



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

Período de 01/04/2010 a 30/04/2010

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

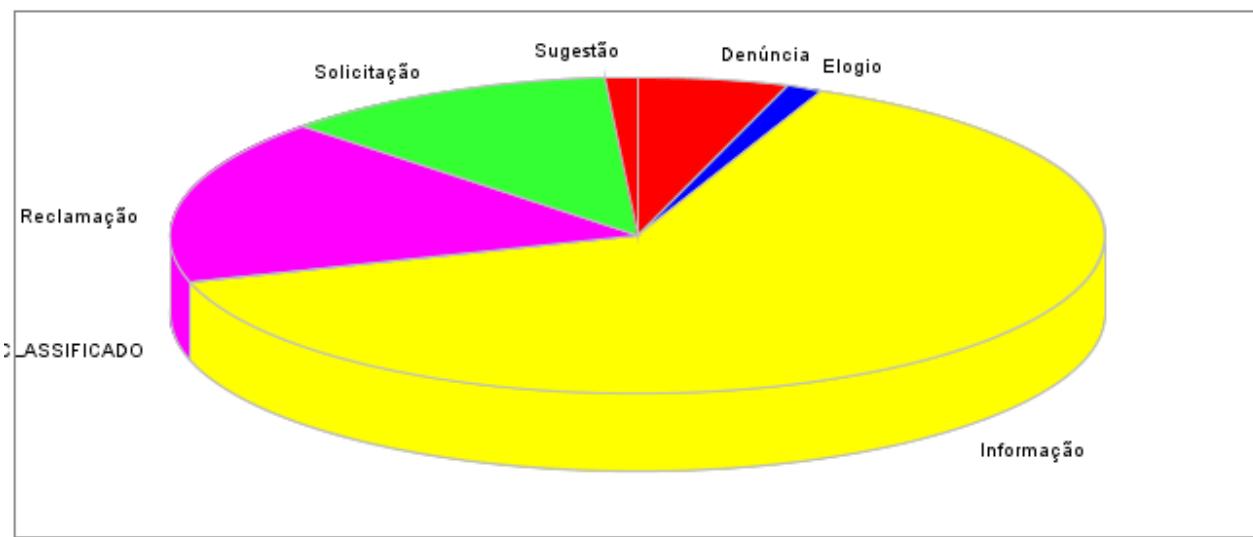
1-Informações Gerais

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

| Orgão | Quantidade |
|--|------------|
| 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 |
| Total | 6730 |

1.2-Por Natureza de Manifestação



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ NÃO CLASSIFICADO ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

| 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% |
| Total | 6730 | 100% |

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

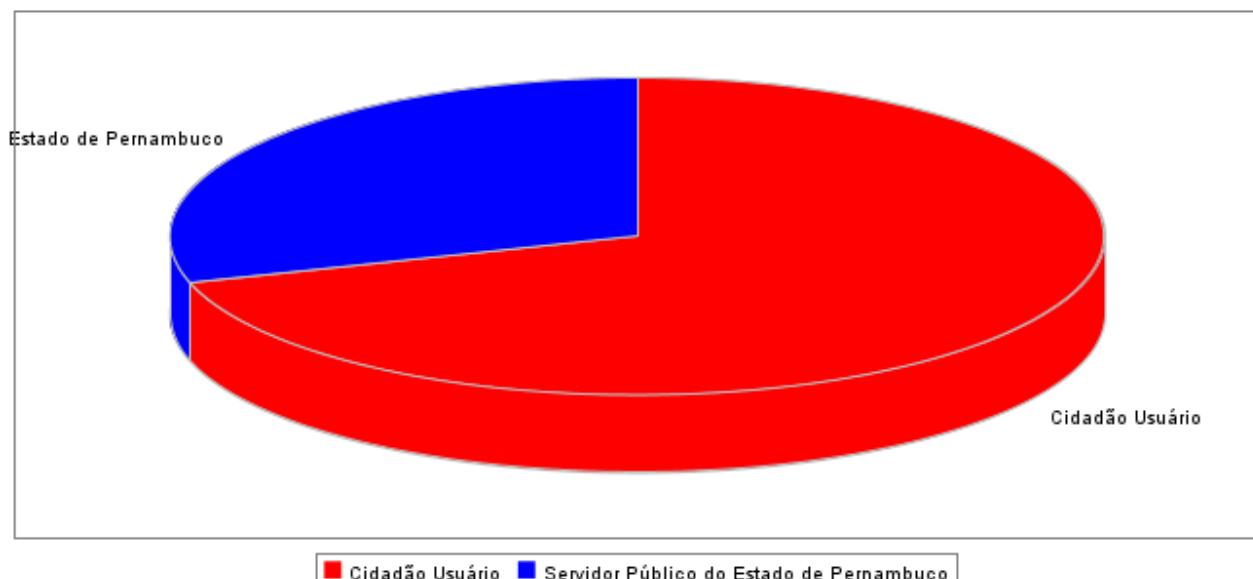
Total de atendimentos no período: 6730

Total de atendimentos concluídos: 5496

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

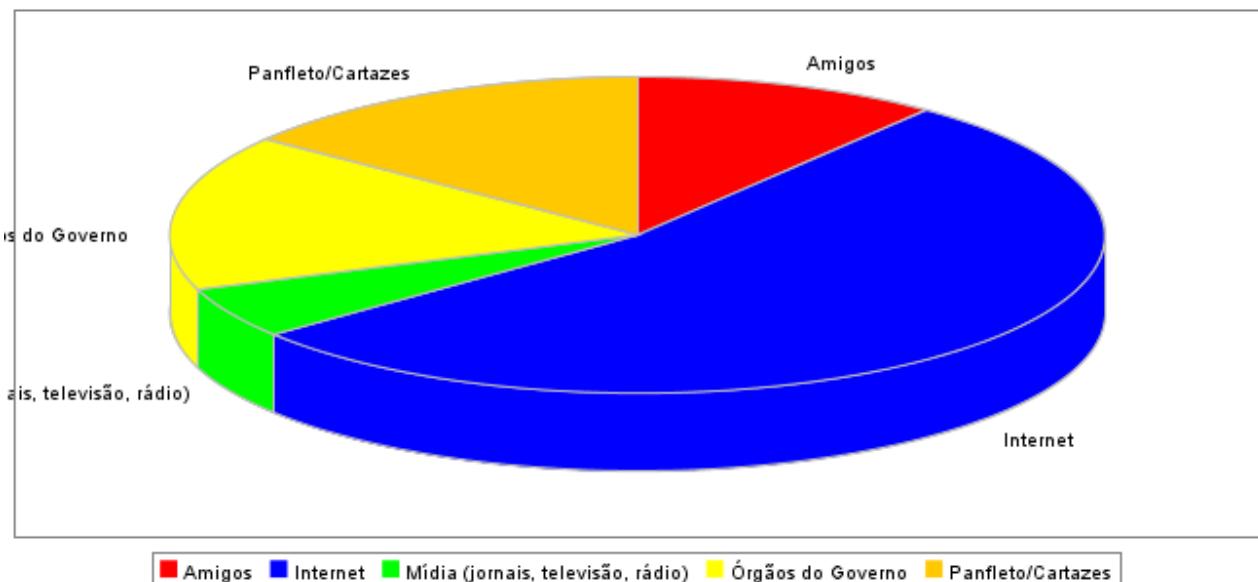
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



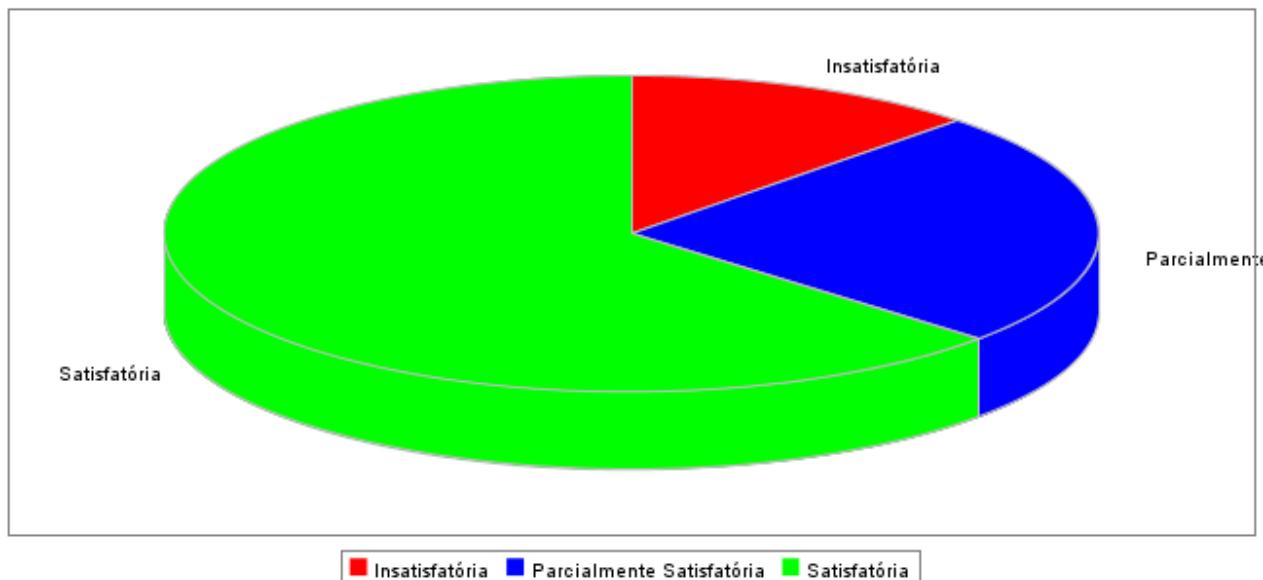
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|--|-----------------|------------|
| Cidadão Usuário | 251 | 70,31% |
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 106 | 29,69% |

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



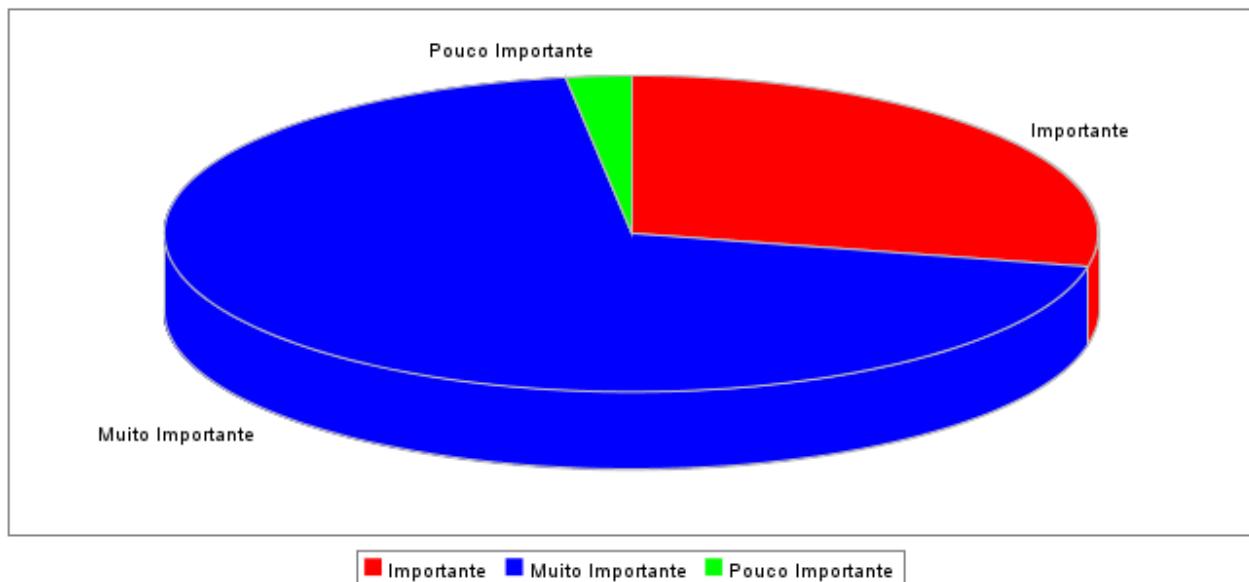
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Amigos | 38 | 10,64% |
| Internet | 191 | 53,50% |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 19 | 5,32% |
| Órgãos do Governo | 57 | 15,97% |
| Panfleto/Cartazes | 52 | 14,57% |

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



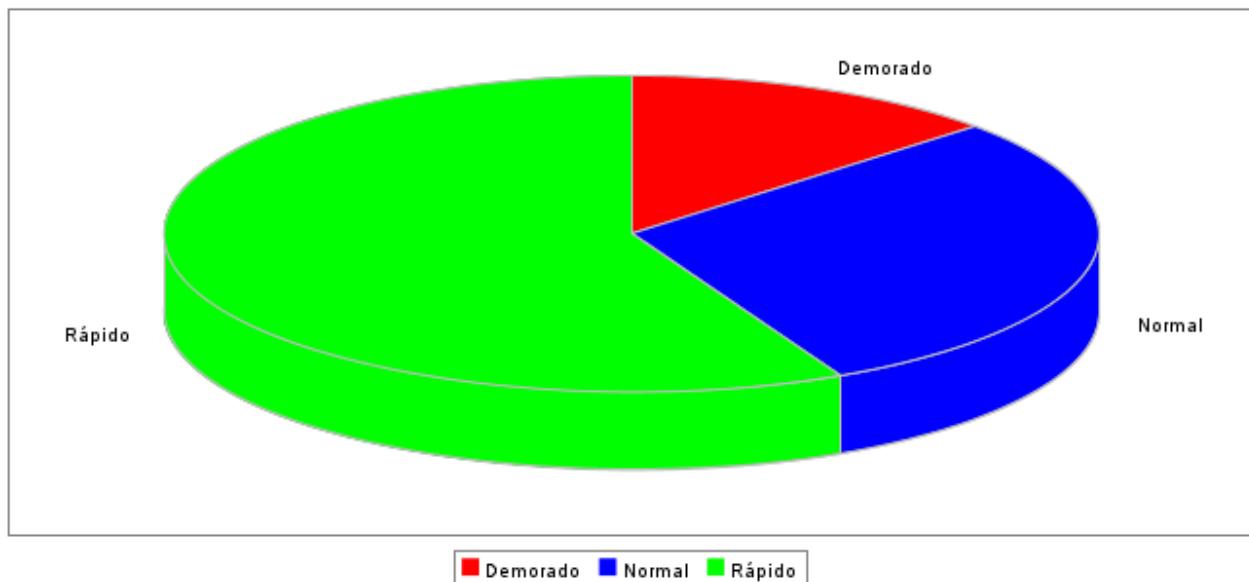
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---------------------------|-----------------|------------|
| Insatisfatória | 44 | 12,32% |
| Parcialmente Satisfatória | 87 | 24,37% |
| Satisfatória | 226 | 63,31% |

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



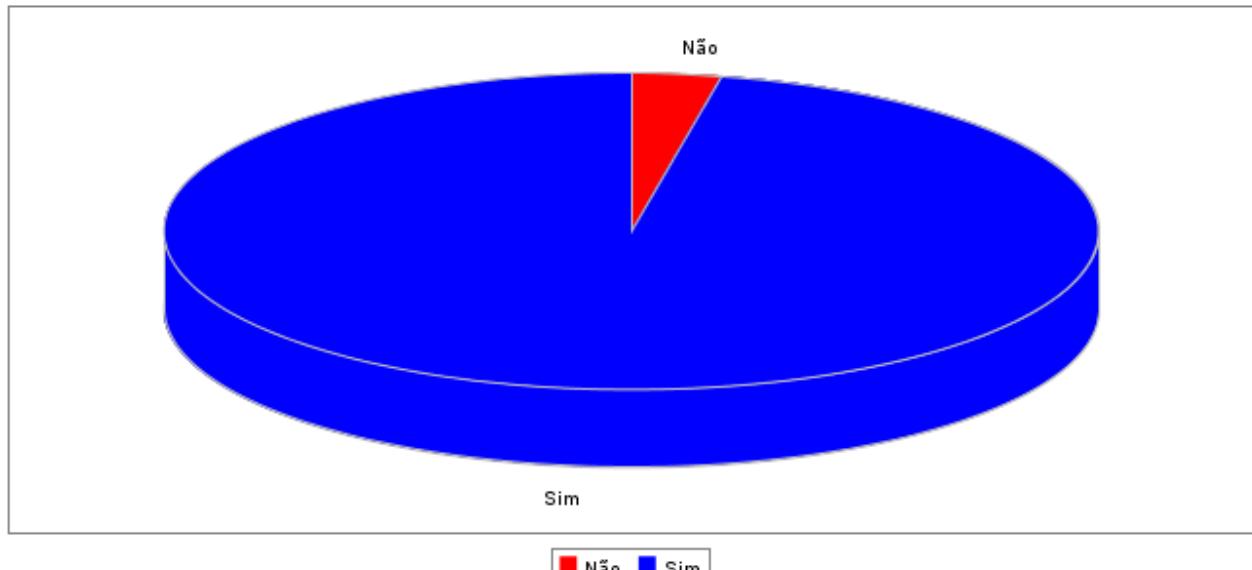
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|------------|
| Importante | 101 | 28,29% |
| Muito Importante | 248 | 69,47% |
| Pouco Importante | 8 | 2,24% |

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Demorado | 47 | 13,17% |
| Normal | 105 | 29,41% |
| Rápido | 205 | 57,42% |

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não
Sim

Número Absoluto

11
346

Percentual

3,08%
96,92%

----- Fim do Relatório -----