



**GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

**Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de  
Ouvidorias**

**Período de 01/02/2011 a 28/02/2011**

---

Coordenação  
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

## 1-Informações Gerais

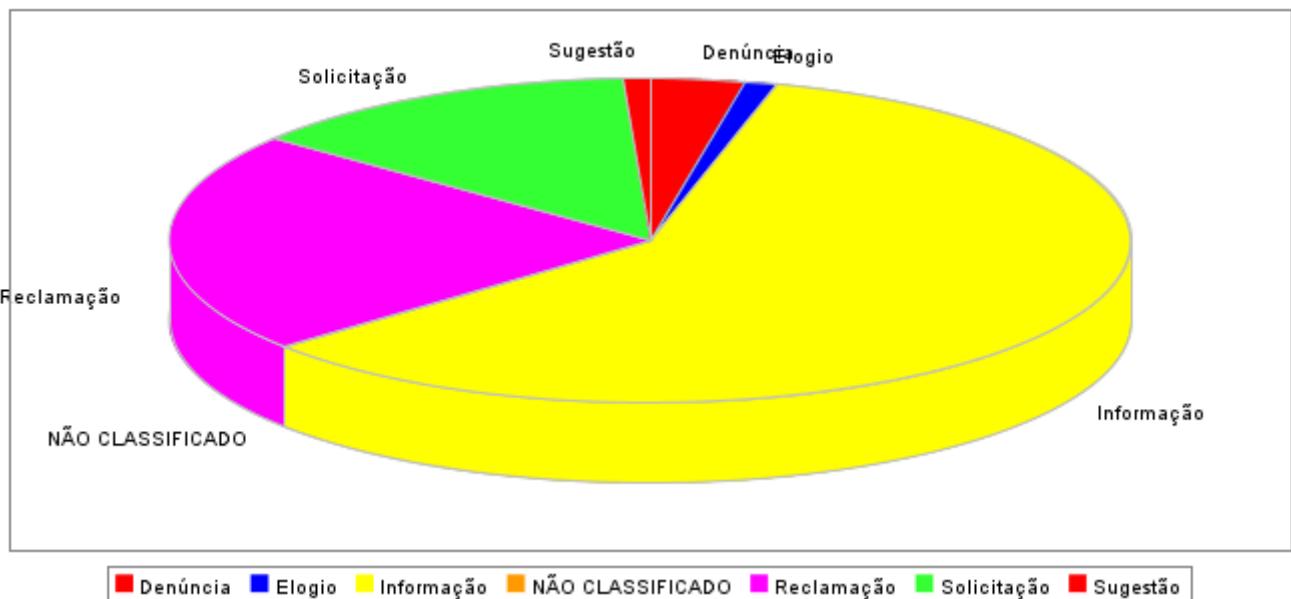
### 1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/02/2011 a 28/02/2011:

8218

Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	13
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	7
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3609
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	11
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	21
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	242
COMPESA	34
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	95
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	74
ESCOLA POLITÉCNICA	38
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	210
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	26
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	884
HEMOPE	23
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	13

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	46
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	6
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	490
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	3
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	37
PORTO DE SUAPE	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	26
SECRETARIA DA MULHER	7
SECRETARIA DAS CIDADES	6
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	109
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	4
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	458
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	2
SECRETARIA DE CULTURA	4
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	128
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	13
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	246
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1156
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	27
SECRETARIA DE SAÚDE	54
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	42
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	16
UPE	28
<b>Total</b>	<b>8218</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação

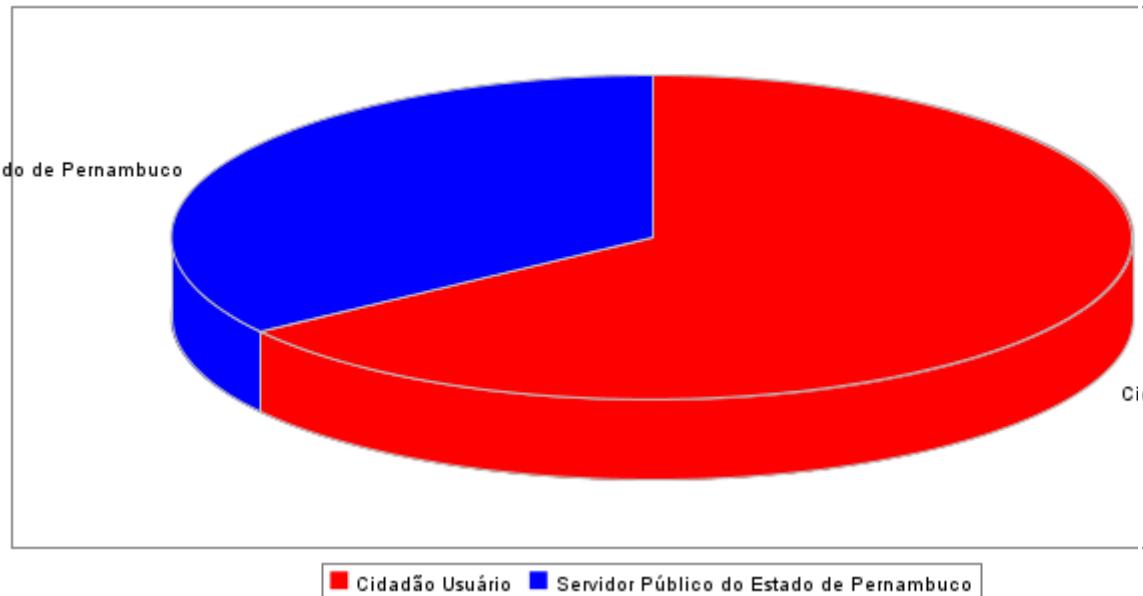


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	243	3,15%
Elogio	88	1,14%
Informação	4594	59,46%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,01%
Reclamação	1699	21,99%
Solicitação	1034	13,38%
Sugestão	67	0,87%
<b>Total*</b>	<b>7726</b>	<b>100%</b>

\* Refere-se ao total de manifestações registradas e encaminhadas para Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

### 3-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

#### 3.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



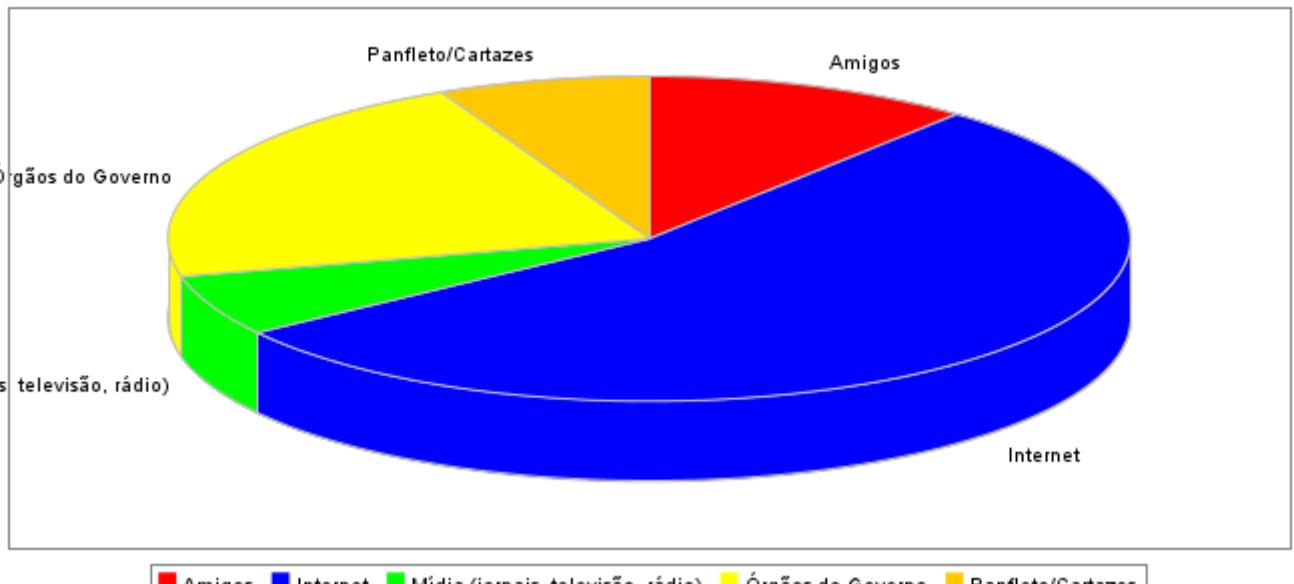
**Total de atendimentos no período: 7726**

**Total de atendimentos concluídos: 7149**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 931**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	607	65,20%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	324	34,80%

### **3.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria**



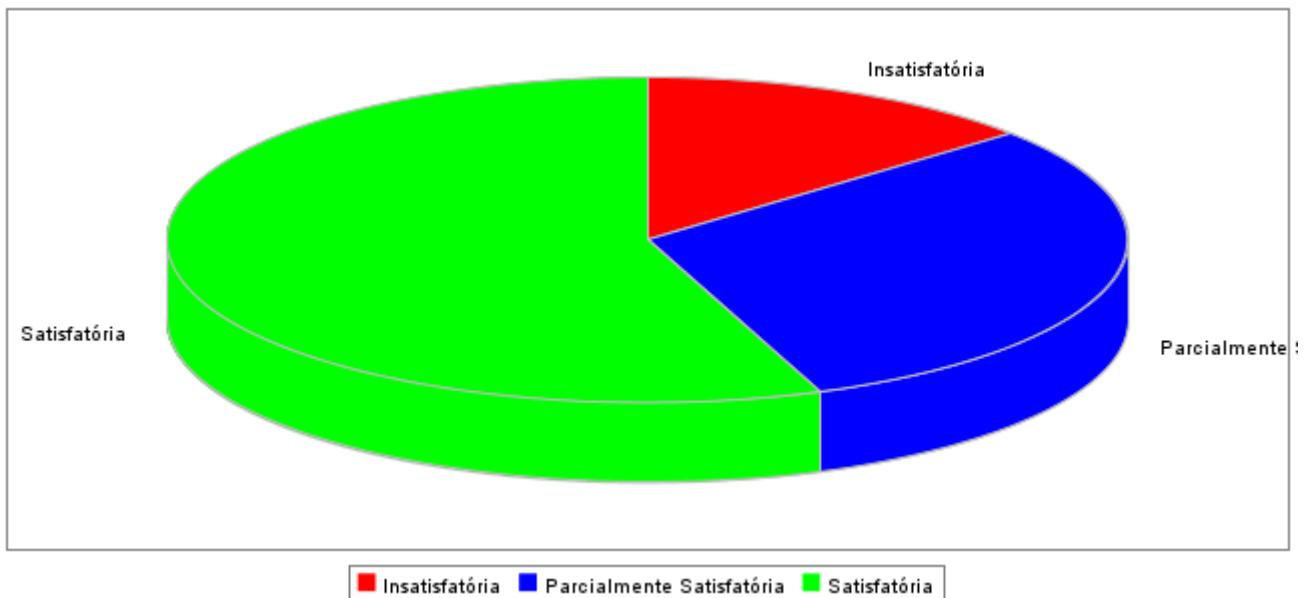
**Total de atendimentos no período: 7726**

**Total de atendimentos concluídos: 7149**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 931**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	103	11,06%
Internet	504	54,14%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	56	6,02%
Órgãos do Governo	202	21,70%
Panfleto/Cartazes	66	7,09%

### 3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



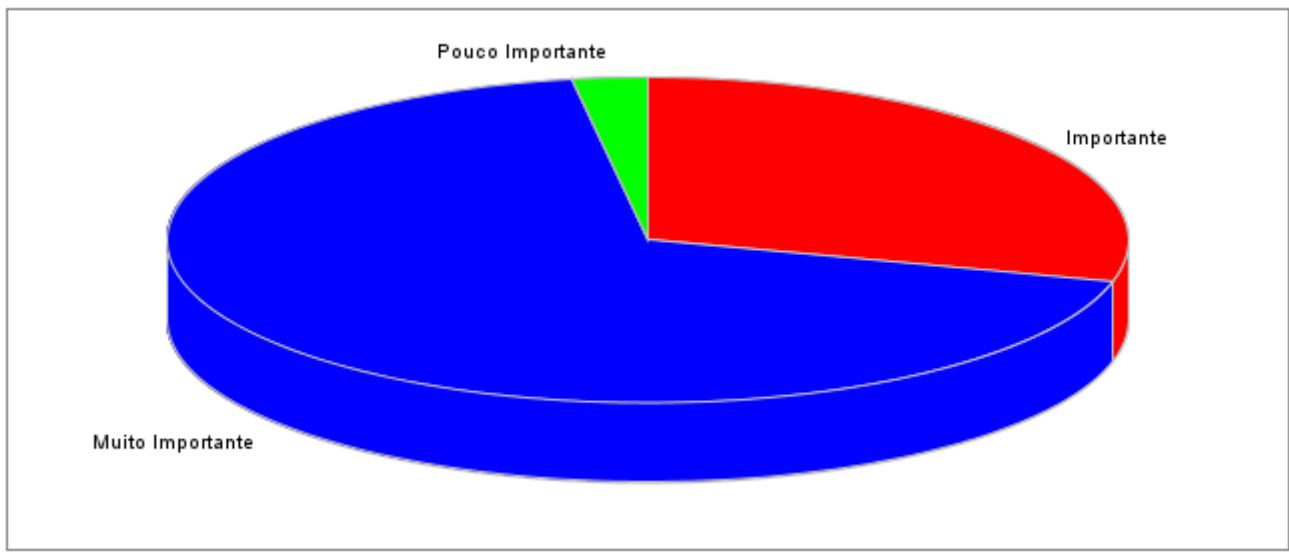
**Total de atendimentos no período: 7726**

**Total de atendimentos concluídos: 7149**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 931**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	127	13,64%
Parcialmente Satisfatória	284	30,50%
Satisfatória	520	55,85%

### 3.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



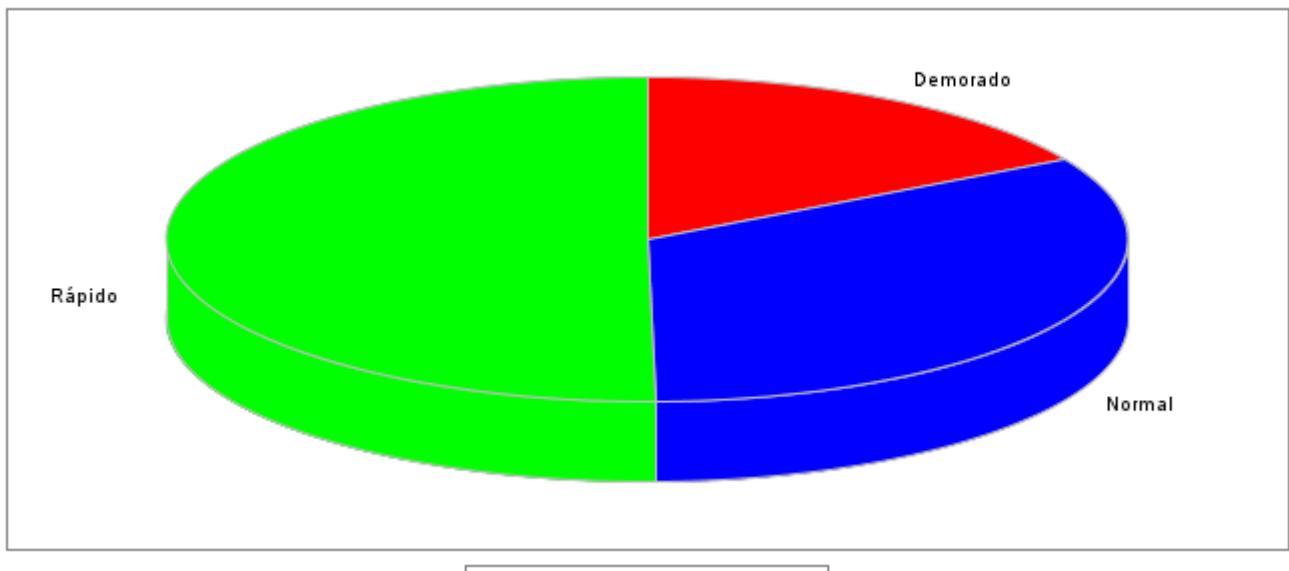
Total de atendimentos no período: 7726

Total de atendimentos concluídos: 7149

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 931

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	271	29,11%
Muito Importante	637	68,42%
Pouco Importante	23	2,47%

### 3.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



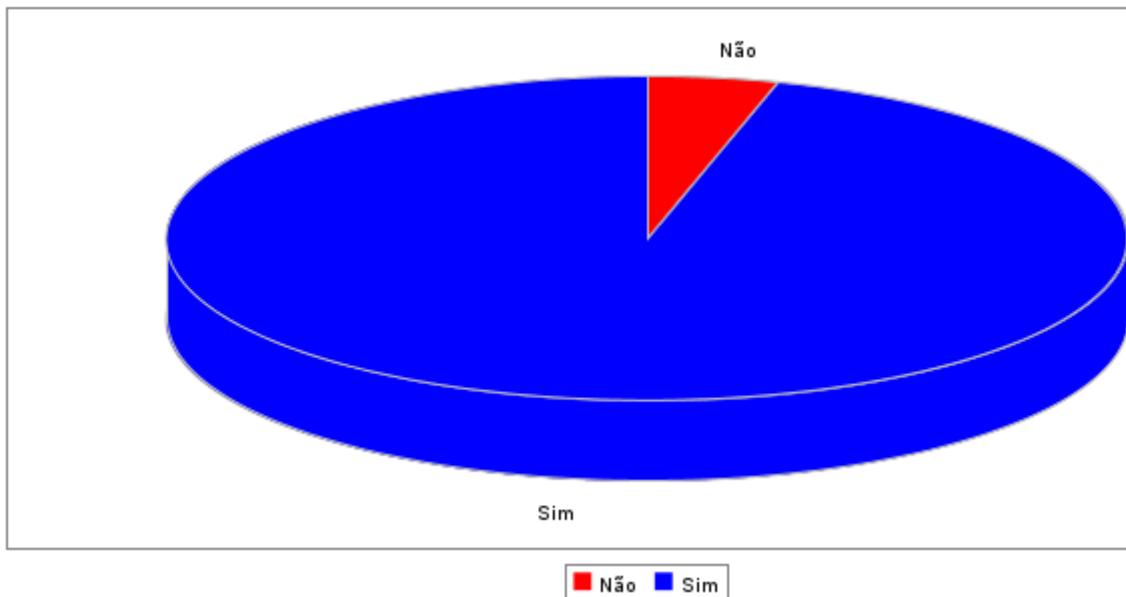
Total de atendimentos no período: 7726

Total de atendimentos concluídos: 7149

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 931

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	156	16,76%
Normal	307	32,98%
Rápido	468	50,27%

### **3.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria**



**Total de atendimentos no período: 7726**

**Total de atendimentos concluídos: 7149**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 931**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	41	4,40%
Sim	890	95,60%

**FIM DO RELATÓRIO**