



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



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

**Período de 01/02/2012 a 29/02/2012**

Coordenação  
Ouvidoria Geral do Estado  
Secretaria de Articulação Social e Regional

---

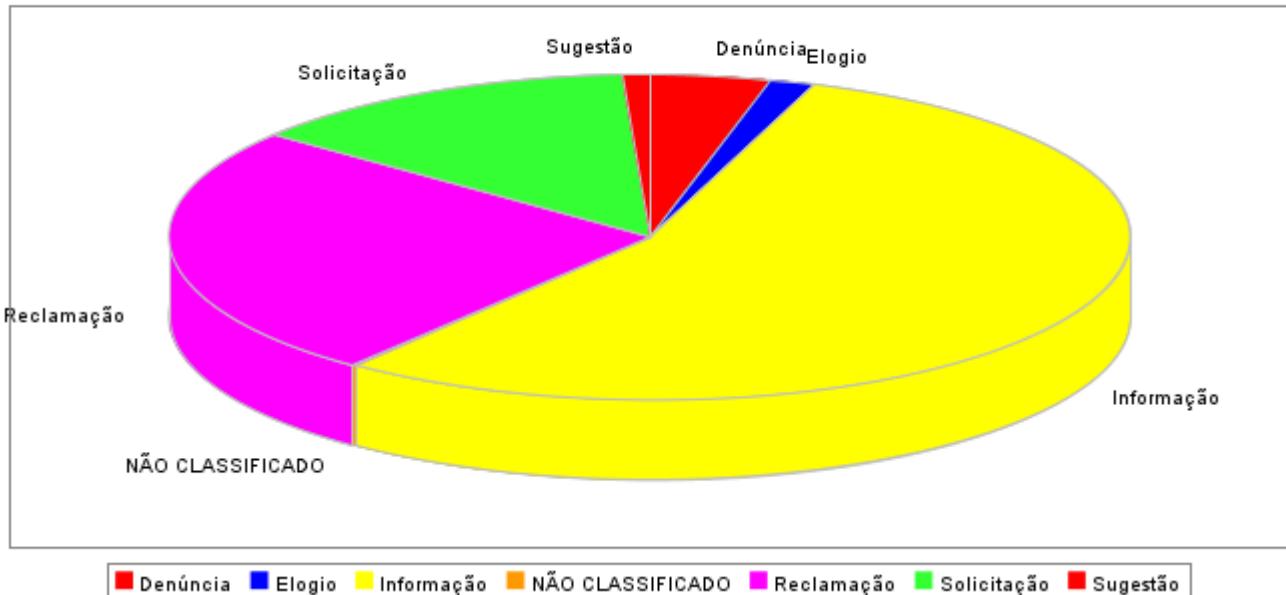
## Informações Gerais

Número total de Manifestações no período de 01.02.12 a 29.02.12 **7.801**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	89
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	3
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2540
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	14
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	49
COMPESA	541
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	72
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	740
ESCOLA POLITÉCNICA	16
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO	1
FERNANDO DE NORONHA	4
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	135
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	7
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	1218
HEMOPE	36
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	21
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	2

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	10
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	533
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	23
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	29
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	11
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	21
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	1
SECRETARIA DA MULHER	6
SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	122
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	3
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	252
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	17
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	68
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	171
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	714
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	2
SECRETARIA DE SAÚDE	25
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	40
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	101
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	9
UPE	137
<b>Total</b>	<b>7801</b>

### Por Natureza de Manifestação

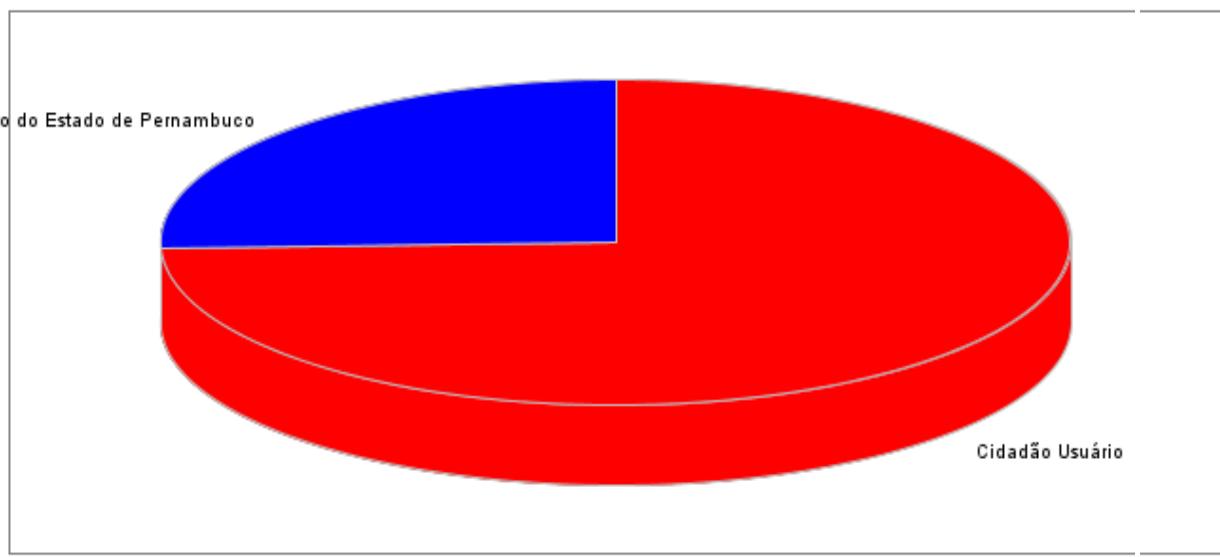


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	305	4,04%
Elogio	114	1,51%
Informação	4141	54,89%
NÃO CLASSIFICADO	10	0,13%
Reclamação	1900	25,19%
Solicitação	1004	13,31%
Sugestão	70	0,93%
<b>Total*</b>	<b>7544</b>	<b>100%</b>

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

## Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



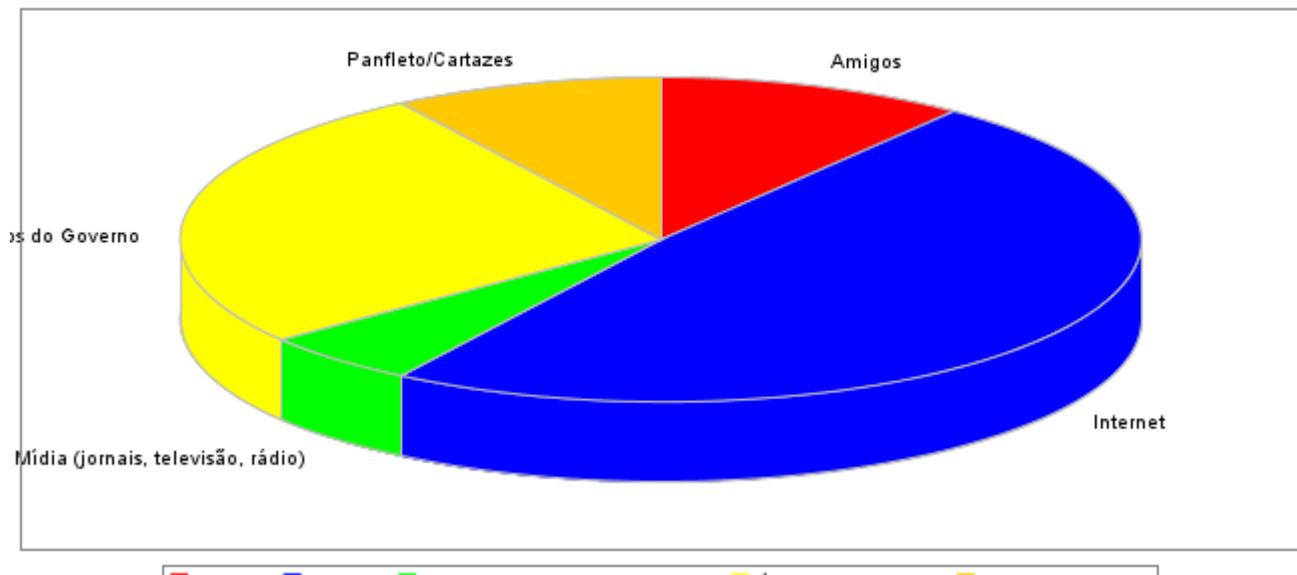
**Total de atendimentos no período: 7544**

**Total de atendimentos concluídos: 6578**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 797**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	593	74,40%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	204	25,60%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



■ Amigos ■ Internet ■ Mídia (jornais, televisão, rádio) ■ Órgãos do Governo ■ Panfleto/Cartazes

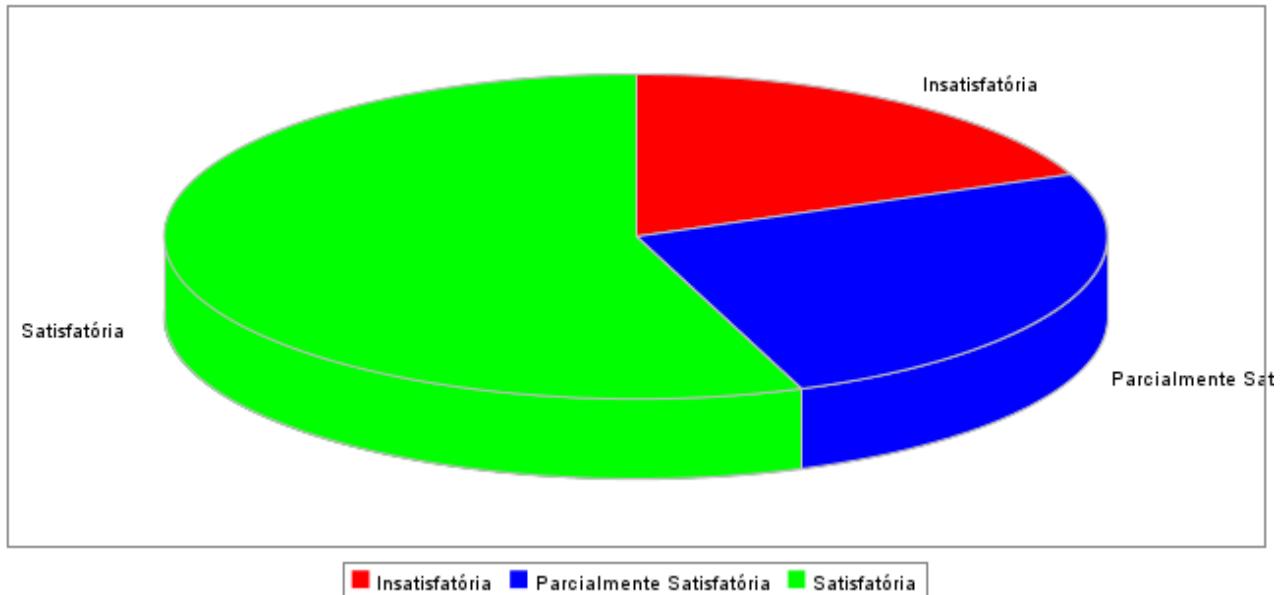
Total de atendimentos no período: 7544

Total de atendimentos concluídos: 6578

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 797

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	83	10,41%
Internet	388	48,68%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	43	5,40%
Órgãos do Governo	211	26,47%
Panfleto/Cartazes	72	9,03%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



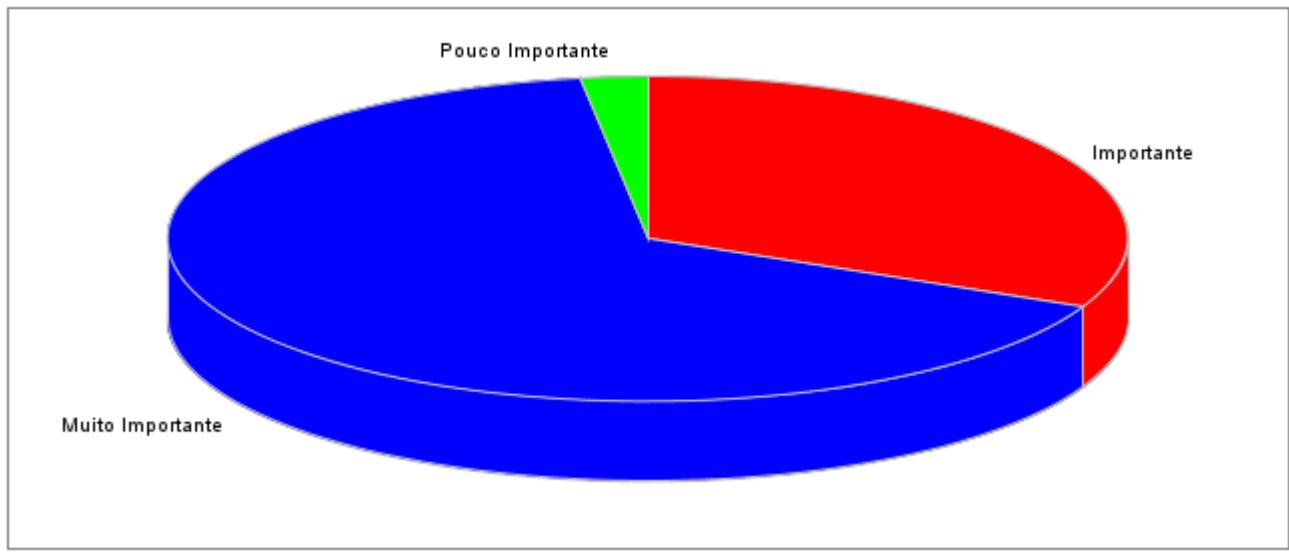
Total de atendimentos no período: 7544

Total de atendimentos concluídos: 6578

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 797

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	149	18,70%
Parcialmente Satisfatória	204	25,60%
Satisfatória	444	55,71%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



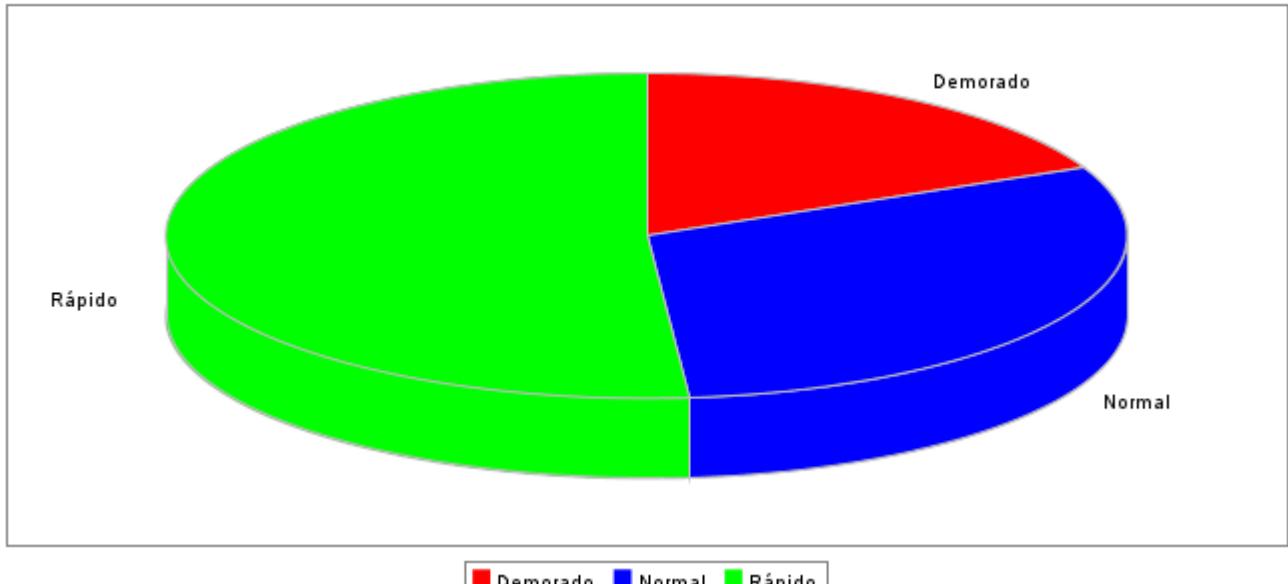
Total de atendimentos no período: 7544

Total de atendimentos concluídos: 6578

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 797

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	254	31,87%
Muito Importante	525	65,87%
Pouco Importante	18	2,26%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



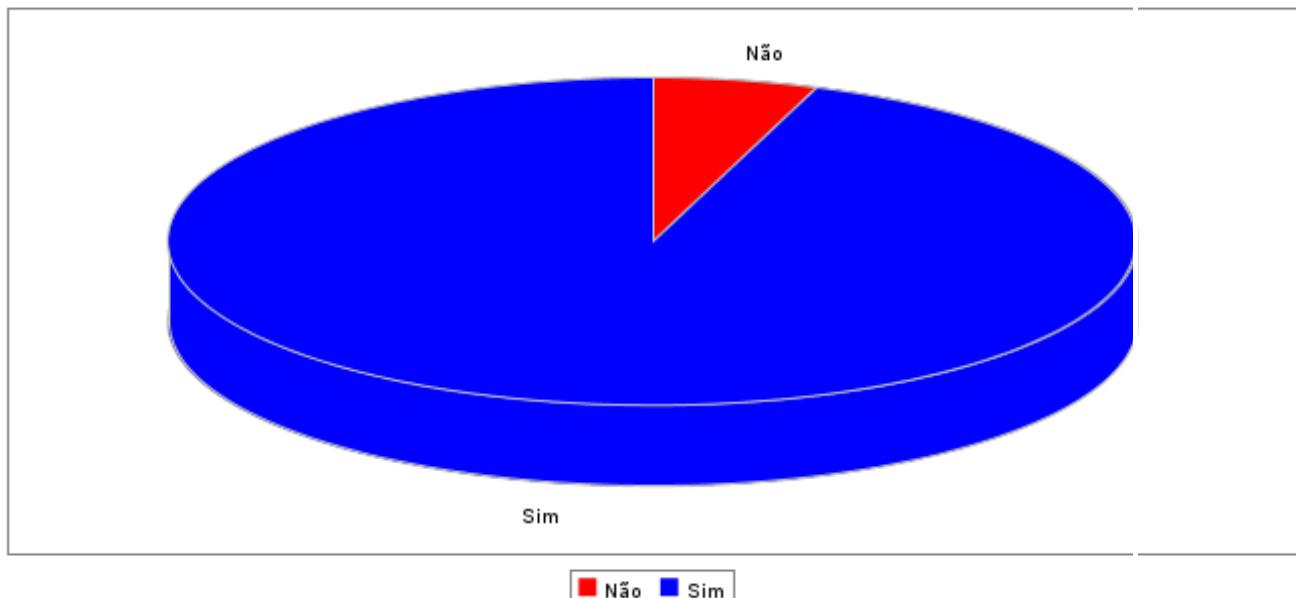
Total de atendimentos no período: 7544

Total de atendimentos concluídos: 6578

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 797

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	145	18,19%
Normal	242	30,36%
Rápido	410	51,44%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7544

Total de atendimentos concluídos: 6578

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 797

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	44	5,52%
Sim	753	94,48%