



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado - Sistema de Gestão Rede de Ouvidorias de Pernambuco

Período de 01/11/2012 a 30/11/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

Total de Manifestações no período de 01/11/2012 a 30/11/2012: 8266

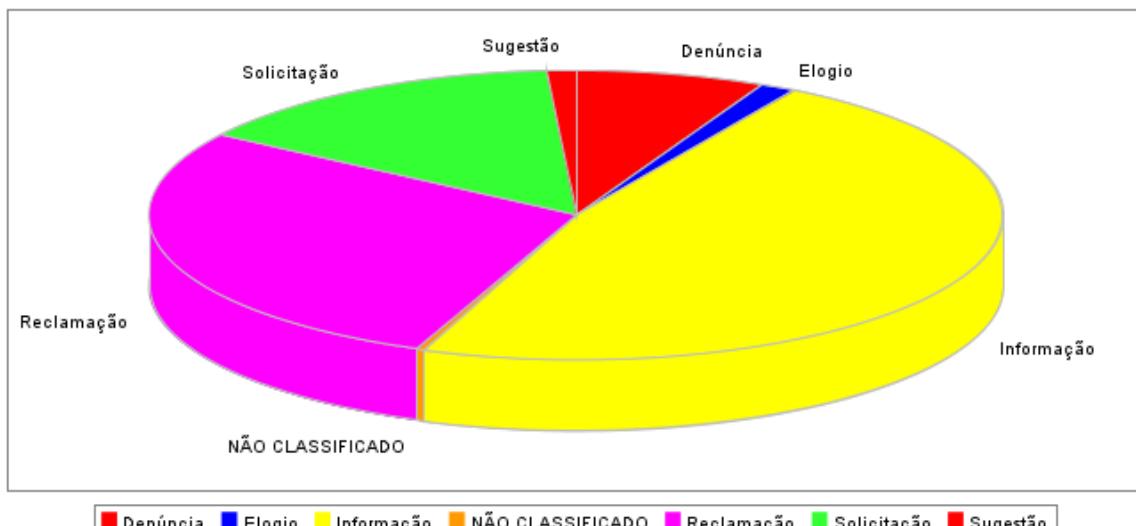
| Órgão | Número Absoluto | *Manifestações Encaminhadas |
|--|----------------------------|--|
| AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO | 57 | 0 |
| AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH | 136 | 1 |
| AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM | 6 | 1 |
| AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI | 2 | 2 |
| AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE | 2615 | 0 |
| CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA | 13 | 2 |
| CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS | 19 | 0 |
| COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE | 49 | 5 |
| COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS | 1 | 0 |
| COMPESA | 1201 | 2 |
| DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS | 55 | 0 |
| DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN | 557 | 0 |
| ESCOLA POLITÉCNICA | 21 | 1 |
| FERNANDO DE NORONHA | 22 | 0 |
| FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE | 107 | 2 |
| FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO | 28 | 0 |

| | | |
|---|------|-----|
| GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO | 103 | 0 |
| HEMOPE | 26 | 0 |
| HOSPITAL OSWALDO CRUZ | 33 | 0 |
| INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO | 9 | 0 |
| INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM | 5 | 0 |
| INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH | 434 | 1 |
| JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO | 64 | 0 |
| OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO | 57 | 283 |
| PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART | 22 | 0 |
| PORTO DO RECIFE | 1 | 0 |
| PROCURADORIA GERAL DO ESTADO | 7 | 0 |
| PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE | 20 | 0 |
| SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE | 6 | 1 |
| SECRETARIA DA MULHER | 82 | 3 |
| SECRETARIA DAS CIDADES | 3 | 0 |
| SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO | 72 | 42 |
| SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA | 30 | 5 |
| SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA | 15 | 0 |
| SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL | 199 | 4 |
| SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | 5 | 2 |
| SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH | 281 | 6 |
| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO | 1605 | 1 |
| SECRETARIA DE ESPORTES | 1 | 0 |
| SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO | 6 | 3 |

| | | |
|--|-------------|------------|
| SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS | 10 | 1 |
| SECRETARIA DE SAÚDE | 25 | 11 |
| SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO | 40 | 3 |
| SECRETARIA DE TURISMO - SETUR | 63 | 46 |
| SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO | 9 | 12 |
| UPE | 144 | 0 |
| Total | 8266 | 440 |

*Refere-se ao total de manifestações encaminhadas para outras Ouvidorias.

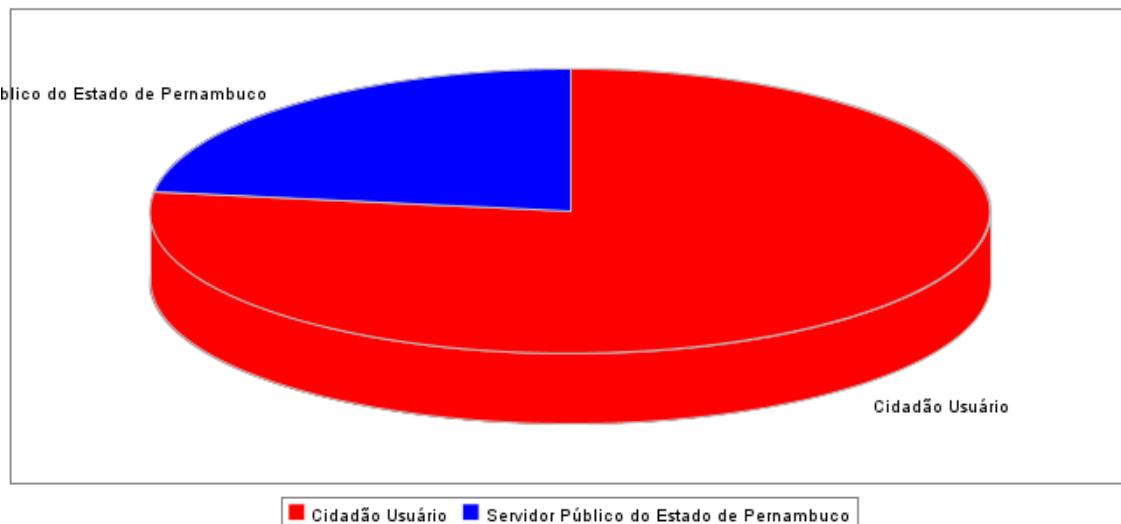
Por Natureza de Manifestação



| Natureza | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|-------------|
| Denúncia | 594 | 7,19% |
| Elogio | 113 | 1,37% |
| Informação | 3908 | 47,28% |
| NÃO CLASSIFICADO | 19 | 0,23% |
| Reclamação | 2339 | 28,30% |
| Solicitação | 1202 | 14,54% |
| Sugestão | 91 | 1,10% |
| Total | 8266 | 100% |

Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



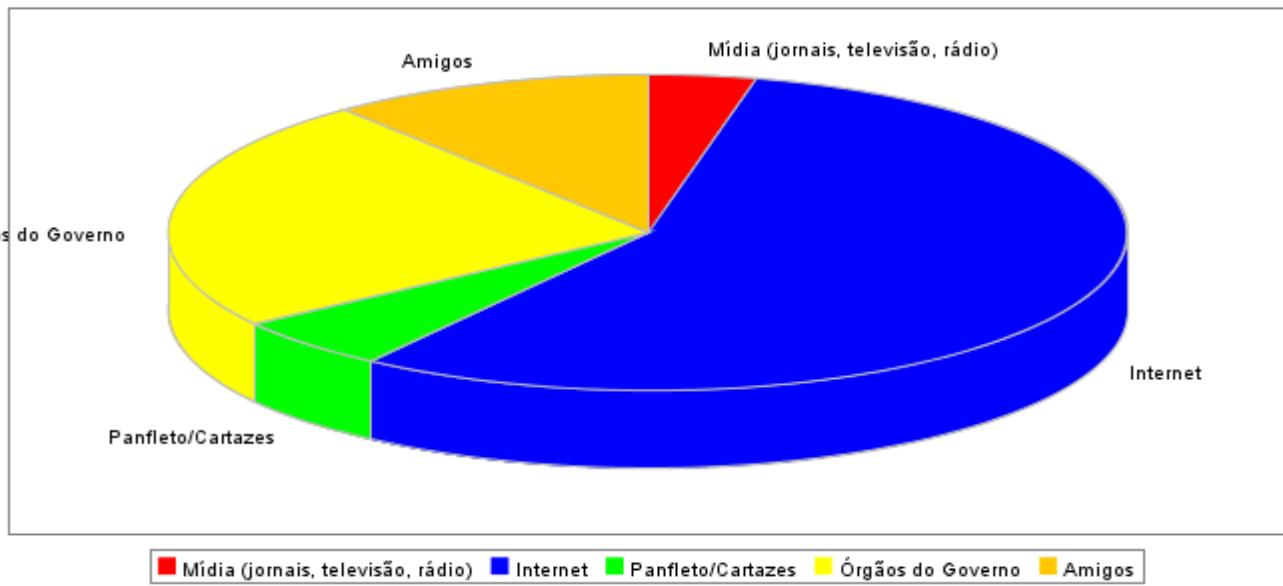
Total de atendimentos no período: 8266

Total de atendimentos concluídos: 6785

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 902

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|--|-----------------|------------|
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 0 | 0 |
| Cidadão Usuário | 697 | 77,27% |
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 205 | 22,73% |

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



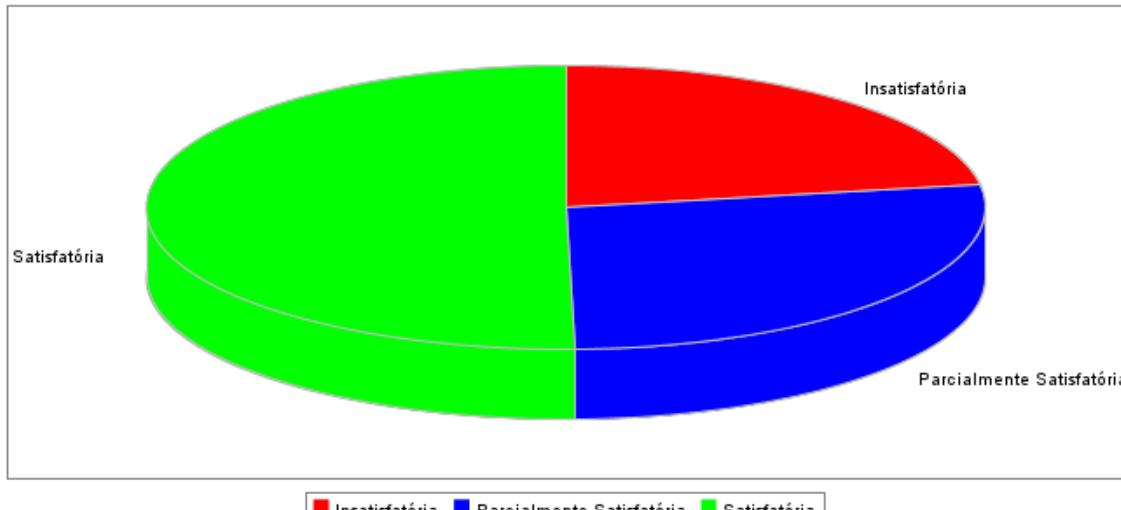
Total de atendimentos no período: 8266

Total de atendimentos concluídos: 6785

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 902

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Amigos | 0 | 0 |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 33 | 3,66% |
| Panfleto/Cartazes | 0 | 0 |
| Internet | 506 | 56,10% |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 0 | 0 |
| Panfleto/Cartazes | 50 | 5,54% |
| Órgãos do Governo | 215 | 23,84% |
| Amigos | 98 | 10,86% |

Estatística de Satisfação do Manifestante



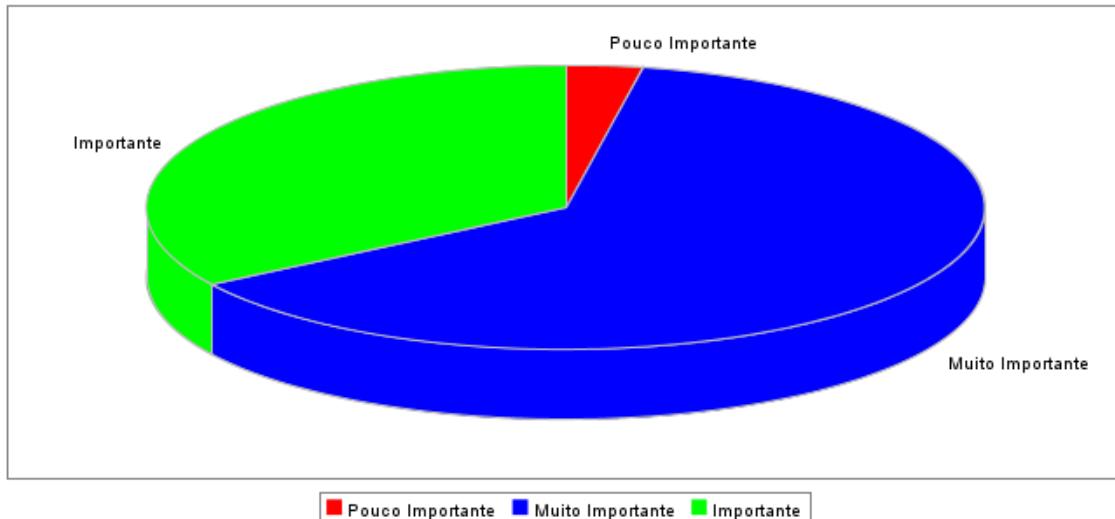
Total de atendimentos no período: 8266

Total de atendimentos concluídos: 6785

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 902

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---------------------------|-----------------|------------|
| Satisfatória | 0 | 0 |
| Insatisfatória | 203 | 22,51% |
| Insatisfatória | 0 | 0 |
| Parcialmente Satisfatória | 245 | 27,16% |
| Satisfatória | 454 | 50,33% |

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



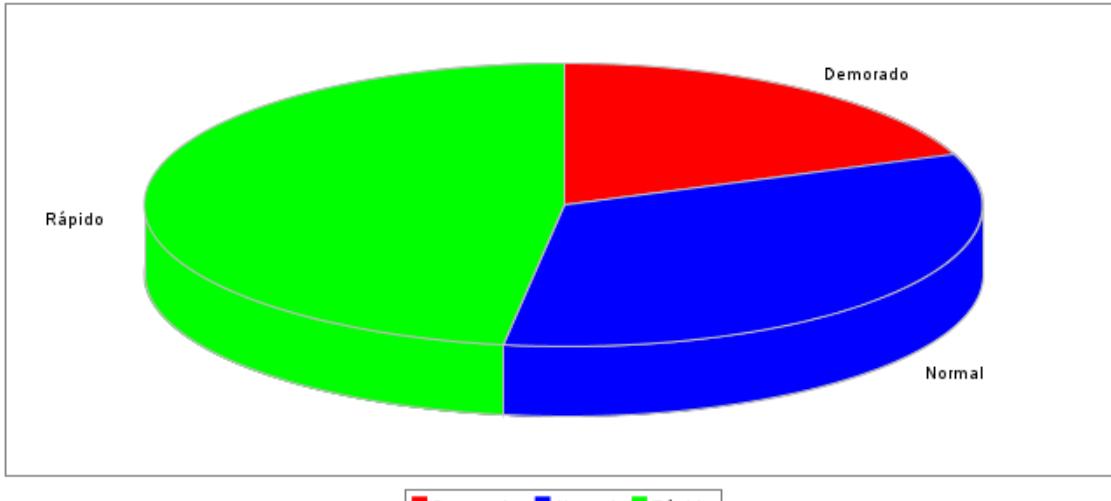
Total de atendimentos no período: 8266

Total de atendimentos concluídos: 6785

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 902

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|------------|
| Importante | 0 | 0 |
| Pouco Importante | 27 | 2,99% |
| Pouco Importante | 0 | 0 |
| Muito Importante | 568 | 62,97% |
| Importante | 307 | 34,04% |

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



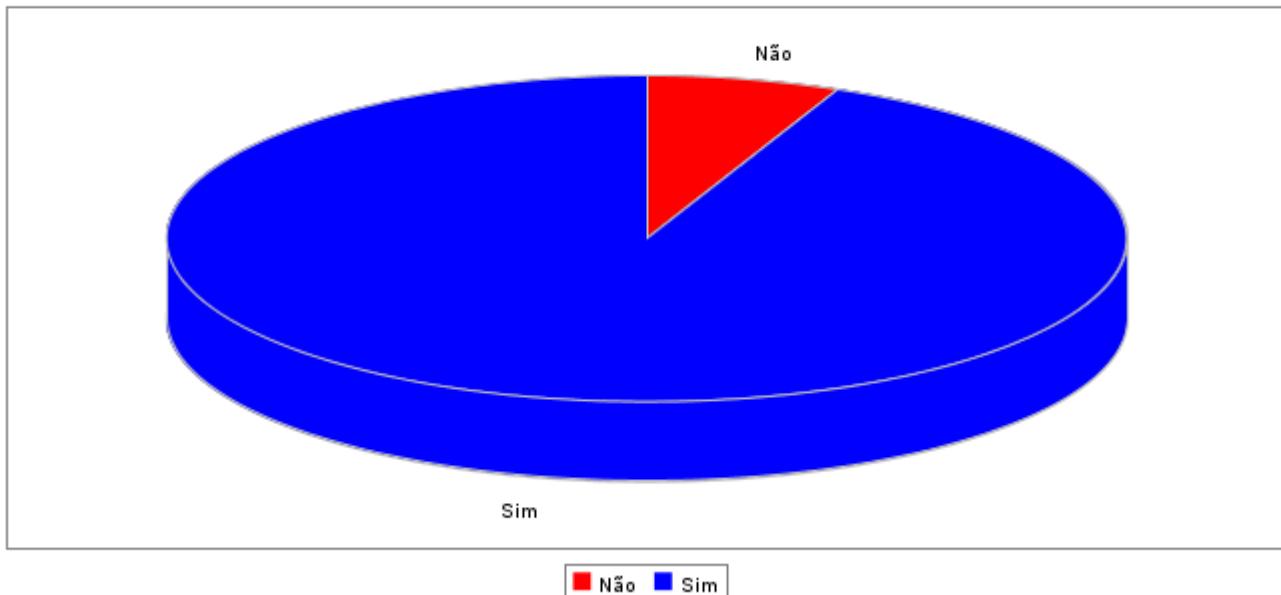
Total de atendimentos no período: 8266

Total de atendimentos concluídos: 6785

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 902

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Rápido | 0 | 0 |
| Demorado | 172 | 19,07% |
| Demorado | 0 | 0 |
| Normal | 300 | 33,26% |
| Rápido | 430 | 47,67% |

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8266

Total de atendimentos concluídos: 6785

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 902

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Sim | 0 | 0 |
| Não | 59 | 6,54% |
| Sim | 843 | 93,46% |

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

FIM DO RELATÓRIO