

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

**Gerência Geral da Ouvidoria Geral do Estado (GGOGGE)
Coordenação de Atendimento ao Cidadão (CAC)**

Janeiro a Dezembro 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** 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, 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.

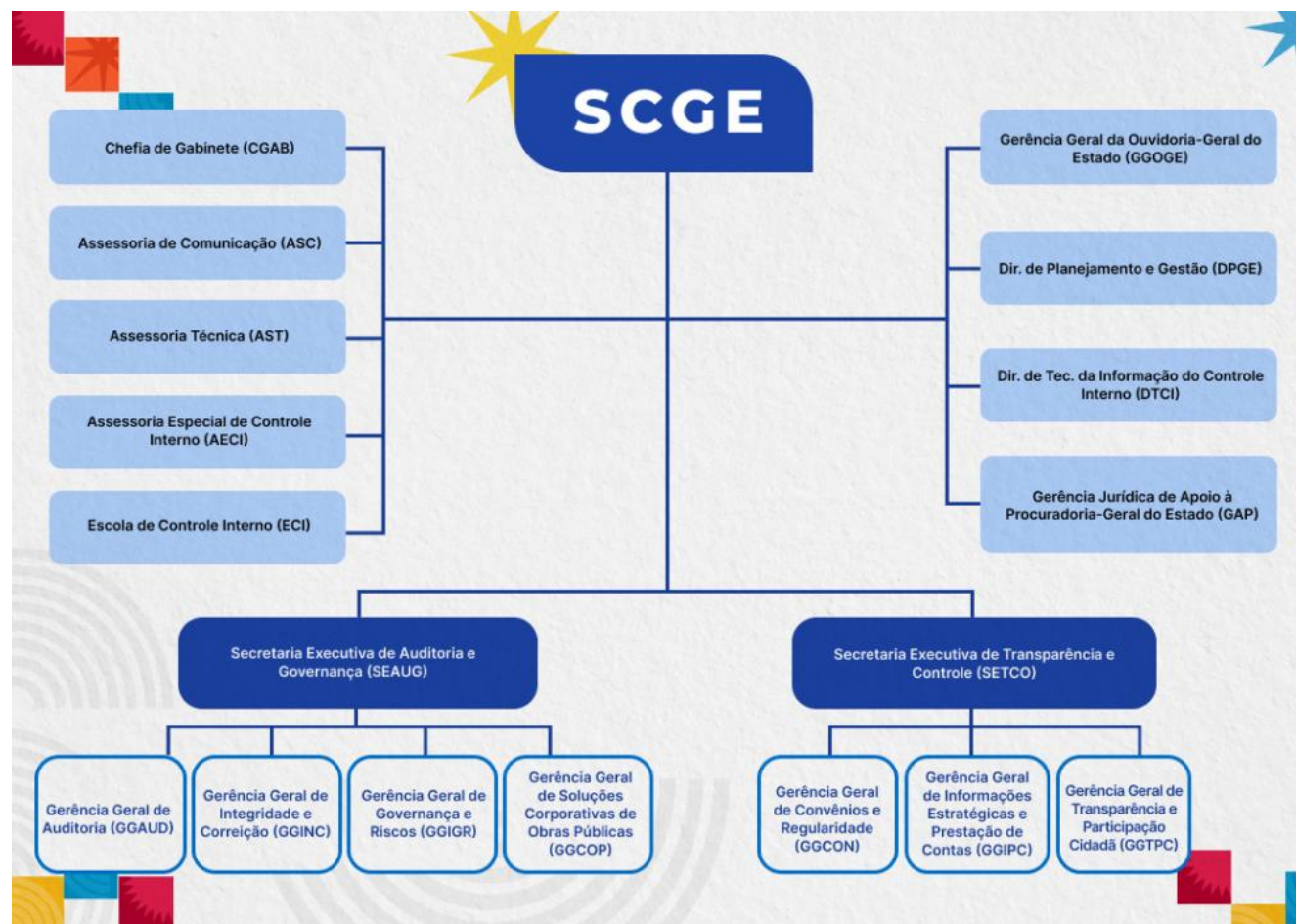
Com o advento da Lei Geral de Proteção de Dados - [Lei nº 13.709/2018](#) - e a [Portaria SCGE nº 33/2021](#), os cidadãos podem, também, registrar Pedidos Relacionados a Dados Pessoais, solicitando as seguintes providências em relação aos seus dados pessoais:

- 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

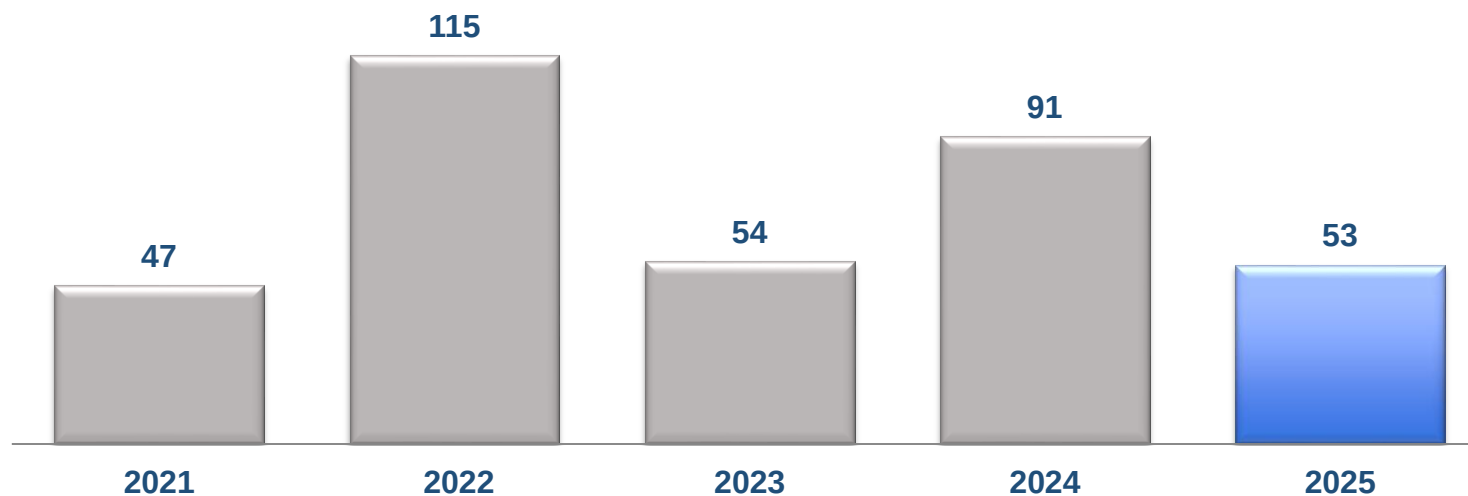
Os formulários de manifestação, acesso à informação e proteção de dados pessoais estão disponíveis no site eletrônico da [Secretaria da Controladoria Geral do Estado](#), da [Ouvidoria Geral do Estado](#) e no [Portal da Transparência do Estado](#). Sendo as demandas registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria G-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



Visão Geral das Manifestações na Linha do Tempo 2021 – 2025

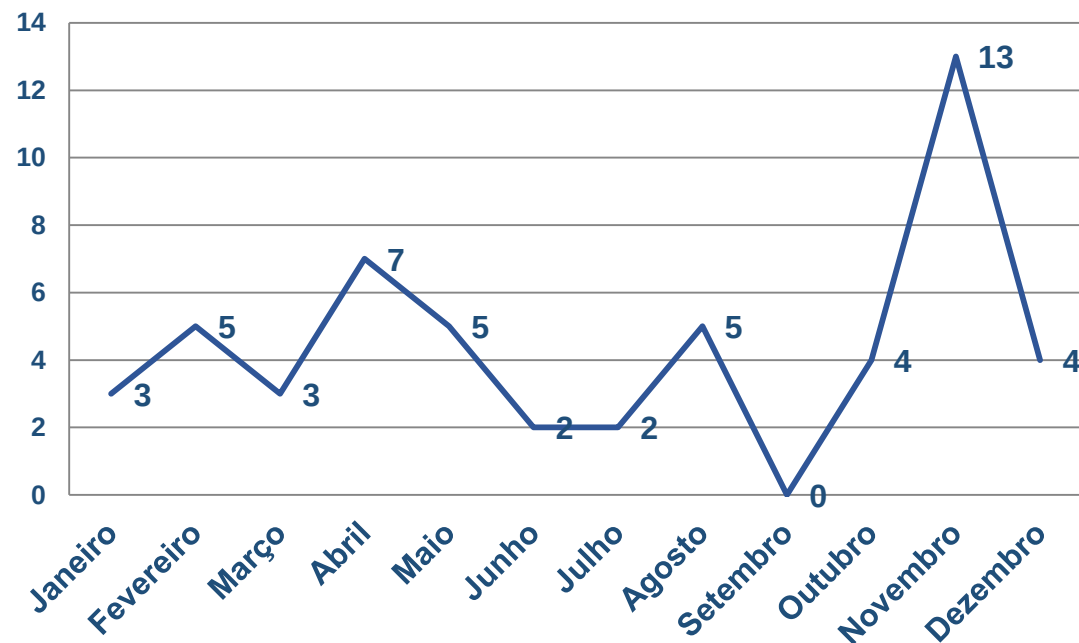
Total de manifestações/Janeiro-Dezembro



Quantitativo

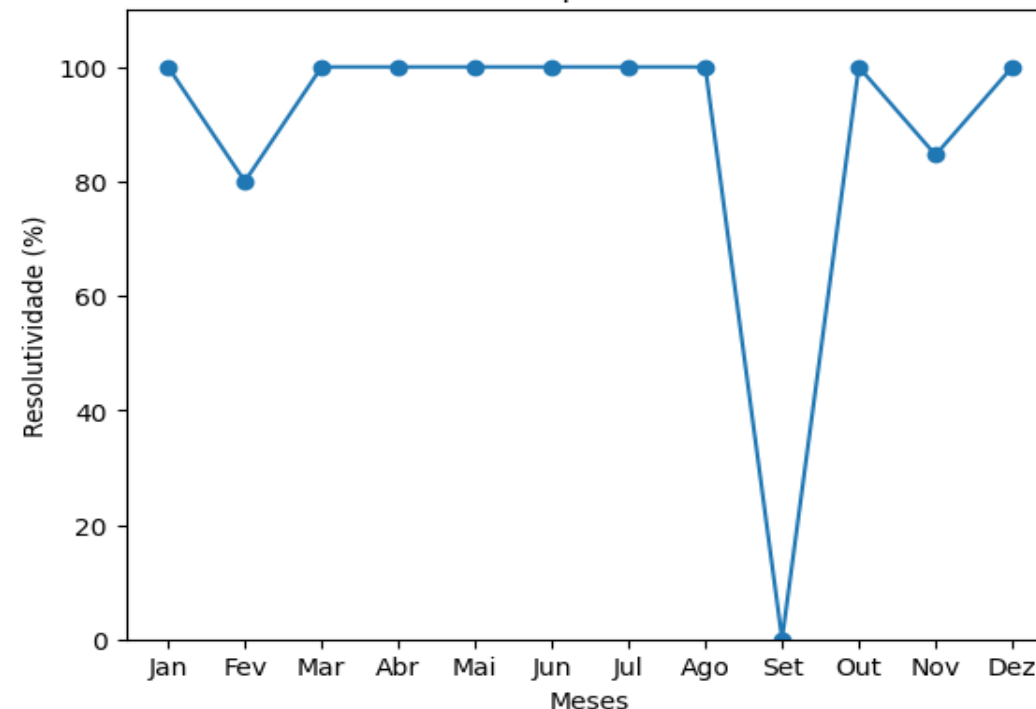
Visão Geral das Manifestações por mês - 2025

Qtd. Atendimentos mês a mês - 2025



- Média mensal de manifestações: 4 (quatro)

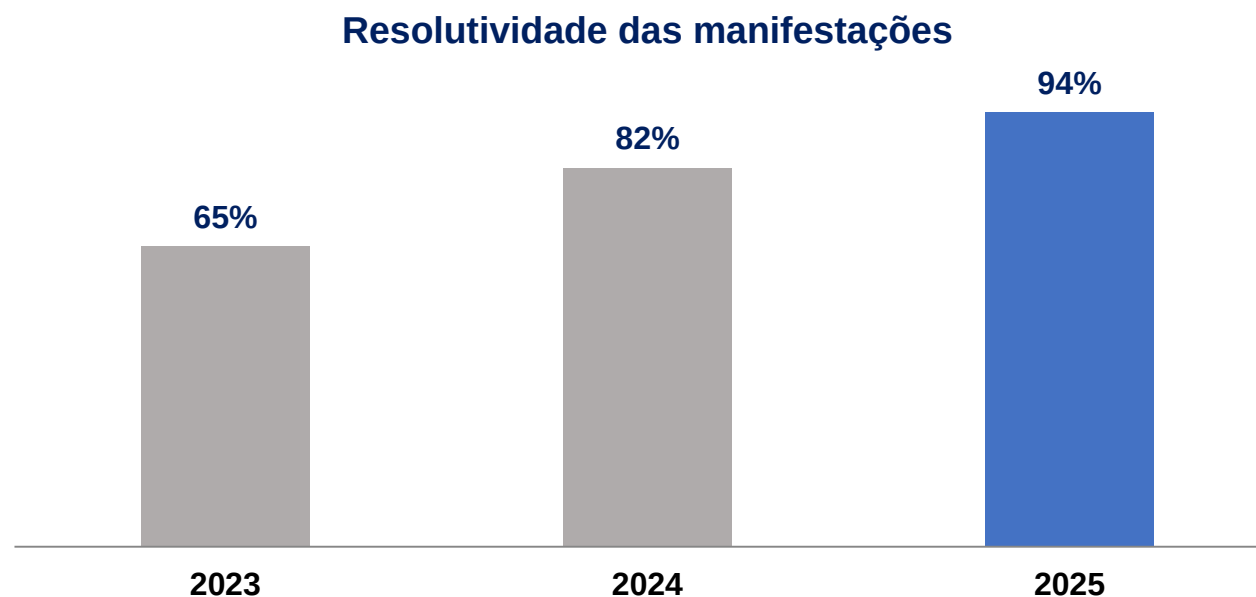
Resolutividade por Mês (%) - 2025



- Padrão excelente (100%) na maior parte do ano;
- Queda em fevereiro (80%) ;
- Queda crítica em setembro (0%) □ □
- Oscilação em novembro (~85%)

Quantitativo X Resolutividade

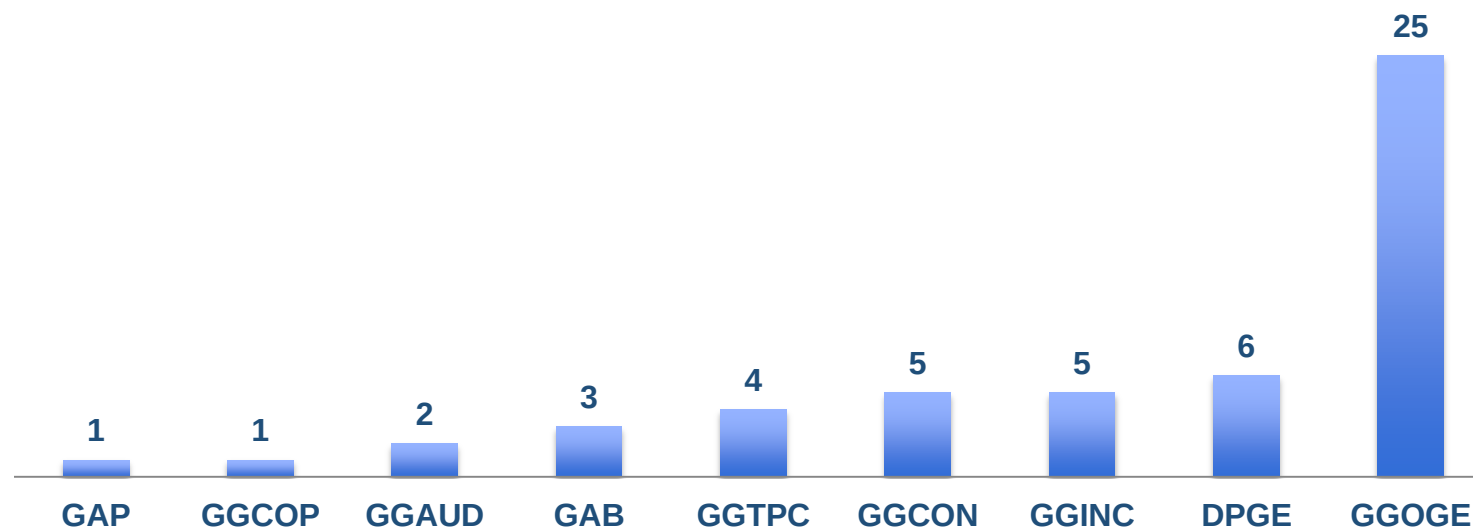
Resolutividade* das Manifestações na Linha do Tempo 2023 – 2025



- Em 2025 houve um aumento de 15% na resolutividade, em relação ao ano anterior. Garantindo maior efetividade nas respostas aos usuários do serviço público.

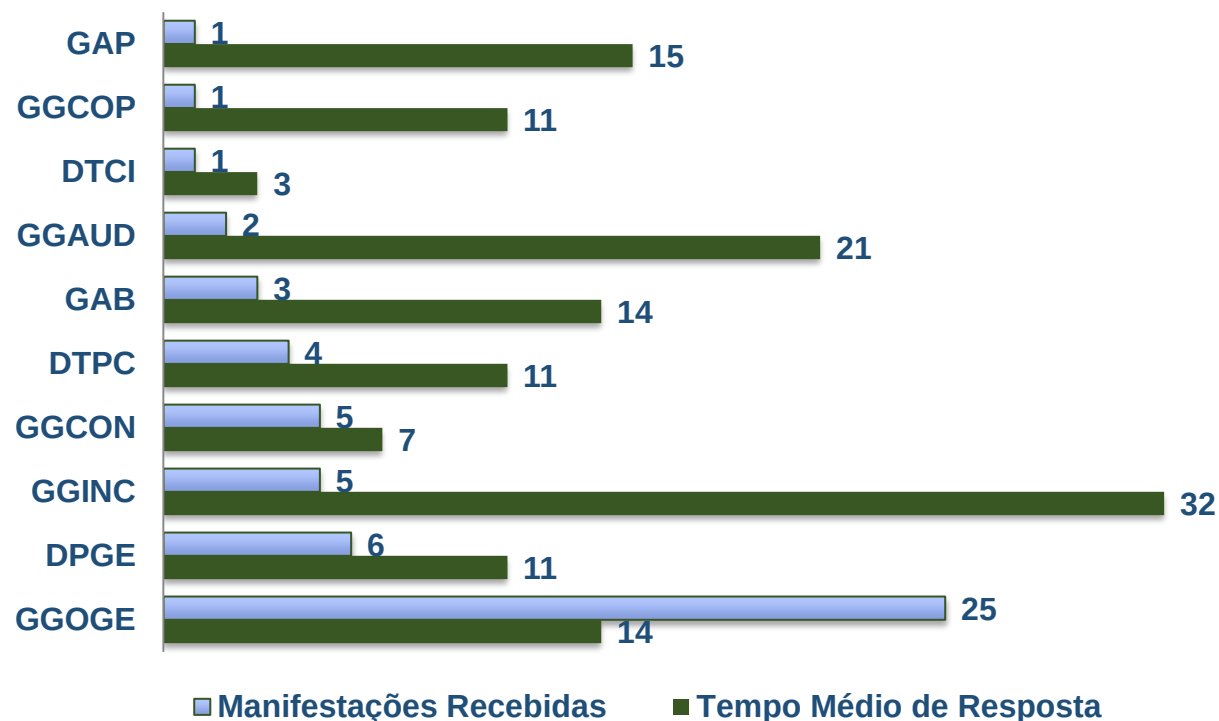
Manifestações recebidas por Gerência - 2025

Gerências demandadas em 2025



- A Gerência Geral de Governança e Riscos (GGIGR) e a Gerência Geral de Informações Estratégicas e Prestação de Contas (GGIPC), não foram demandadas em 2025.

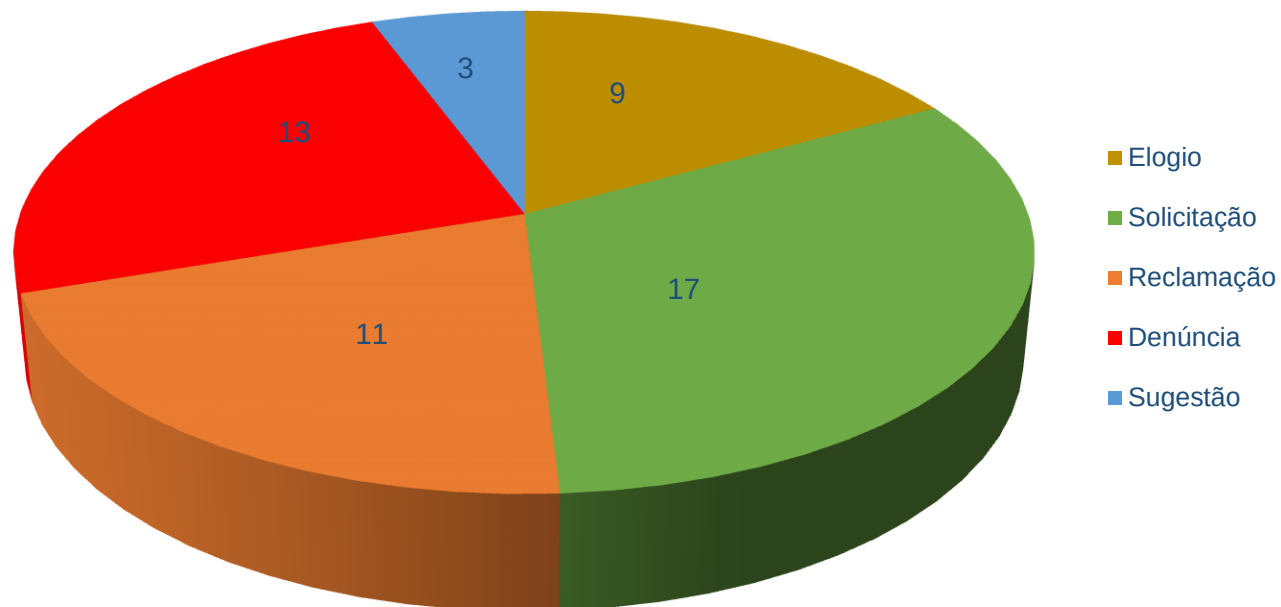
Tempo médio* de resposta por Gerência - 2025



- **GGOGE** se destaca como a unidade com maior demanda;
- **GAP, GGCOP e DTCI** recebeu apenas 1 (uma) manifestação cada. Pode indicar baixa demanda ou possível subutilização dos canais;
- **DTCI** e **GGCON** tiveram o menor tempo de resposta;
- **GGOGE** consegue lidar com alto volume de demandas de forma relativamente eficiente;
- **GGINC** chama atenção negativamente devido ao tempo muito elevado mesmo com volume moderado.

* 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 - 2025

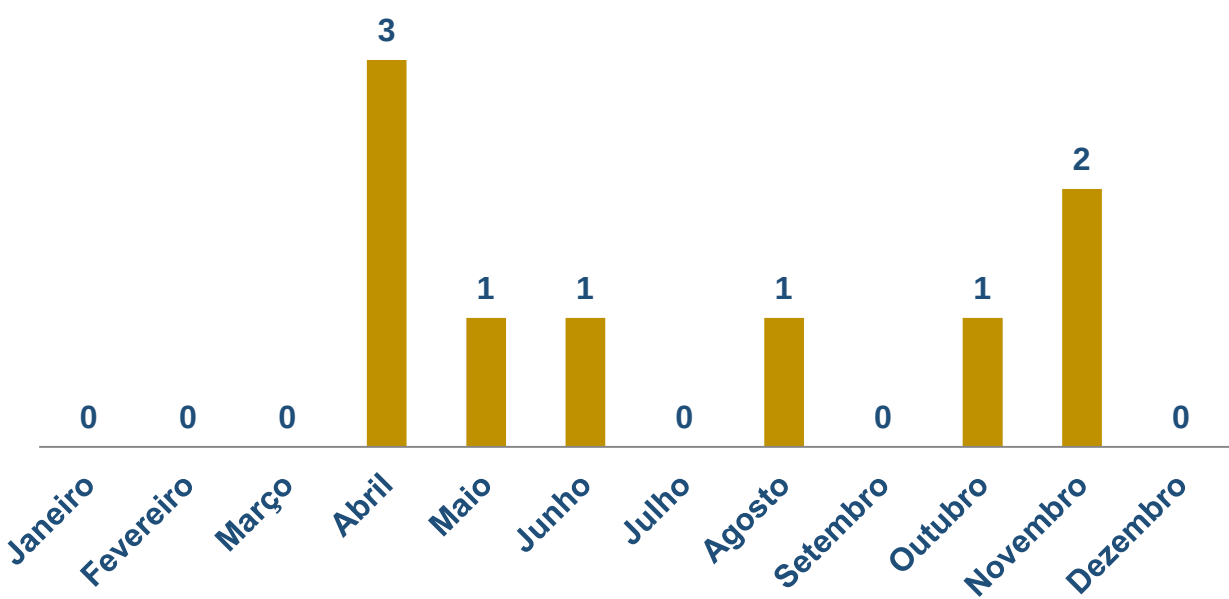


- O perfil das manifestações indica uma ouvidoria com forte atuação em **atendimento operacional (solicitações)**, mas com um volume significativo de **questões críticas (denúncias e reclamações)** que exigem atenção gerencial.

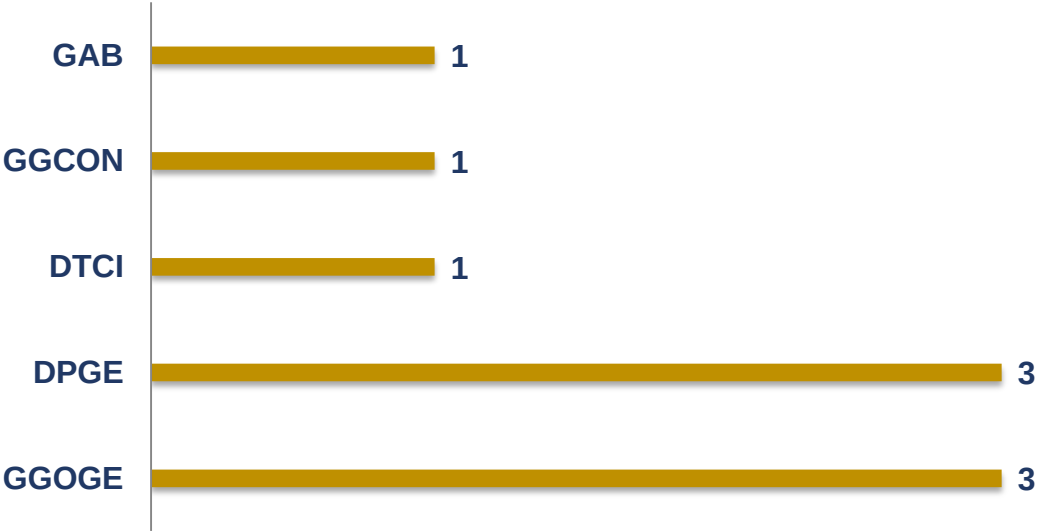
Quantitativo

Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

Elogios mês a mês 2025

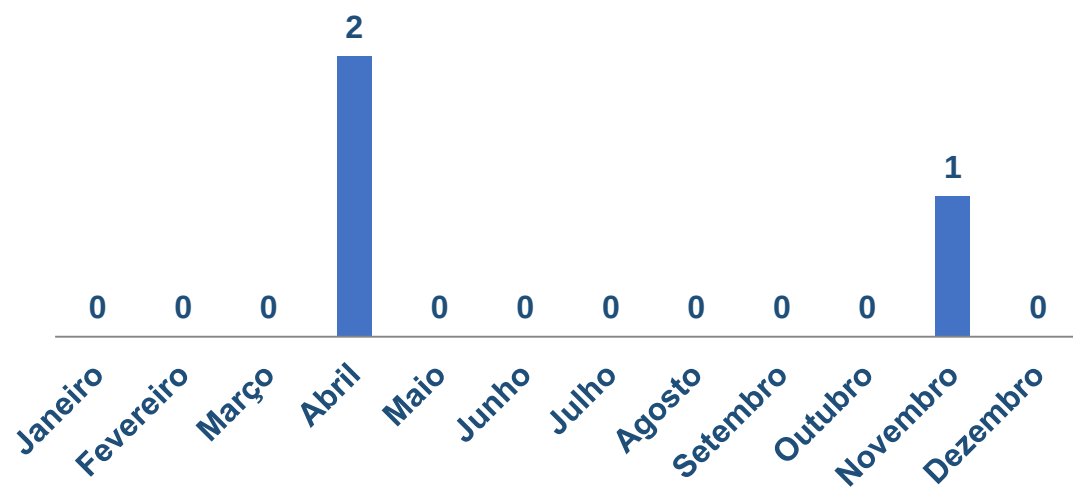


Gerências com Demandas de Elogio



Análise detalhada por tipo de manifestação - Sugestões

Sugestões mês a mês 2025



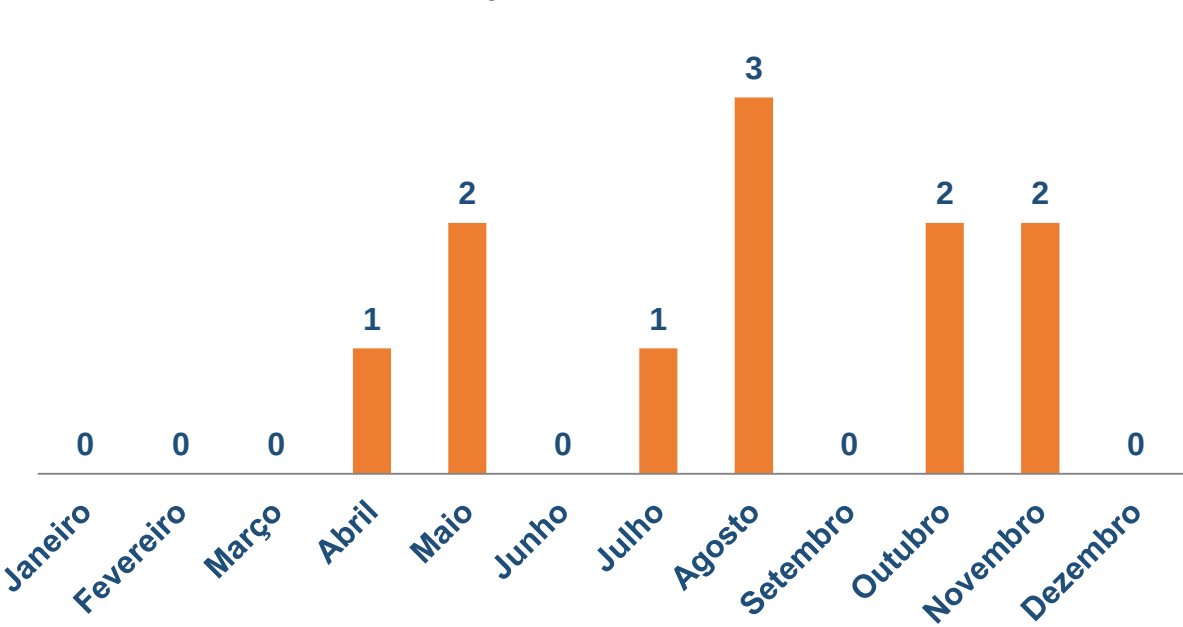
Gerências com Demandas de Sugestão

GGOGE



Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações

Reclamações mês a mês 2025

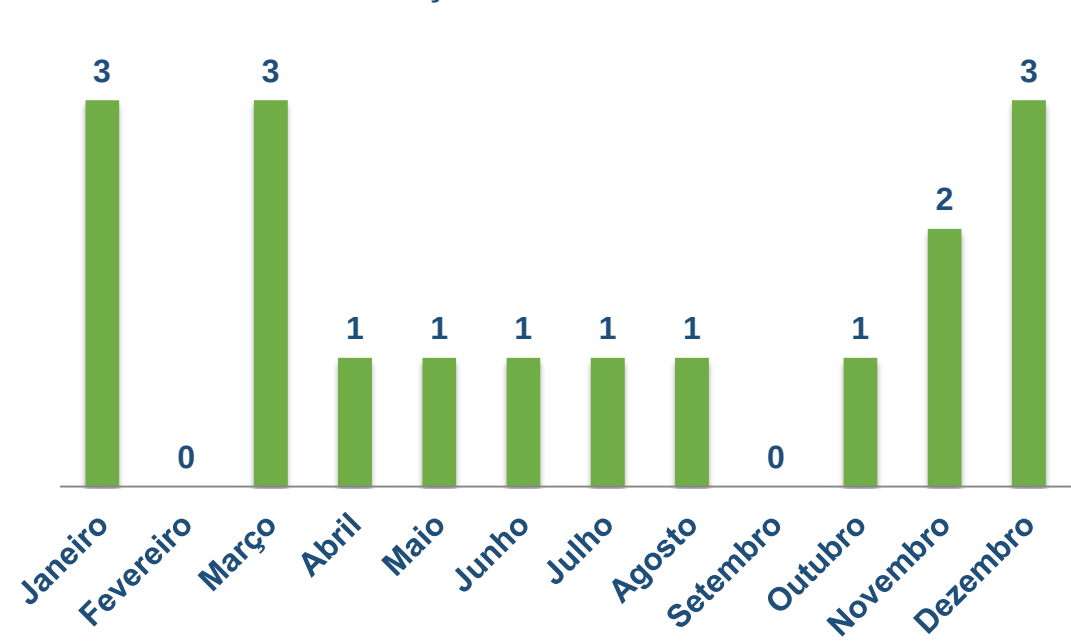


Gerências com Demandas de Reclamação

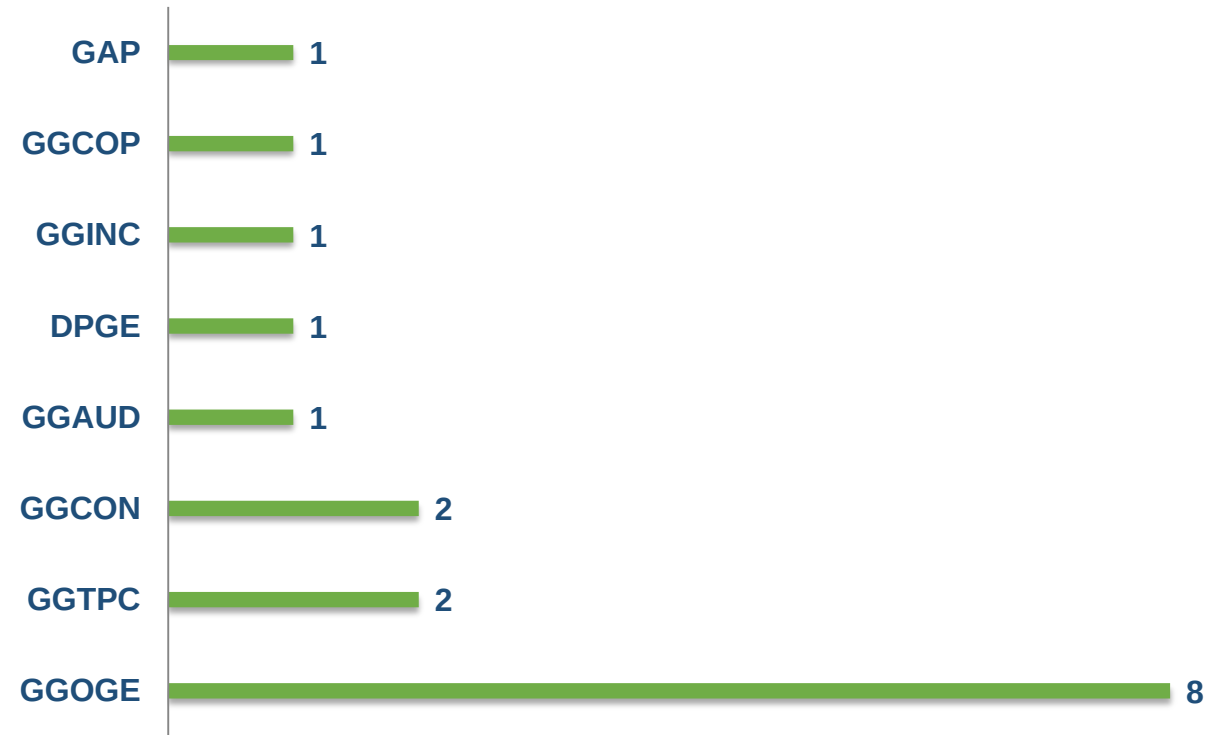


Análise detalhada por tipo de manifestação - Solicitações

Solicitações mês a mês 2025

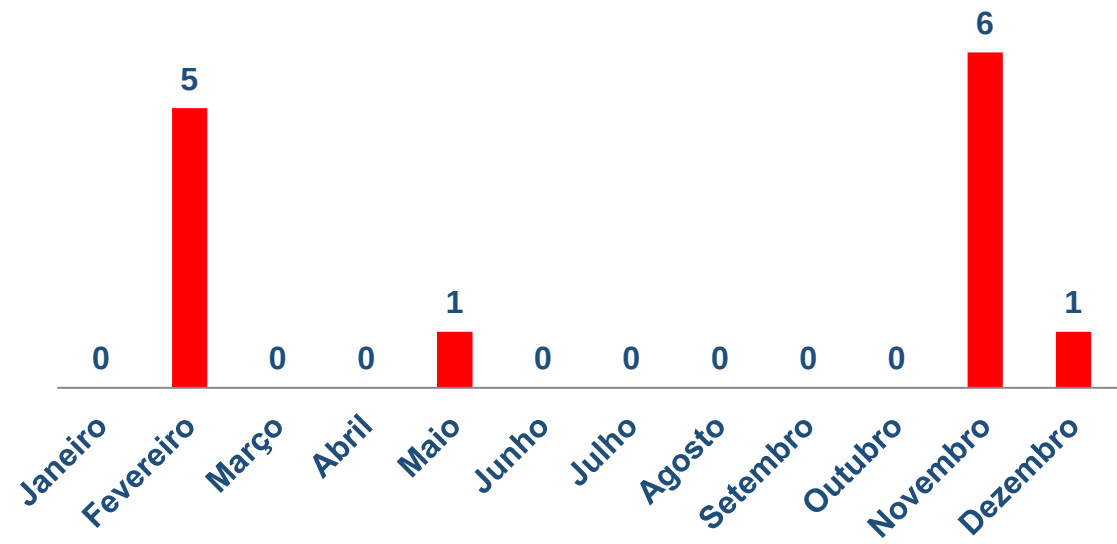


Gerências com Demandas de Solicitação



Análise detalhada por tipo de manifestação - Denúncias

Denúncias mês a mês 2025

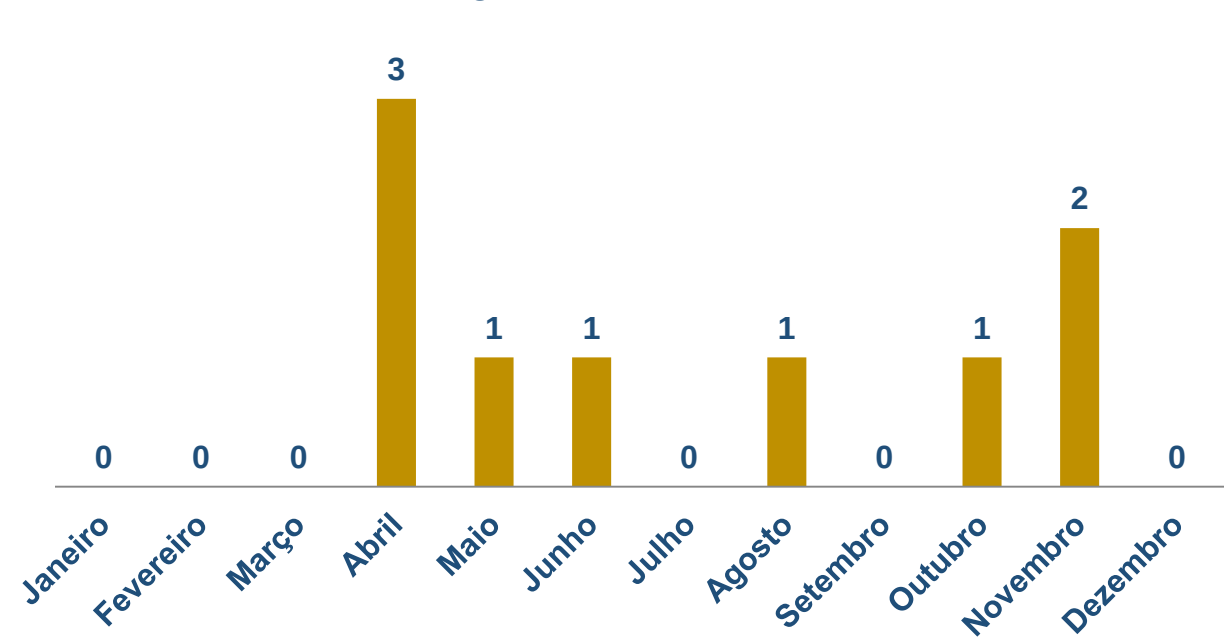


Gerências com Demandas de Denúncia

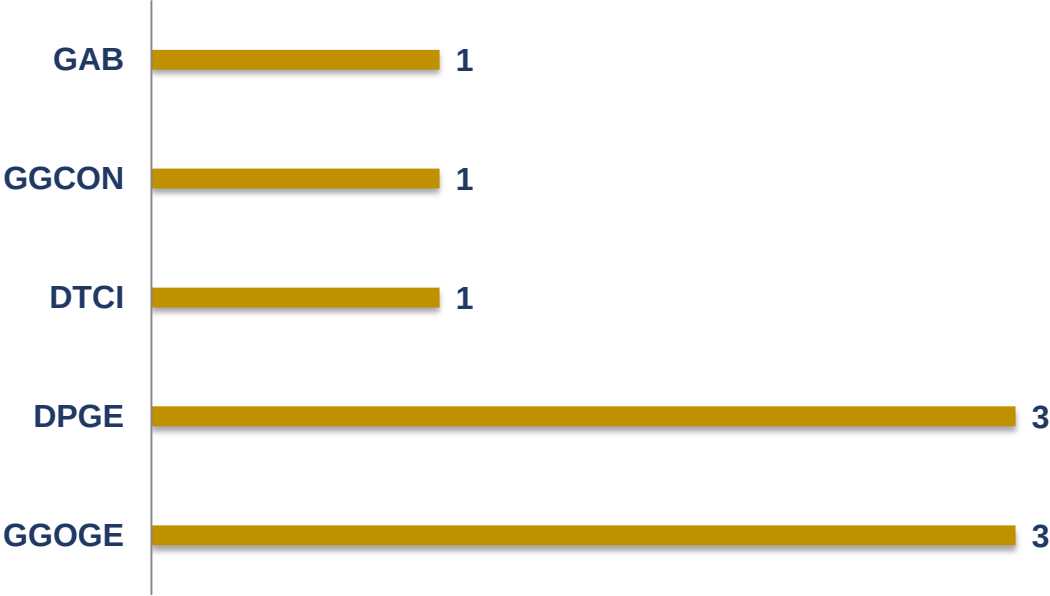


Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

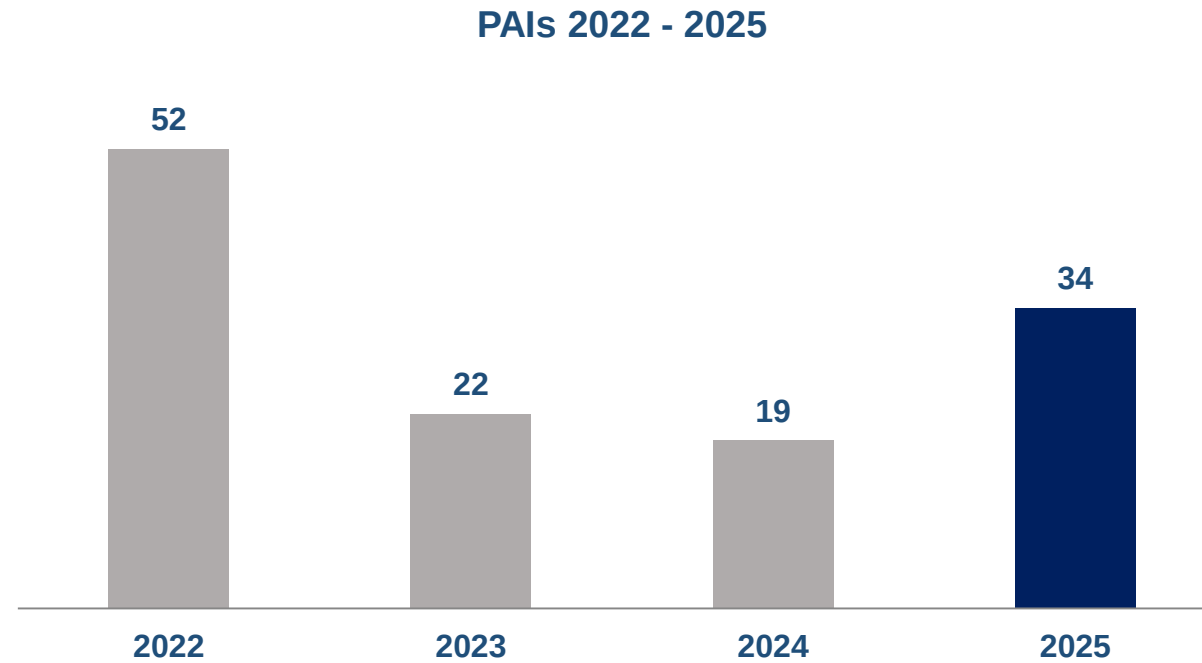
Elogios mês a mês 2025



Gerências com Demandas de Elogio

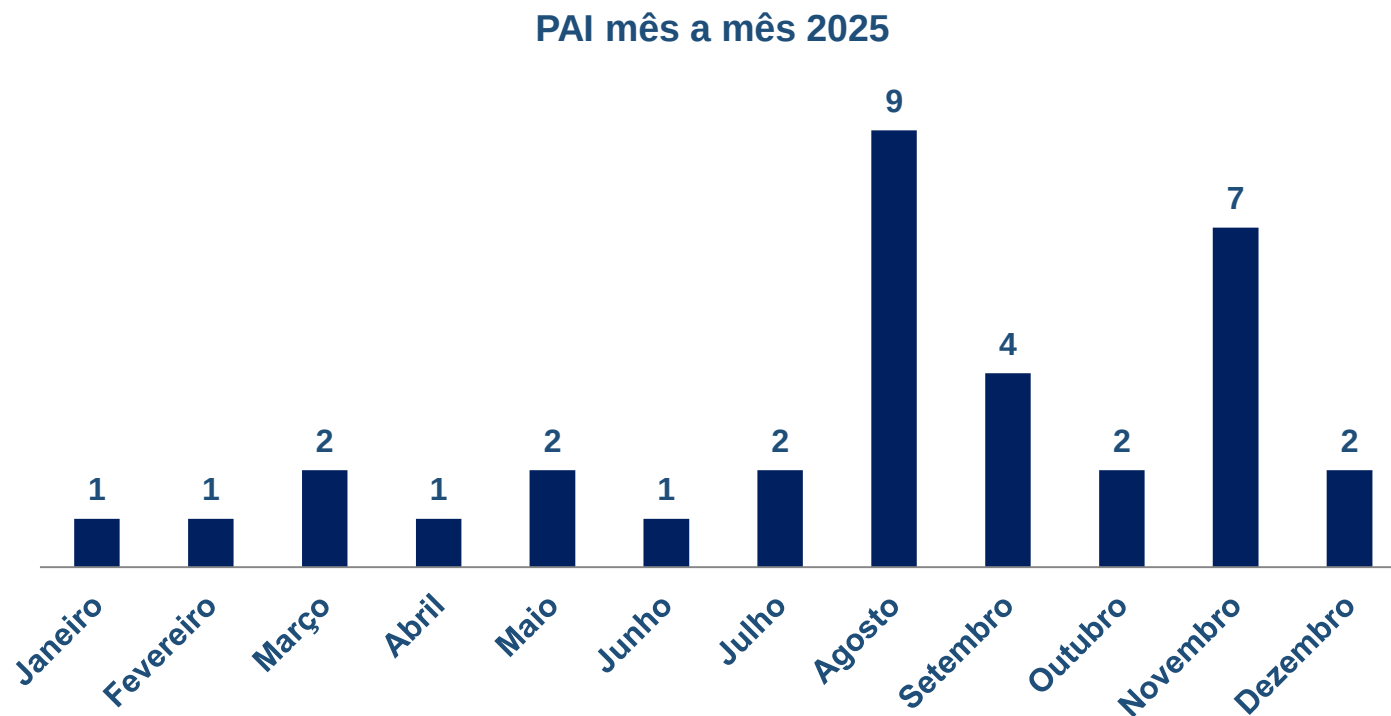


Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação - Comparativo 2022-2025



Quantitativo

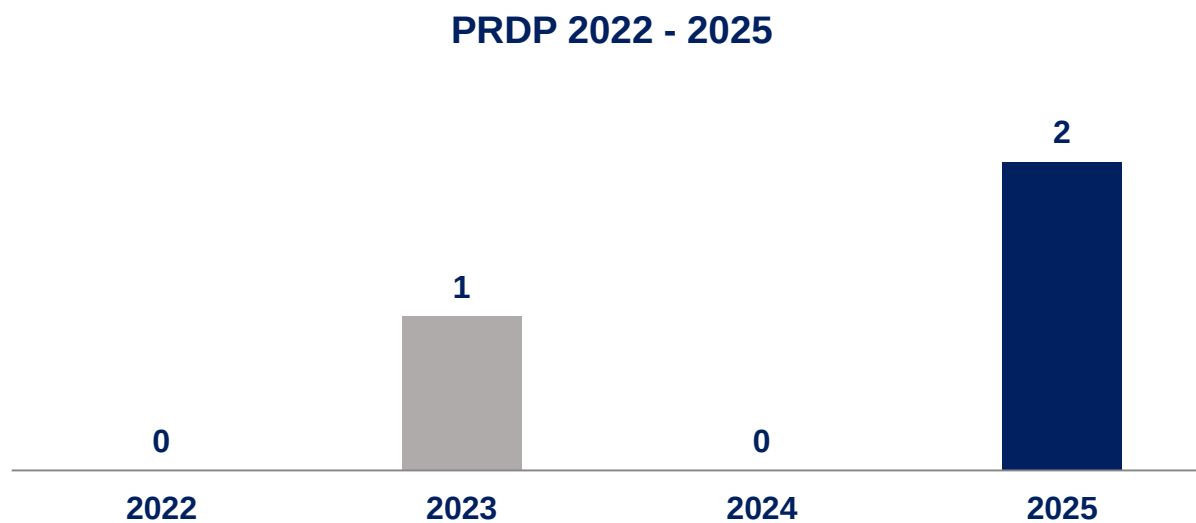
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação (Janeiro - Dezembro 2025)



➤ Média mensal de pedidos de acesso à informação: 03 (três).

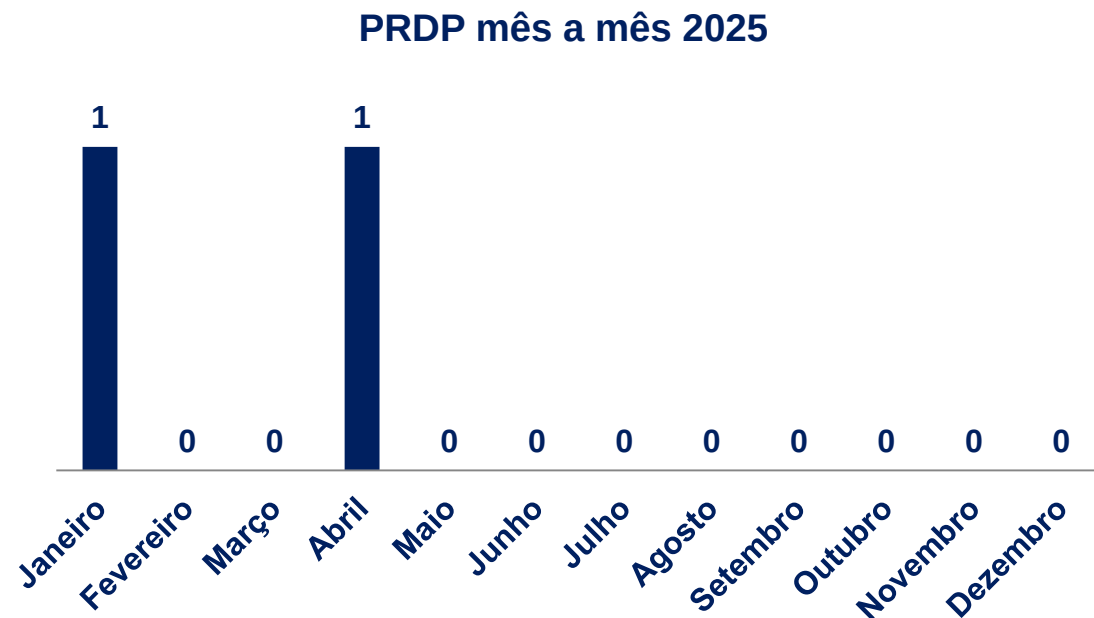
Quantitativo

Visão Geral dos Pedidos Relacionados a Dados Pessoais (Comparativo 2022-2025)



Quantitativo

Visão Geral dos Pedidos Relacionados a Dados Pessoais (Janeiro - Dezembro 2025)



Quantitativo

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 2025:

➤ Palestra e Roda de Conversa sobre Racismo

No dia 29 de abril, às 14h, no Auditório da SCGE, foi realizada uma palestra e posterior roda de conversa com o tema **“Diversidade em Foco: uma conversa franca sobre o racismo”**.

Atividade voltada à promoção do diálogo, reflexão e fortalecimento de práticas institucionais antirracistas, dentro da SCGE. O encontro buscou sensibilizar os participantes sobre a importância do enfrentamento ao racismo e da valorização da diversidade no ambiente institucional e na sociedade.

Participaram da atividade uma média de 25 pessoas, entre servidores e terceirizados da SCGE.



Demais ações realizadas

➤ Roda de Conversa

“Racismo – Vocês sabem o que são microagressões?”

No dia 26 de novembro de 2025, às 9h30, na Sala de Convivência da SCGE, foi realizada uma Roda de Conversa como parte da programação do Novembro Negro.

O encontro foi conduzido por Renata Frias, Superintendente de Promoção da Equidade Social da SJDH/PE, com o objetivo de promover uma reflexão e conscientização sobre o racismo, com foco na compreensão das microagressões e seus impactos nas relações sociais e no ambiente institucional.

A atividade contou com um público de 20 servidores da SCGE, estimulando o diálogo, o aprendizado e o fortalecimento de uma cultura de respeito, equidade e valorização da diversidade.



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 2025. Assim como as ações internas, desenvolvidas pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão.

- **Com relação às Manifestações:**

- ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): **94%**
- ✓ Média mensal das manifestações: **4 (quatro)**
- ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: **Solicitação**
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma **diminuição** de **24%** no número de manifestações;
- ✓ Diretoria mais demandada: **Gerência Geral da Ouvidoria Geral do Estado**

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

- ✓ Média mensal: **3 (três)**
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve um **aumento** de **79%** no número de pedidos de acesso a informação.

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

- ✓ Houve apenas **02 (dois)** pedidos relacionados a dados pessoais em 2025. Um **aumento** de **100%** em relação a 2024.

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

- ✓ Palestra: Diversidade em Foco: uma conversa franca sobre o racismo
- ✓ Roda de Conversa: Racismo – Vocês sabem o que são microagressões?