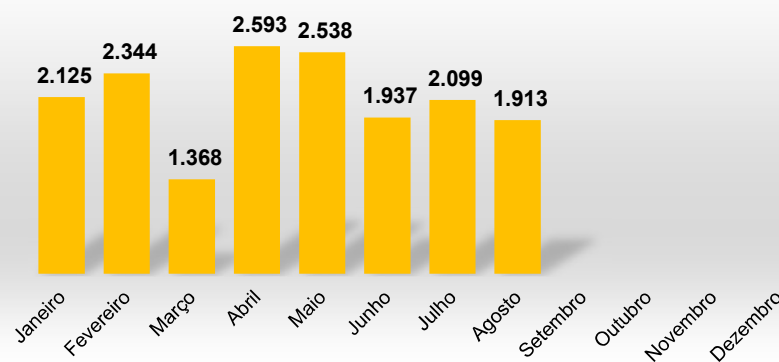
Denúncias

Denúncias 2022-2025



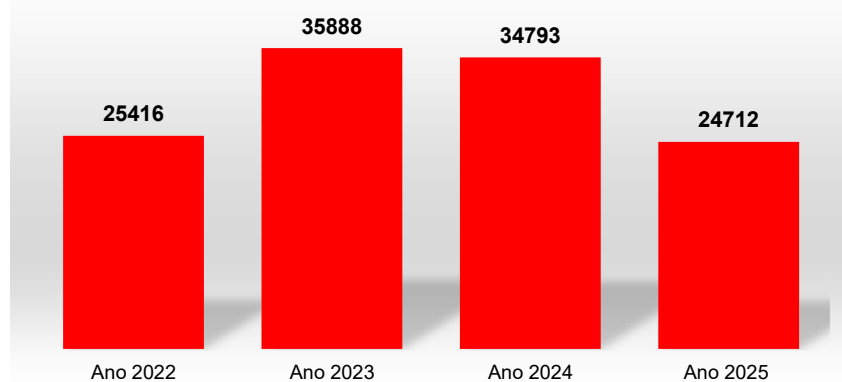
*até agosto/2025

Denúncias mês a mês



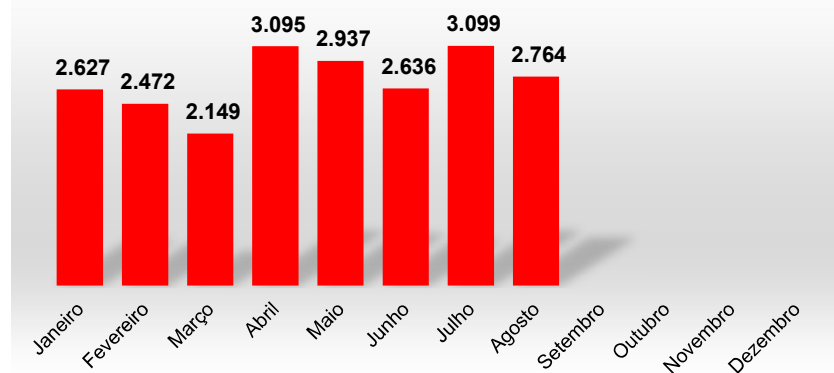
Reclamações

Reclamações 2022-2025



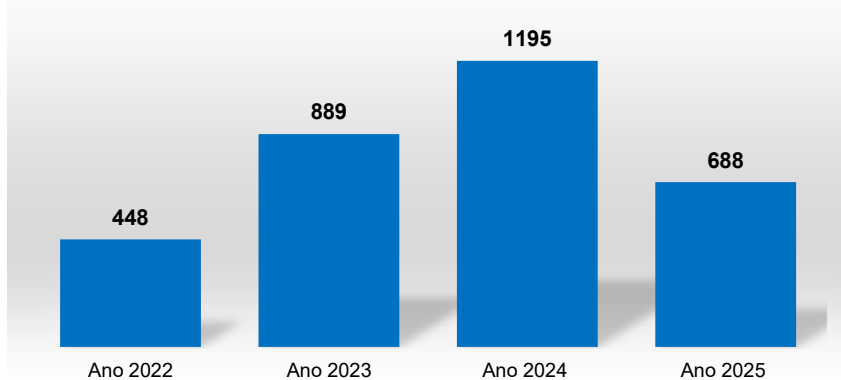
*até agosto/2025

Reclamações mês a mês 2025



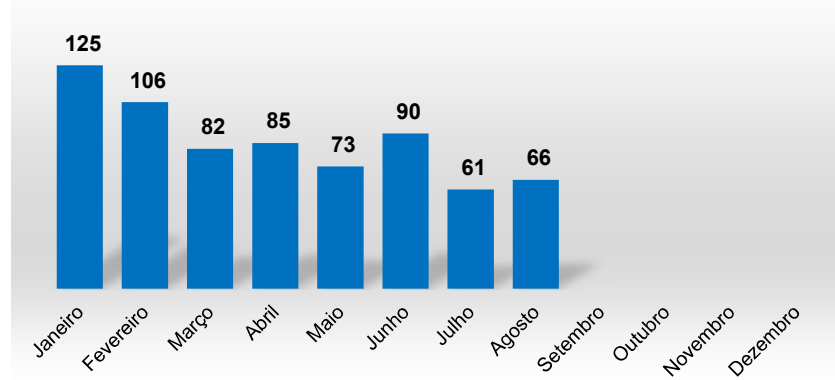
Sugestões

Sugestões 2022-2025



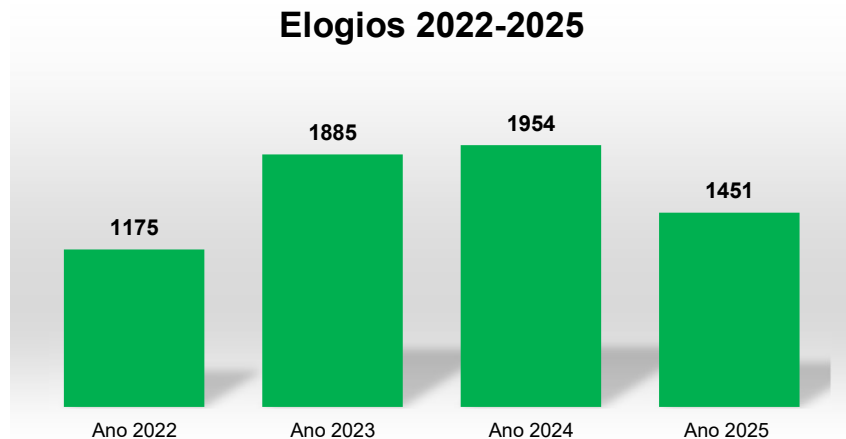
*até agosto/2025

Sugestões mês a mês 25



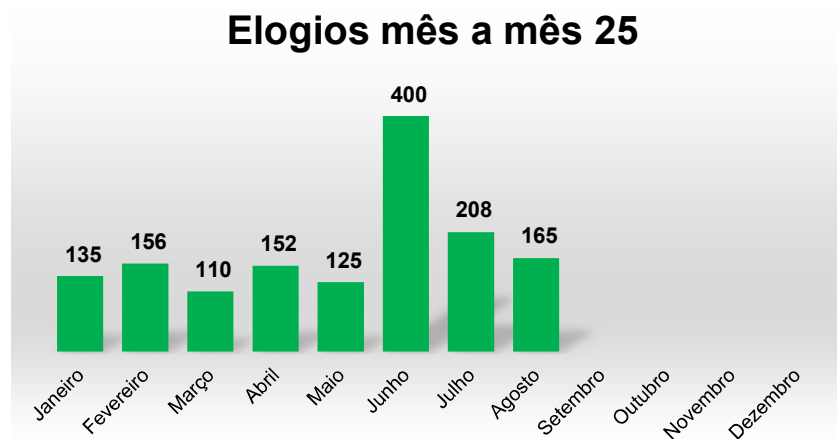
Elogios

Elogios 2022-2025



*até agosto/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 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%.

