



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/06/2012 a 30/06/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais

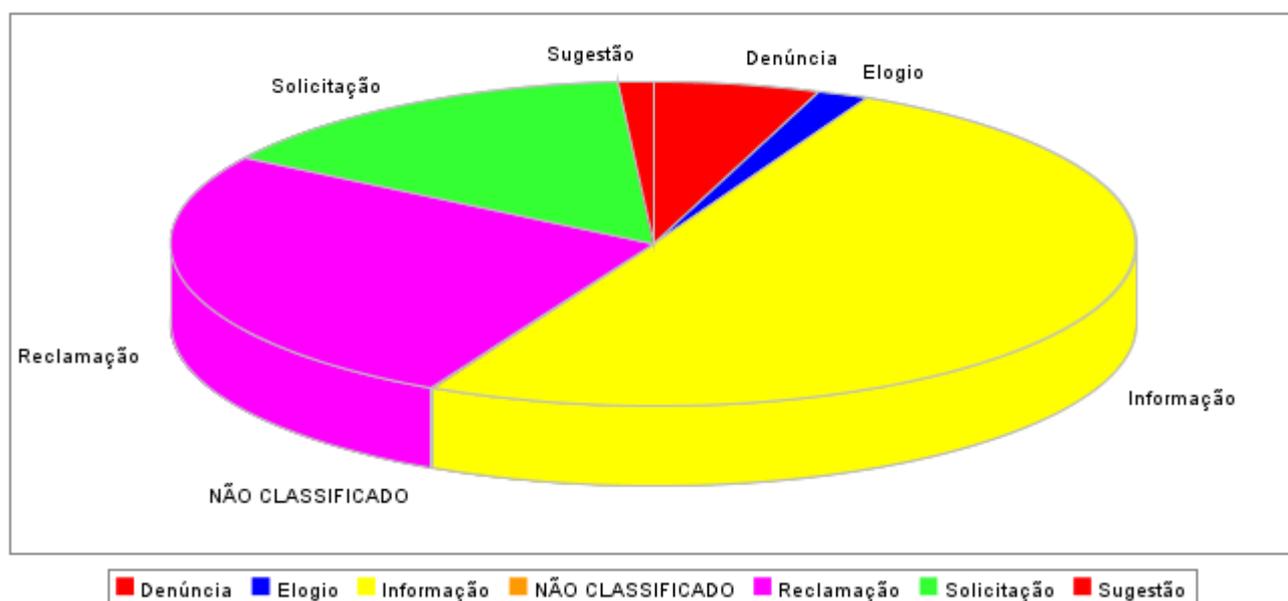
Número Total de Manifestações no período de 01/06/2012 a 30/06/2012: 6547

Órgão	Quantidade
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	5
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	23
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	18
SECRETARIA DAS CIDADES	2
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	25
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	27
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	11
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	14
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	61
ITERP	1
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	53
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	718
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1905
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	251
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	444
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
COMPESA	575

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	8
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	52
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	534
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	17
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	17
ESCOLA POLITÉCNICA	36
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	8
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	103
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	43
SECRETARIA DA MULHER	9
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	278
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	5
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	49
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	6
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	22
PORTO DE SUAPE	1
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	73
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	13
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
SECRETARIA DE SAÚDE	39

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	594
UPE	80
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	86
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	159
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	132
HEMOPE	41
Total	6547

Por Natureza de Manifestação

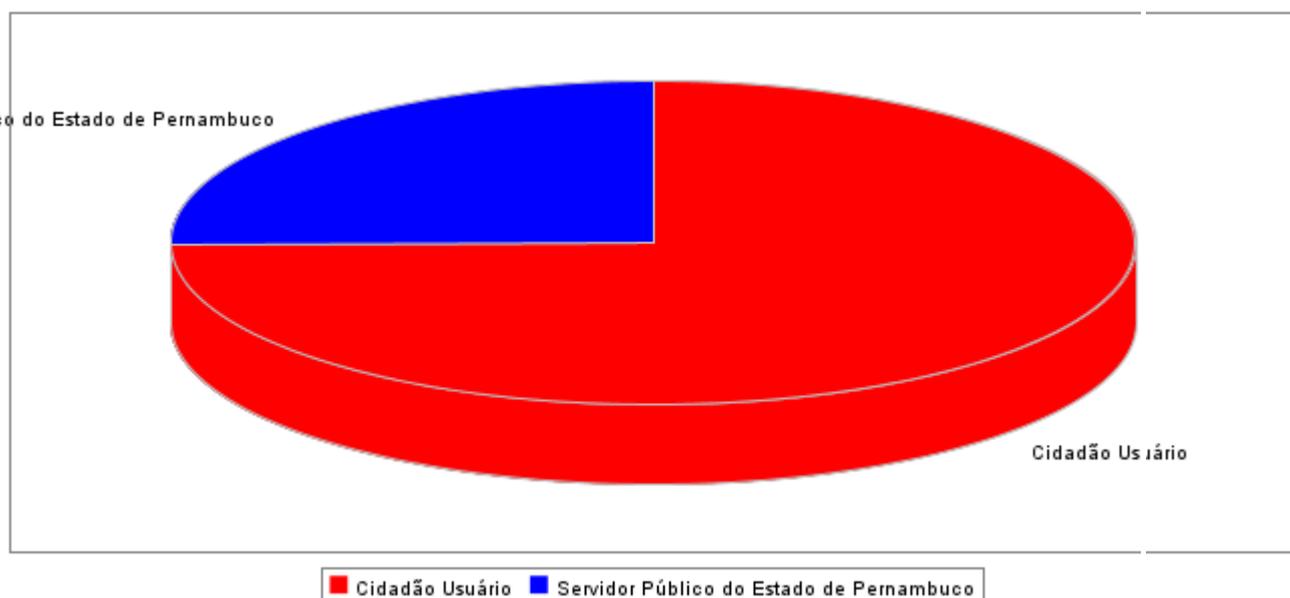


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	350	5,59%
Elogio	107	1,71%
Informação	3144	50,21%
NÃO CLASSIFICADO	7	0,11%
Reclamação	1654	26,41%
Solicitação	929	14,84%
Sugestão	71	1,13%
Total*	6262	100%

*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



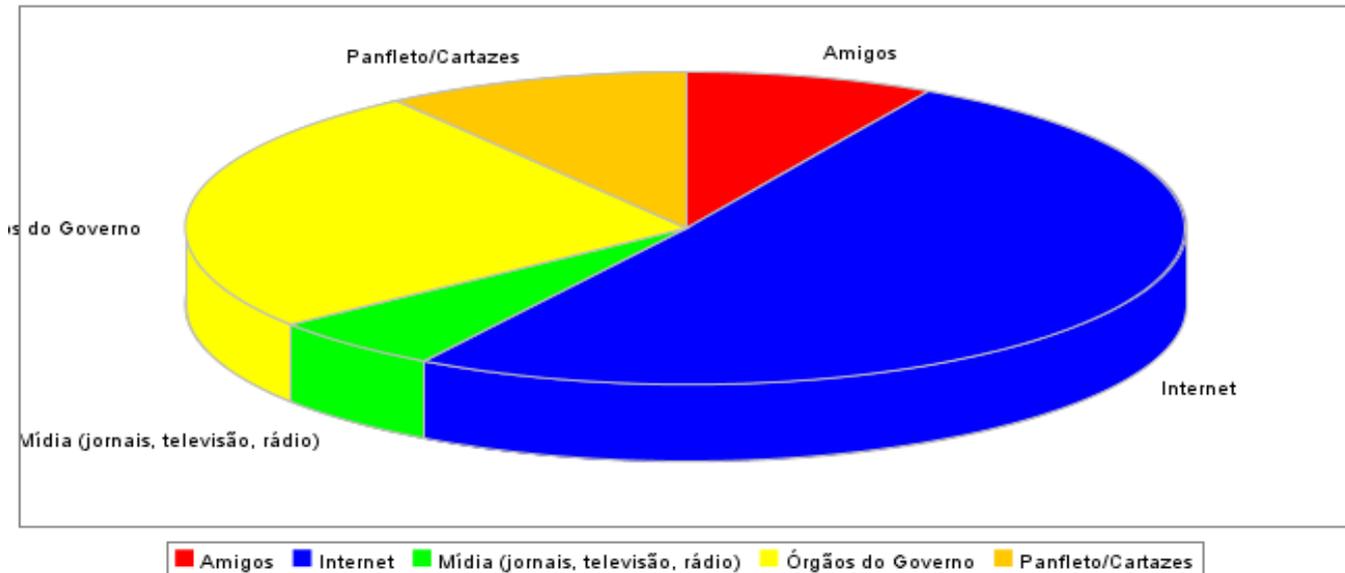
Total de atendimentos no período: 6262

Total de atendimentos concluídos: 5164

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 754

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	564	74,80%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	190	25,20%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



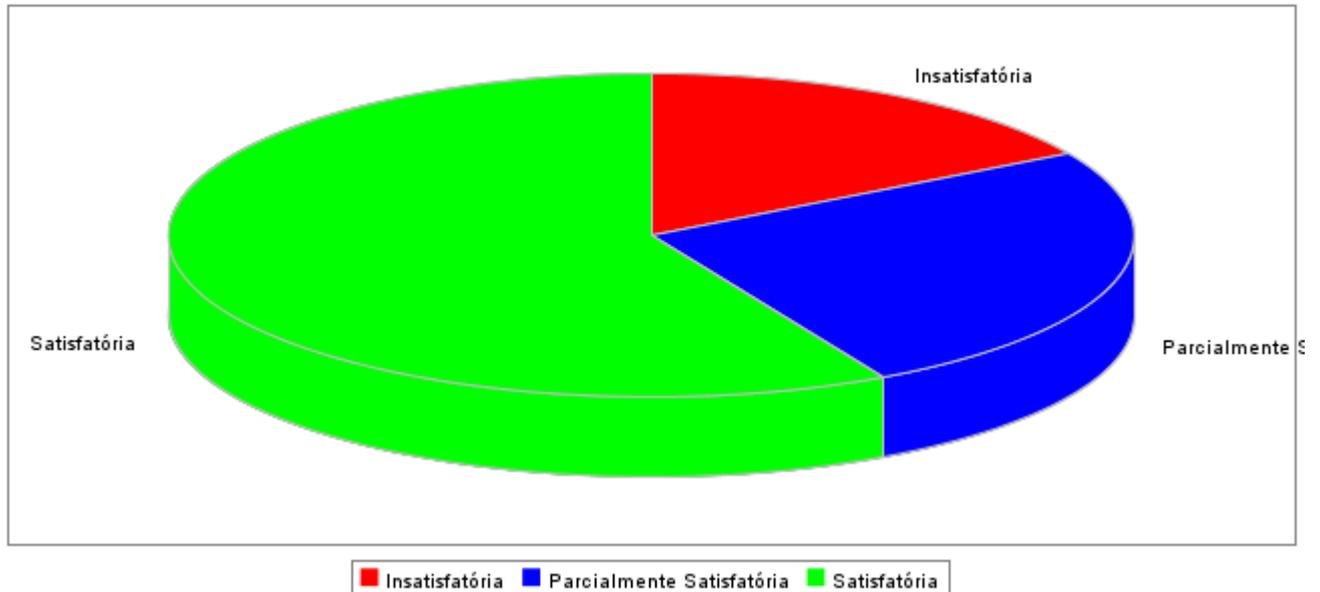
Total de atendimentos no período: 6262

Total de atendimentos concluídos: 5164

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 754

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	61	8,09%
Internet	382	50,66%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	43	5,70%
Órgãos do Governo	194	25,73%
Panfleto/Cartazes	74	9,81%

Estatística de Satisfação do Manifestante



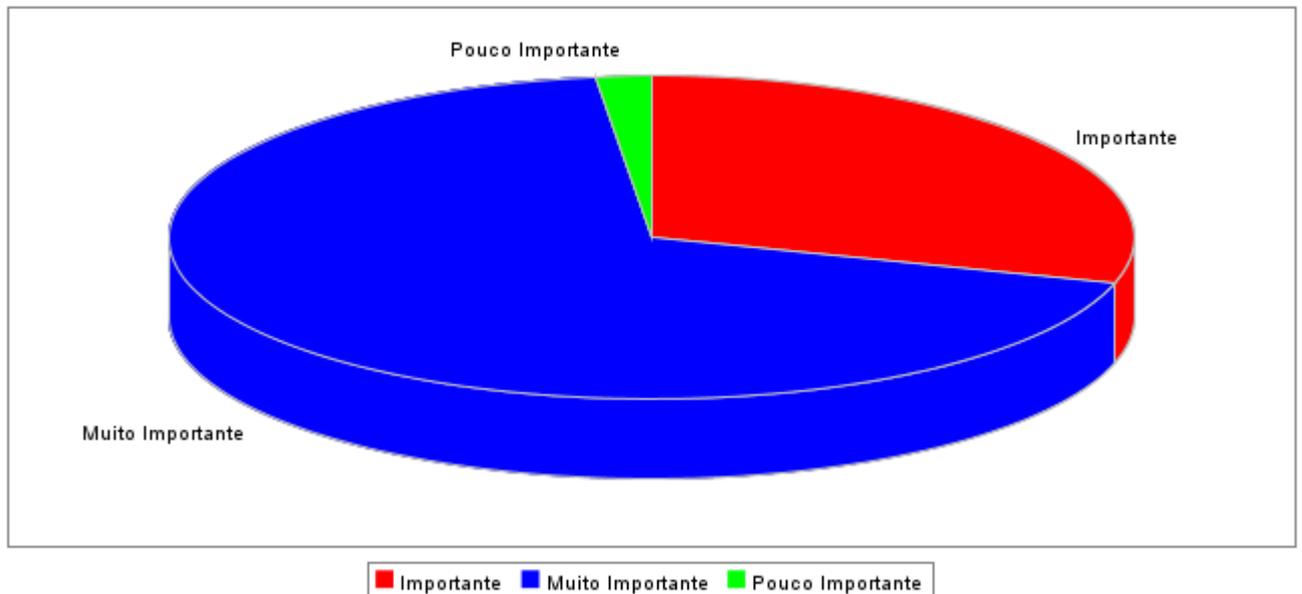
Total de atendimentos no período: 6262

Total de atendimentos concluídos: 5164

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 754

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	125	16,58%
Parcialmente Satisfatória	192	25,46%
Satisfatória	437	57,96%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



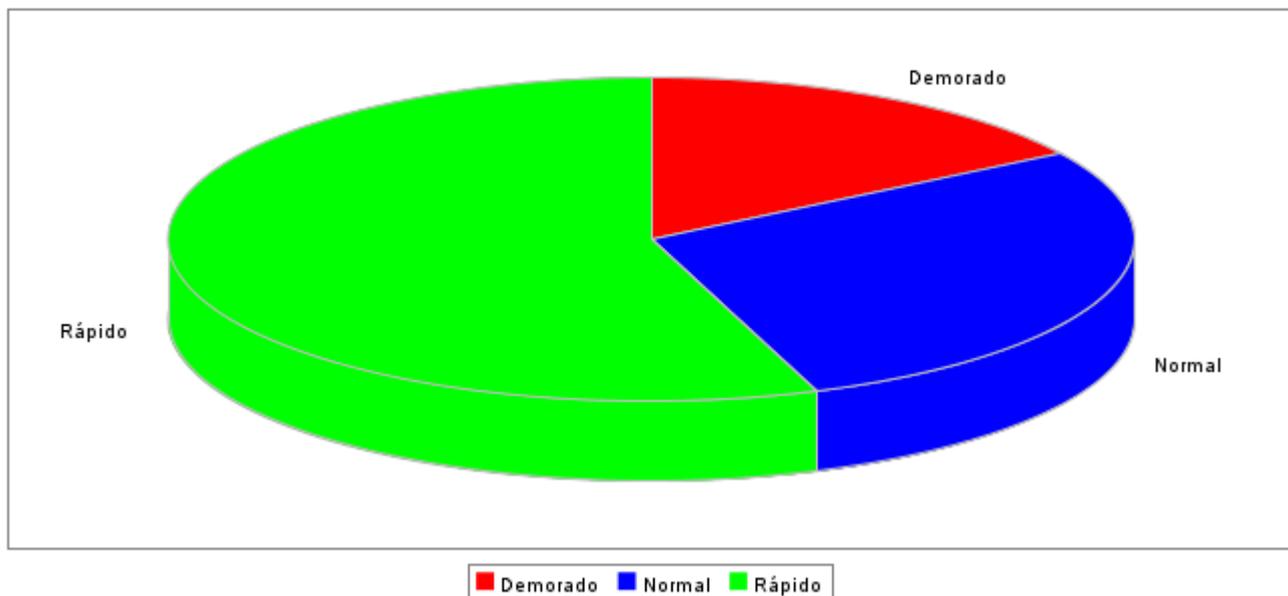
Total de atendimentos no período: 6262

Total de atendimentos concluídos: 5164

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 754

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	223	29,58%
Muito Importante	517	68,57%
Pouco Importante	14	1,86%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



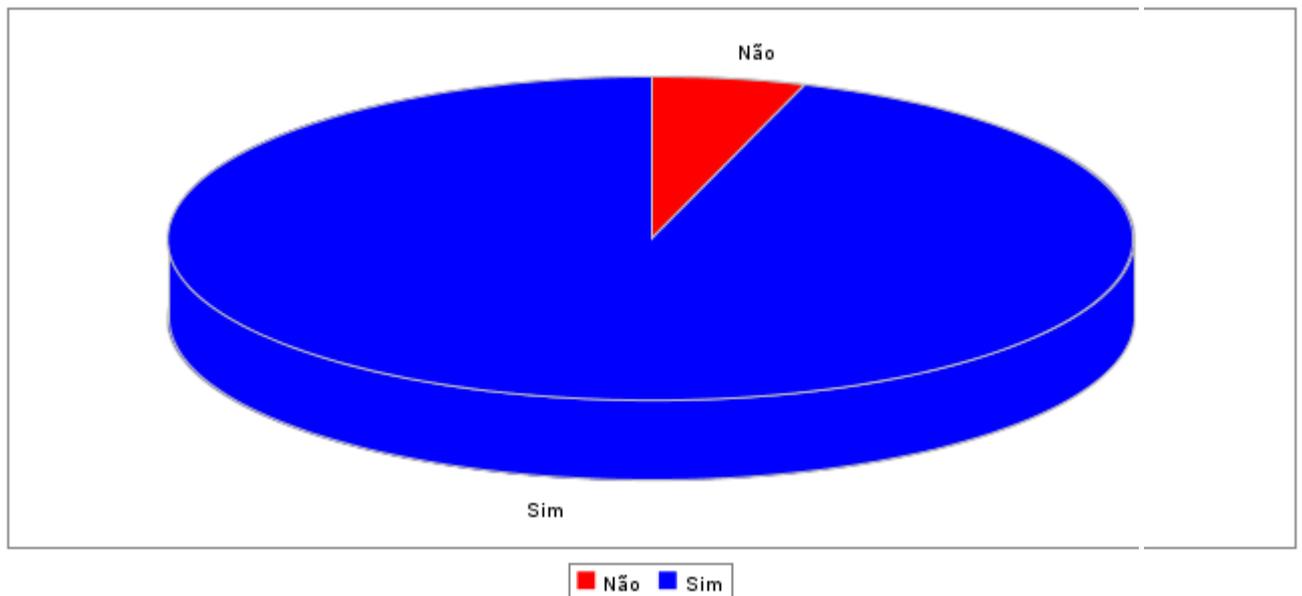
Total de atendimentos no período: 6262

Total de atendimentos concluídos: 5164

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 754

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	121	16,05%
Normal	214	28,38%
Rápido	419	55,57%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6262

Total de atendimentos concluídos: 5164

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 754

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	39	5,17%
Sim	715	94,83%

FIM DO RELATÓRIO
