

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 Junho de 2026



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 2026**, 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.

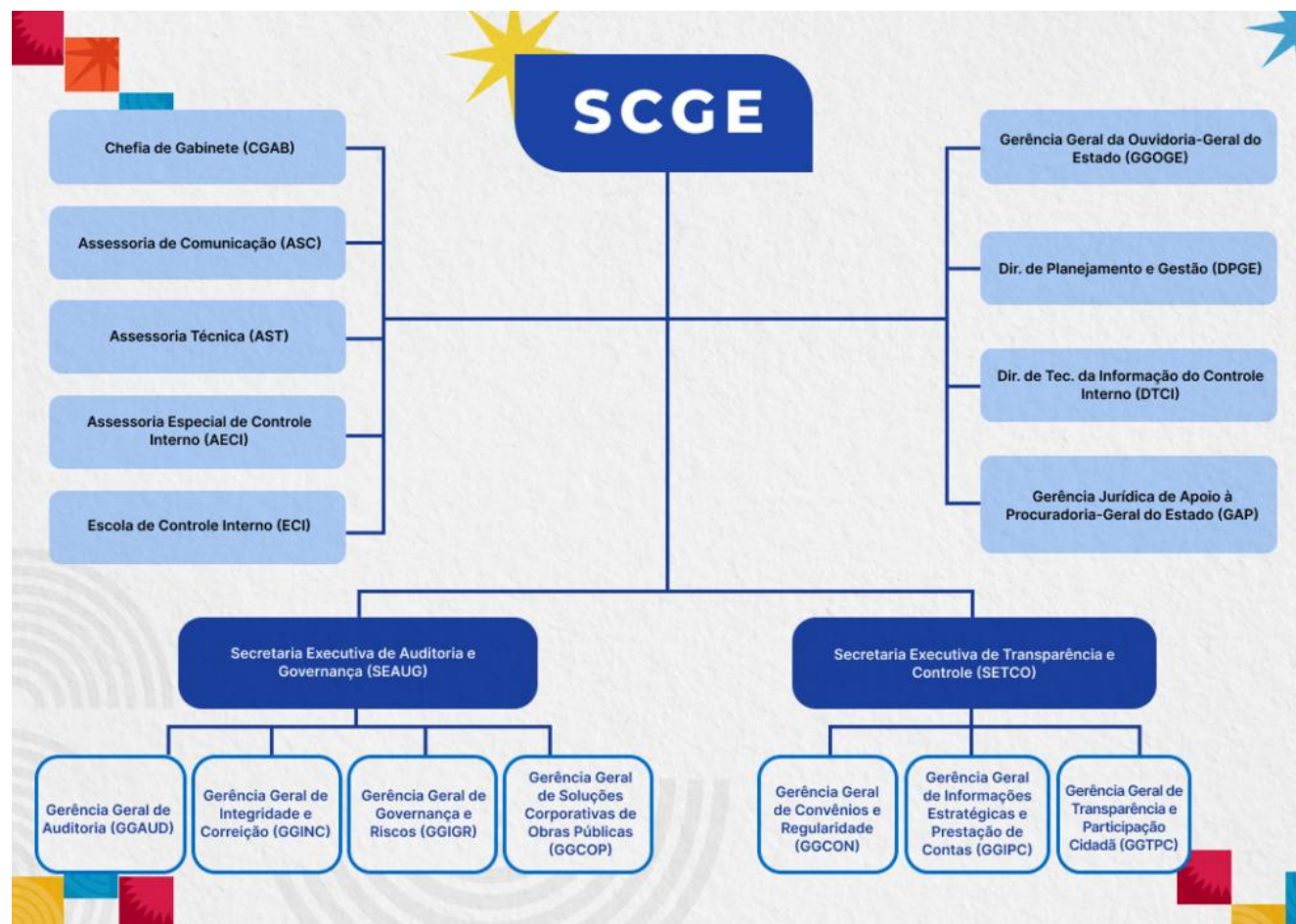


Acesso à Ouvidoria Geral do Estado

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 OUVPE.

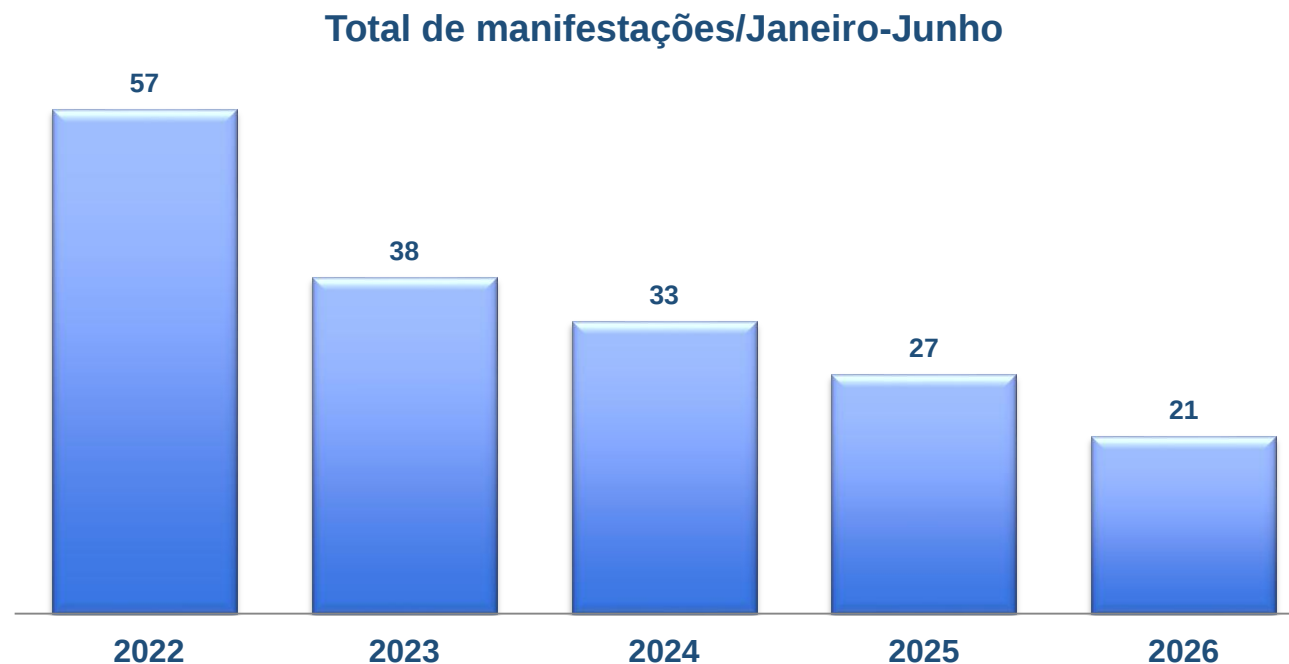


Organograma da Secretaria da Controladoria Geral do Estado



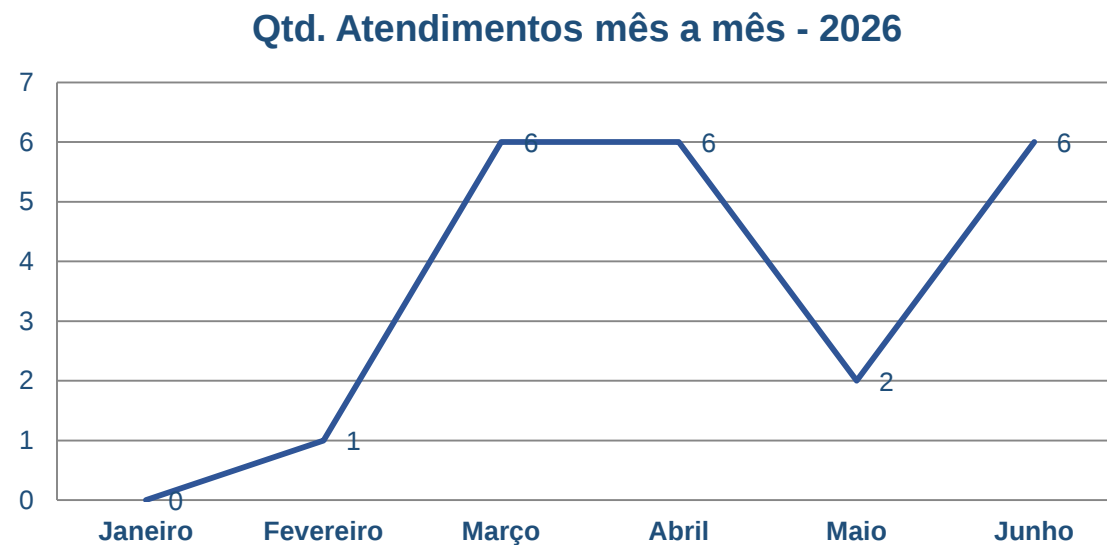
Visão Geral das Manifestações na Linha do Tempo

Comparativo Semestral 2022-2026



Quantitativo

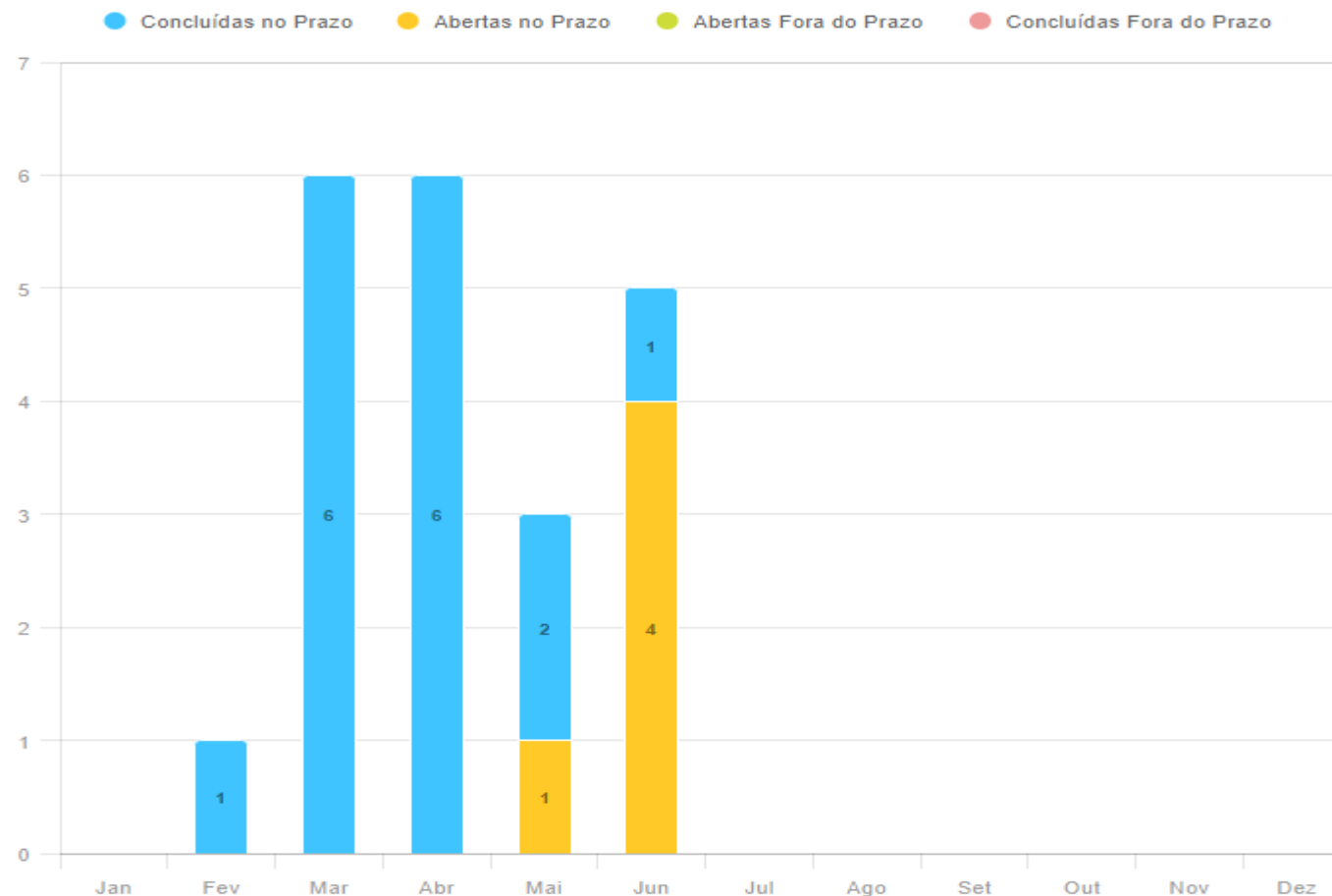
Visão Geral das Manifestações por mês – Janeiro a Junho de 2026



➤ Média mensal de manifestações: 3 (três)

Status do prazo de resposta para Manifestações – Janeiro a Junho 2026

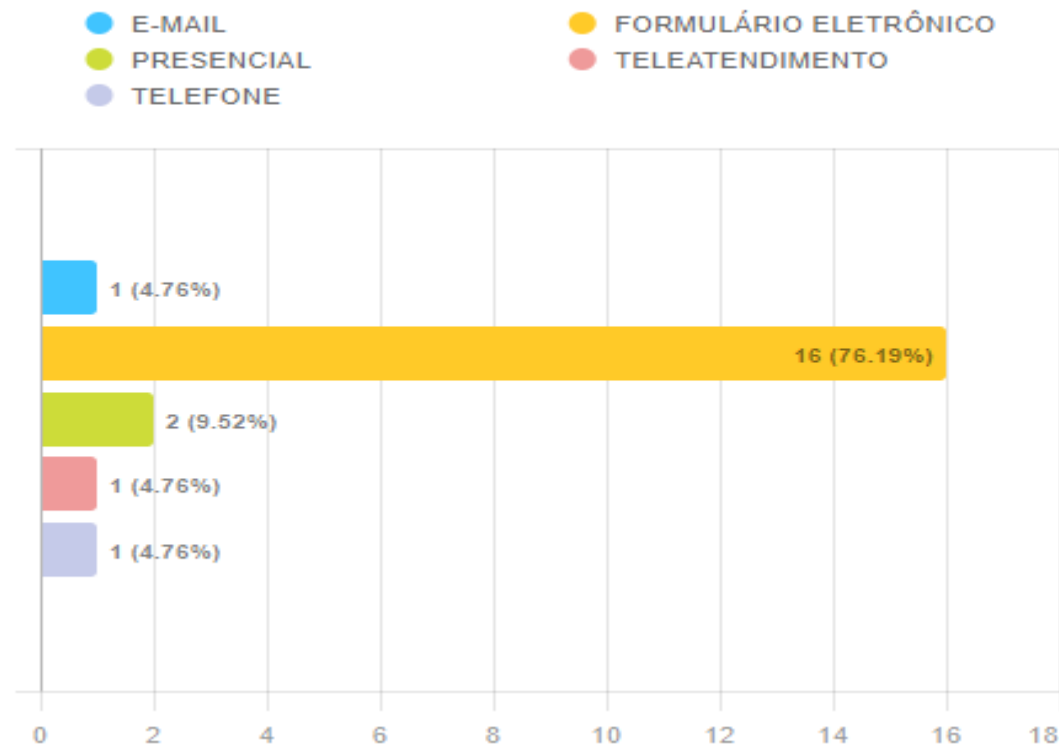
Status do prazo



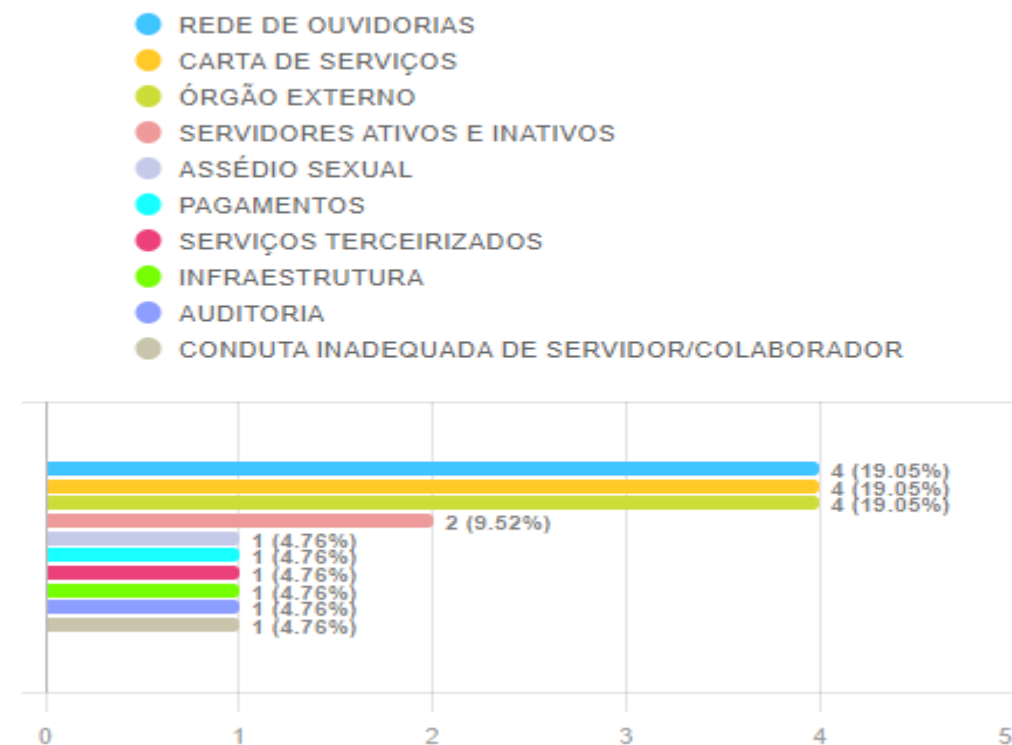
Resolutividade
76.19%

Origem e Assuntos mais demandados para Manifestações – Janeiro a Junho 2026

Origem

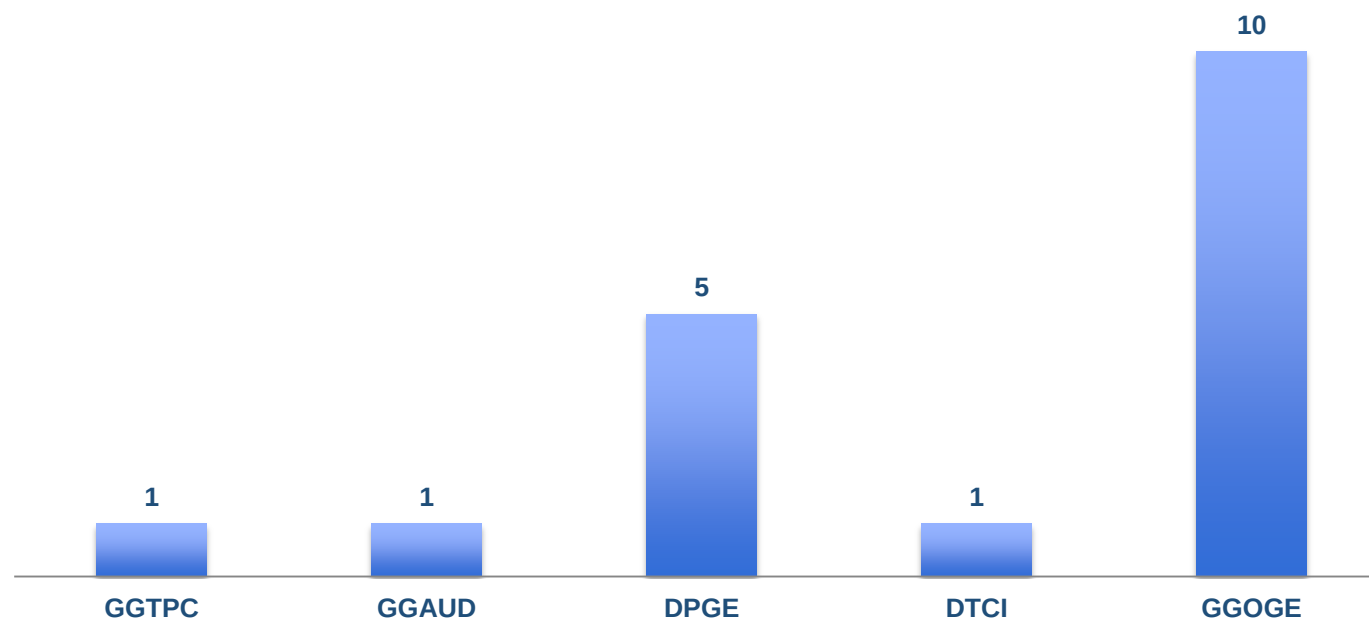


Assuntos Mais Demandados

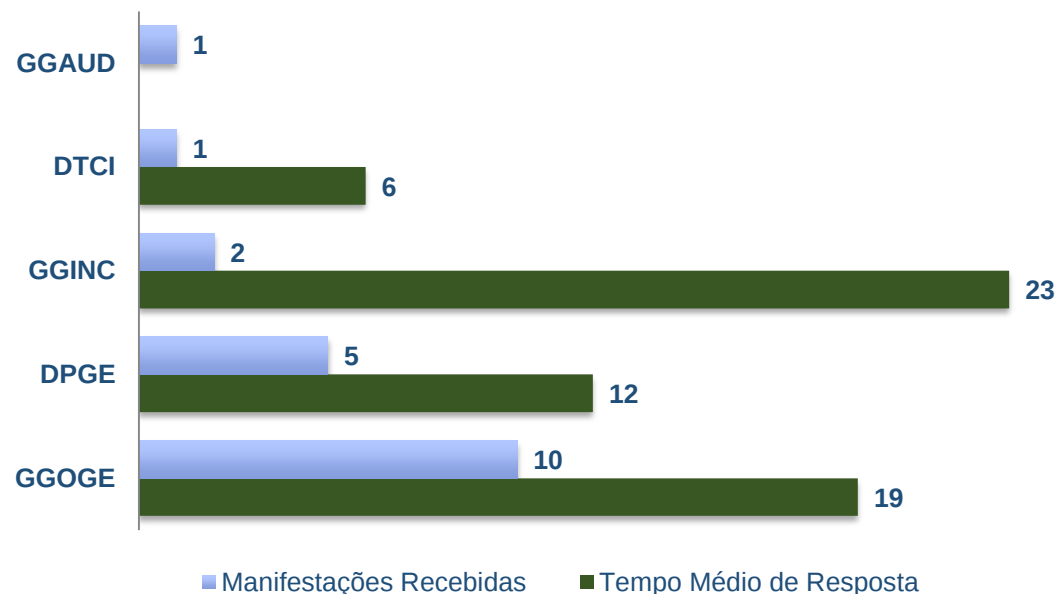


Manifestações recebidas por Gerência – Janeiro a Junho de 2026

Gerências/Diretorias demandadas 2026



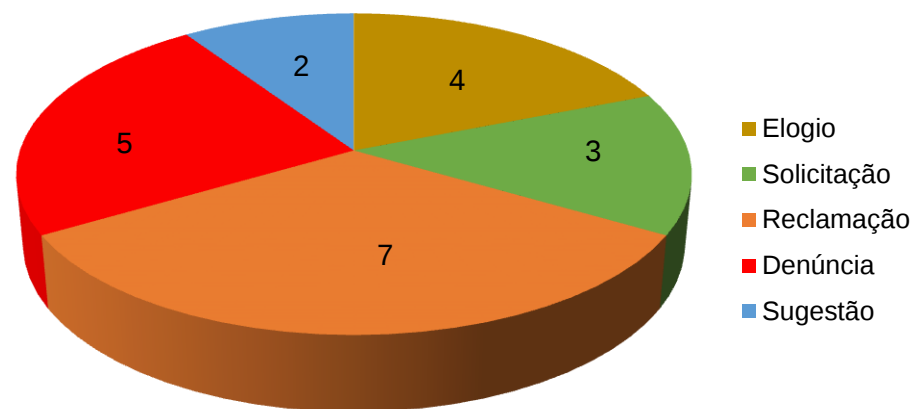
Tempo médio* de resposta por Gerência - Janeiro a Junho de 2026



- **GGOGE** se destaca como a unidade com maior demanda;
- **GGAUD, DTCI e GGINC** receberam entre 1 (uma) e 2(duas) manifestações cada. Pode indicar baixa demanda ou possível subutilização dos canais;
- **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.

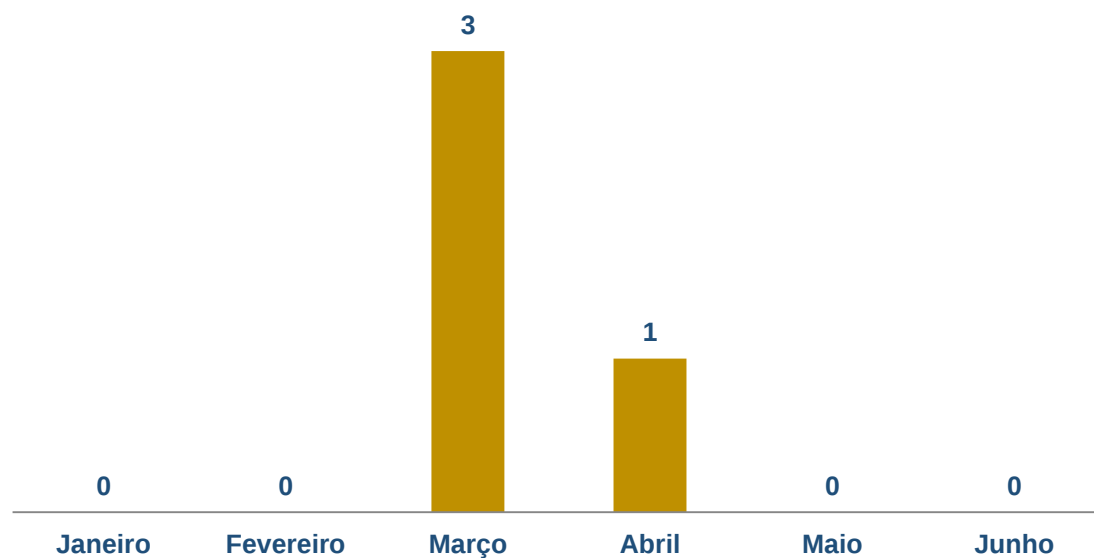
Visão Geral das Manifestações por tipo - Janeiro a Junho de 2026



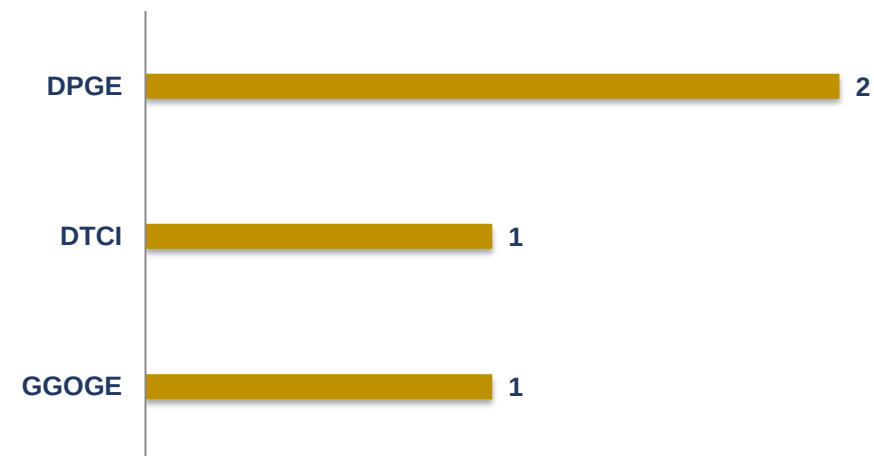
Quantitativo

Análise detalhada por tipo de manifestação – Elogios

Elogios mês a mês – primeiro semestre de 2026

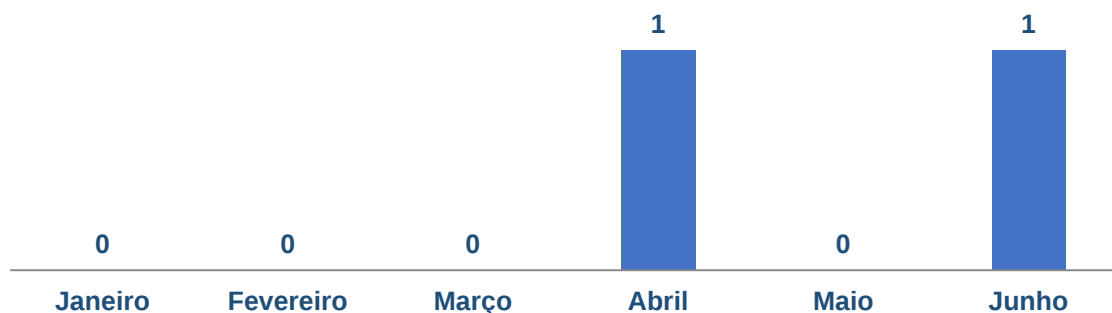


Gerências/Diretorias com Demandas de Elogio no primeiro semestre de 2026



Análise detalhada por tipo de manifestação - Sugestões

Sugestões mês a mês – primeiro semestre de 2026

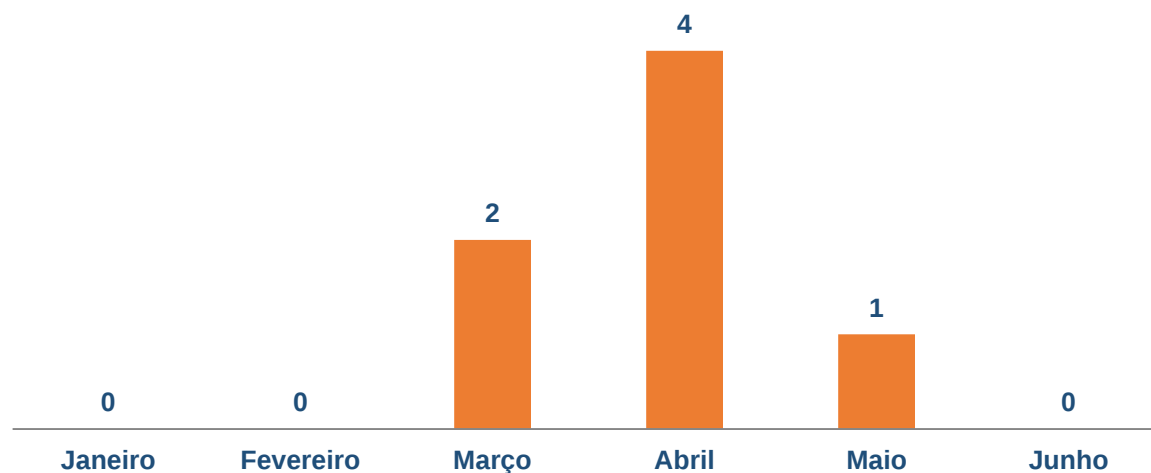


Gerências/Diretorias com Demandas de Sugestão no primeiro semestre de 2026

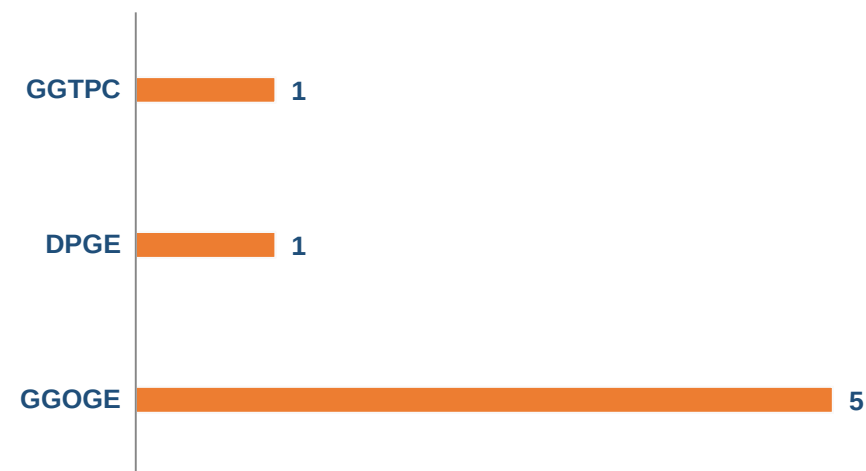


Análise detalhada por tipo de manifestação - Reclamações

Reclamações mês a mês - primeiro semestre de 2026

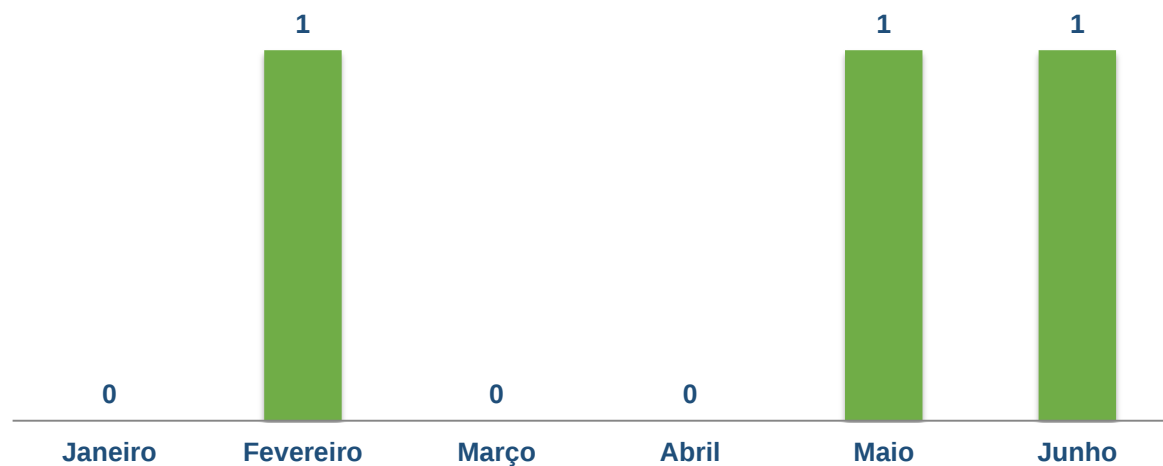


Gerências/Diretorias com Demandas de Reclamação no primeiro semestre de 2026

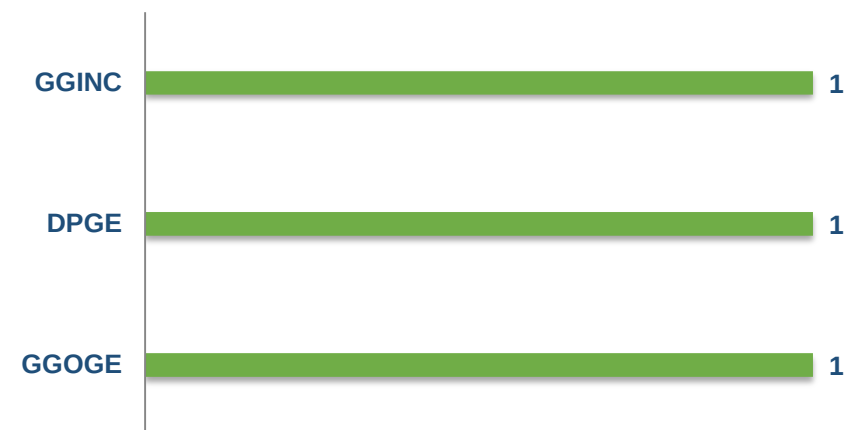


Análise detalhada por tipo de manifestação - Solicitações

Solicitações mês a mês - primeiro semestre de 2026

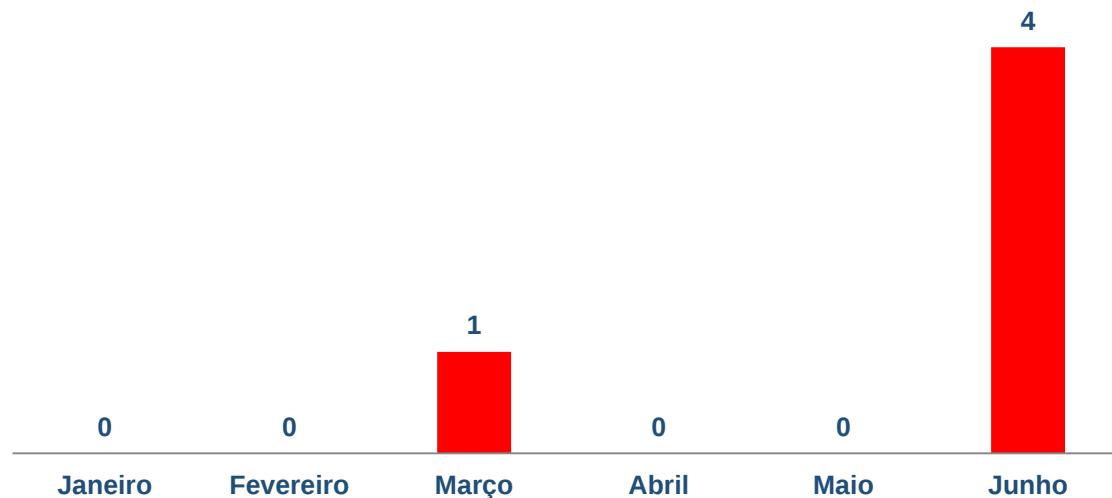


Gerências/Diretorias com Demandas de Solicitação no primeiro semestre de 2026

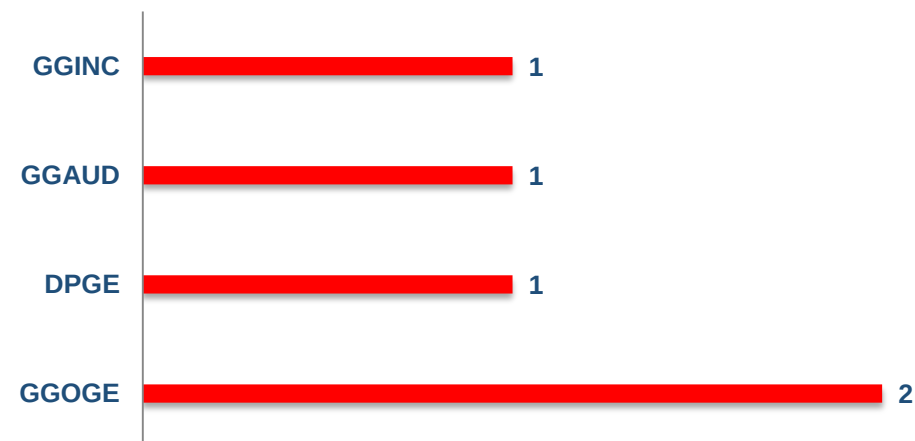


Análise detalhada por tipo de manifestação - Denúncias

Denúncias mês a mês - primeiro semestre de 2026

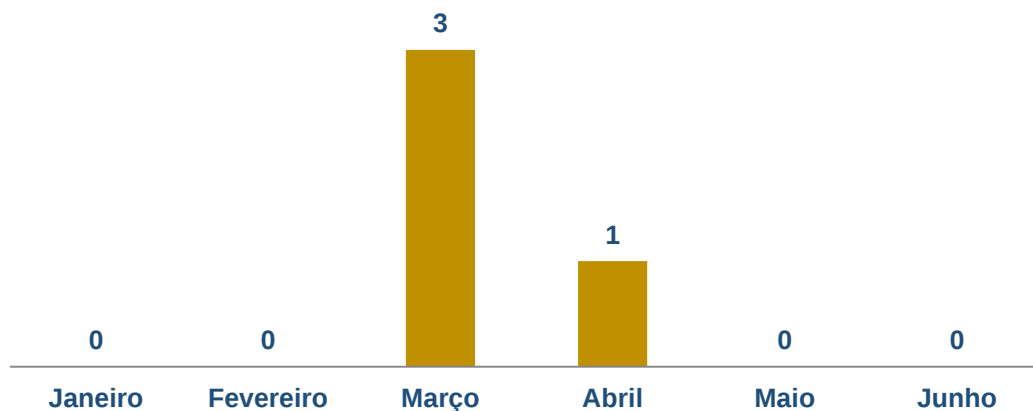


Gerências/Diretorias com Demandas de Denúncia no primeiro semestre de 2026

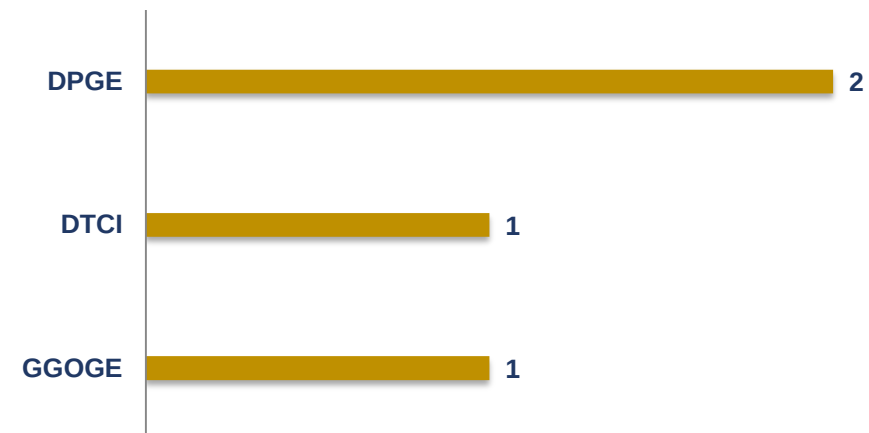


Análise detalhada por tipo de manifestação - Elogios

Elogios mês a mês - primeiro semestre de 2026

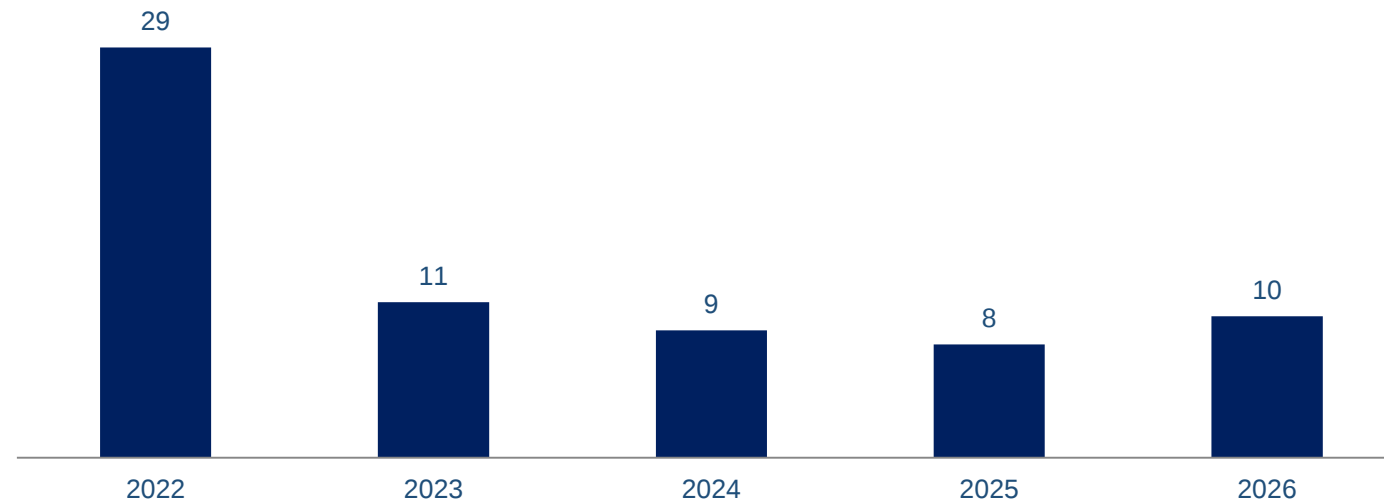


Gerências/Diretorias com Demandas de Elogio no primeiro semestre de 2026



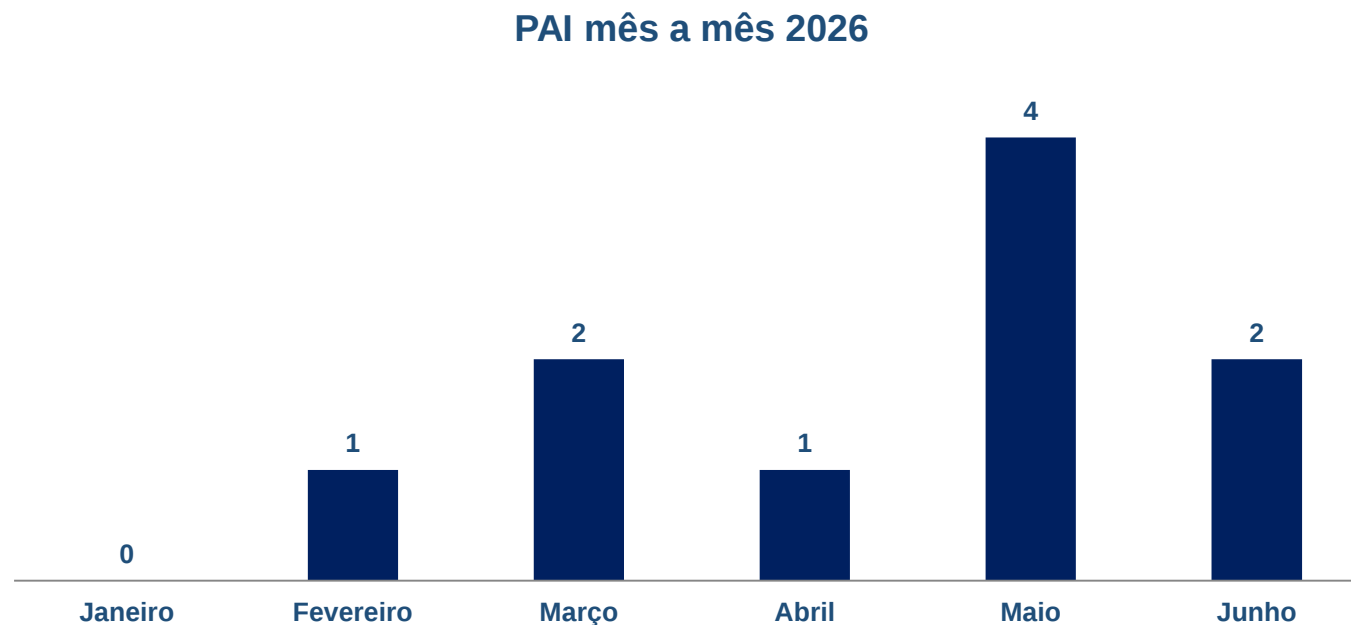
Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação – Comparativo Semestral 2022-2026

PAIs 2022 - 2026



Quantitativo

Visão Geral dos Pedidos de Acesso à Informação (Janeiro a Junho de 2026)

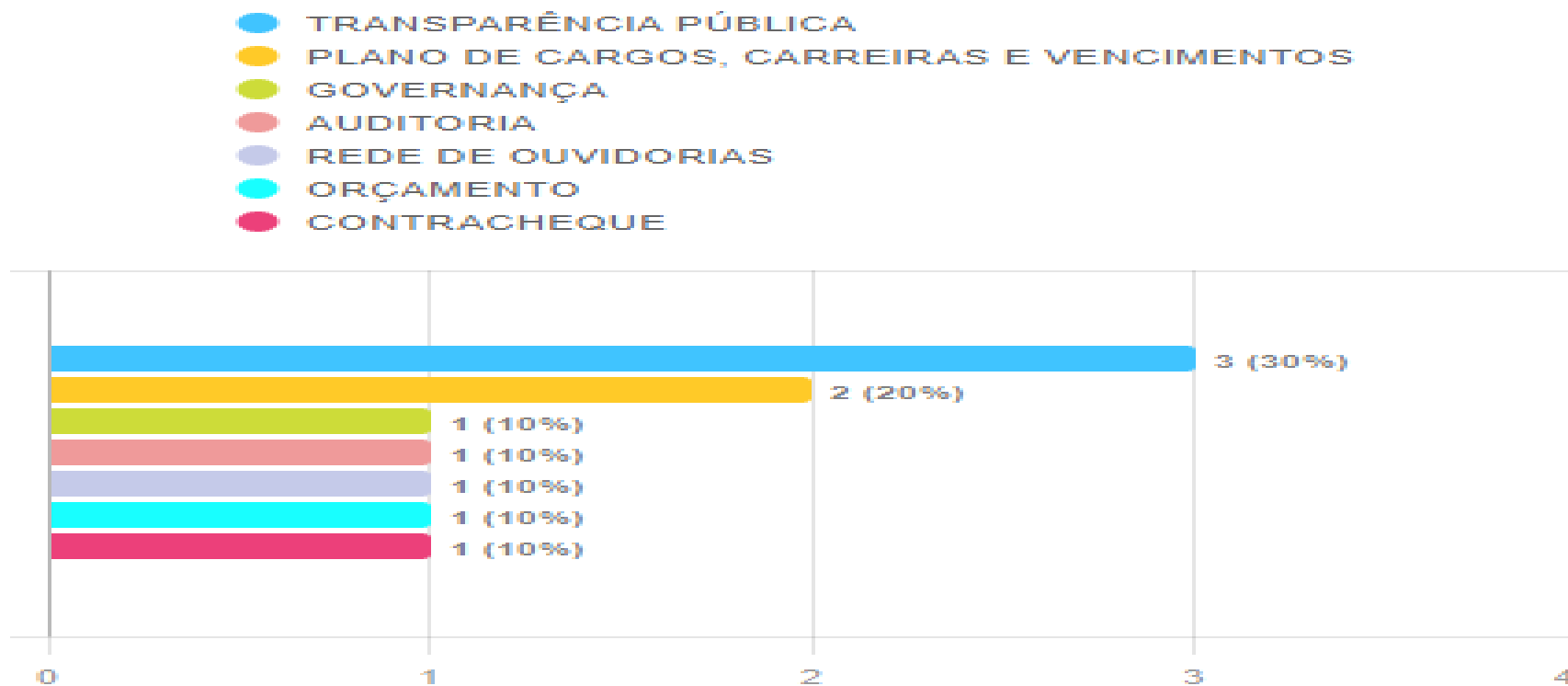


➤ Média mensal de pedidos de acesso à informação: 2 (dois)

Quantitativo

Assuntos mais demandados de Pedidos de Acesso à Informação (Janeiro a Junho de 2026)

Assuntos mais demandados



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 o primeiro semestre de 2026.

- **Com relação às Manifestações:**

- ✓ Manifestações concluídas dentro do prazo (resolutividade): **76,19%**
- ✓ Média mensal das manifestações: **3 (três)**
- ✓ Tipo/natureza das manifestações mais demandadas: **Denúncia**
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve uma **diminuição** de **22%** no número de manifestações;
- ✓ Diretoria mais demandada: **Gerência Geral da Ouvidoria Geral do Estado**

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

- ✓ Média mensal: **2 (dois)**
- ✓ Em relação ao mesmo período do ano anterior, houve um **aumento** de **25%** no número de pedidos de acesso a informação.

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

- ✓ Não houve nenhum pedido relacionados a dados pessoais no primeiro semestre de 2026.