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

Atendimentos realizados no ano de **2023**, 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 | **69.489** | **38%** |
| RECLAMAÇÃO | **59.885** | **33%** |
| DENÚNCIA | **43.601** | **24%** |
| ELOGIO | **6.698** | **3%** |
| ACESSO À INFORMAÇÃO | **1.792** | **1%** |
| SUGESTÃO | **1.775** | **1%** |

O tempo médio de respostas ao longo do ano para os pedidos de acesso à informação foi de **17 dias**.

**Total consolidado de 1.792 pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2023. Em análise mensal, temos os seguintes registros:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Janeiro | **142** | Julho | **146** |
| Fevereiro | **116** | Agosto | **176** |
| Março | **156** | Setembro | **150** |
| Abril | **129** | Outubro | **186** |
| Maio | **191** | Novembro | **136** |
| Junho | **158** | Dezembro | **106** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Total** | **1792** | **100%** |
| Deferido | **1239** | **69%** |
| Deferido parcialmente | **289** | **16%** |
| Indeferido em razão de sigilo previsto na legislação | **92** | **5%** |
| Indeferido por outras razões | **172** | **10%** |

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 64% dos pedidos realizados.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ouvidoria da Policia | **238** | Instituto Água e Terra | **72** |
| Secretaria da Saúde | **205** | Departamento de Trânsito | **62** |
| Secretaria da Segurança | **166** | Universidade Estadual de Maringá | **60** |
| Secretaria da Educação | **148** | Departamento de Estadas de Rodagem | **59** |
| Secretaria da Fazenda | **81** | Universidade Estadual de Londrina | **54** |

MARÇO DE 2024

COORDENADORIA DE TRANSPARÊNCIA E CONTROLE SOCIAL

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO**