



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

**Período de 01/06/2010 a 30/06/2010**

Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

---

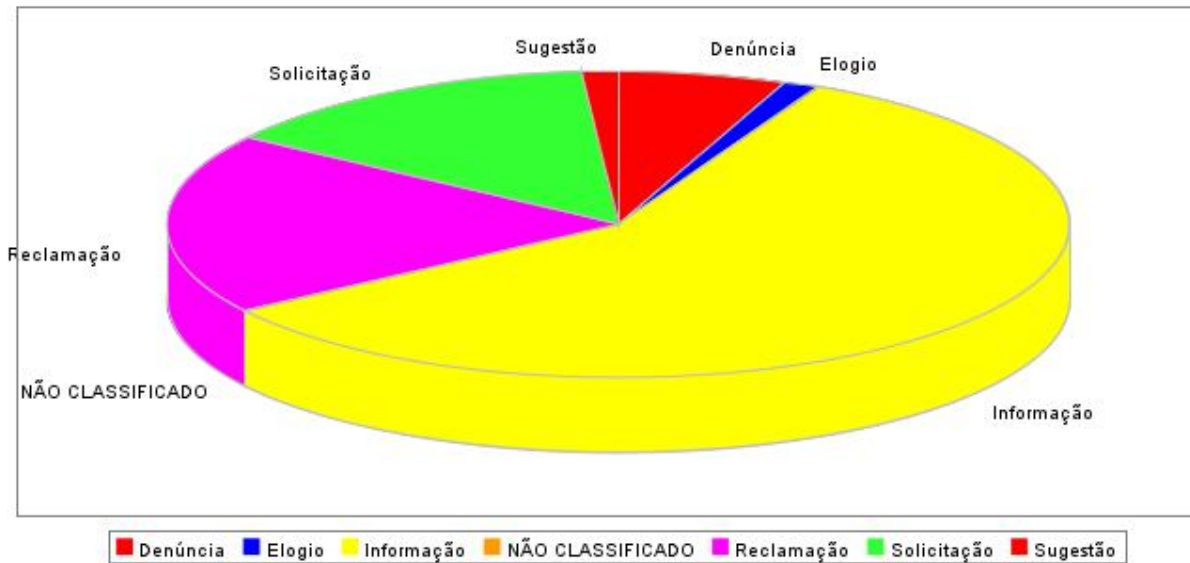
# 1-Informações Gerais

## 1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/06/2010 a 30/06/2010: 5806

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	4
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	45
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	12
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2822
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	13
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	15
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	244
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	3
COMPESA	54
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	45
ESCOLA POLITÉCNICA	58
FERNANDO DE NORONHA	4
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	102
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	15
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	815
HEMOPE	29
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	24

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	6
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	458
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	19
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	17
PORTO DE SUAPE	10
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	14
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	32
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	3
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	141
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	72
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	585
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	7
SECRETARIA DE SAÚDE	39
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	37
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	42
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	8
<b>Total</b>	<b>5806</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	348	5,99%
Elogio	78	1,34%
Informação	3374	58,11%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,09%
Reclamação	1115	19,20%
Solicitação	812	13,99%
Sugestão	74	1,27%
<b>Total</b>	<b>5806</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

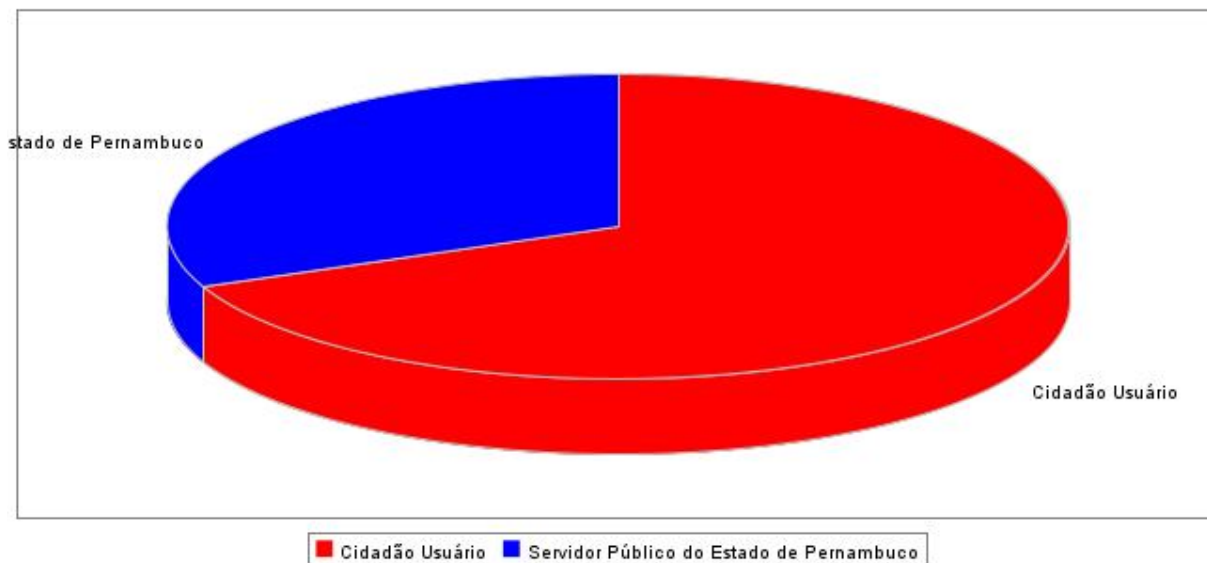
Total de atendimentos no período: 5806

Total de atendimentos concluídos: 4384

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 376

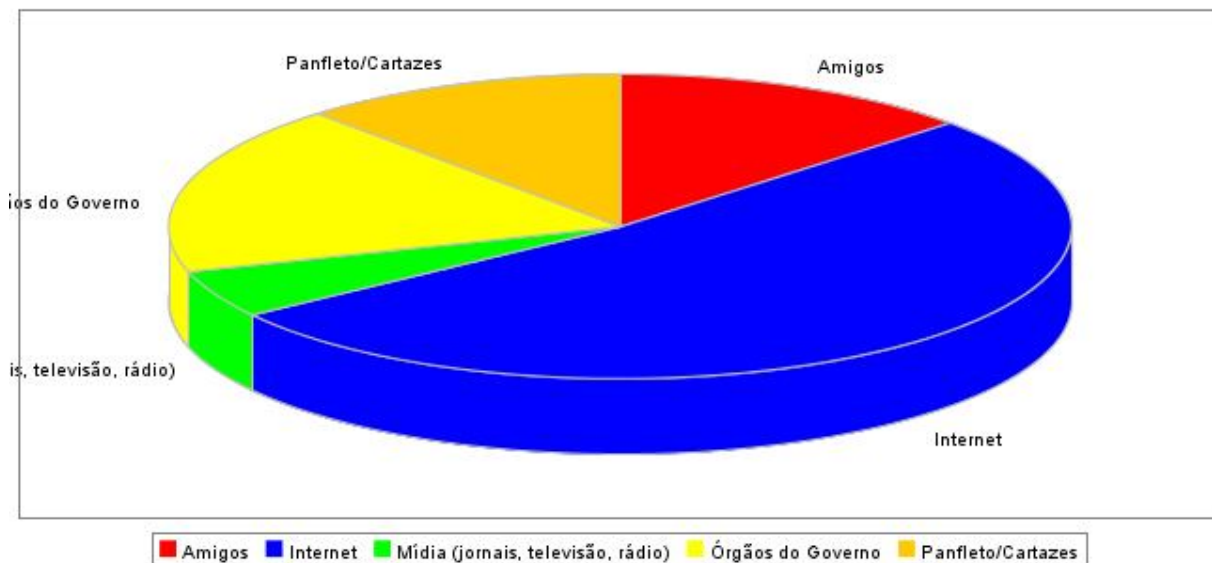
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



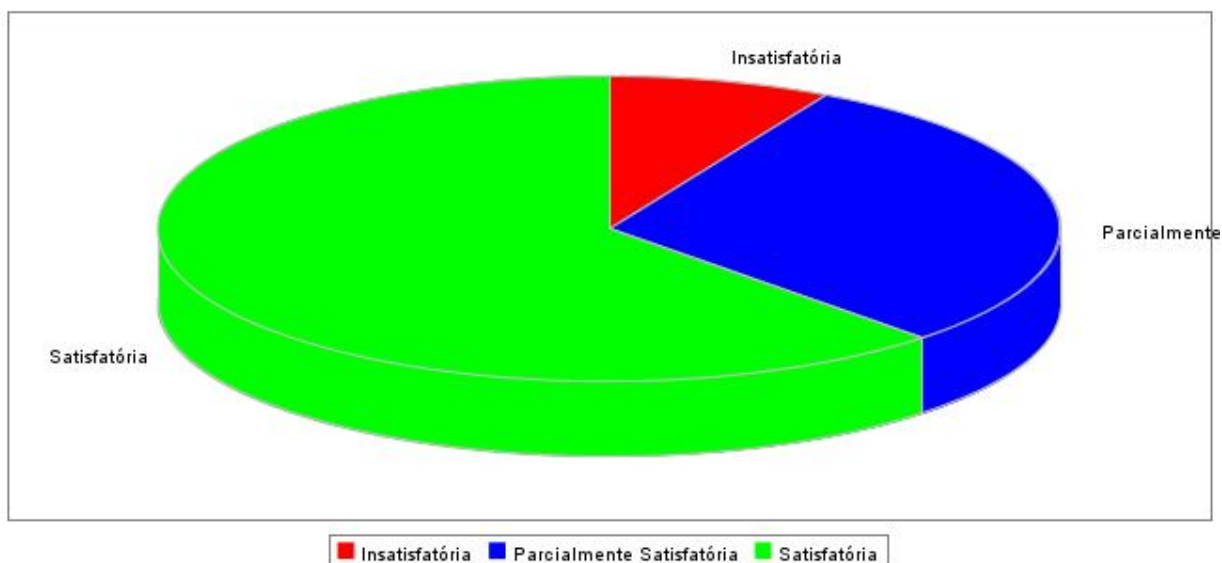
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	258	68,62%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	118	31,38%

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



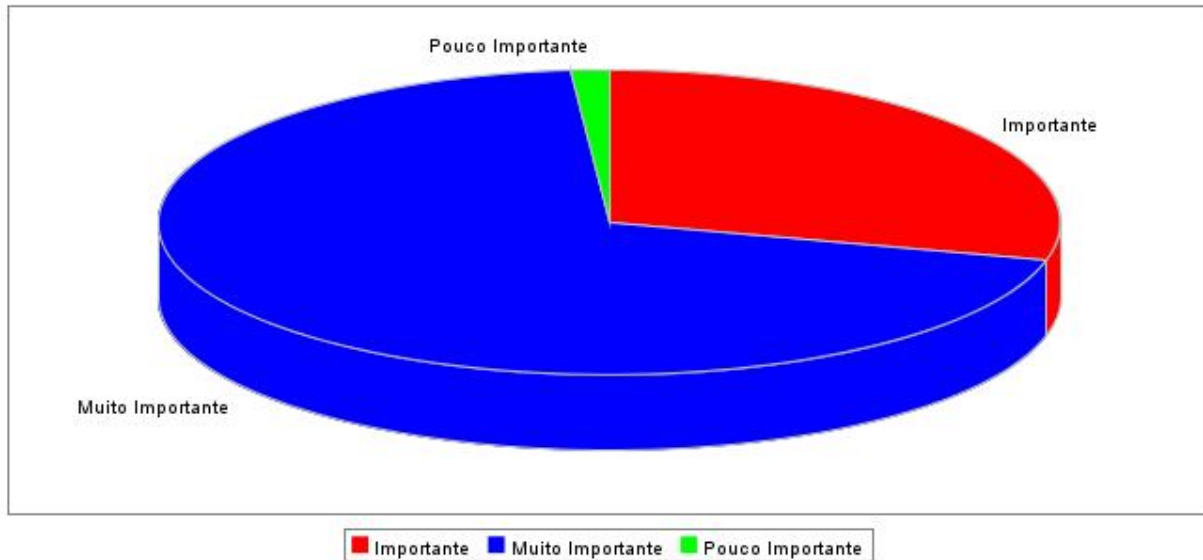
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	49	13,03%
Internet	196	52,13%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	19	5,05%
Órgãos do Governo	68	18,09%
Panfleto/Cartazes	44	11,70%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



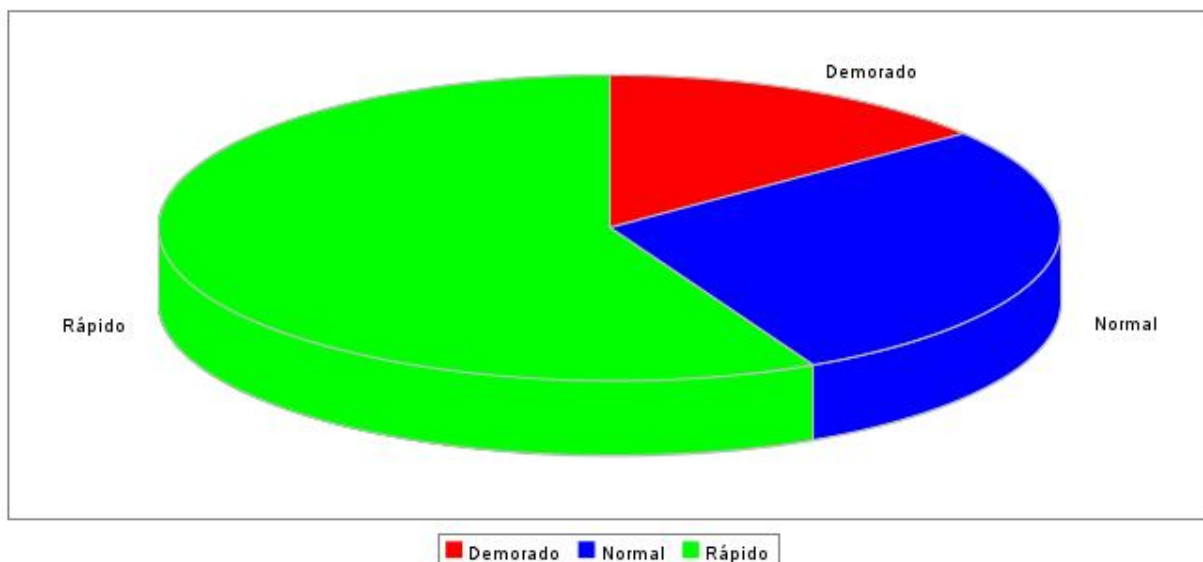
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	30	7,98%
Parcialmente Satisfatória	112	29,79%
Satisfatória	234	62,23%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



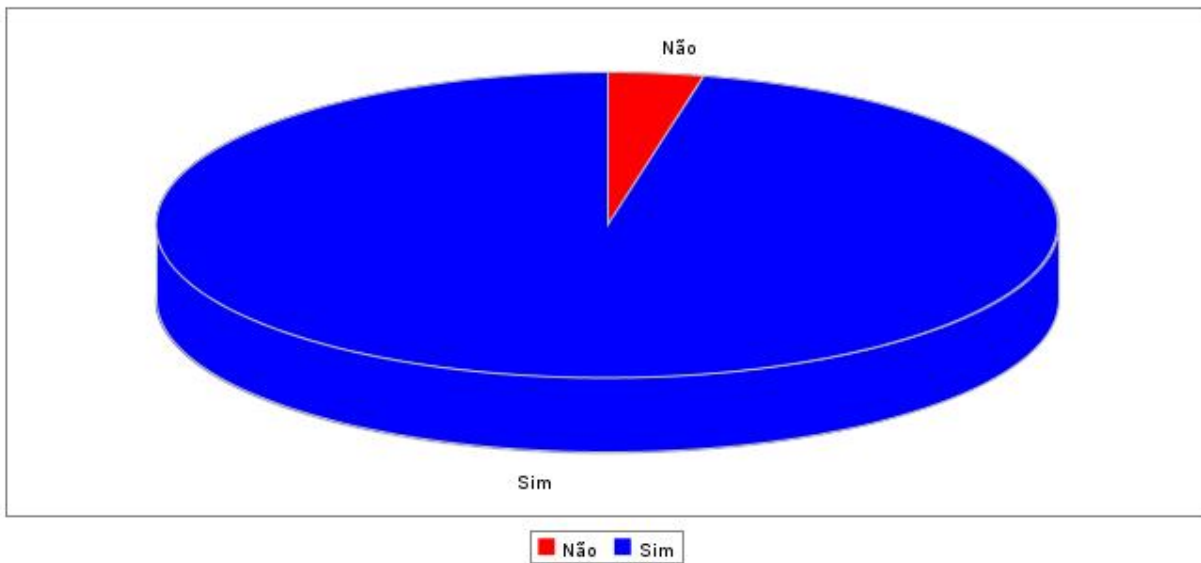
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	109	28,99%
Muito Importante	262	69,68%
Pouco Importante	5	1,33%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	54	14,36%
Normal	106	28,19%
Rápido	216	57,45%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Descrição**

Não

Sim

**Número Absoluto**

13

363

**Percentual**

3,46%

96,54%

----- Fim do Relatório -----