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

Atendimentos realizados no ano de **2022**, 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 | 153.632 | 100% |
| SOLICITAÇÃO | **66.544** | **43%** |
| RECLAMAÇÃO | **46.854** | **31%** |
| DENÚNCIA | **28.647** | **19%** |
| ELOGIO | **8.188** | **5%** |
| ACESSO À INFORMAÇÃO | **1.738** | **1%** |
| SUGESTÃO | **1.656** | **1%** |

O tempo médio de respostas ao longo do ano para os pedidos de acesso à informação foi de **22 dias**.

**Total consolidado de 1.738 pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2022. Em análise mensal, temos os seguintes registros:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Janeiro | **119** | Julho | **165** |
| Fevereiro | **138** | Agosto | **146** |
| Março | **183** | Setembro | **118** |
| Abril | **142** | Outubro | **123** |
| Maio | **169** | Novembro | **135** |
| Junho | **195** | Dezembro | **105** |

No tocante à procedência dos pedidos realizados, o ano de **2022** encerrou com os seguintes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TOTAL | 1.738 | 100% |
| DEFERIDO | **1.296** | **75%** |
| DEFERIDO PARCIALMENTE | **52** | **3%** |
| INDEFERIDO EM RAZÃO DE SIGILO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO | **103** | **6%** |
| INDEFERIDO POR OUTRAS RAZÕES | **287** | **16%** |

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, criamos a opção de 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 e via telefone 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 do ano, representando cerca de 75% dos pedidos realizados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ouvidoria da Policia | **370** | Secretaria da Fazenda | **111** |
| Secretaria da Segurança | **181** | Departamento Penitenciário | **68** |
| Secretaria da Saúde | **151** | Instituto Água e Terra | **66** |
| Secretaria da Educação | **125** | Secretaria da Administração e Previdência | **63** |
| Controladoria-Geral do Estado | **120** | Departamento de Trânsito | **59** |

ABRIL DE 2024

COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**