



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

**Período de 01/04/2010 a 30/04/2010**

**Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social**

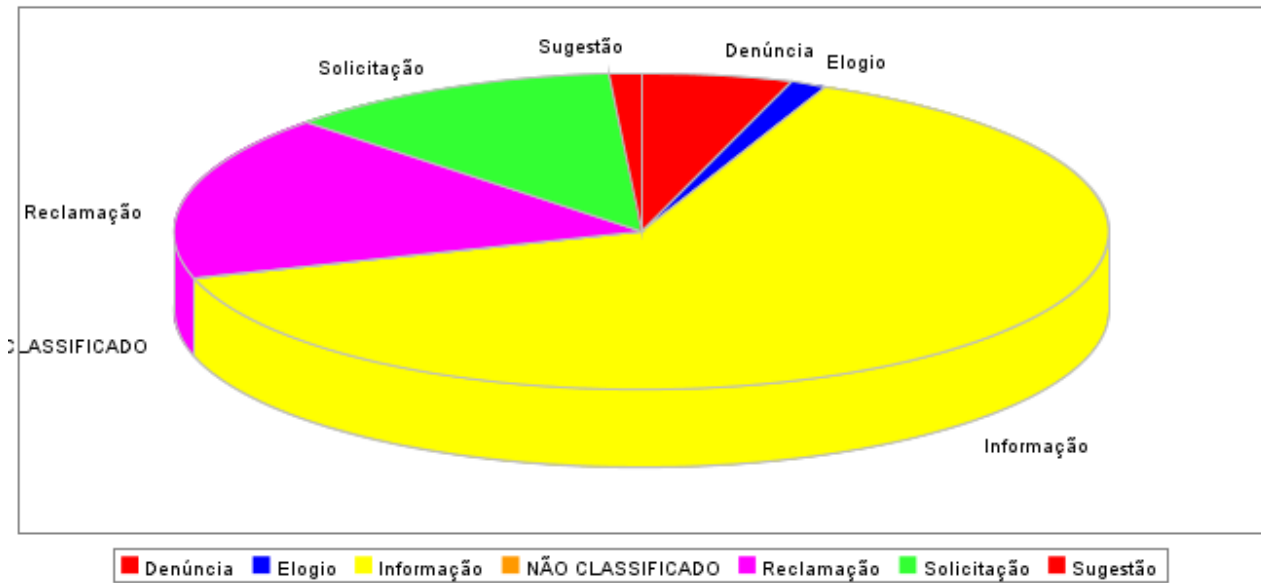
# 1-Informações Gerais

## 1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/04/2010 a 30/04/2010: 6730

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	27
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	8
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3827
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	19
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	13
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	3
COMPESA	59
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	57
ESCOLA POLITÉCNICA	4
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	147
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	21
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	837
HEMOPE	31
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	16
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	5
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	561
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	1
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	19
PORTO DE SUAPE	15
PORTO DO RECIFE	2

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	14
SECRETARIA DA MULHER	4
SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	46
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	11
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	116
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	74
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	616
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	8
SECRETARIA DE SAÚDE	27
SECRETARIA DE TRANSPORTES	5
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	41
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	54
UPE	21
<b>Total</b>	<b>6730</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	351	5,22%
Elogio	84	1,25%
Informação	4297	63,85%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,01%
Reclamação	1142	16,97%
Solicitação	782	11,62%
Sugestão	73	1,08%
<b>Total</b>	<b>6730</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

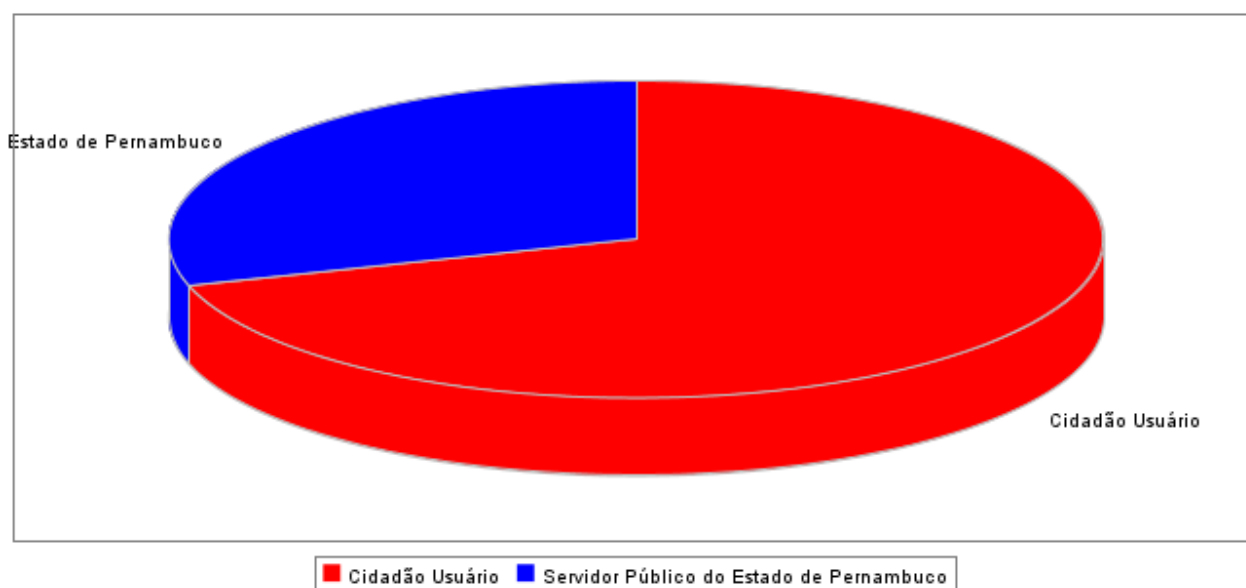
**Total de atendimentos no período: 6730**

**Total de atendimentos concluídos: 5496**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 357**

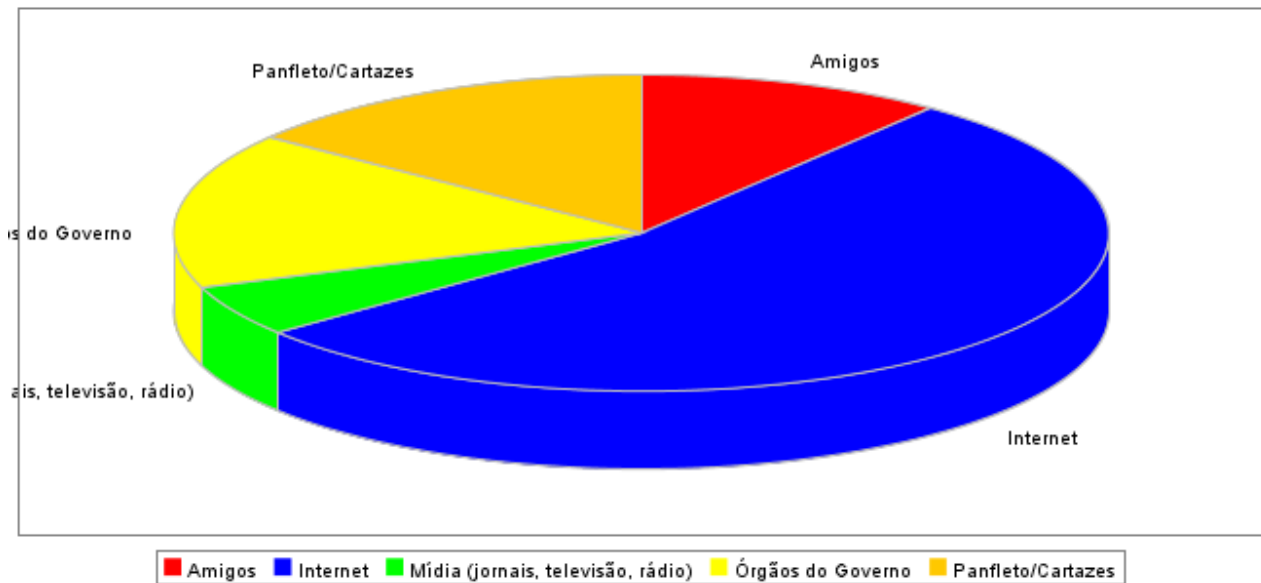
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

### 2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



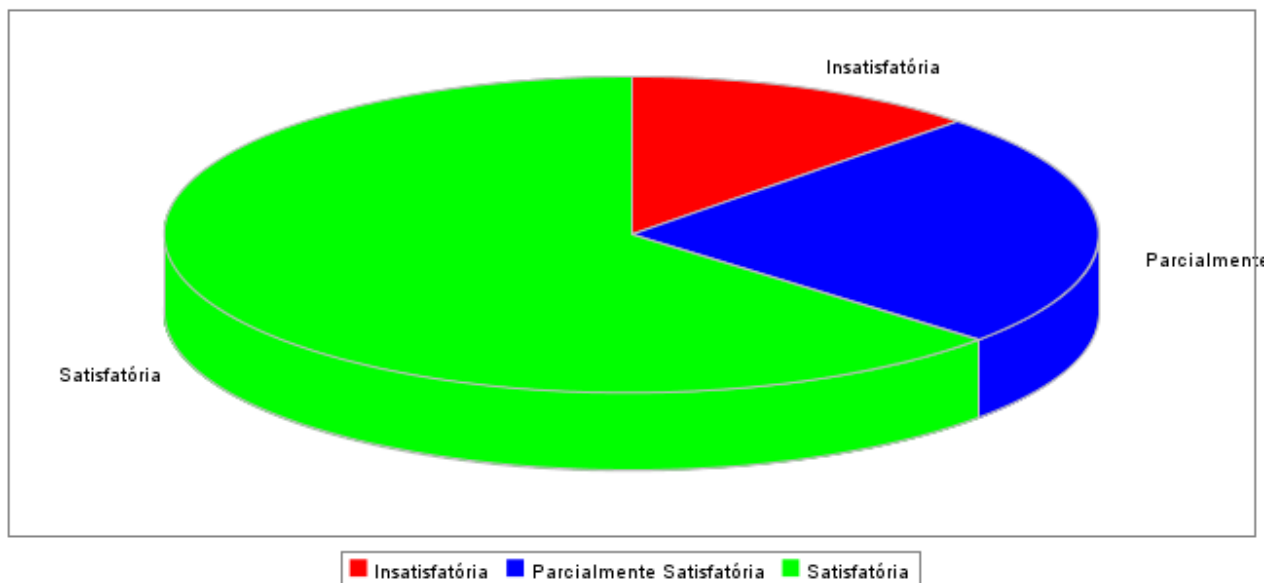
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	251	70,31%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	106	29,69%

## 2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	38	10,64%
Internet	191	53,50%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	19	5,32%
Órgãos do Governo	57	15,97%
Panfleto/Cartazes	52	14,57%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



### Descrição

Insatisfatória

Parcialmente Satisfatória

Satisfatória

### Número Absoluto

44

87

226

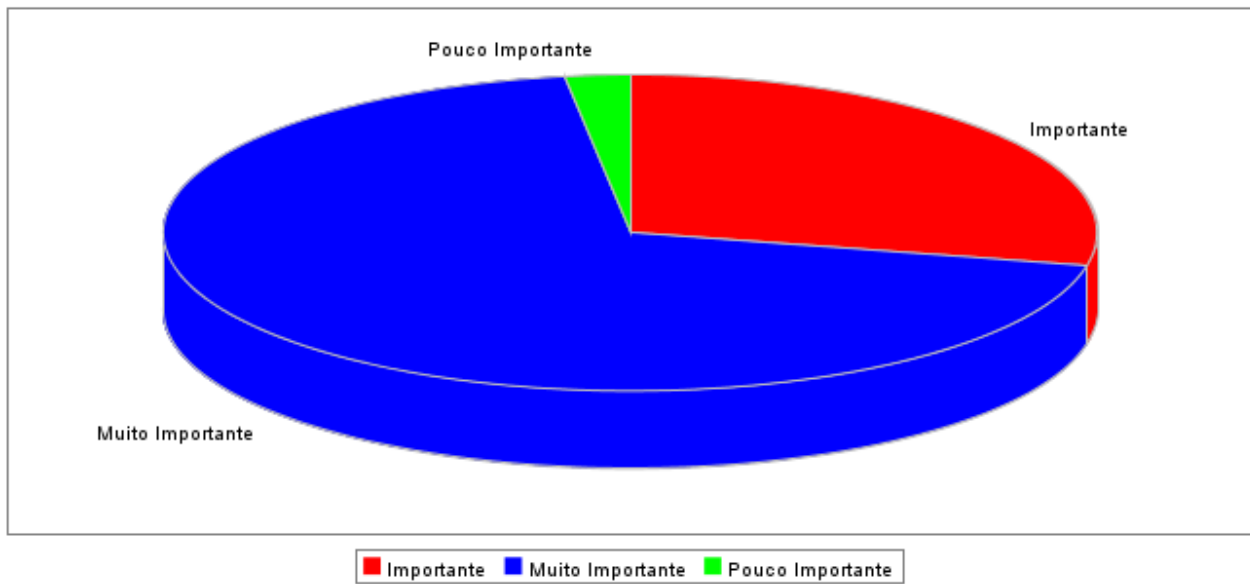
### Percentual

12,32%

24,37%

63,31%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



### Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

### Número Absoluto

101

248

8

### Percentual

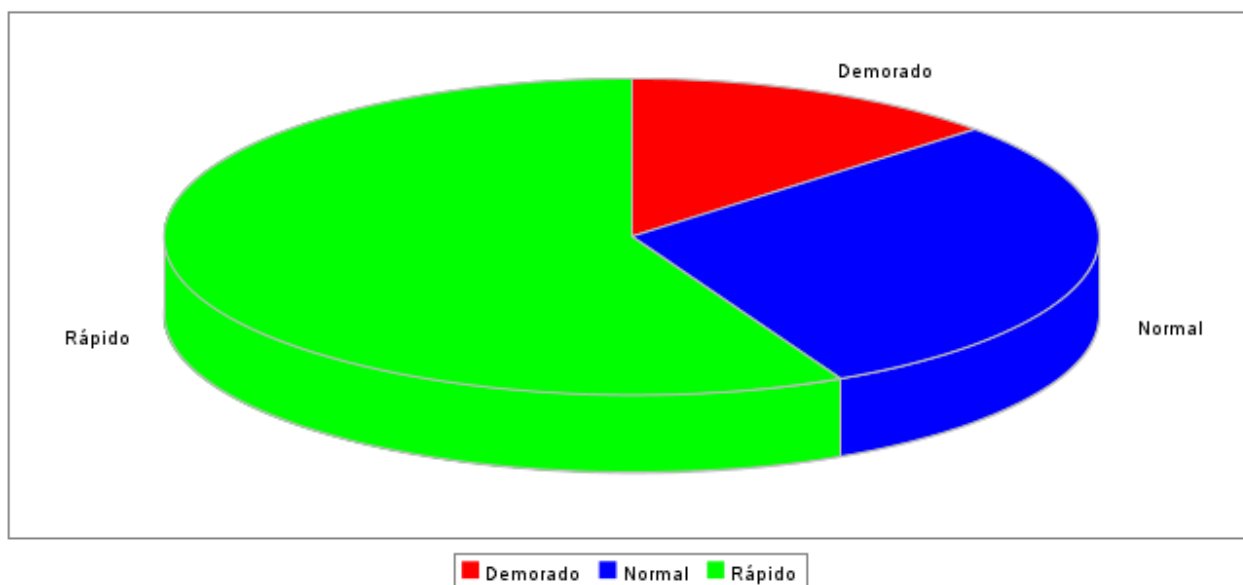
28,29%

69,47%

2,24%



## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



### Descrição

Demorado

Normal

Rápido

### Número Absoluto

47

105

205

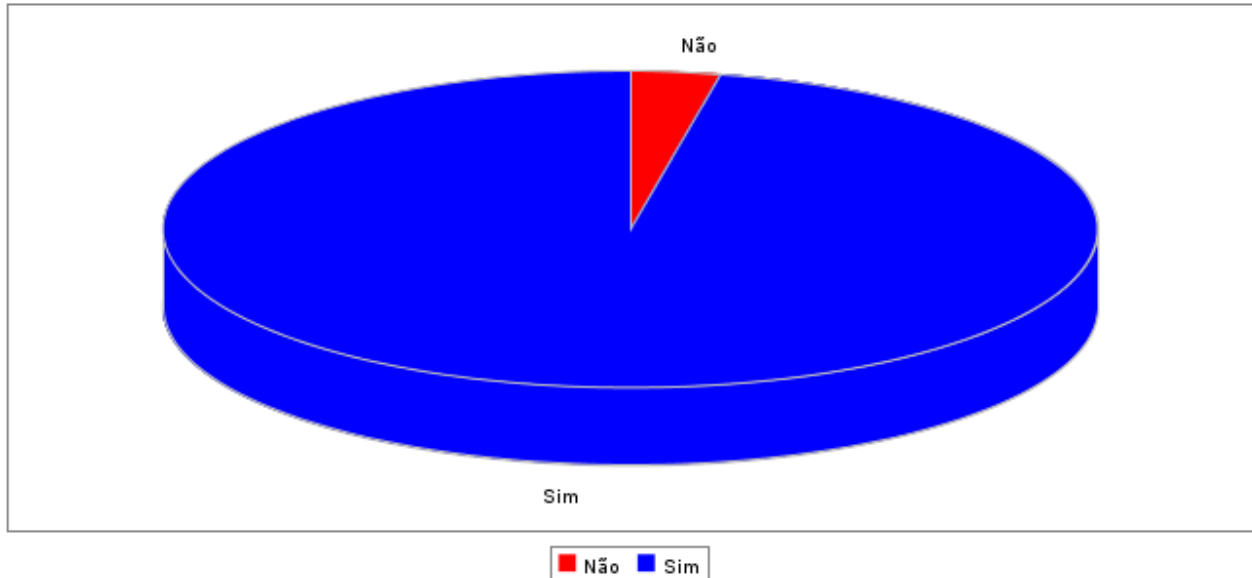
### Percentual

13,17%

29,41%

57,42%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



### Descrição

Não	11	3,08%
Sim	346	96,92%

----- Fim do Relatório -----