

Relatório de acompanhamento da Ouvidoria Interna da SCGE

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

Janeiro a Junho de 2025

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 Gerência Geral 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** no **primeiro semestre de 2025** 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](#) - qualquer 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, são analisadas pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, e enviadas 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.

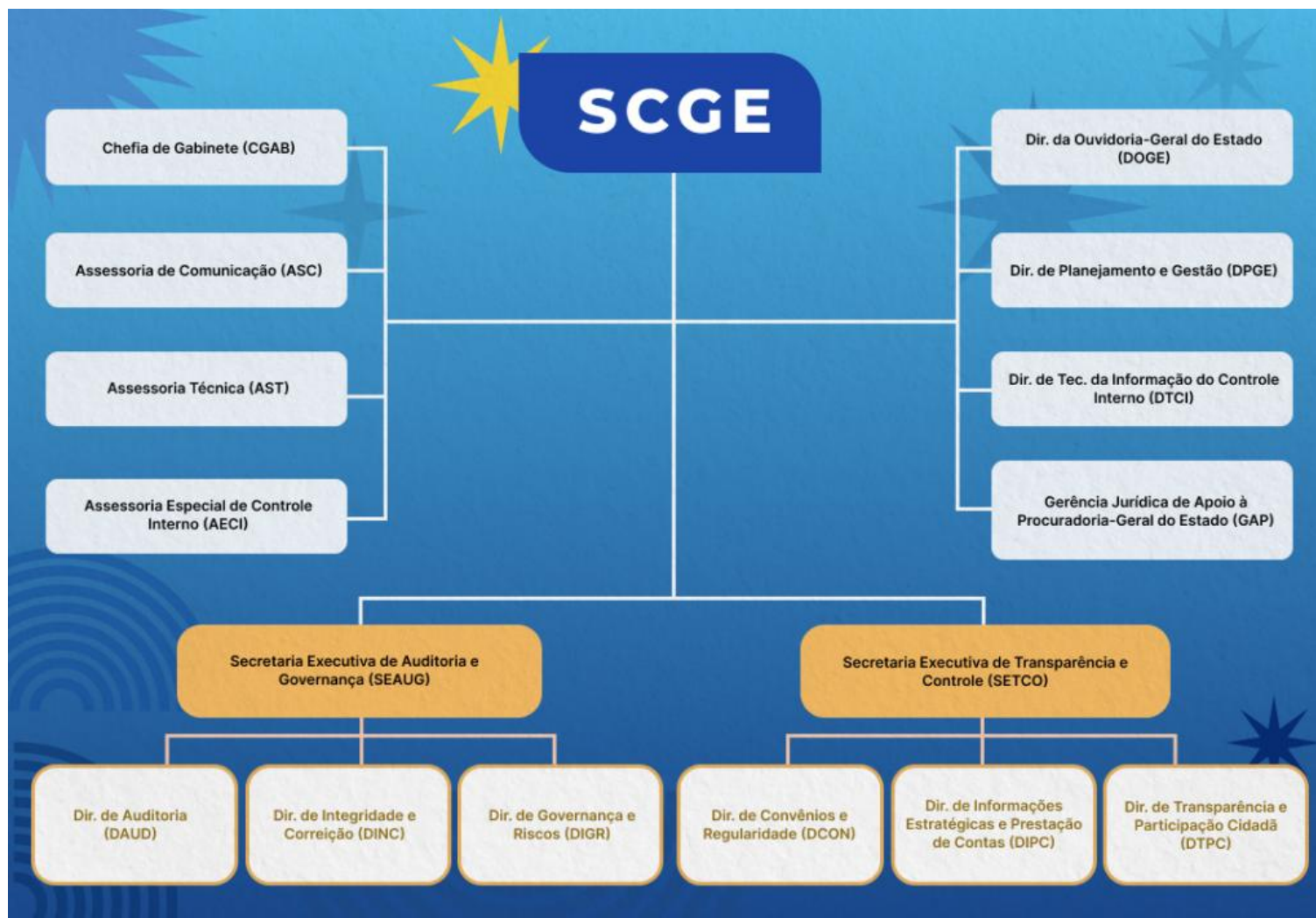
Com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados - [Lei nº 13.709/2018](#) - e a [Portaria SCGE nº 33/2021](#), os cidadãos podem, também, registrar Pedidos Relacionados a Dados Pessoais, solicitando as seguintes providências em relação aos seus dados pessoais:

- 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.

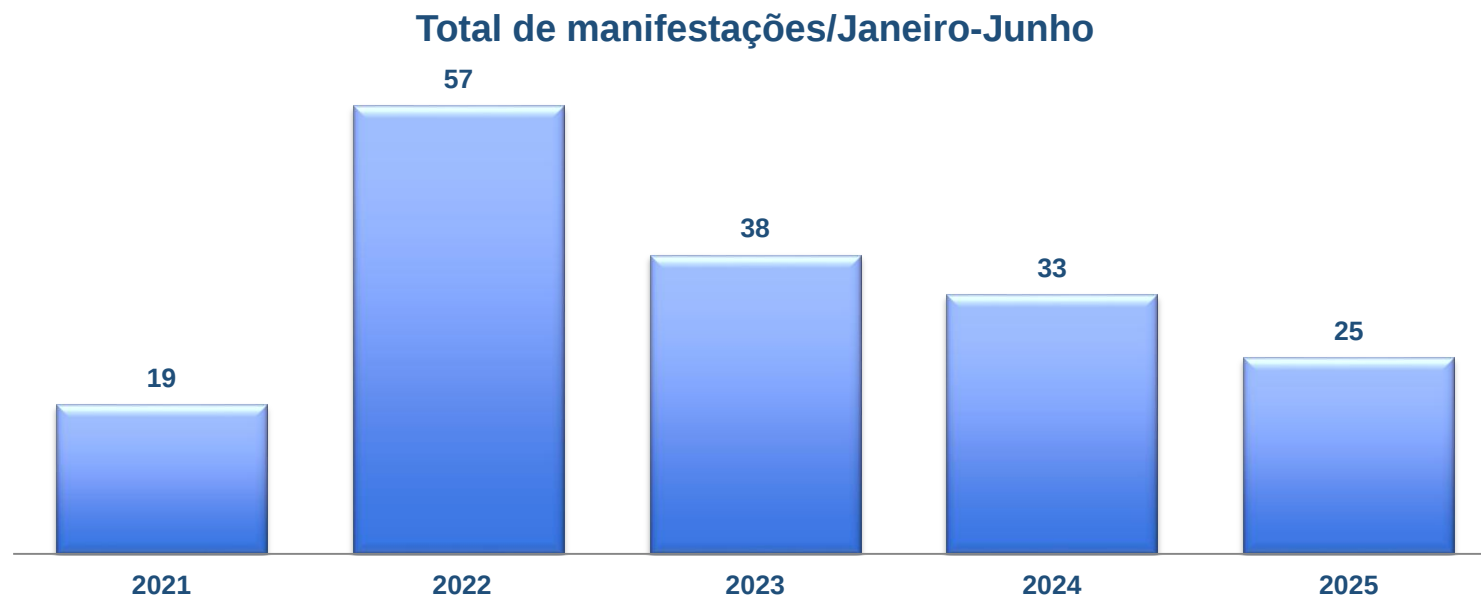
Acesso à Ouvidoria Geral do Estado

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-COM, até 09 de março de 2025 e a partir de 10 de Março de 2025, registradas no novo sistema Ouve PE.

Organograma da Secretaria da Controladoria Geral do Estado

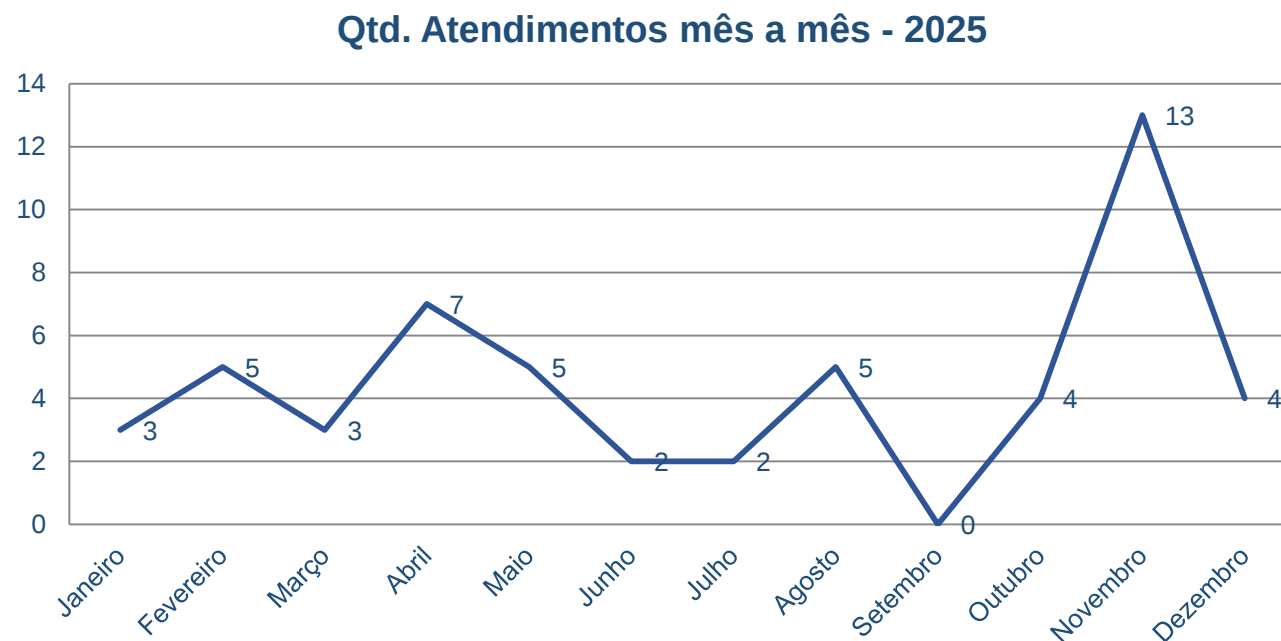


Visão Geral das Manifestações na Linha do Tempo 2021 – 2025 (Janeiro – Junho)



Quantitativo

Visão Geral das Manifestações por mês (Janeiro – Junho/ 2025)

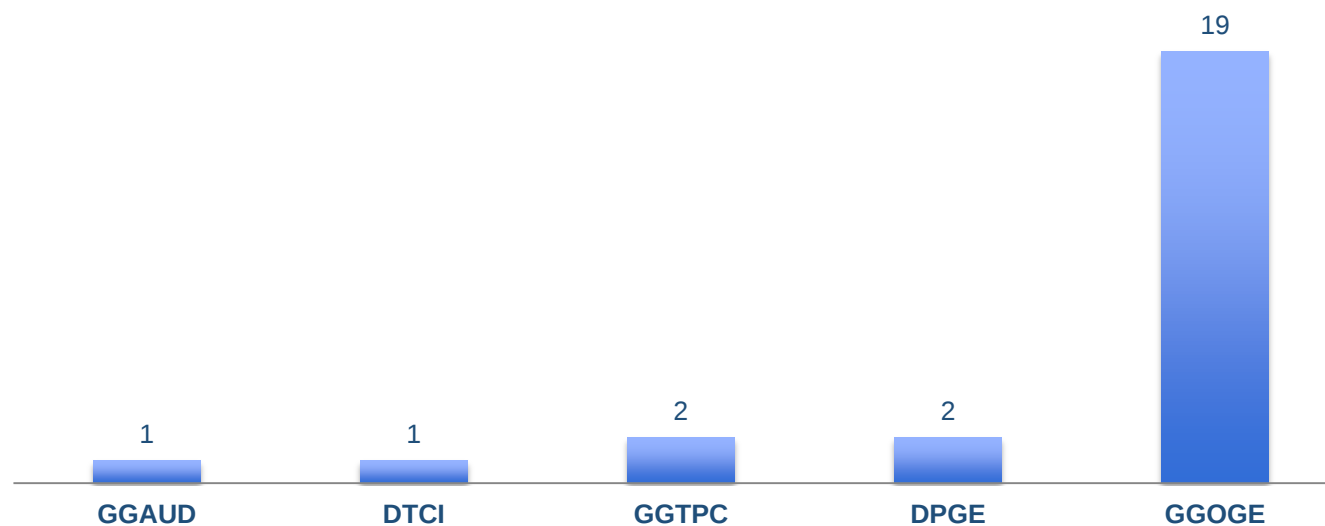


Média mensal de manifestações: 2 (Dois)

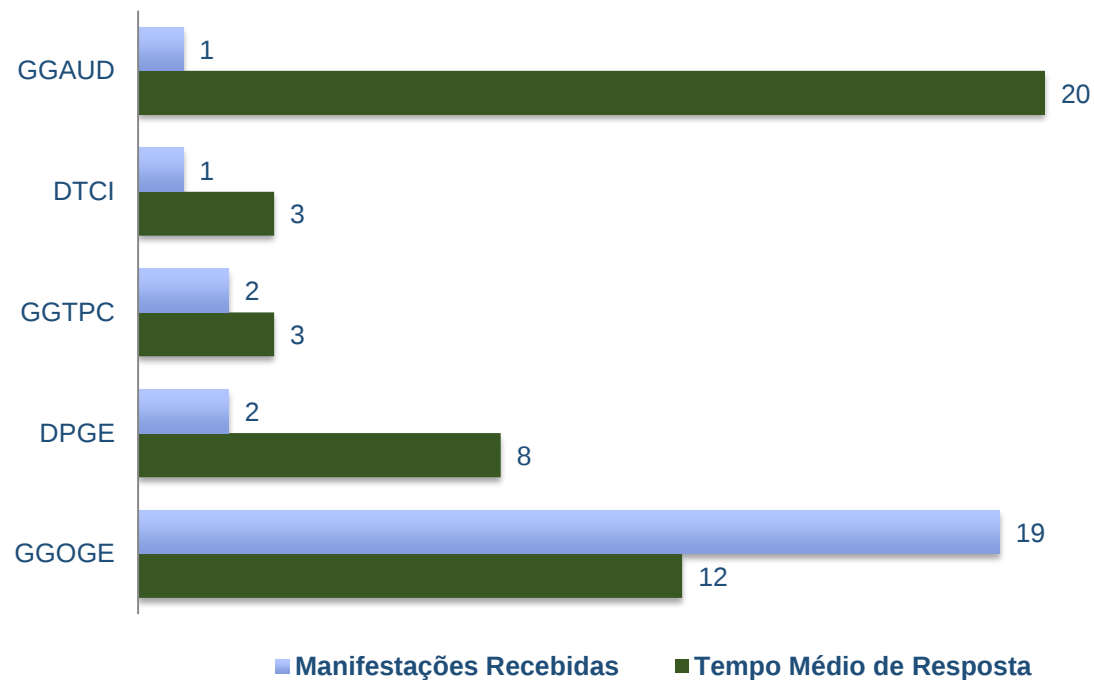
Quantitativo

Manifestações recebidas por Gerências (Janeiro – Junho/ 2025)

Gerências demandadas em 2025

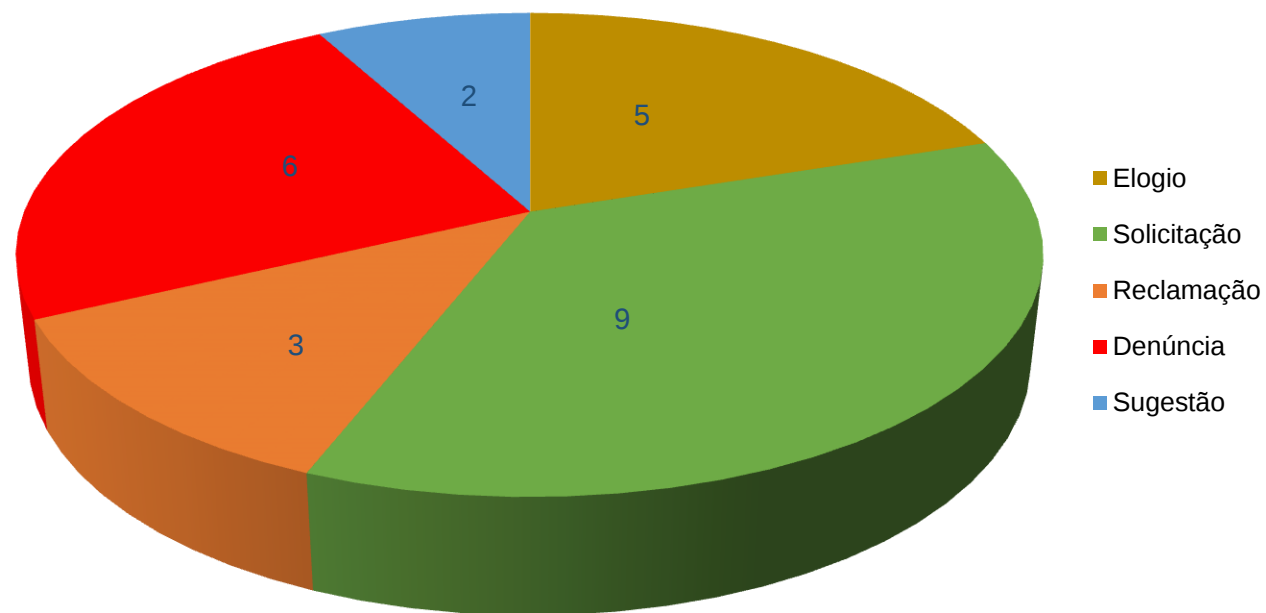


Tempo médio* de resposta por Gerências (Janeiro – Junho/ 2025)



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

Visão Geral das Manifestações por tipo (Janeiro – Junho/ 2025)

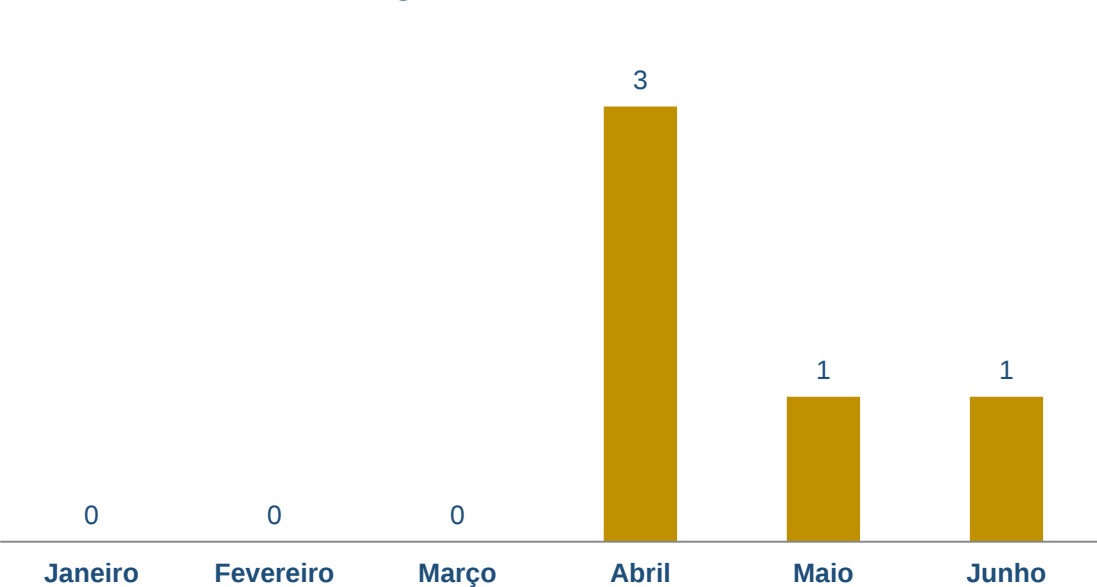


Quantitativo

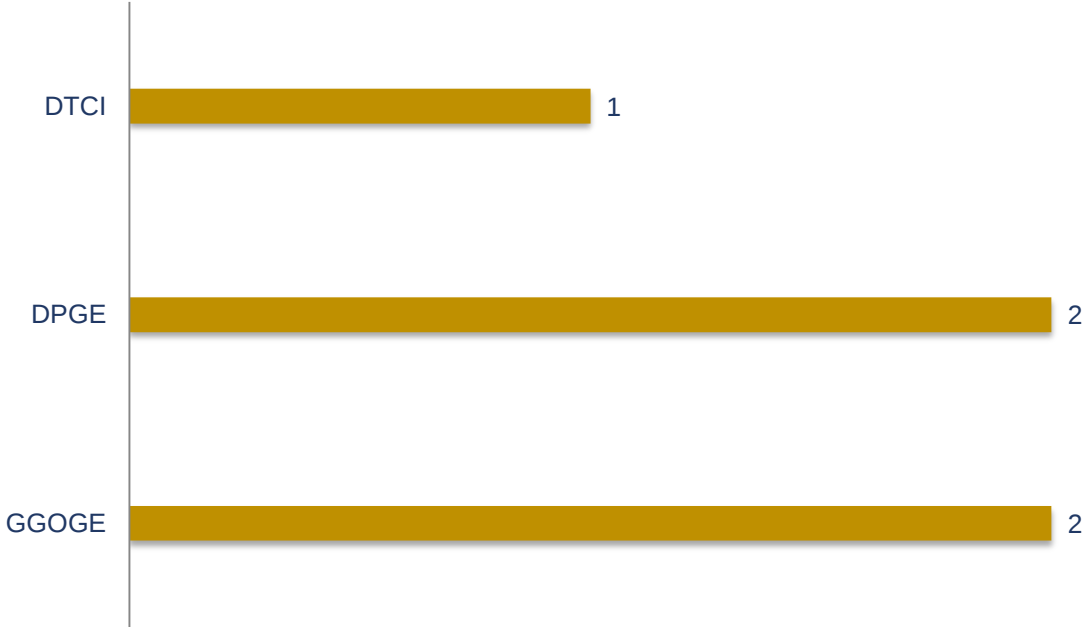


Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios (Janeiro – Junho/ 2025)

Elogios mês a mês 2025

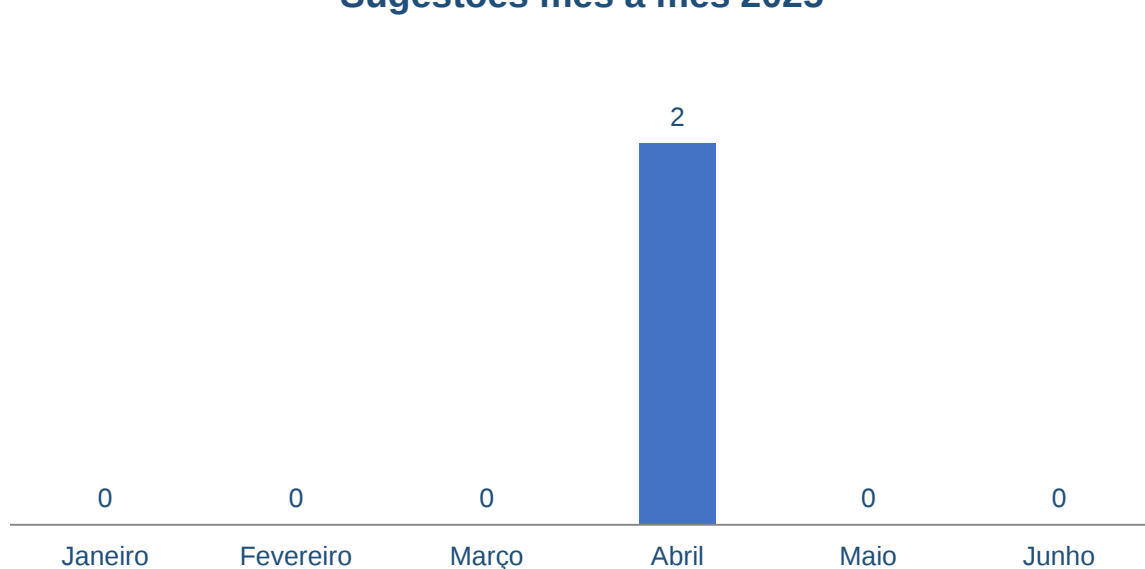


Gerências com Demandas de Elogio



Análise detalhada por tipo de manifestação - Sugestões (Janeiro – Junho/ 2025)

Sugestões mês a mês 2025

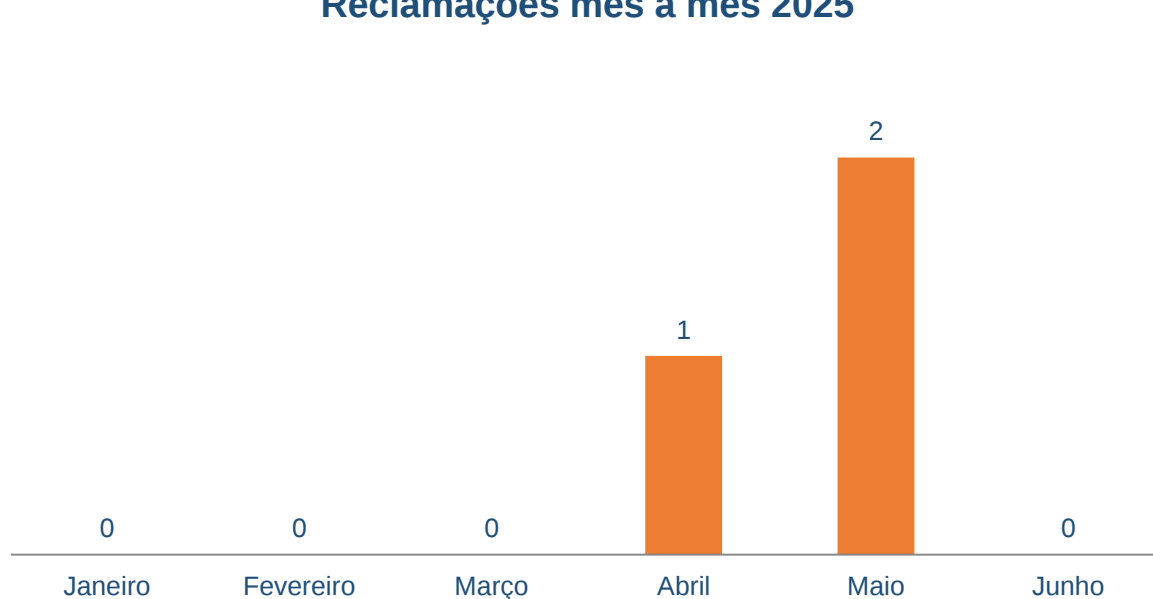


Gerências com Demandas de Sugestão



Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações (Janeiro – Junho/ 2025)

Reclamações mês a mês 2025

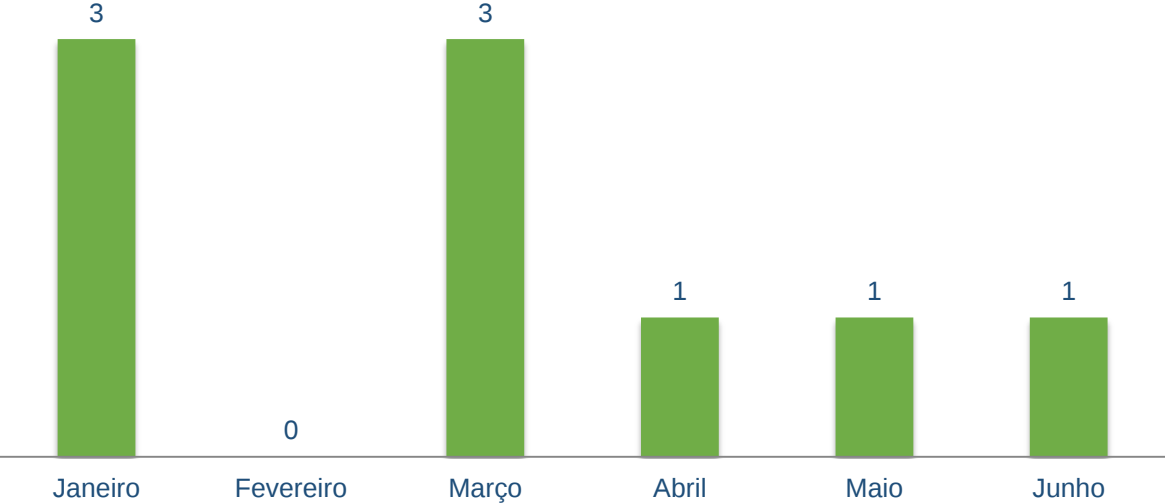


Gerências com Demandas de Reclamação

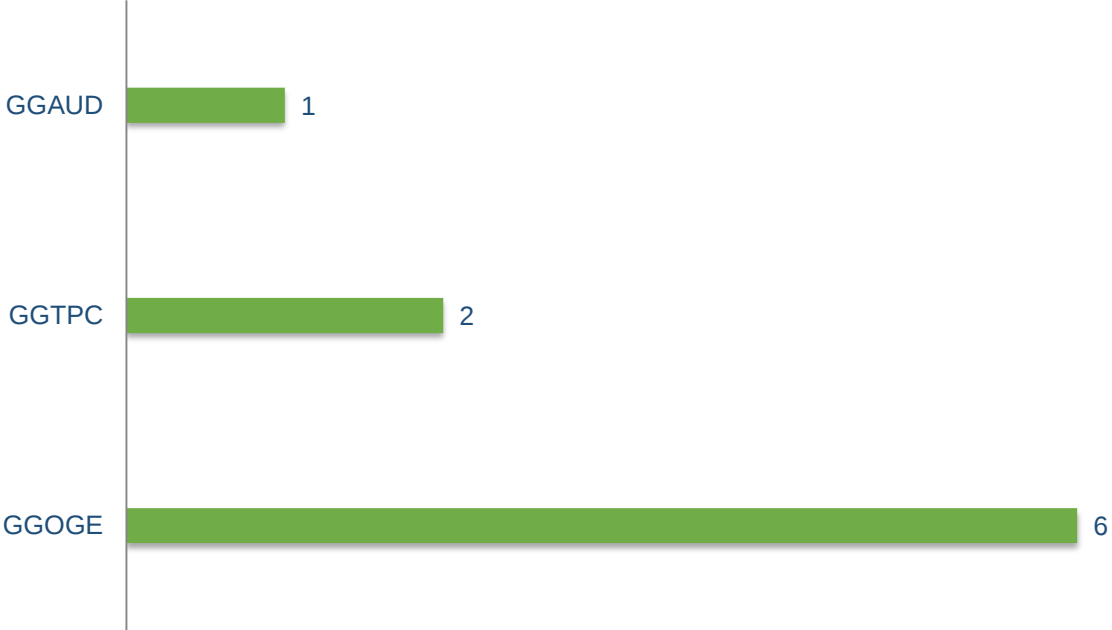


Análise detalhada por tipo de manifestação - Solicitações (Janeiro – Junho/ 2025)

Solicitações mês a mês 2025

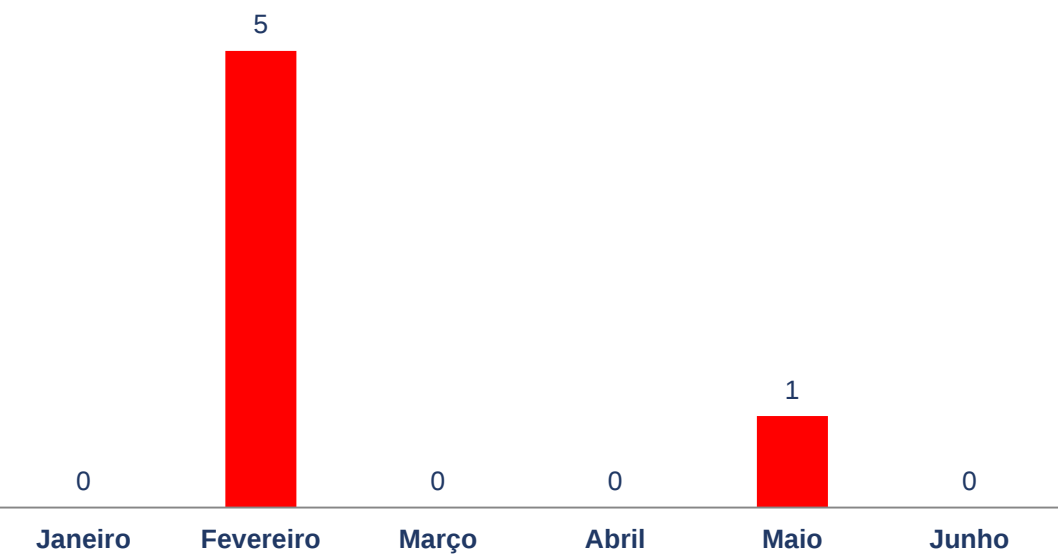


Gerências com Demandas de Solicitação



Análise detalhada por tipo de manifestação - Denúncias (Janeiro – Junho/ 2025)

Denúncias mês a mês 2025

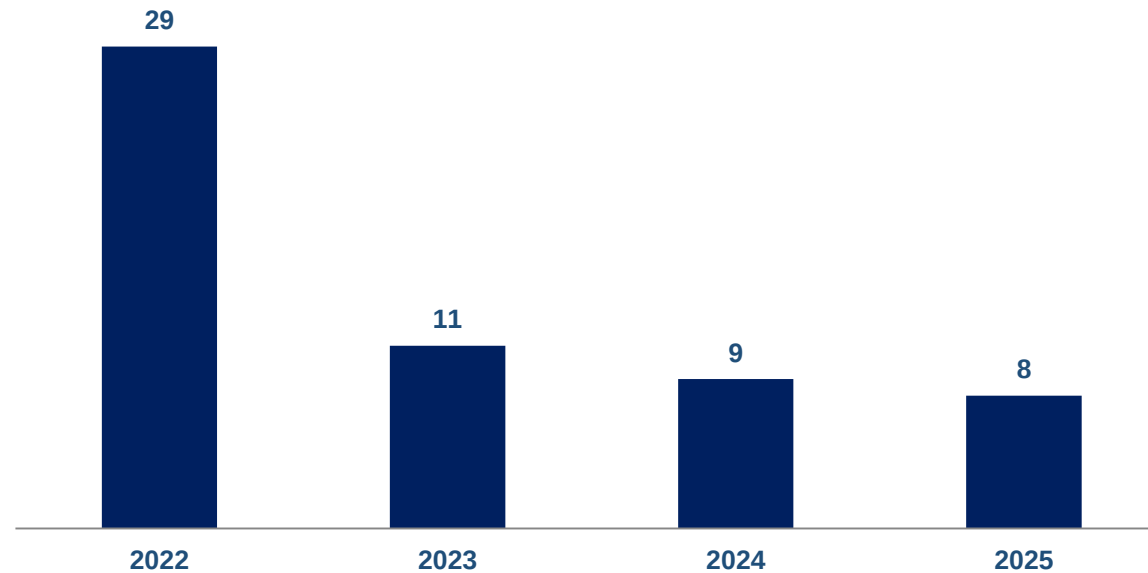


Gerências com Demandas de Denuncia



Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação na Linha do Tempo 2022 – 2025 (Janeiro a Junho)

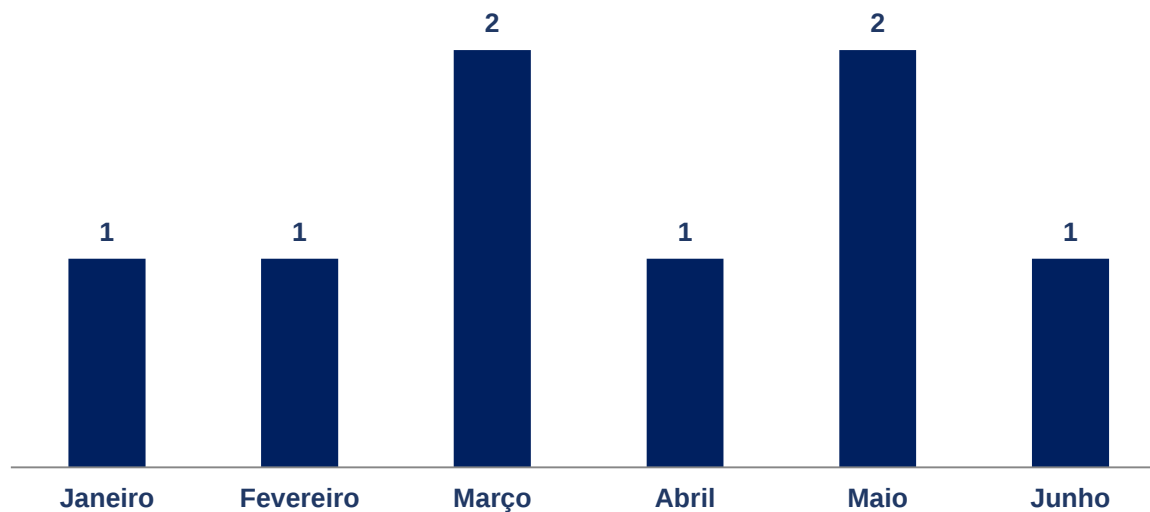
PAIs 2022 - 2025



Quantitativo

Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação (Janeiro – Junho/ 2025)

Pedidos de Acesso mês a mês 2025



Quantitativo

Considerações Finais / Outras informações

Este Relatório apresentou o resultado das Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação registrados na Ouvidoria Interna da Secretaria da Controladoria Geral do Estado, considerando os meses de janeiro a junho de 2025.

- Com relação às Manifestações:

- ✓ Média mensal das manifestações: **2**;
- ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: **Solicitação e Elogio**;
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior: **Houve uma queda de 28% no total de manifestações registradas em 2025, em relação ao exercício anterior de 2024.**
- ✓ Gerências mais demandada: **Gerências Geral da Ouvidoria Geral do Estado**;

- Com relação aos Pedidos de Acesso à Informação:

- ✓ Média mensal de PAIs: **1**;