

# **Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Interna da SCGE**

**Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE)  
Coordenação de Atendimento ao Cidadão (CAC)**

**Janeiro a Dezembro de 2024**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



# Introdução

---

A gestão da **Ouvidoria Interna da Secretaria da Controladoria Geral do Estado** está sob a competência da Coordenação de Atendimento ao Cidadão, vinculada à Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado, a quem compete, também, a coordenação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado.

**Cabe à Ouvidoria Interna da SCGE acolher e registrar manifestações relacionadas às ações e programas da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco, bem como à conduta dos seus agentes públicos.**

O presente relatório tem o intuito de consolidar os dados das manifestações e pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria Interna da SCGE e lhes dar transparência, bem como fomentar melhorias nos processos internos de respostas, para que elas sejam mais céleres e efetivas, contribuindo, assim, com o atingimento da visão deste órgão, de “**consolidar-se, até 2027, como instituição imprescindível à gestão pública, com atuação resolutiva no cumprimento de sua missão, em benefício da sociedade**”.

# Competências da Ouvidoria Interna da SCGE

---

Qualquer cidadão pode registrar, junto à Ouvidoria Interna da SCGE, manifestações de ouvidoria ([Lei Nº 16.420, de 17 de setembro de 2018](#)), pedidos de acesso à informação ou recursos e, ainda, pedidos relacionados a dados pessoais ([Portaria SCGE nº 33, de 11 de junho de 2021](#)).

A Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, Lei Nº 16.420/2018, estabelece os seguintes tipos de manifestação:

- Sugestão - consiste em proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual;
- Elogio - demonstração de reconhecimento da atuação da Administração Pública Estadual, seus agentes e ações desenvolvidas;
- Solicitação - pedido de orientação ou comunicação a respeito dos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como requerimento de implementação de ações, procedimentos e projetos pelos referidos responsáveis;
- Reclamação - corresponde a uma insatisfação relativa à atuação do Poder Executivo, seus agentes, bem como da prestação de serviço público estadual; e
- Denúncia - comunicação da prática de ato irregular na atuação do Poder Executivo, seus agentes, bem como referente à prestação de serviço público estadual.

# Competências da Ouvidoria Interna da SCGE

---

Além disso, a Ouvidoria Interna da SCGE é, também, responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão do órgão, criado pela Lei Estadual de Acesso à Informação (Lei Nº 14.804/2012), que tem o objetivo de:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação e
- Receber e registrar pedidos de acesso à informação e recursos.

Por fim, com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Nº 13.709/2018) e a Portaria SCGE Nº 33/2021, os cidadãos podem, também, registrar Pedidos Relacionados a Dados Pessoais, solicitando as seguintes providências em relação aos seus dados pessoais:

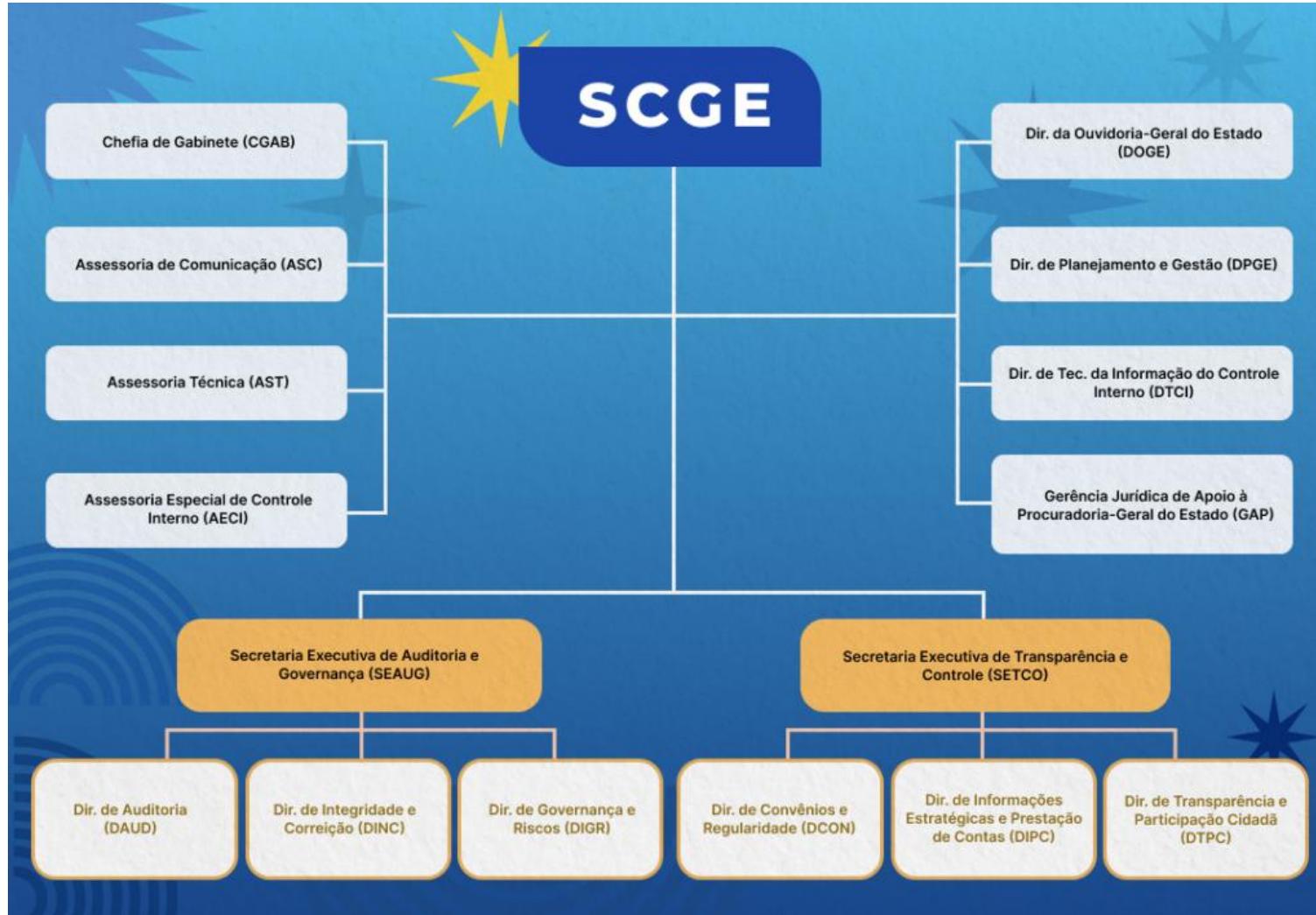
- Correções de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD;
- Eliminação ou do apagamento dos dados, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo autorizada a conservação somente nas exceções legais;
- Revogação do consentimento a qualquer tempo, mediante manifestação expressa do titular, por procedimento gratuito e facilitado;
- Oposição ao tratamento realizado com fundamento em uma das hipóteses de dispensa de consentimento, em caso de descumprimento ao disposto na LGPD.

## Acesso à Ouvidoria Interna da SCGE

---

Os formulários de manifestação, acesso à informação e proteção de dados pessoais estão disponíveis no site eletrônico da [Secretaria da Controladoria Geral do Estado](#), da [Ouvidoria-Geral do Estado](#) e no [Portal da Transparência do Estado](#). Sendo utilizado o sistema informatizado de Ouvidoria GCON.

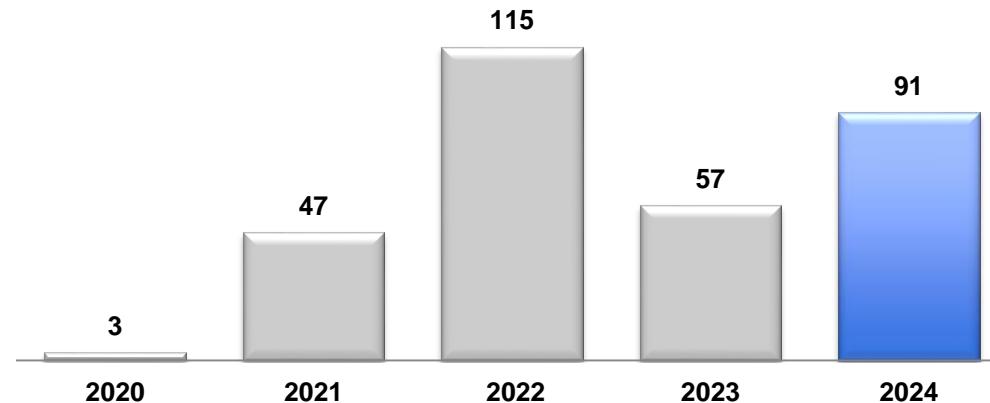
# Organograma da Secretaria da Controladoria Geral do Estado



# Quantitativo de manifestações por ano

---

Total manifestações/Ano

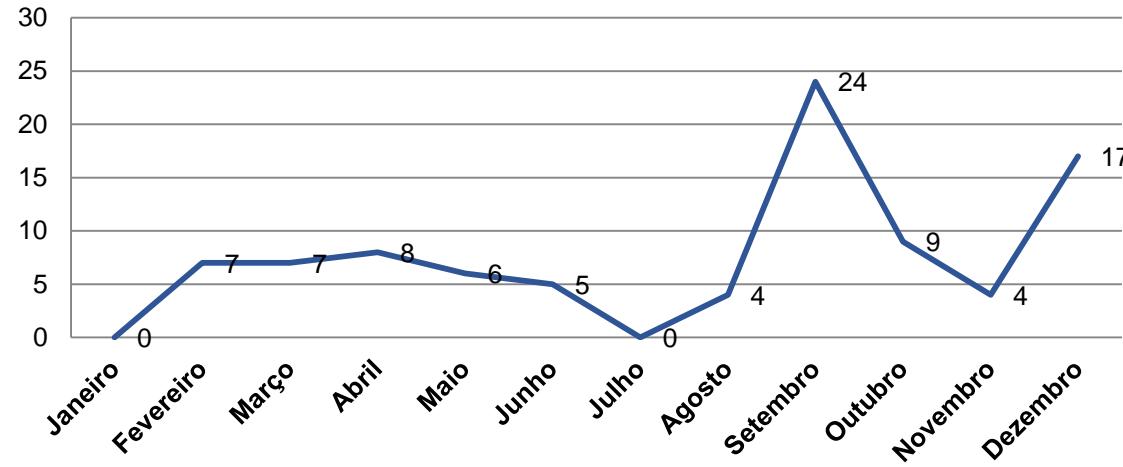


Houve um aumento de 60% no total de manifestações registradas em relação ao exercício anterior - 2023, com destaque para o exercício de 2022, ano em que houve o maior número de manifestações registradas nos últimos 05 (cinco) anos.



# Quantitativo de manifestações por mês em 2024

**Qtd. Atendimentos mês a mês - 2024**



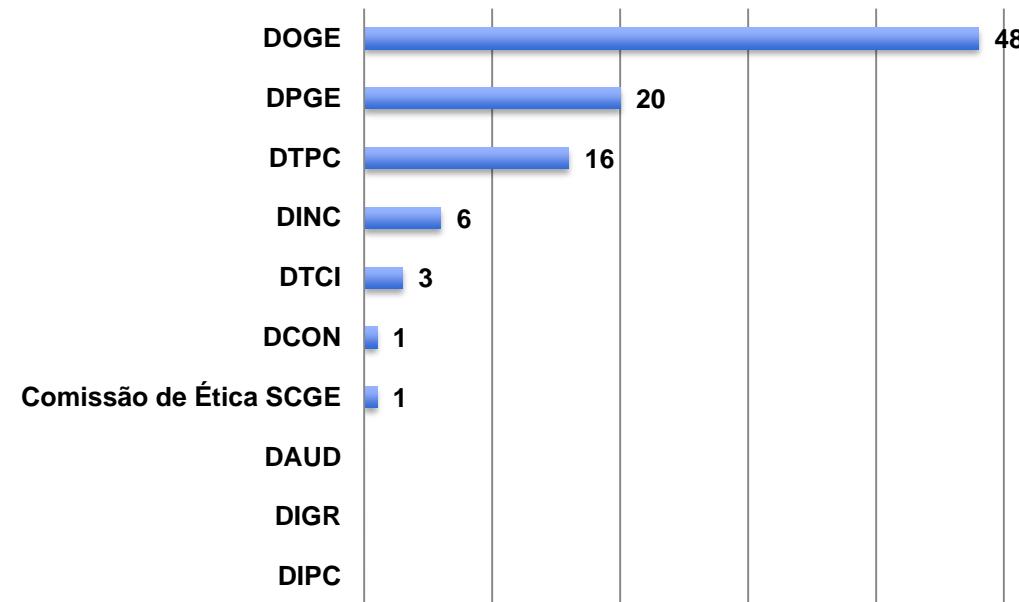
Média mensal de manifestações: 08 (oito).

O registro de quantitativo elevado de manifestações no mês de setembro foi decorrente do registro no sistema dos elogios registrados a partir de campanha interna de fomento aos elogios entre os membros da equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão, vinculada à Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado.

# Manifestações por Diretoria demandada em 2024

---

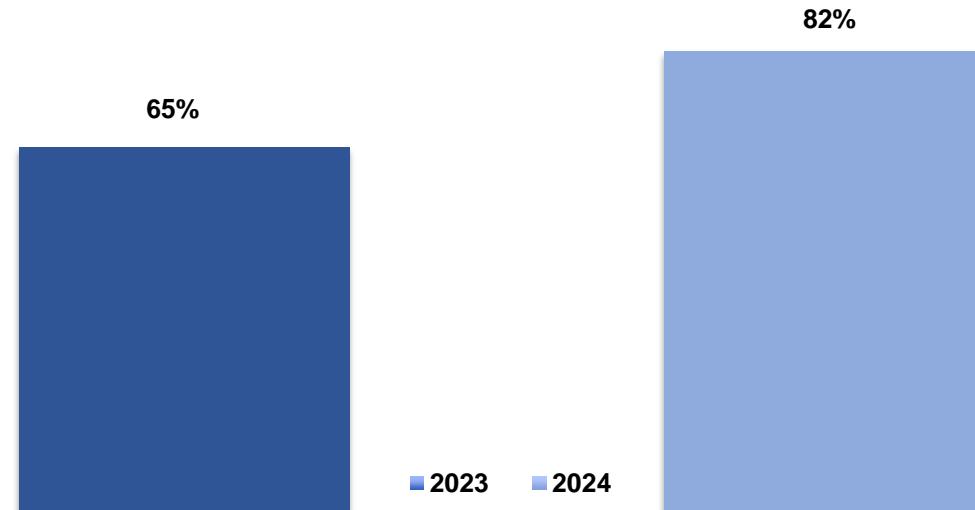
## Diretorias demandadas 2024



# Resolutividade das manifestações\*

## Comparativo 2023-2024

Resolutividade / Ano

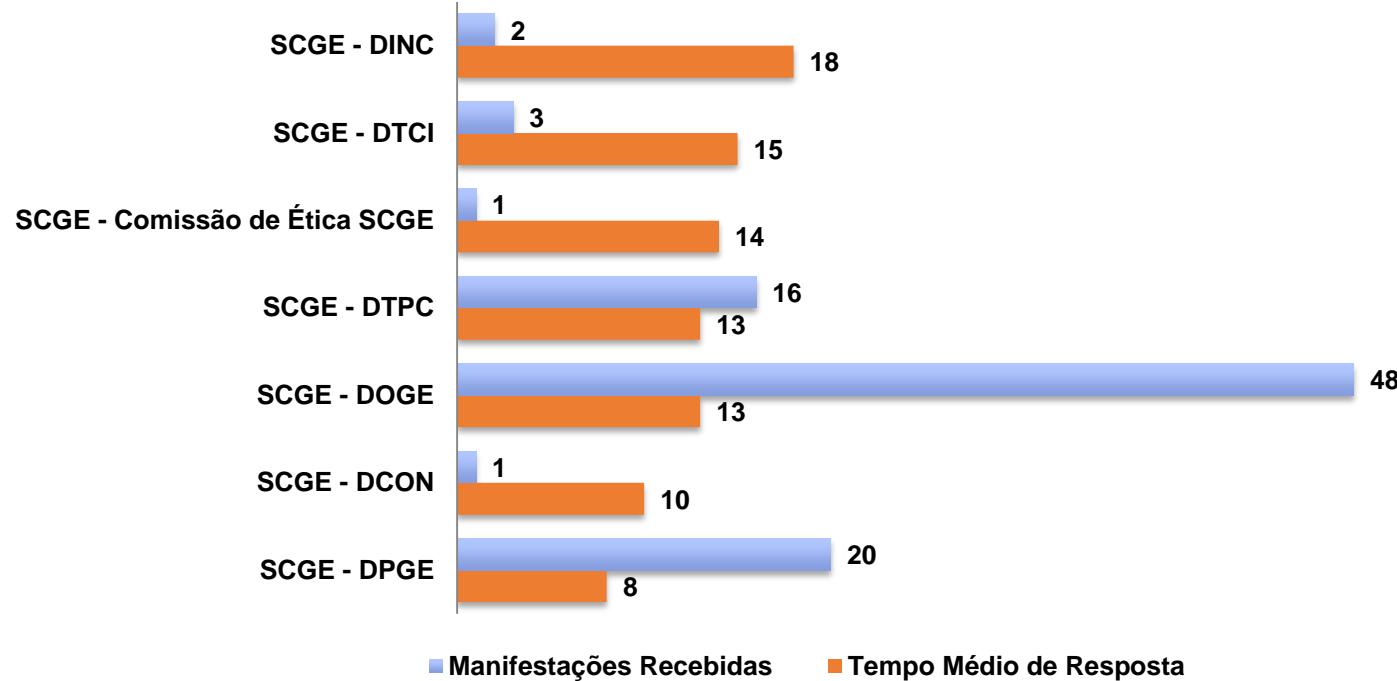


Houve uma melhoria na resolutividade das manifestações, passando de 65% em 2023 para 82% em 2024.

\* A resolutividade consiste no percentual de manifestações concluídas dentro do prazo legal em relação ao total de manifestações registradas no período.



# Tempo médio de resposta por Diretoria em 2024\*



\* Quanto menor tempo médio de resposta, melhor, pois significa que a manifestação foi respondida mais rapidamente.



# Quantitativo de manifestações por tipo em 2024

---



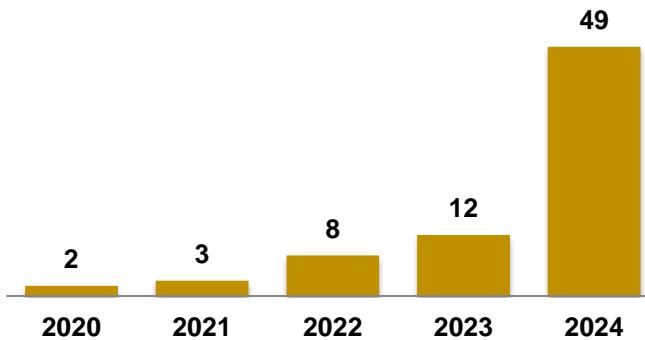
O quantitativo elevado de elogios em relação aos demais tipos de manifestação é decorrente à criação do “Cantinho do Elogio” e à realização de campanha interna de fomento aos elogios. Esse total de elogios, excede em 34% o quantitativo registrado no ano de 2023.

---

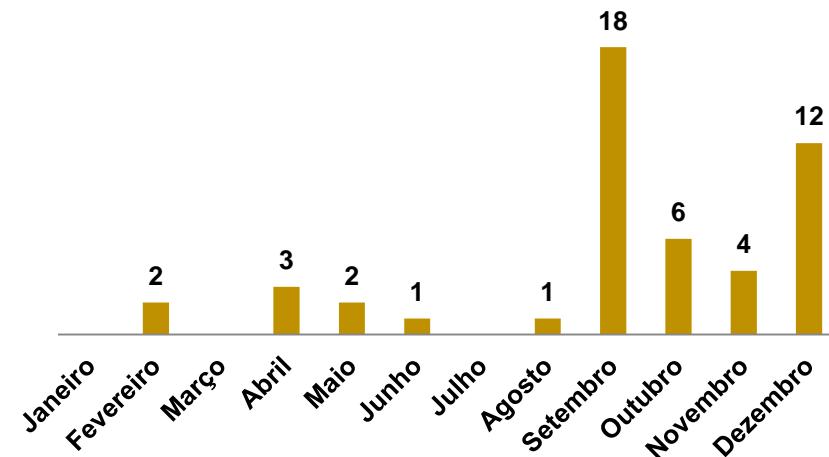


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

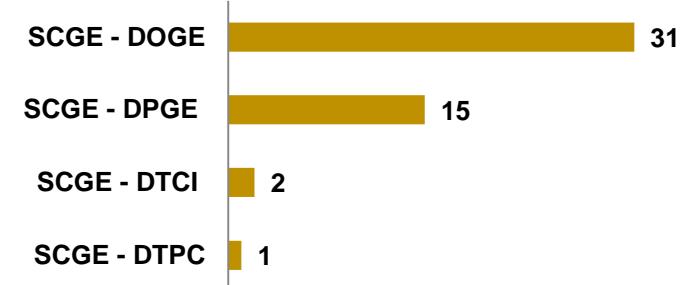
Elogios 2020-2024



Elogios mês a mês - 2024

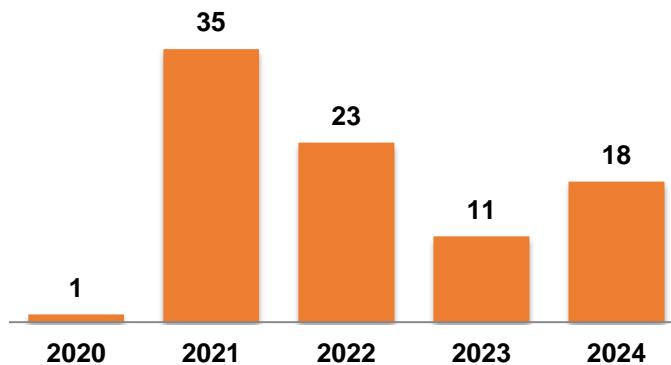


Diretorias com demandas de Elogios 2024

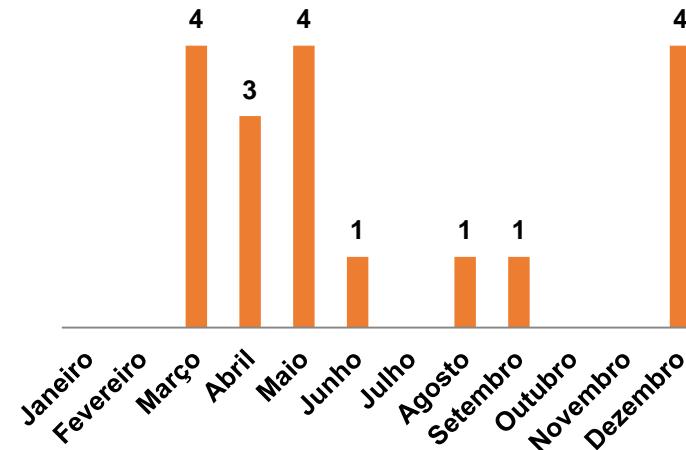


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações

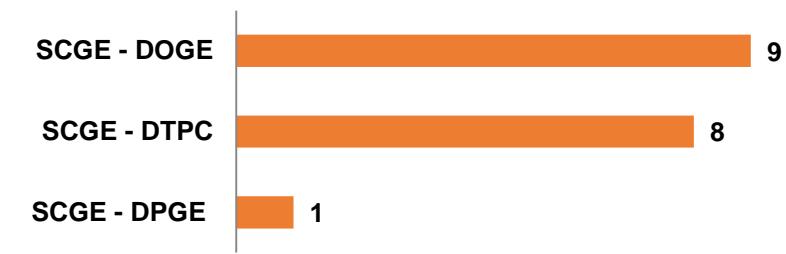
Reclamações 2020-2024



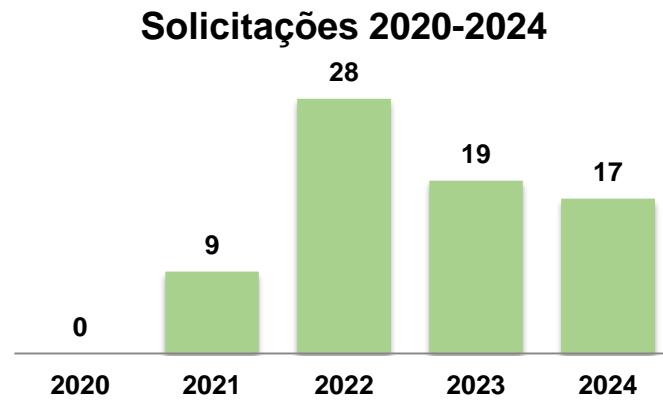
Reclamações mês a mês - 2024



Diretorias com demandas de Reclamações - 2024

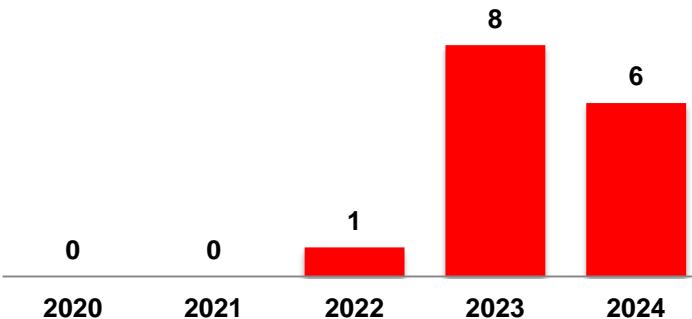


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Solicitações

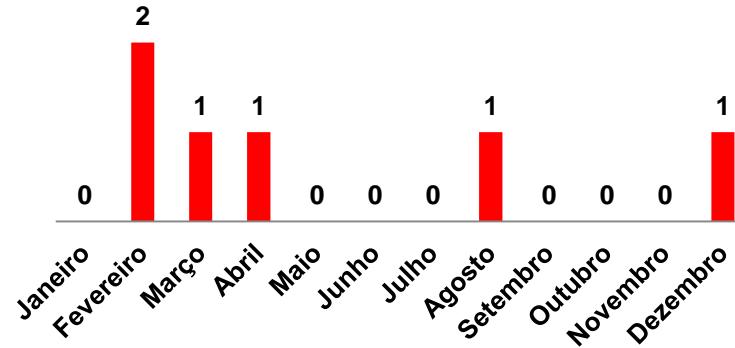


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Denúncias

Denúncias 2020-2024



Denúncias mês a mês 2024



Diretorias com demandas de Denúncia - 2024



## Denúncias encaminhadas à Comissão de Ética Pública

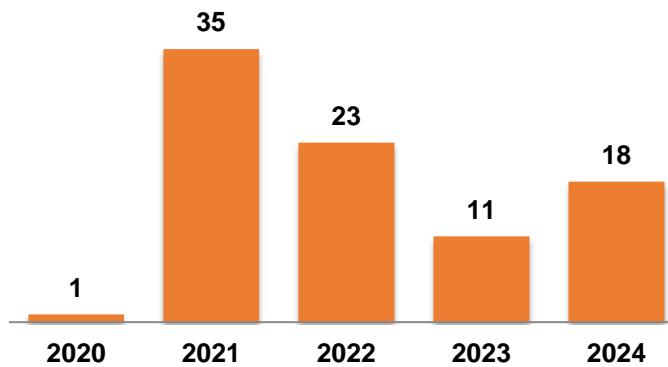
---

Foram recepcionadas em 2024, mais 06 (seis) denúncias encaminhadas à Comissão de Ética Pública, nos termos do Decreto Nº 46.854/2018, não contabilizadas enquanto manifestações da Ouvidoria Interna da SCGE.

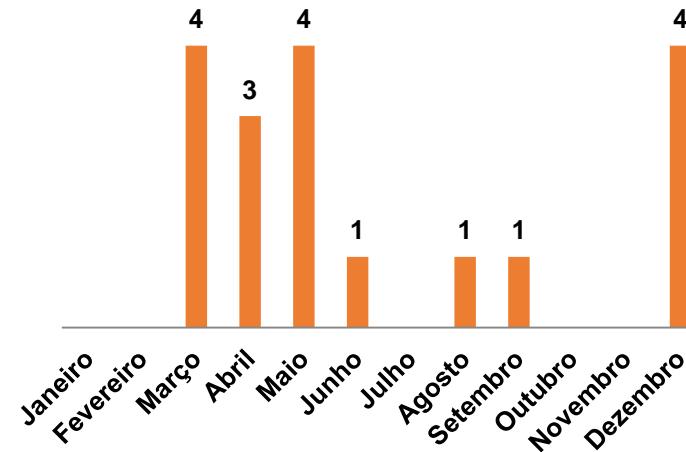


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações

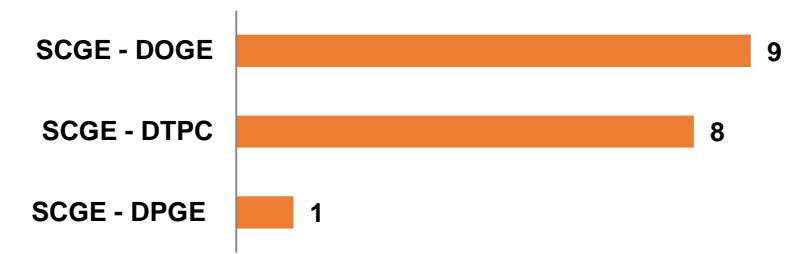
Reclamações 2020-2024



Reclamações mês a mês - 2024

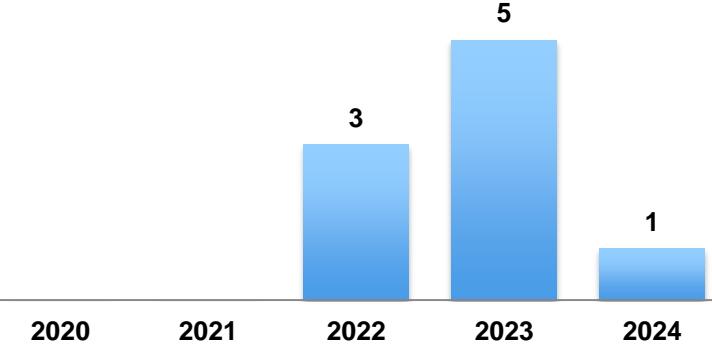


Diretorias com demandas de Reclamações - 2024

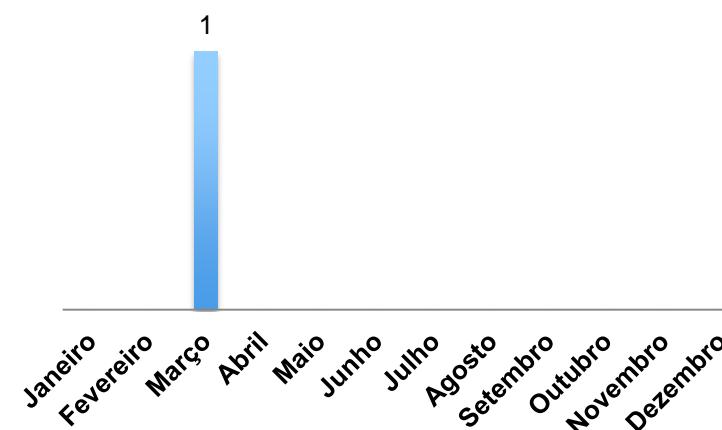


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Sugestões

Sugestões 2020-2024



Sugestões mês a mês - 2024

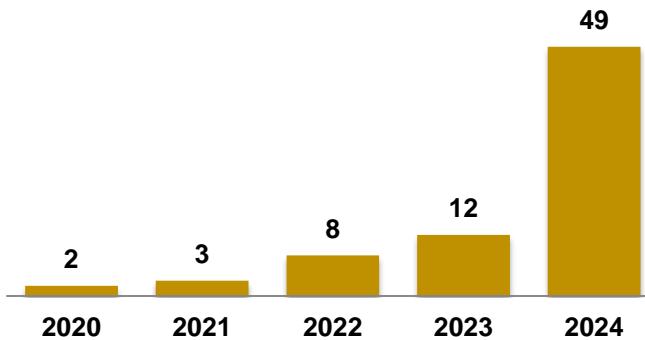


Diretorias com demandas de Sugestões 2024

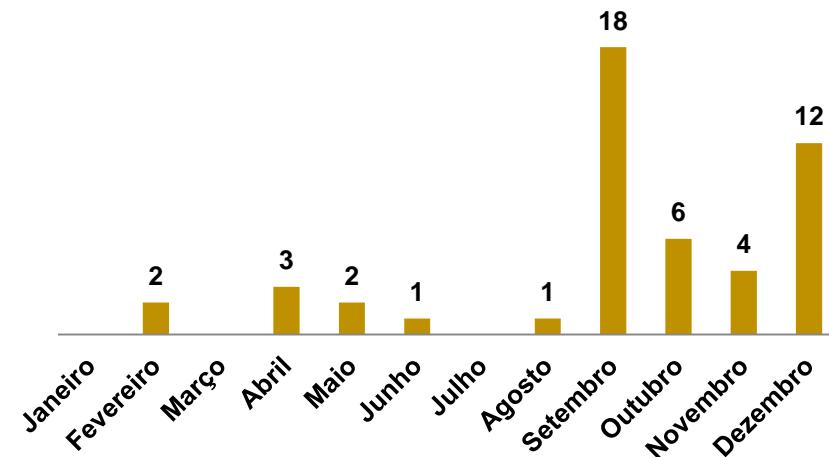


# Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

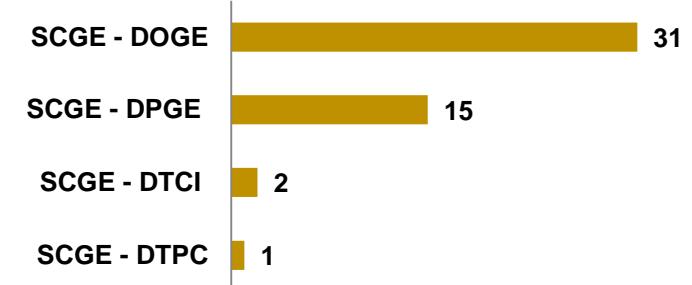
Elogios 2020-2024



Elogios mês a mês - 2024

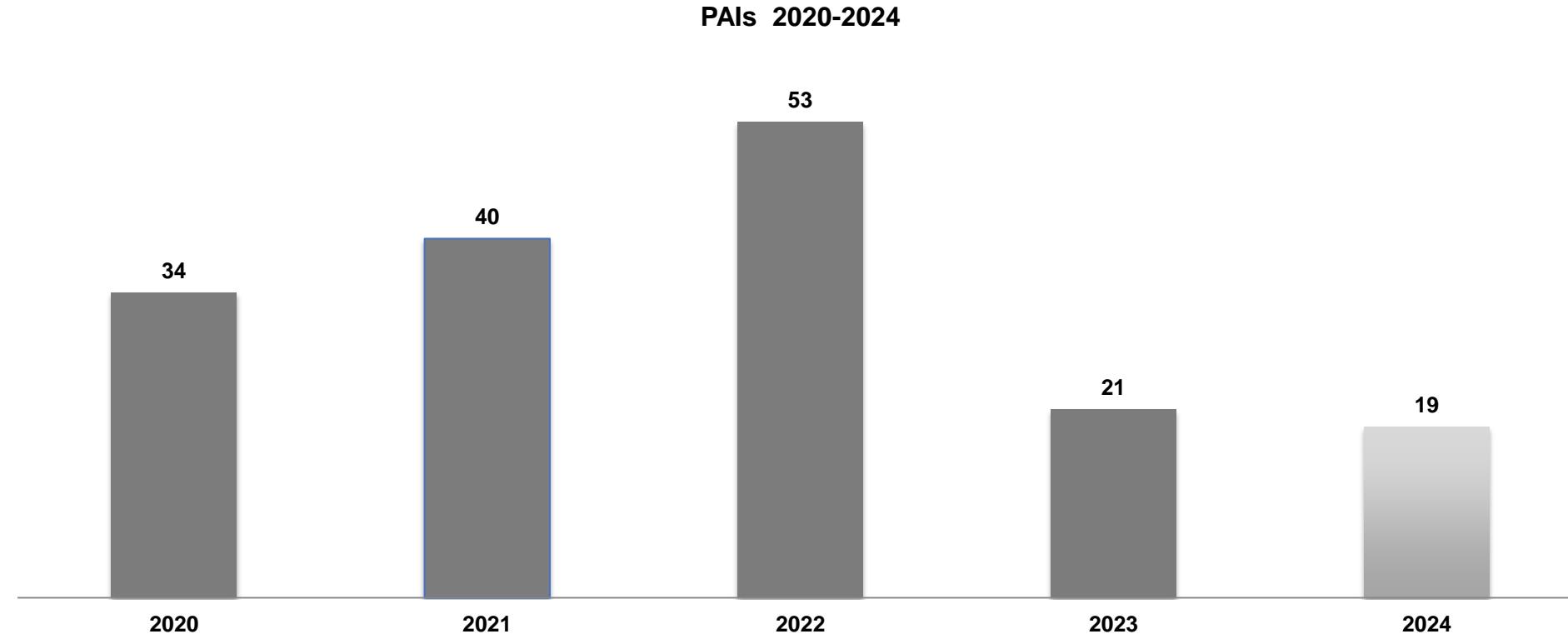


Diretorias com demandas de Elogios 2024



# Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação por ano

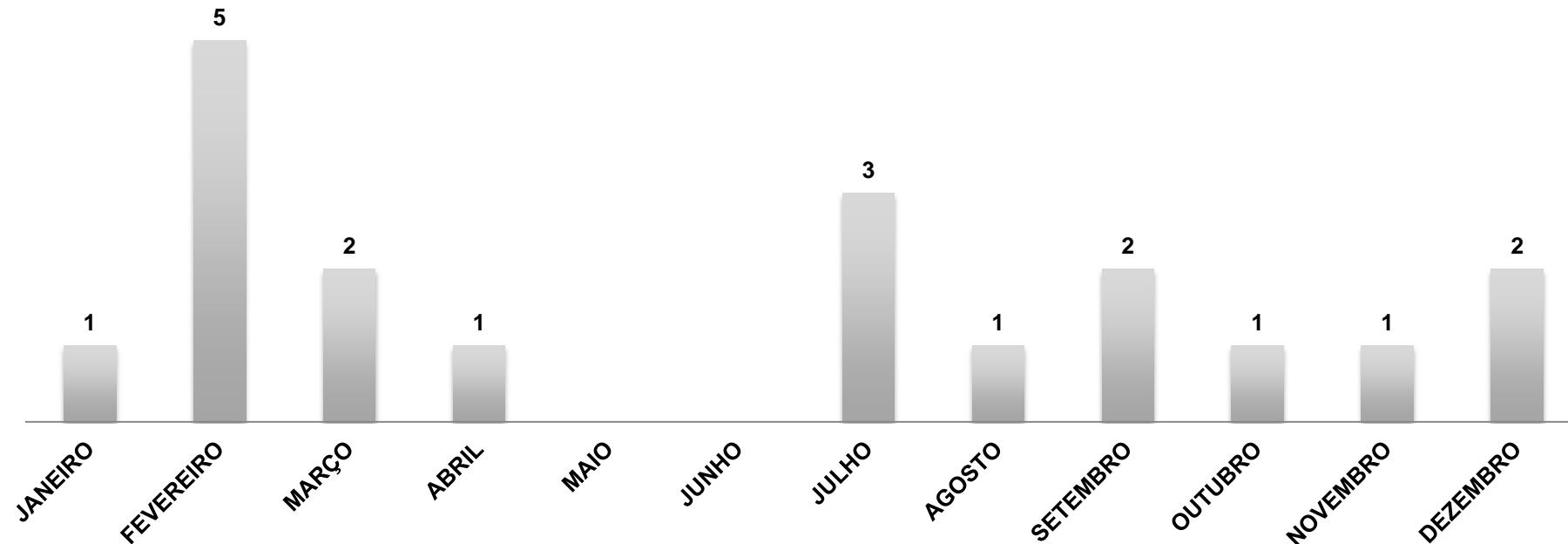
---



Houve uma pequena redução no quantitativo de Pedidos registrados em relação a 2023 e a resolutividade (cumprimento do prazo) em ambos os anos foi de 100%.

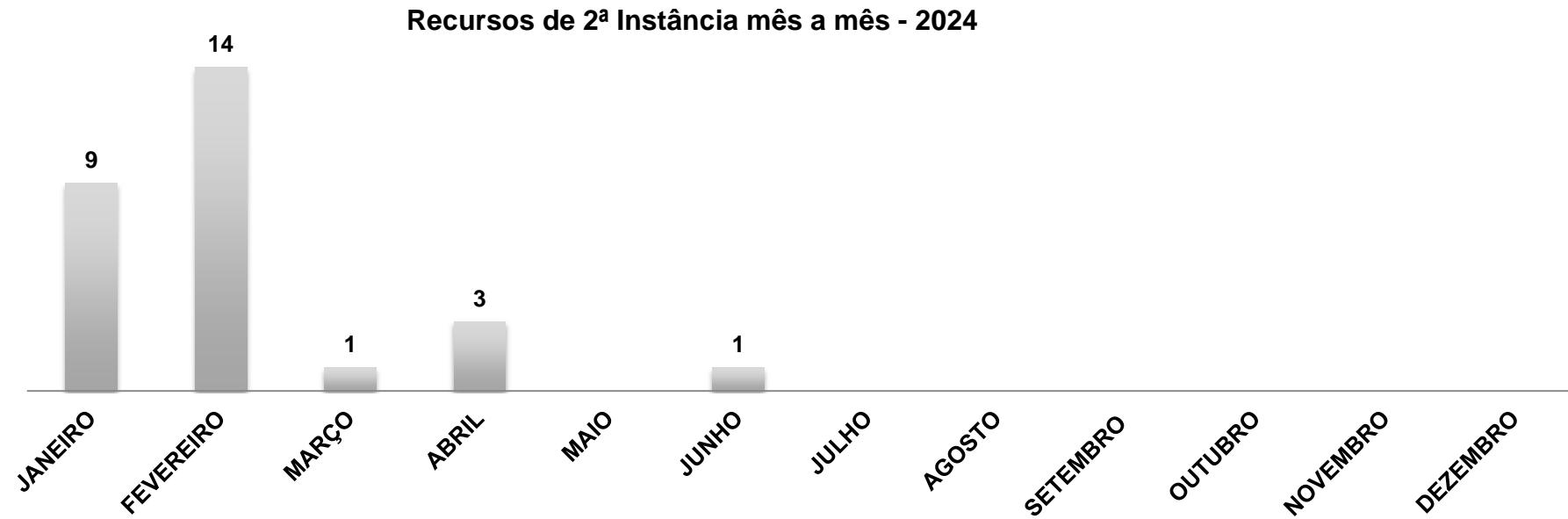
# Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação por mês em 2024

PAI mês a mês - 2024



Média mensal de pedidos de acesso à informação: 02 (dois).

# Recursos de 2ª Instância analisados pelo Comitê de Acesso a Informação em 2024



Média mensal de Recursos de 2ª Instância: 02 (dois).

## **Demais ações realizadas**

---

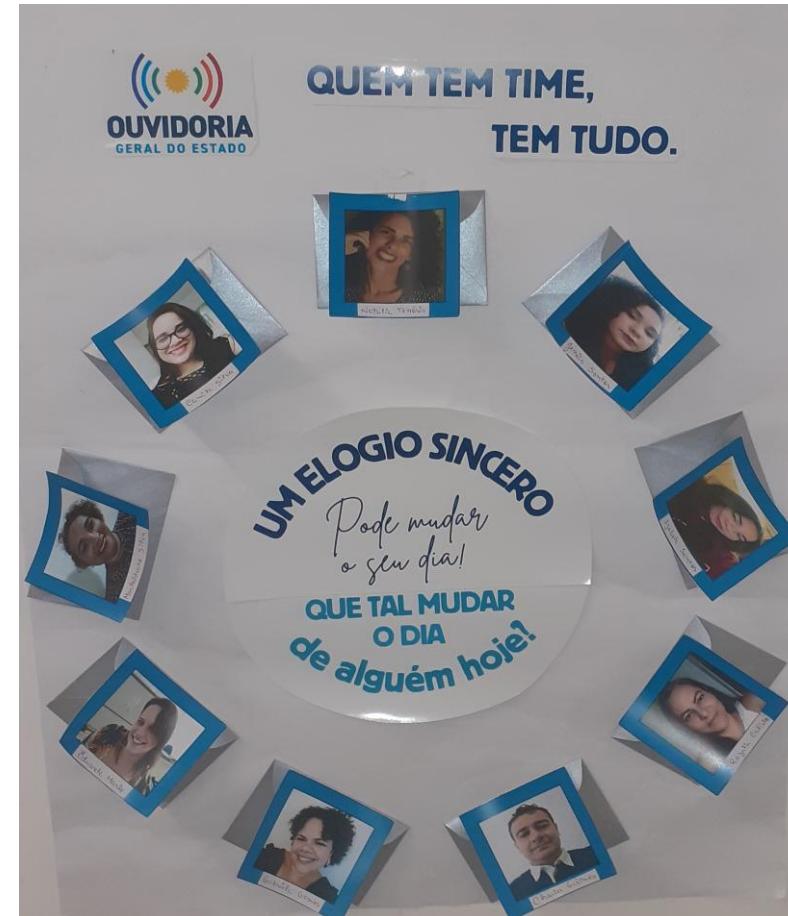
Além do registro de manifestações e pedidos, apoio e orientação aos manifestantes e gestores responsáveis pelas respostas e monitoramentos de todas as demandas, a Ouvidoria da SCGE promoveu as seguintes ações no exercício de 2024:

- **Rodada de conversa sobre assédios e discriminação** – Foram realizados 06 encontros, em parceria com a área de gestão de pessoas e as ouvidoras da Secretaria de Habitação (Seduh) e Pernambuco Participações (Perpart), para trabalhar a temática da prevenção e combate aos assédios e discriminação na SCGE. Houve a participação das diretorias, assessorias, gabinete e colaboradores terceirizados, totalizando a participação de 106 pessoas. A atividade foi muito bem recebida pelos servidores e terceirizados e teve como tema central a diferenciação entre assédio moral e sexual e discriminação.



## Demais ações realizadas

- **Campanha interna de fomento ao elogio na equipe da Coordenação de Atendimento ao Cidadão** – Com a propósito de fomentar a cultura do elogio na equipe de coordenação e, assim, melhorar o bem estar dos funcionários, foi criada a Campanha “Elogio Sincero” no mês de junho, que contou com um cantinho exclusivo para serem depositados os elogios.



## Demais ações realizadas

- **Criação do Cantinho do elogio –**  
Inspirado na campanha “Elogio Sincero” da Coordenação de Atendimento ao Cidadão, foi criado o “Cantinho do Elogio”, com o intuito de estimular a cultura do elogio entre os servidores da Secretaria da Controladoria Geral do Estado. Semanalmente um elogio é divulgado por meio de um expositor localizado no térreo do edifício sede da CGE, numa área de grande circulação de servidores.

