

Relatório de acompanhamento das Demandas de Ouvidoria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado

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

Janeiro a Dezembro de 2024

Introdução

A gestão das demandas de Ouvidoria, relacionadas a **Secretaria da Controladoria Geral do Estado**, estão sob a competência da **Ouvidoria Geral do Estado**, operacionalizadas pela **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 Geral do Estado** 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, pedidos de acesso à informação e pedidos relacionados a dados pessoais registrados para os setores da **Secretaria da Controladoria Geral do Estado** 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 Geral do Estado

De acordo com a Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - [Lei nº 16.420/2018](#) - o cidadão pode registrar manifestações de ouvidoria, não sendo obrigatória sua identificação. Caso o órgão ou entidade não possua ouvidoria, o usuário deverá ser encaminhado à Ouvidoria Geral do Estado – OGE.

Sendo as demandas recebidos pela Ouvidoria Geral do Estado, analisadas pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, e enviada para os setores competentes da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Podendo ser registrado 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 Geral do Estado

A Ouvidoria Geral do Estado também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão da Secretaria da Controladoria Geral do Estado, criado pela Lei Estadual de Acesso à Informação - [Lei nº 14.804/2012](#) -, que tem por objetivo:

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

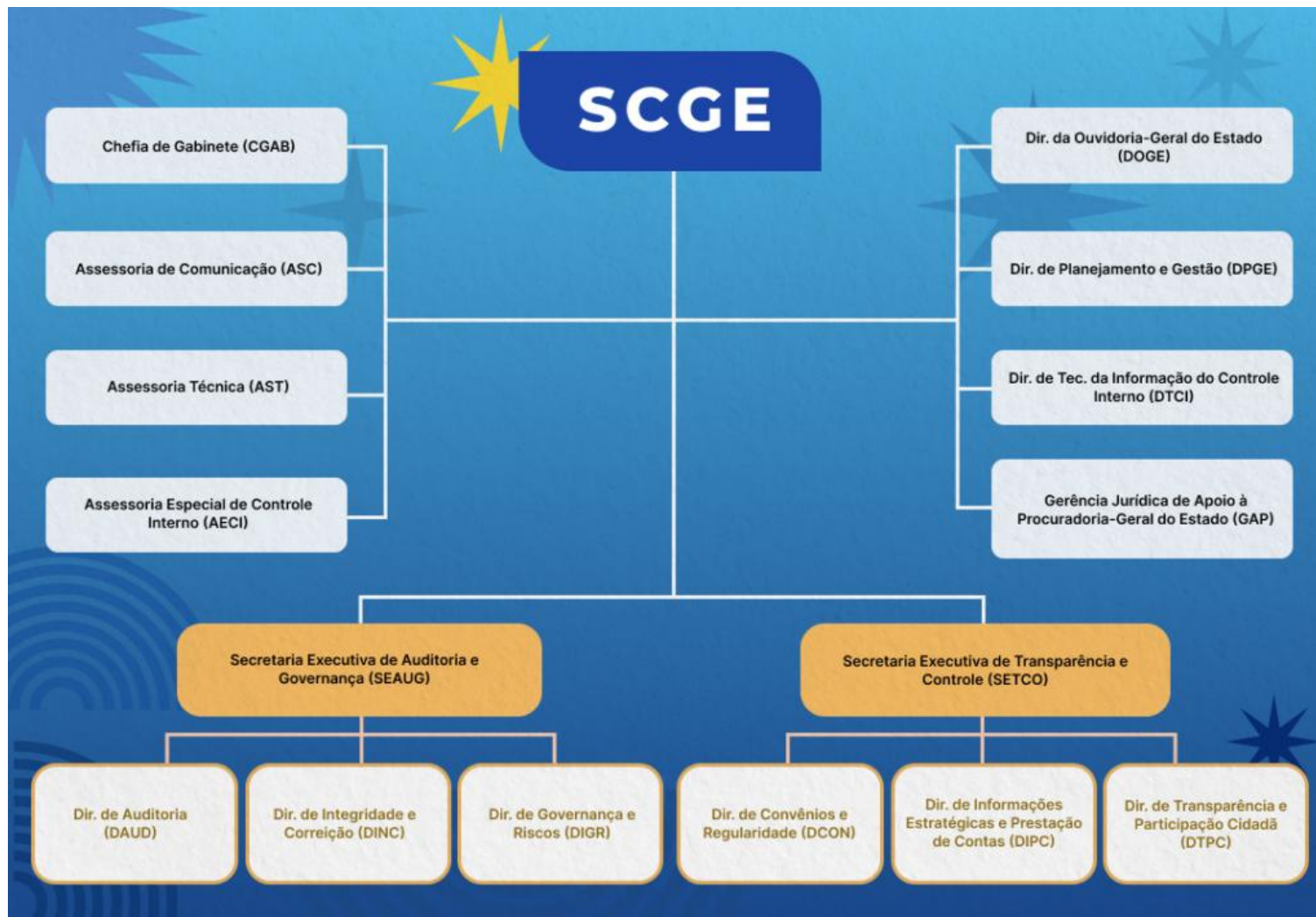
Com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados - [Lei nº 13.709/2018](#) - e a [Portaria SCGE nº 33/2021](#), os cidadãos podem, também, registrar Pedidos Relacionados a Dados Pessoais, solicitando as seguintes providências em relação aos seus dados pessoais:

- 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 Geral do Estado

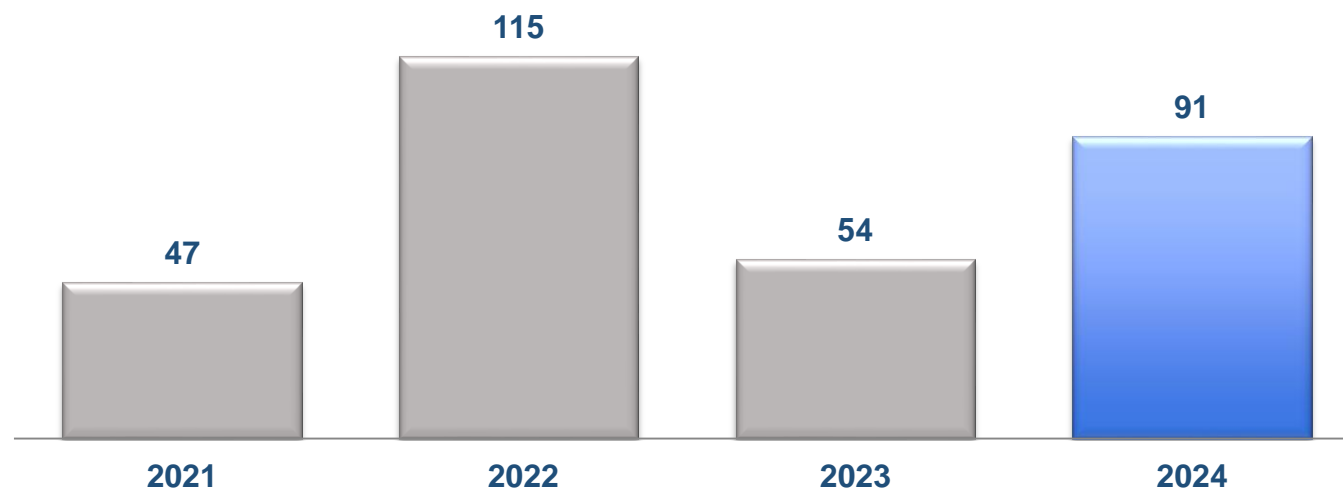
Os formulários de manifestação, acesso à informação e proteção de dados pessoais estão disponíveis no site eletrônico da [Secretaria da Controladoria Geral do Estado](#), da [Ouvidoria Geral do Estado](#) e no [Portal da Transparência do Estado](#). Sendo as demandas registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria G-CON, até 28/02/2025 e a partir de Março/2025, registradas no novo [sistema Informatizado Ouve PE](#).

Organograma da Secretaria da Controladoria Geral do Estado



Quantitativo de manifestações por ano

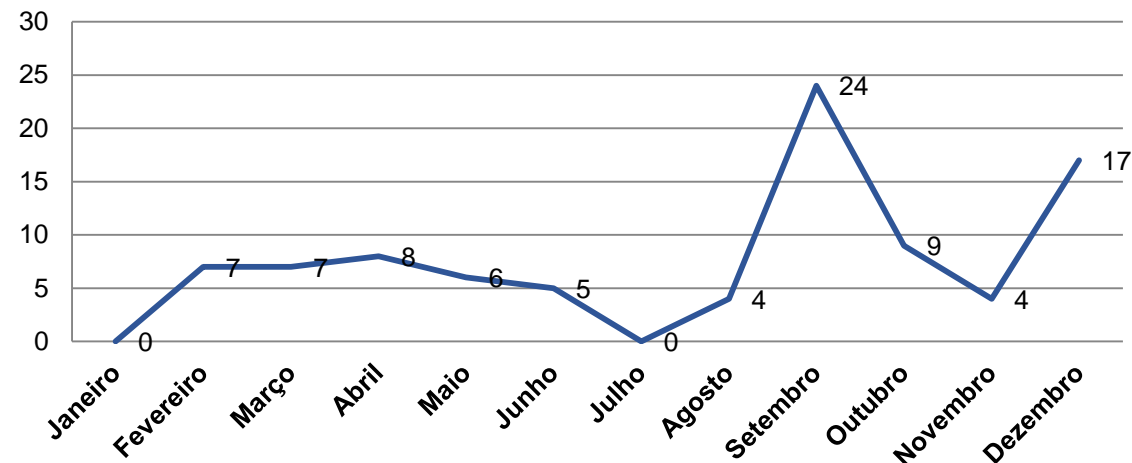
Total de manifestações/Janeiro-Dezembro



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

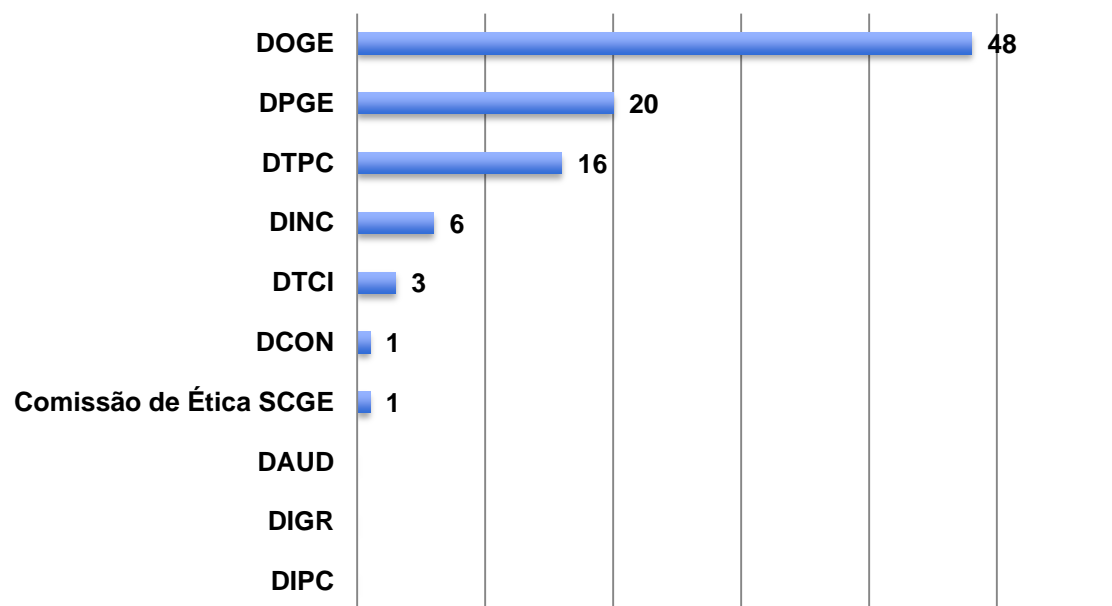


Média mensal de manifestações: 08 (oito).

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

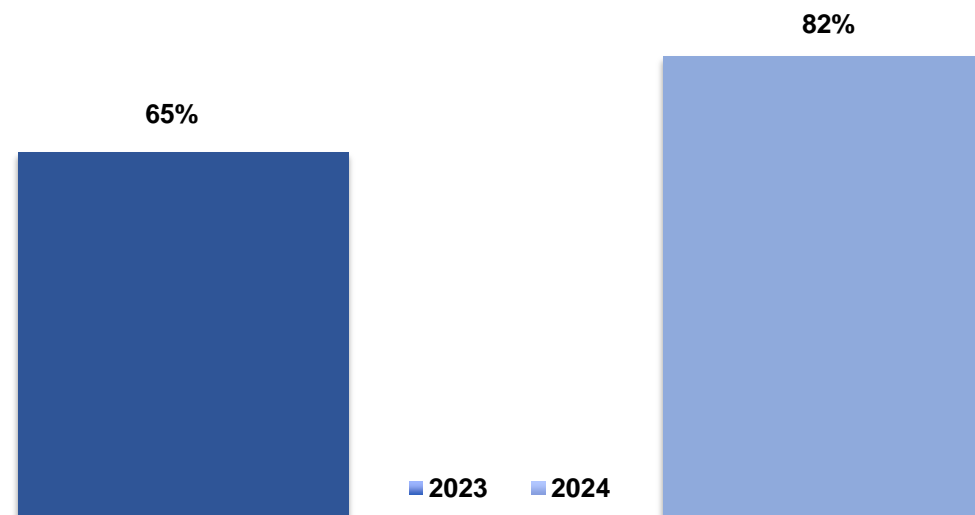
Diretorias demandadas 2024



Resolutividade das manifestações*

Comparativo 2023-2024

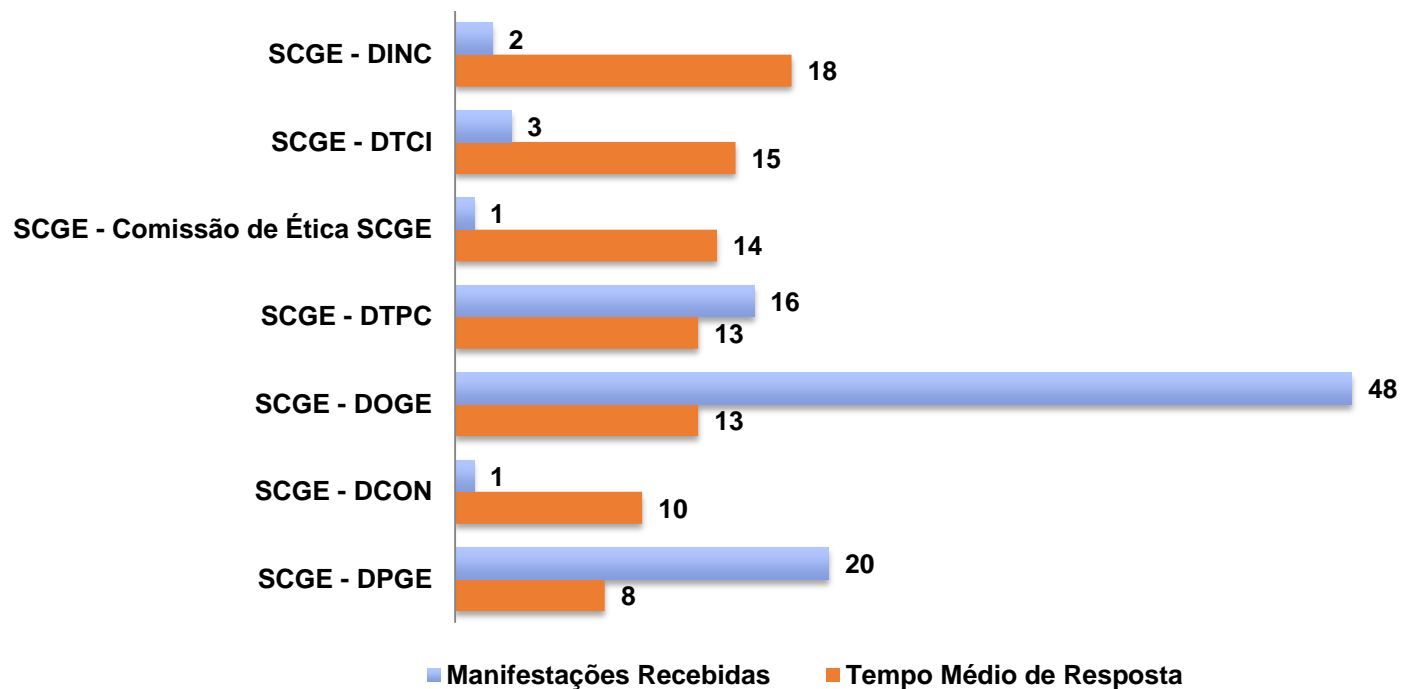
Resolutividade / Ano



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

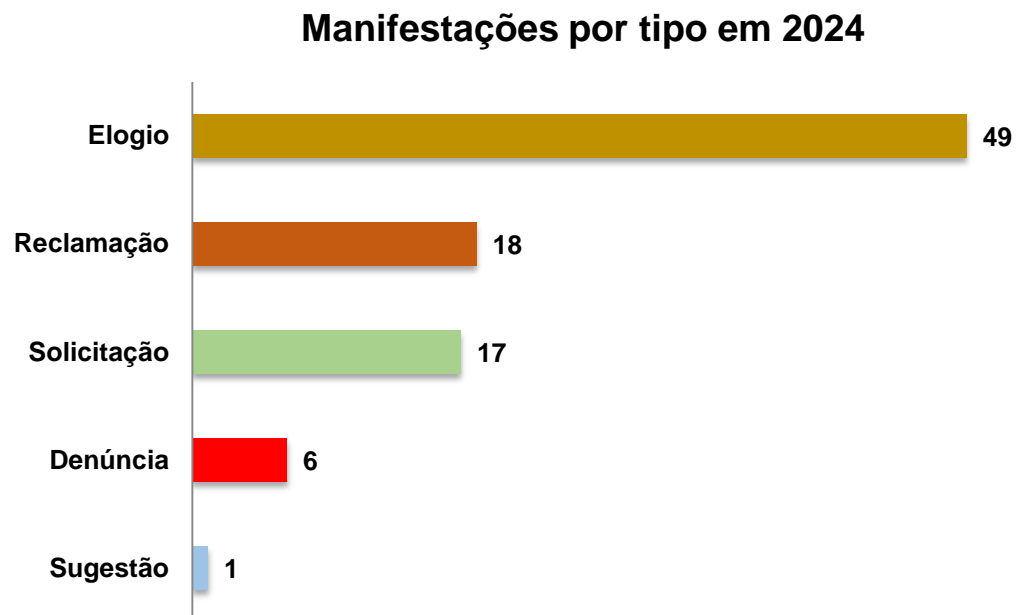
* A resolutividade consiste no percentual de manifestações concluídas dentro do prazo legal em relação ao total de manifestações registradas no período.

Tempo médio de resposta por Diretoria em 2024*



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

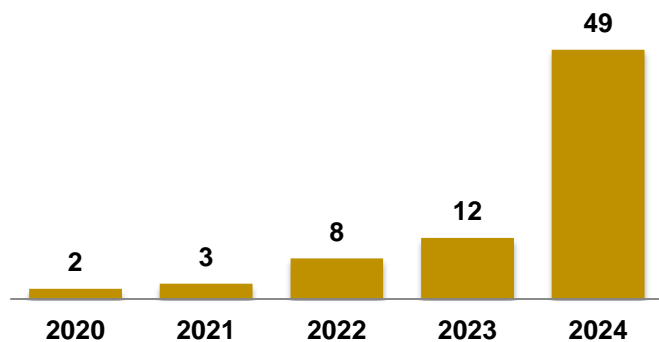
Quantitativo de manifestações por tipo em 2024



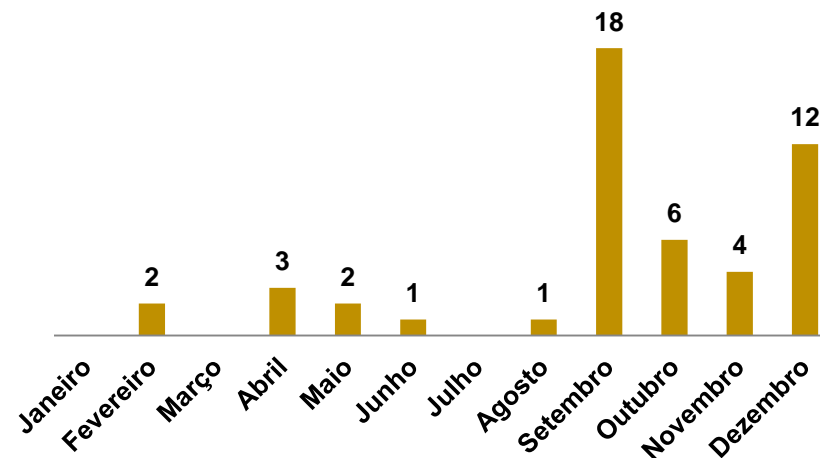
O quantitativo elevado de elogios em relação aos demais tipos de manifestação é decorrente à criação do “Cantinho do Elogio” e à realização de campanha interna de fomento aos elogios. Esse total de elogios, excede em 34% o quantitativo registrado no ano de 2023.

Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

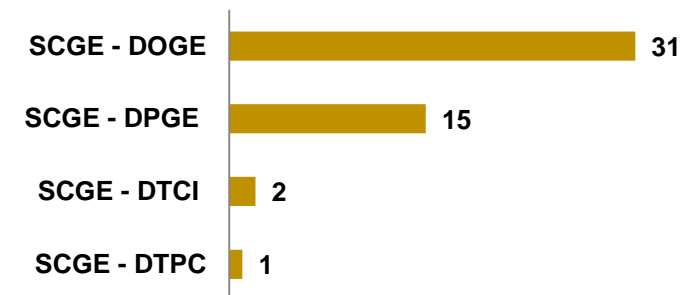
Elogios 2020-2024



Elogios mês a mês - 2024

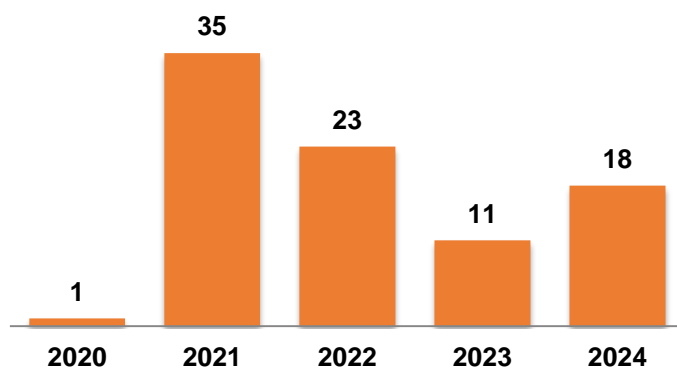


Diretorias com demandas de Elogios 2024

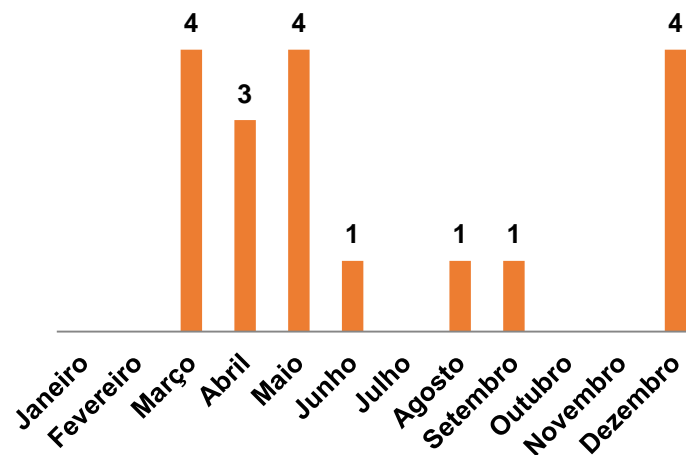


Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações

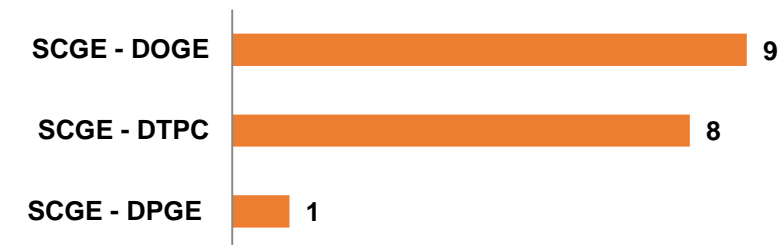
Reclamações 2020-2024



Reclamações mês a mês - 2024

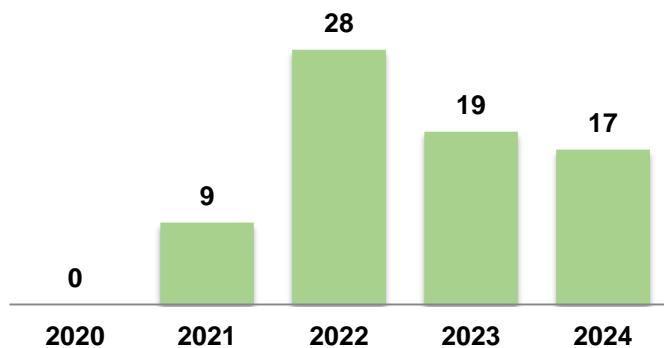


Diretorias com demandas de Reclamações - 2024

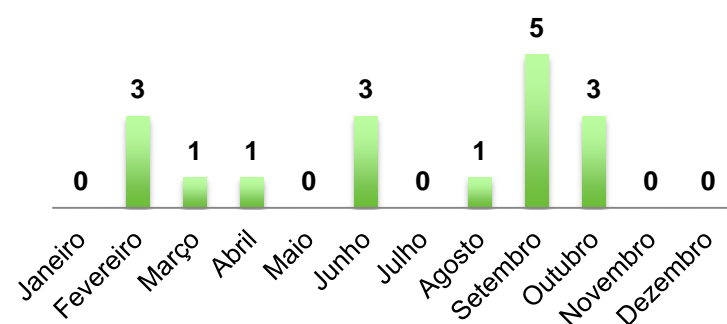


Análise detalhada por tipo de manifestação - Solicitações

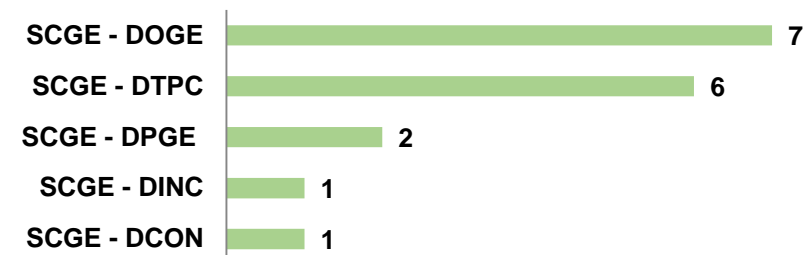
Solicitações 2020-2024



Solicitações mês a mês 2024

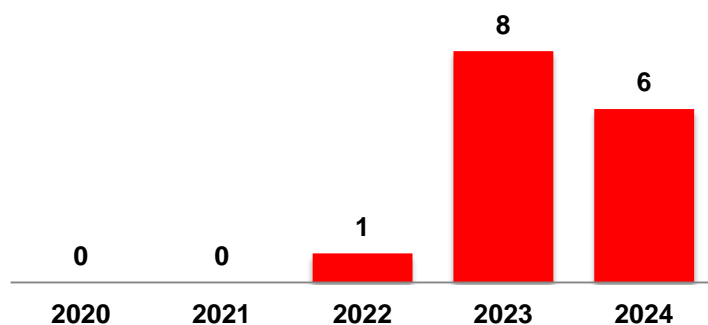


Diretorias com demandas de Solicitações - 2024

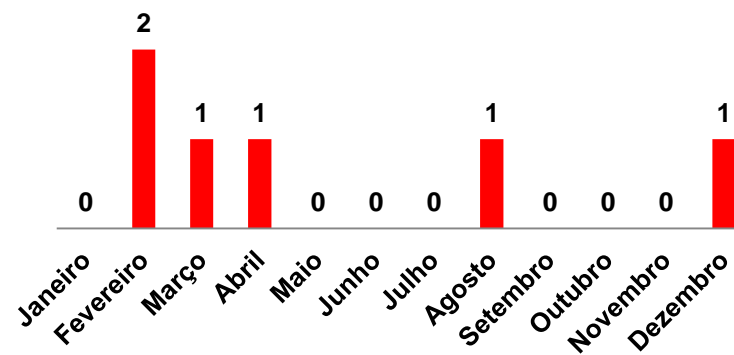


Análise detalhada por tipo de manifestação - Denúncias

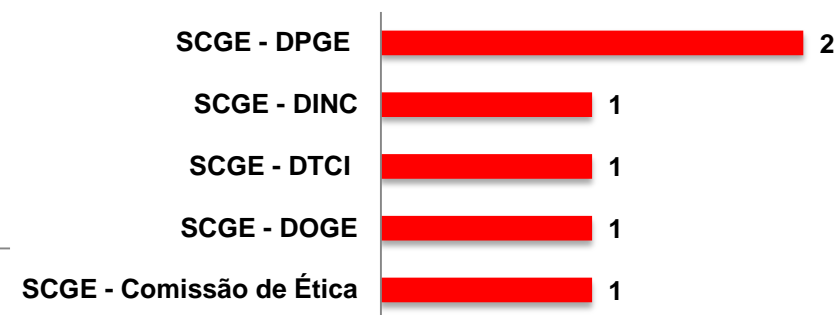
Denúncias 2020-2024



Denúncias mês a mês 2024

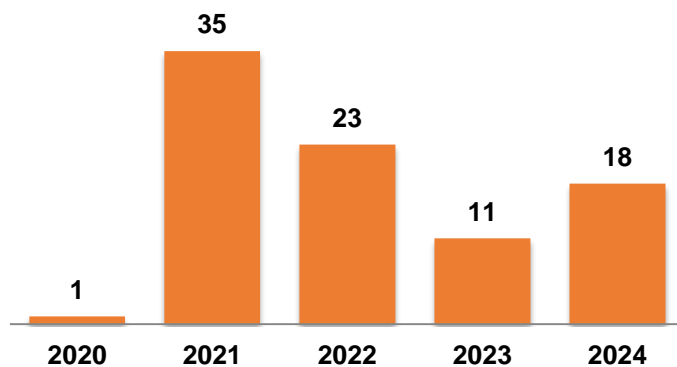


Diretorias com demandas de Denúncia - 2024

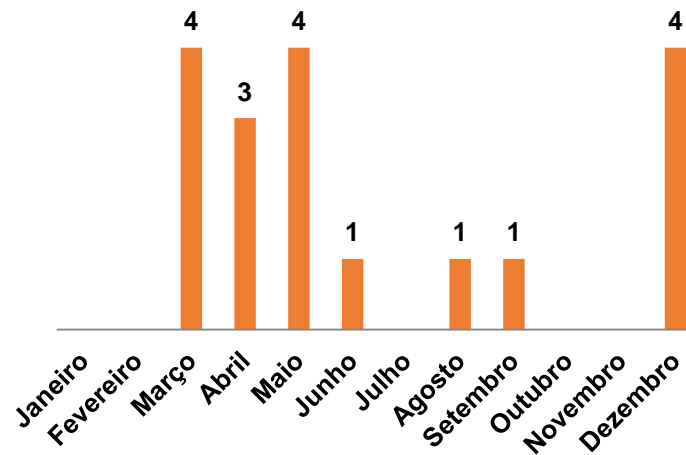


Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações

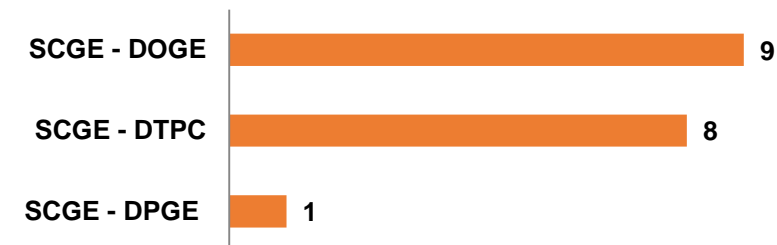
Reclamações 2020-2024



Reclamações mês a mês - 2024

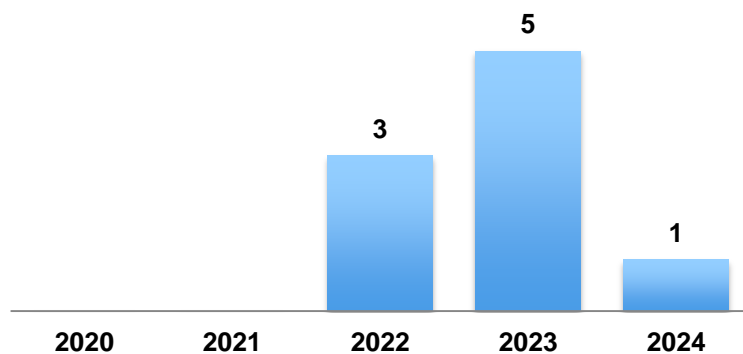


Diretorias com demandas de Reclamações - 2024

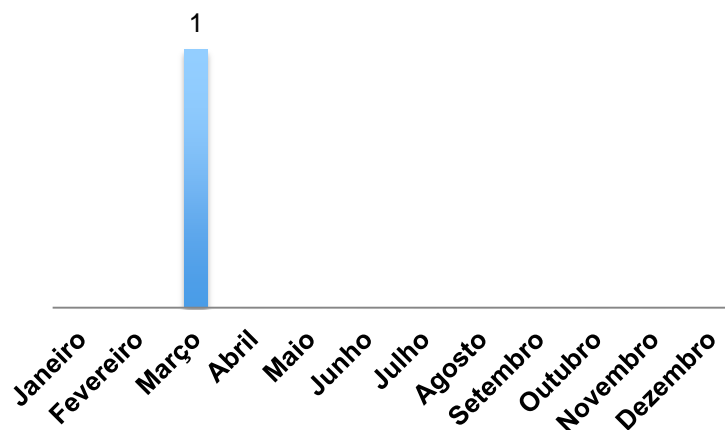


Análise detalhada por tipo de manifestação - Sugestões

Sugestões 2020-2024



Sugestões mês a mês - 2024

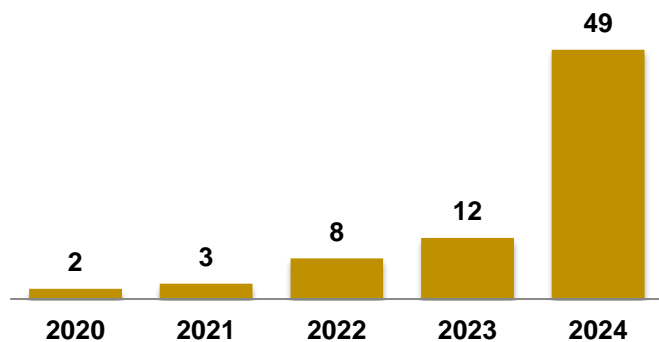


Diretorias com demandas de Sugestões 2024

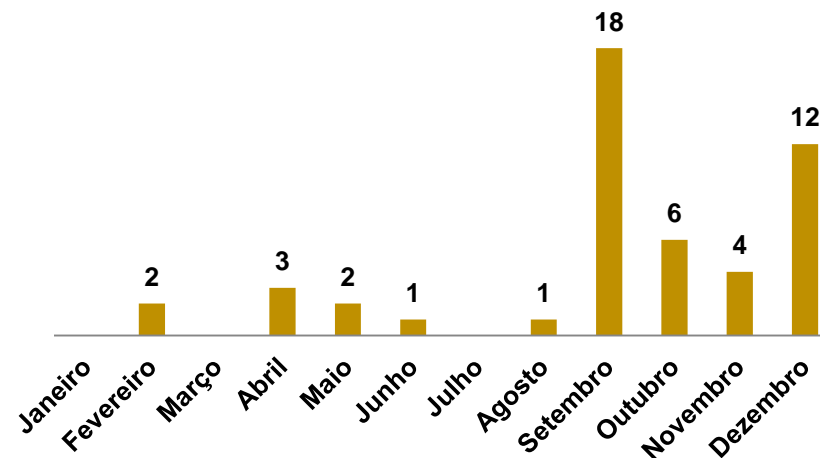


Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

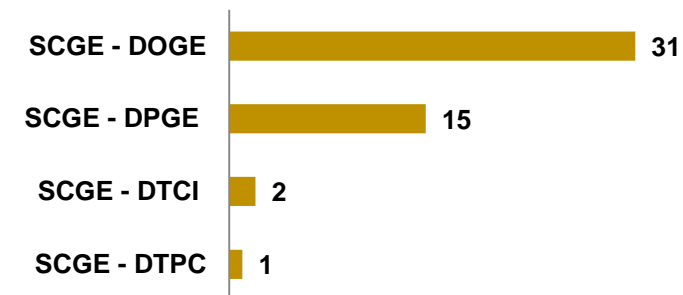
Elogios 2020-2024



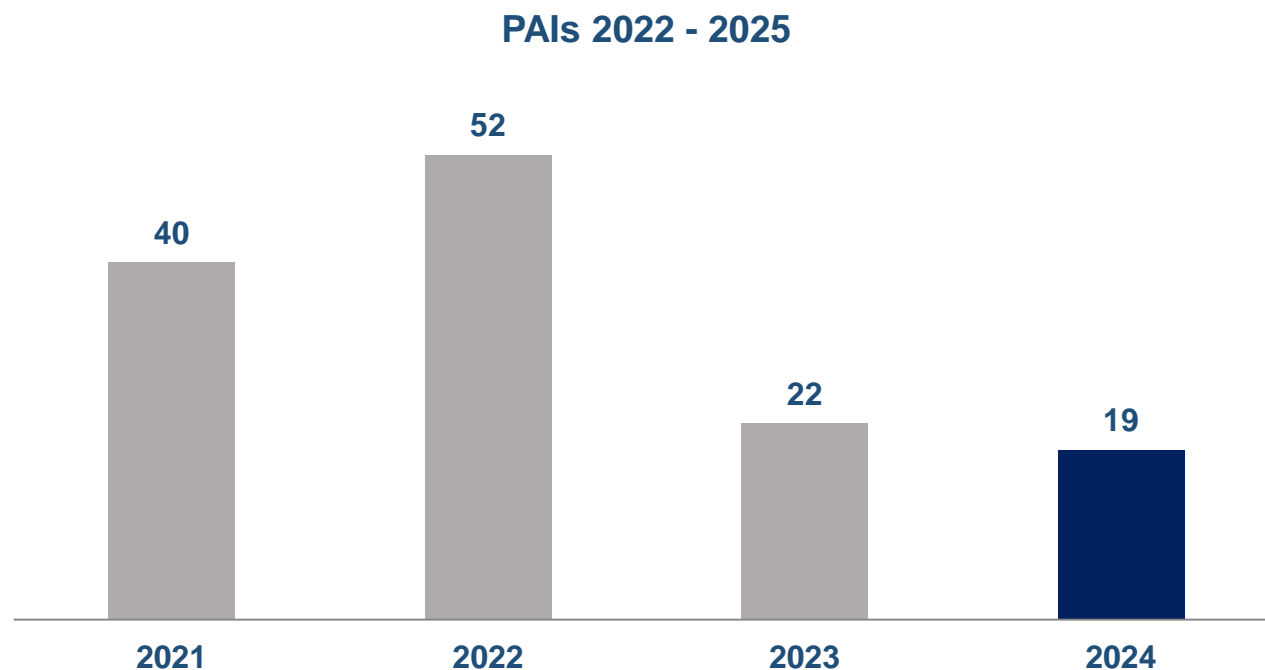
Elogios mês a mês - 2024



Diretorias com demandas de Elogios 2024



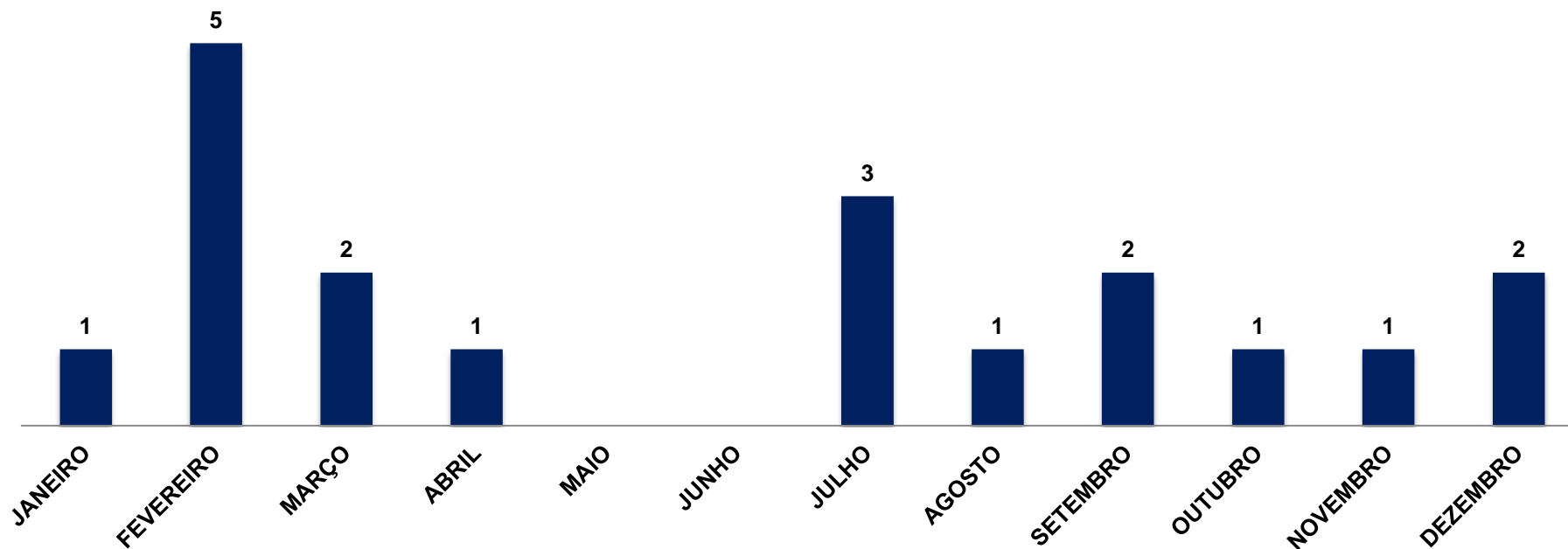
Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação por ano



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).

Demais ações realizadas

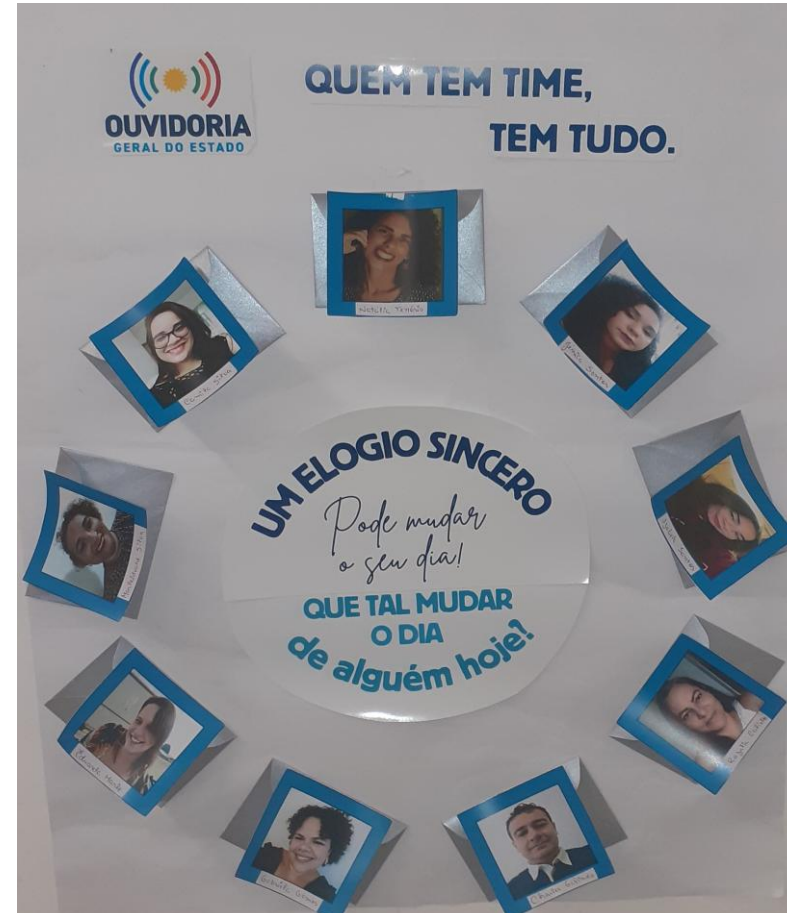
Além do registro de manifestações e pedidos, apoio e orientação aos manifestantes e gestores da SCGE, a Coordenação de Atendimento ao Cidadão promoveu as seguintes ações no exercício de 2024:

- **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.

CANTINHO DO ELOGIO

Gentileza gera um ambiente de trabalho saudável, que gera profissionais motivados, que gera pessoas felizes, que gera um mundo melhor!

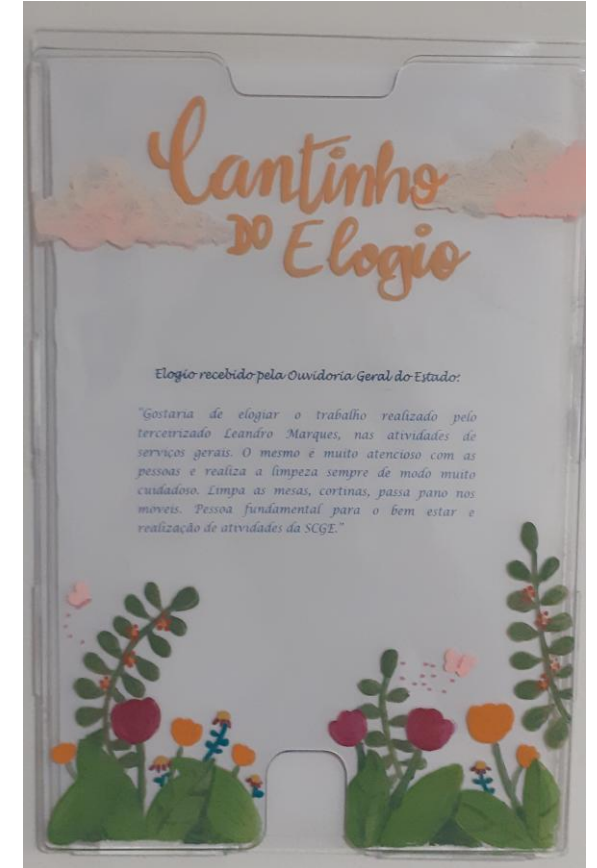
Então, que tal ser gentil com alguém do trabalho hoje? Elogiar o resultado alcançado? Uma palestra realizada? Uma cartilha publicada? Uma postura numa reunião?

Temos certeza de que com tanta gente massa aqui na SCGE e com tanta coisa boa que a gente faz não vai faltar coisa pra gente elogiar! Simbora, minha gente, valorizar as pessoas que fazem a controladoria e o trabalho que elas estão realizando!

A Ouvidoria Interna da SCGE agora tem o Cantinho do Elogio!

Ele fica lá no P, juntinho do elevador, e lá a gente vai divulgar, toda semana, um elogio diferente. A ideia é reconhecer as mulheres porretas e os homens incríveis que temos aqui na nossa casa. Temos muita coisa boa para mostrar! Bora valorizar!? Bora elogiar o coleguinha!? Vambora!? É agora ou já?!

Accesa o formulário através do QR Code:



Resumo Geral

Este relatório apresentou os dados das manifestações e pedidos de acesso à informação registrados para os setores da **Secretaria da Controladoria Geral do Estado**, considerando os meses de **Janeiro a Dezembro de 2024**. Assim como as ações internas, desenvolvidas pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão.

- **Com relação às Manifestações:**

- ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): **82%**
- ✓ Média mensal das manifestações: **8**
- ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: **Elogio**
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve **aumento de 60%** no número de **manifestações**;
- ✓ Diretoria mais demandada: **Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado**

- **Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:**

- ✓ Média mensal: **2**
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma **diminuição** de 9,5% no número de **pedidos de acesso a informação**.

- **Com relação aos Pedidos Relacionados a Dados Pessoais:**

- ✓ Não houve nenhum registro em 2024

- **Com relação as Ações para Servidores:**

- ✓ Debate sobre assédio e discriminação, para os servidores e terceirizados da SCGE;
- ✓ Campanha de fomento ao Elogio.