**Relatório estatístico conforme determinado pelo artigo 30, inciso III da Lei de Acesso à informação – LAI – 12.527/2011**

Atendimentos realizados no ano de **2021**, através dos diversos canais de atendimento, e registrados junto ao Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias – SIGO, ferramenta oficial para esse serviço no Poder Executivo do Estado, assim como o registro e tramitação dos pedidos de acesso à informação, objeto deste relatório.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Total | 183.253 | 100% |
| SOLICITAÇÃO | **83.870** | **52%** |
| RECLAMAÇÃO | **40.084** | **25%** |
| DENÚNCIA | **28.609** | **18%** |
| ELOGIO | **4.212** | **3%** |
| SUGESTÃO | **1.941** | **1%** |
| ACESSO À INFORMAÇÃO | **1.914** | **1%** |

O tempo médio de respostas ao longo do ano para os pedidos de acesso à informação foi de **20 dias**.

**Total consolidado de 1.914 pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2021. Em análise mensal, temos os seguintes registros:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Janeiro | **173** | Julho | **162** |
| Fevereiro | **157** | Agosto | **163** |
| Março | **173** | Setembro | **176** |
| Abril | **200** | Outubro | **143** |
| Maio | **176** | Novembro | **141** |
| Junho | **162** | Dezembro | **88** |

No tocante à procedência dos pedidos realizados, o ano de **2023** encerrou com os seguintes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total** | **1.914** | **100%** |
| Deferido  | **1.583** | **83%** |
| Indeferido em razão de sigilo previsto na legislação | **110** | **6%** |
| Indeferido por outras razões | **221** | **11%** |

Em relação às informações dos usuários do serviço, a grande maioria prefere realizar o seu pedido de maneira identificada. A lei, inclusive, obriga a identificação do usuário, mas como forma de proteção ao solicitante, disponibilizamos a opção de poder fazer o pedido de maneira sigilosa:

O gráfico a seguir mostra a forma que o usuário mais usa para solicitar o serviço. Nota-se que o atendimento presencial, via telefone ou carta são muito raros. De toda forma, esses atendimentos são realizados e registrados no sistema SIGO para controle:

O gráfico a seguir apresenta os 10 órgãos e entidades mais demandados ao longo, representando cerca de 75% dos pedidos realizados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Secretaria da Segurança Pública | **331** | Detran | **104** |
| Ouvidoria da Policia | **209** | Instituto Água e Terra | **91** |
| Secretaria da Saúde | **204** | Secretaria da Fazenda | **84** |
| Secretaria da Educação | **156** | Secretaria de Administração e Previdência | **58** |
| Controladoria Geral do Estado | **132** | Departamento Penitenciário | **55** |

MARÇO DE 2024

COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**