



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias de Pernambuco

Período de 01/08/2012 a 31/08/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

1-Informações Gerais

Número Total de Manifestações no período

6.769

de 01/09/2012 a 30/09/2012:

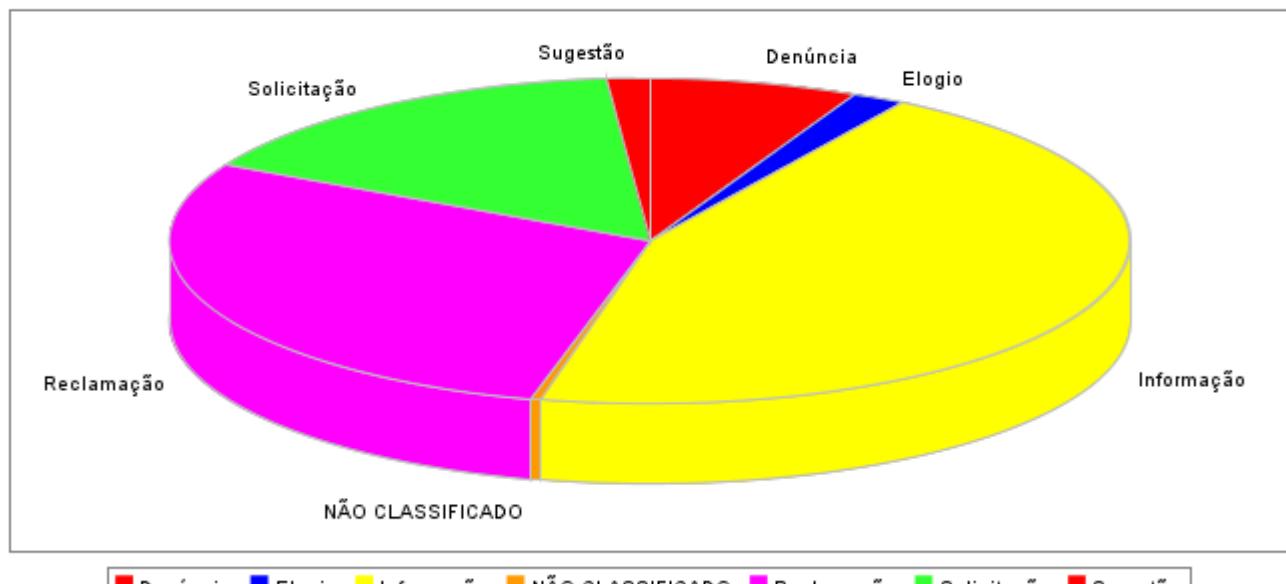
Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	12
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	78
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	11
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1826
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	25
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	36
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	44
COMPESA	655
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	27
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	434
ESCOLA POLITÉCNICA	5
FERNANDO DE NORONHA	11
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	122
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	10

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	83
HEMOPE	49
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	28
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	8
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	452
ITERP	1
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	83
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	39
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	16
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	26
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	16
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	111
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	16
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	367
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	23
SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	213
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	282
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1387
SECRETARIA DE ESPORTES	8
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	6

SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	3
SECRETARIA DE SAÚDE	44
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	54
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	62
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	22
UPE	65
Total	6.769

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Por Natureza de Manifestação



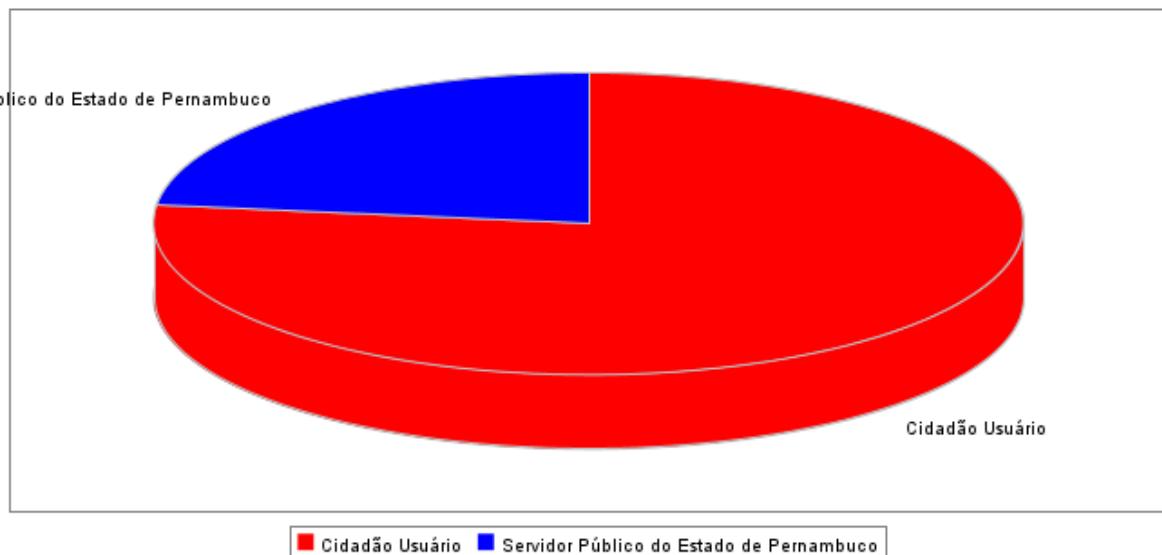
Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	448	7,02%
Elogio	115	1,80%
Informação	2862	44,82%
NÃO CLASSIFICADO	23	0,36%
Reclamação	1842	28,84%
Solicitação	1005	15,74%
Sugestão	91	1,42%
Total*	6.386	100%

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

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6386

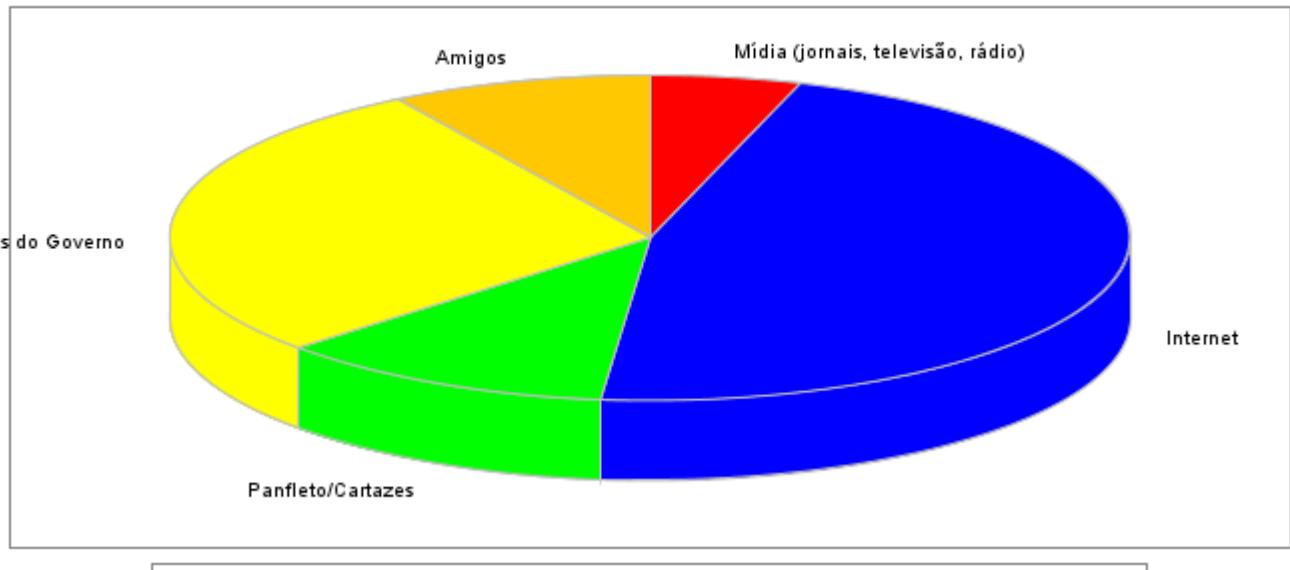
Total de atendimentos concluídos: 4901

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 707

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	0	0
Cidadão Usuário	544	76,94%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	163	23,06%

Fonte: Sistema G-CON

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6386

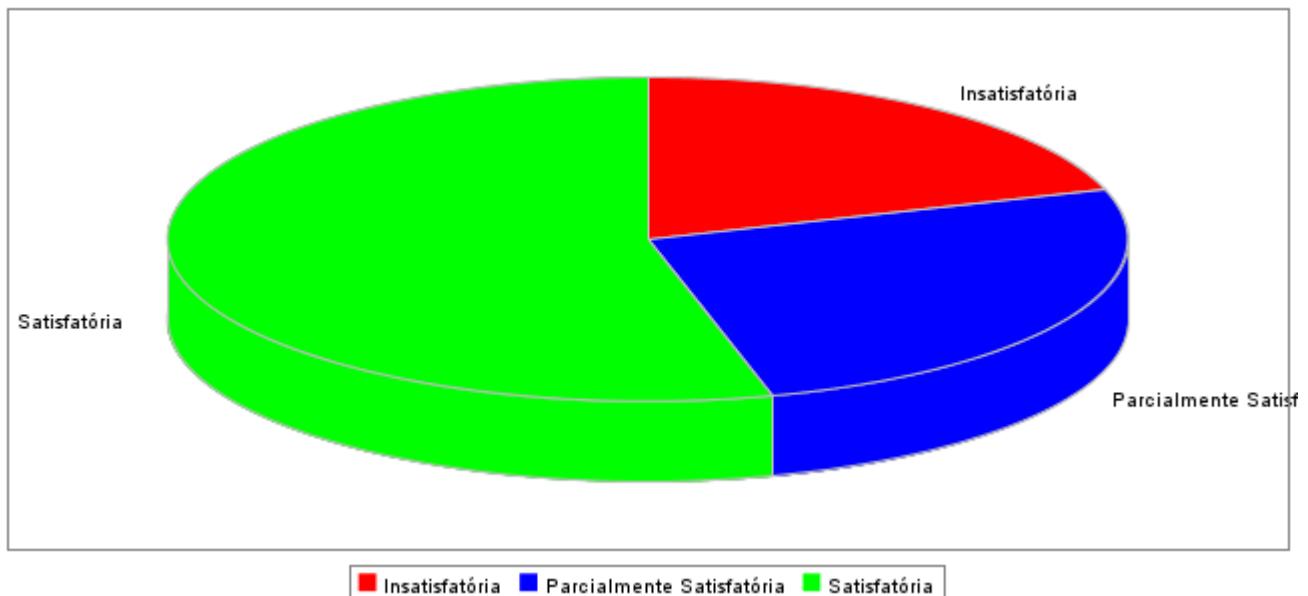
Total de atendimentos concluídos: 4901

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 707

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	0	0
Mídia (jornais, televisão, rádio)	36	5,09%
Panfleto/Cartazes	0	0
Internet	329	46,53%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	0	0
Panfleto/Cartazes	81	11,46%
Órgãos do Governo	199	28,15%
Amigos	62	8,77%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 6386

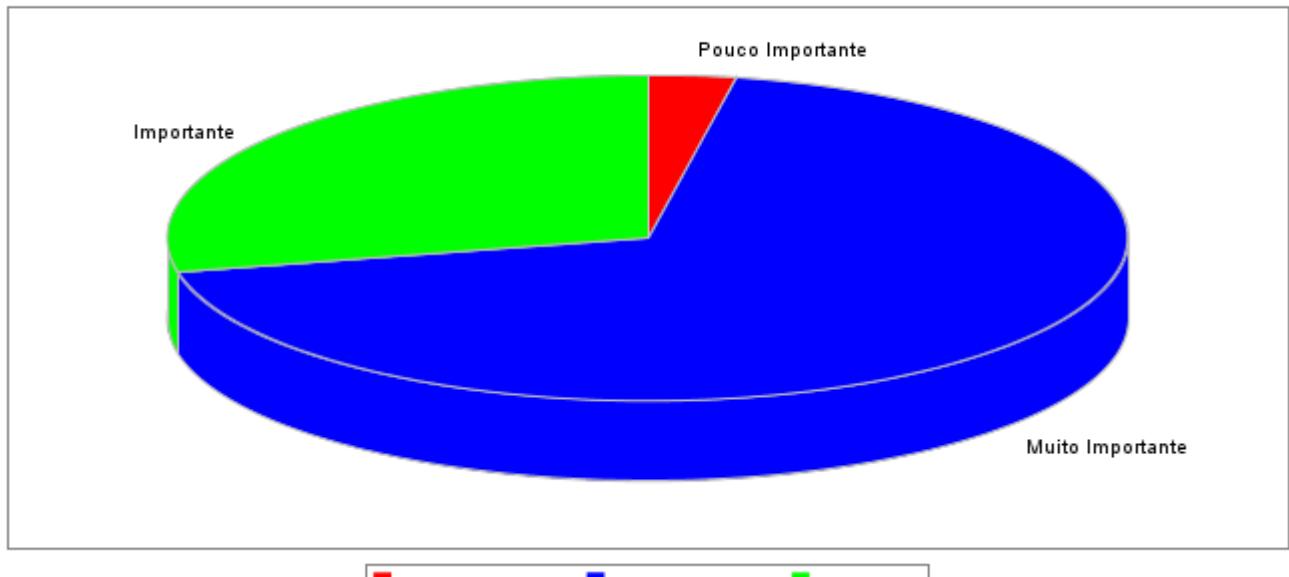
Total de atendimentos concluídos: 4901

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 707

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	0	0
Insatisfatória	142	20,08%
Insatisfatória	0	0
Parcialmente Satisfatória	182	25,74%
Satisfatória	383	54,17%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6386

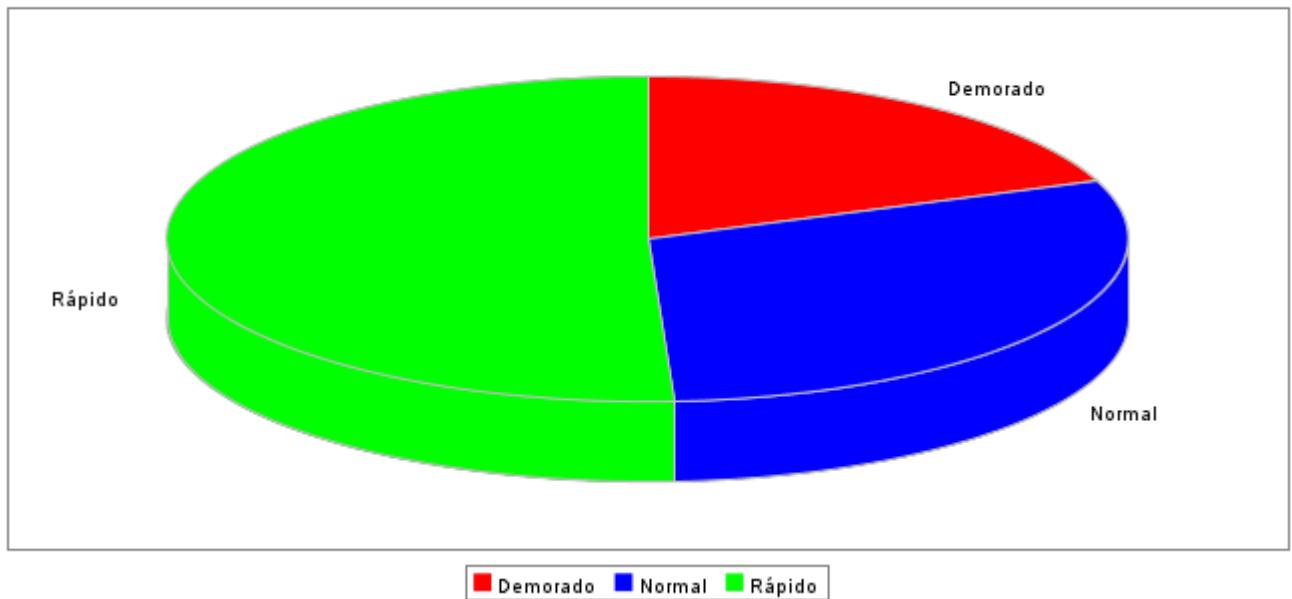
Total de atendimentos concluídos: 4901

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 707

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	0	0
Pouco Importante	21	2,97%
Pouco Importante	0	0
Muito Importante	485	68,60%
Importante	201	28,43%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6386

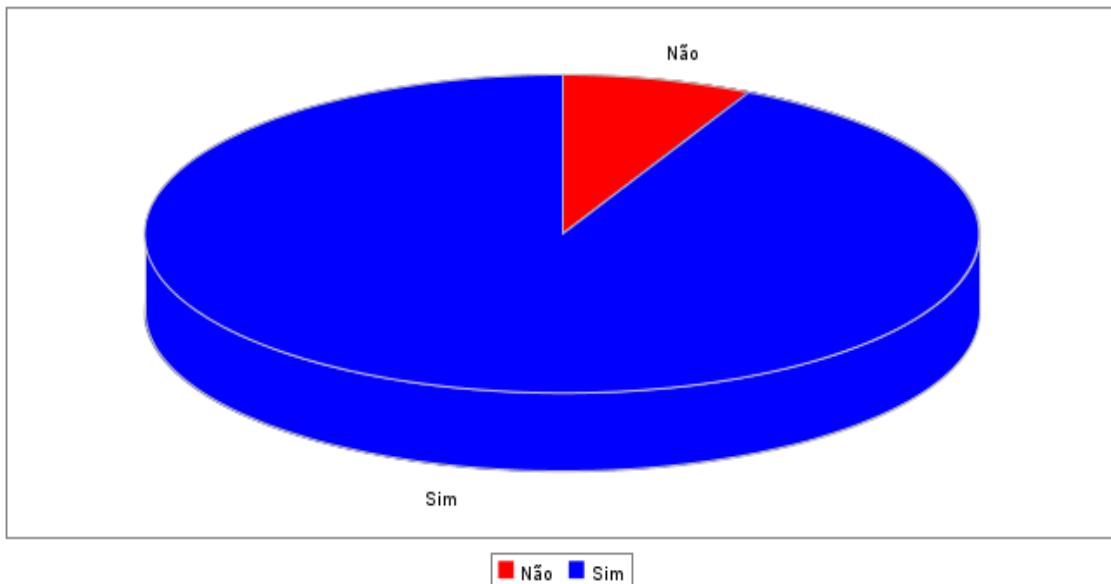
Total de atendimentos concluídos: 4901

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 707

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	0	0
Demorado	136	19,24%
Demorado	0	0
Normal	211	29,84%
Rápido	360	50,92%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6386

Total de atendimentos concluídos: 4901

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 707

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	0	0
Não	52	7,36%
Sim	655	92,64%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

FIM DO RELATÓRIO