



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

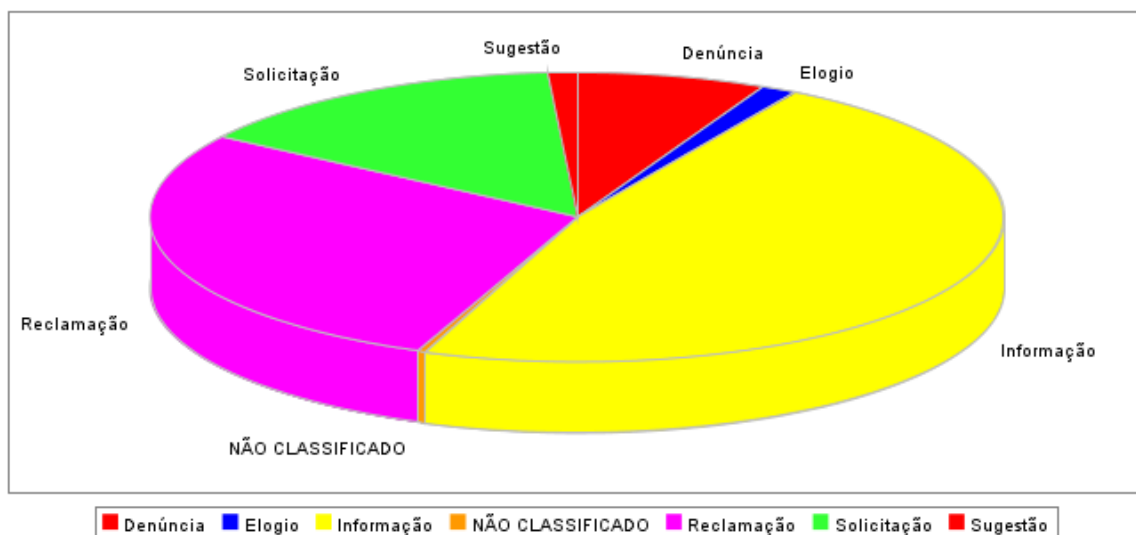
Órgão	Número Absoluto	*Manifestações Encaminhadas
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	57	0
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	136	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	6	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	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.

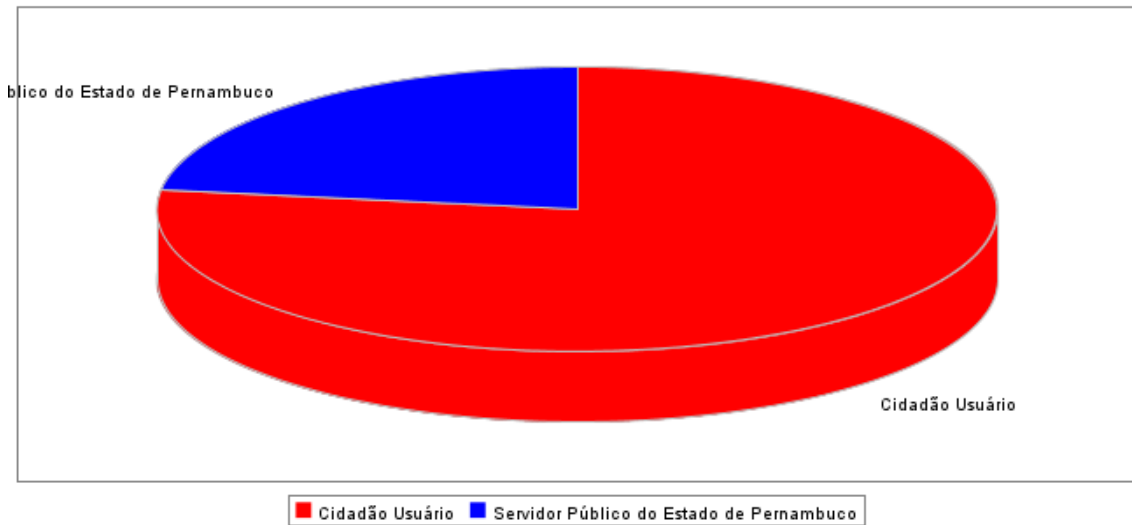
Por Natureza de Manifestação



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



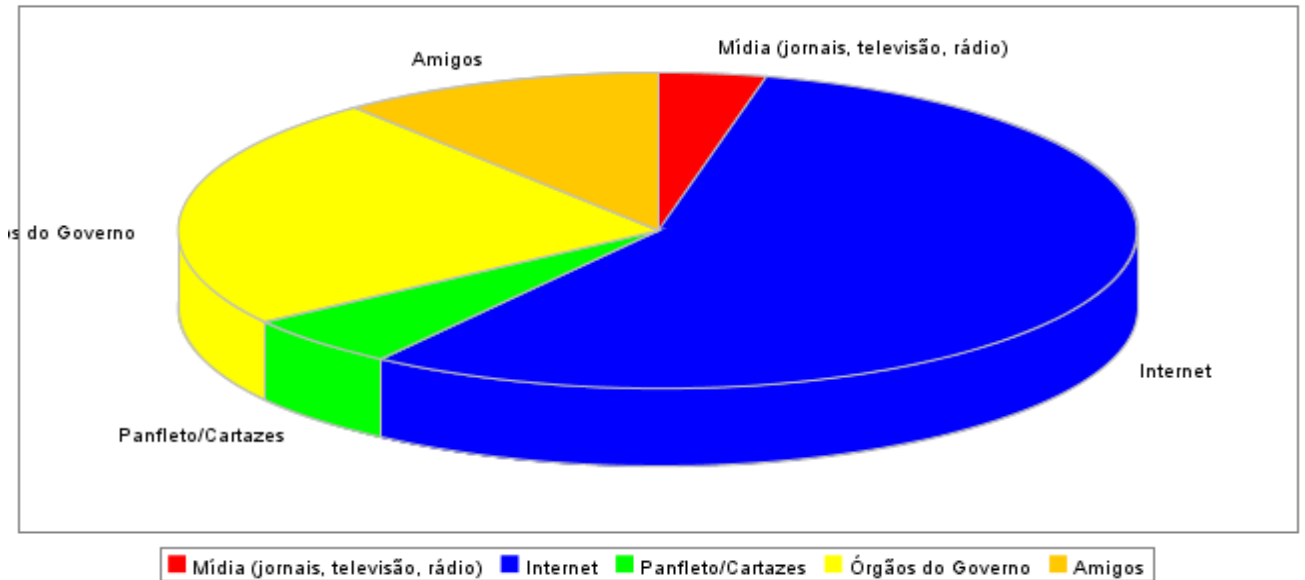
Total de atendimentos no período: 8266

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



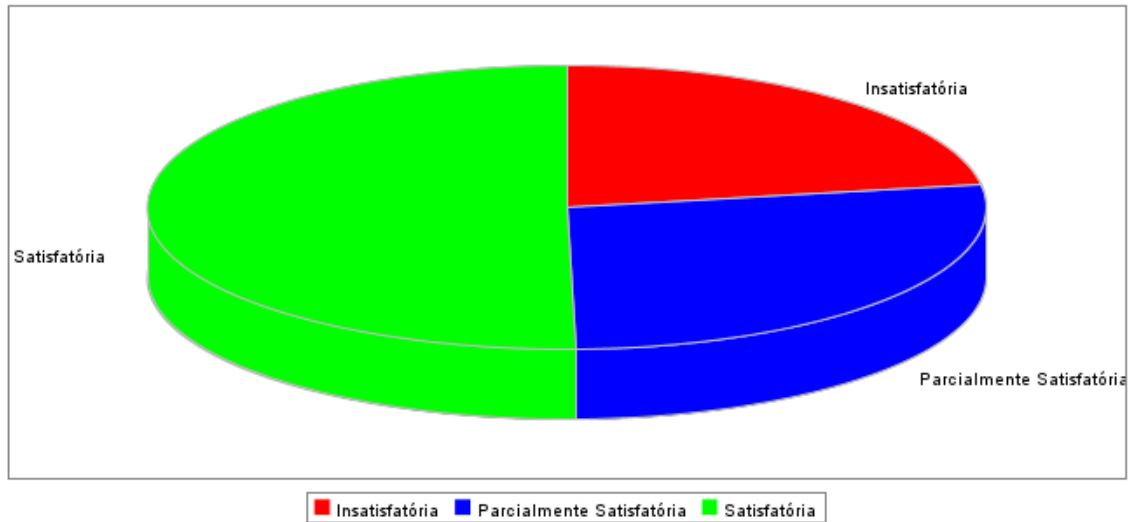
Total de atendimentos no período: 8266

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



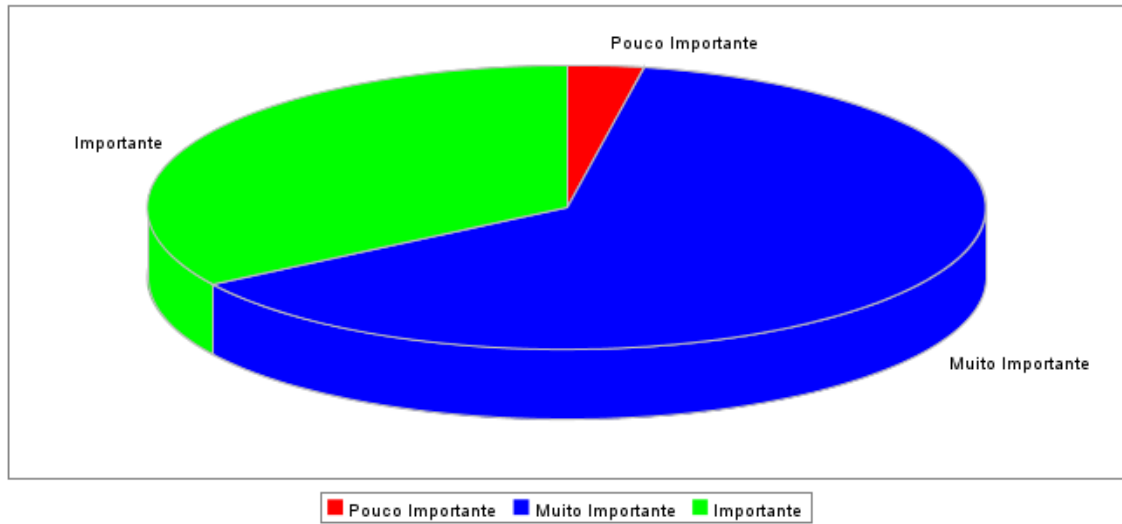
Total de atendimentos no período: 8266

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



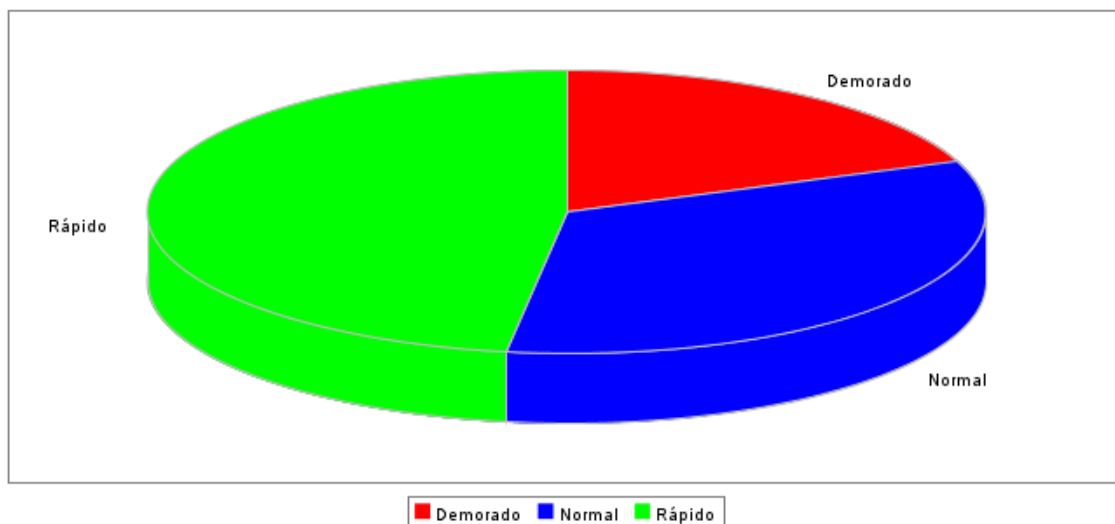
Total de atendimentos no período: 8266

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



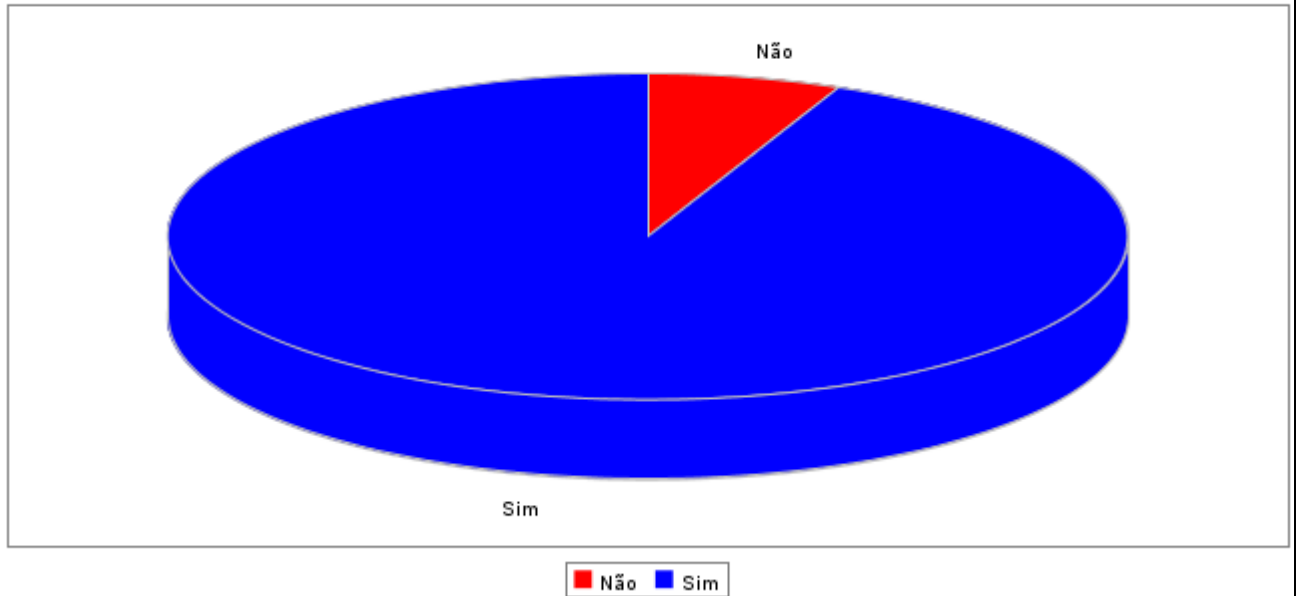
Total de atendimentos no período: 8266

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
