



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

**60º Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de  
Ouvidorias**

**Período de 01/11/2010 a 30/11/2010**

Coordenação  
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

## 1-Informações Gerais

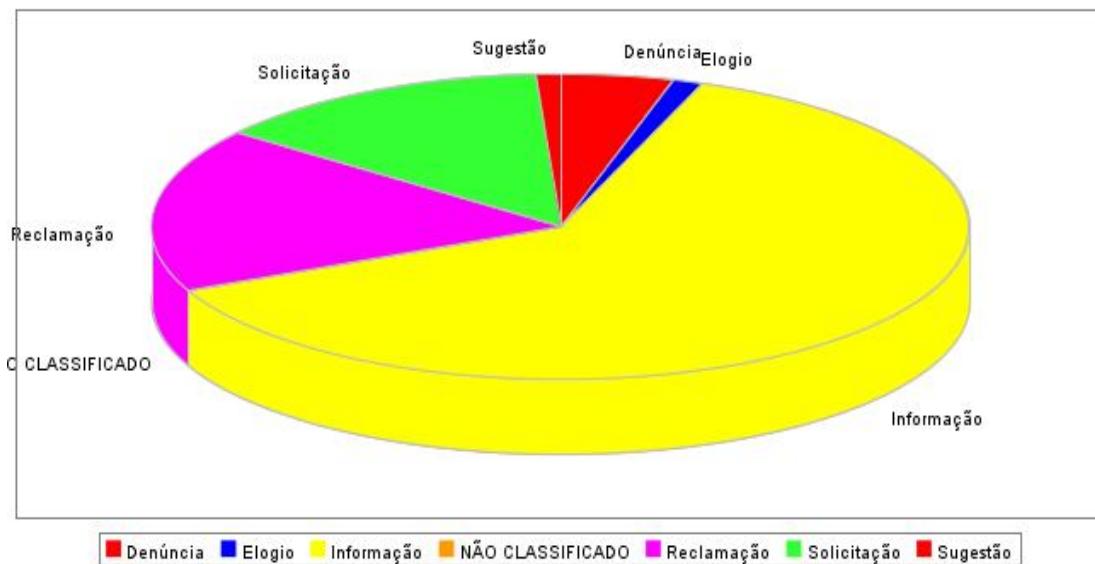
**1.1-Número Total de Manifestações no período  
de 01/11/2010 a 30/11/2010: 7753**

| <b>Órgão</b>   | <b>Quantidade</b> |
|--|-------------------|
| AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH                         | 9                 |
| AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM           | 7                 |
| AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI                                   | 3                 |
| AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE   | 4630              |
| CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA  | 10                |
| CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS  | 21                |
| COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE   | 242               |
| COMPESA  | 53                |
| DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS  | 87                |
| DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN                             | 190               |
| ESCOLA POLITÉCNICA   | 32                |
| FERNANDO DE NORONHA  | 2                 |
| FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE | 133               |
| FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO   | 19                |
| GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO  | 511               |
| HEMOPE   | 34                |
| HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES  | 1                 |
| HOSPITAL GETÚLIO VARGAS  | 1                 |
| HOSPITAL OSWALDO CRUZ  | 16                |
| INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO   | 11                |

|   |             |
|---|-------------|
| INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM                             | 1           |
| INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH                             | 632         |
| JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO                         | 16          |
| PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART              | 22          |
| PORTO DE SUAPE  | 26          |
| PROCURADORIA GERAL DO ESTADO                                    | 2           |
| PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE             | 18          |
| SECRETARIA DAS CIDADES  | 3           |
| SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO                                     | 43          |
| SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL                              | 1           |
| SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL                     | 56          |
| SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL                                     | 109         |
| SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO                         | 10          |
| SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS – SDSDH | 162         |
| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO  | 551         |
| SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO                             | 8           |
| SECRETARIA DE SAÚDE   | 34          |
| SECRETARIA DE TURISMO – SETUR                                   | 22          |
| UPE   | 25          |
| <b>Total</b>  | <b>7753</b> |

---

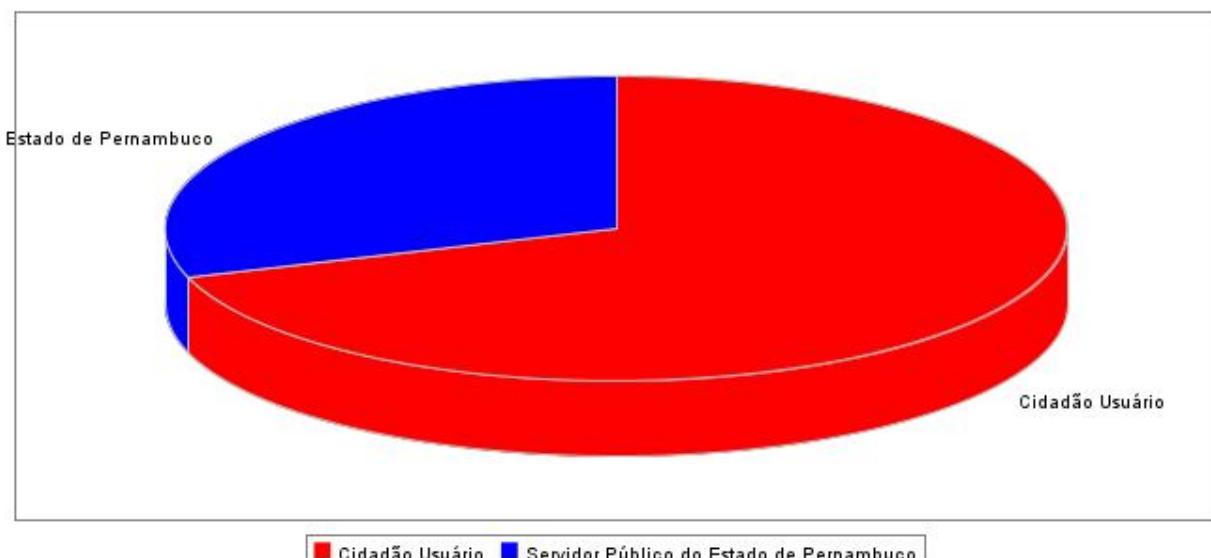
## 1.2-Por Natureza de Manifestação



| Natureza         | Número Absoluto | Percentual  |
|------------------|-----------------|-------------|
| Denúncia         | 347             | 4,48%       |
| Elogio           | 90              | 1,16%       |
| Informação       | 4848            | 62,53%      |
| NÃO CLASSIFICADO | 1               | 0,01%       |
| Reclamação       | 1346            | 17,36%      |
| Solicitação      | 1048            | 13,52%      |
| Sugestão         | 73              | 0,94%       |
| <b>Total</b>     | <b>7753</b>     | <b>100%</b> |

### 3-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

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



Total de atendimentos no período: 7753

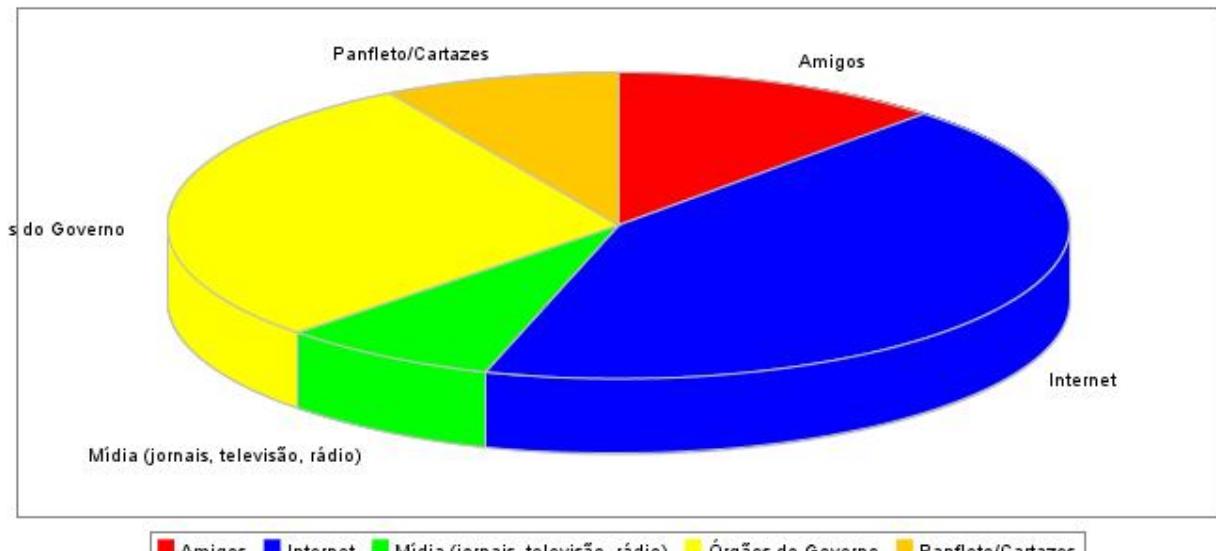
Total de atendimentos concluídos: 6994

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

| Descrição                                | Número Absoluto | Percentual |
|--|-----------------|------------|
| Cidadão Usuário                          | 448             | 69,89%     |
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 193             | 30,11%     |

---

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



Total de atendimentos no período: 7753

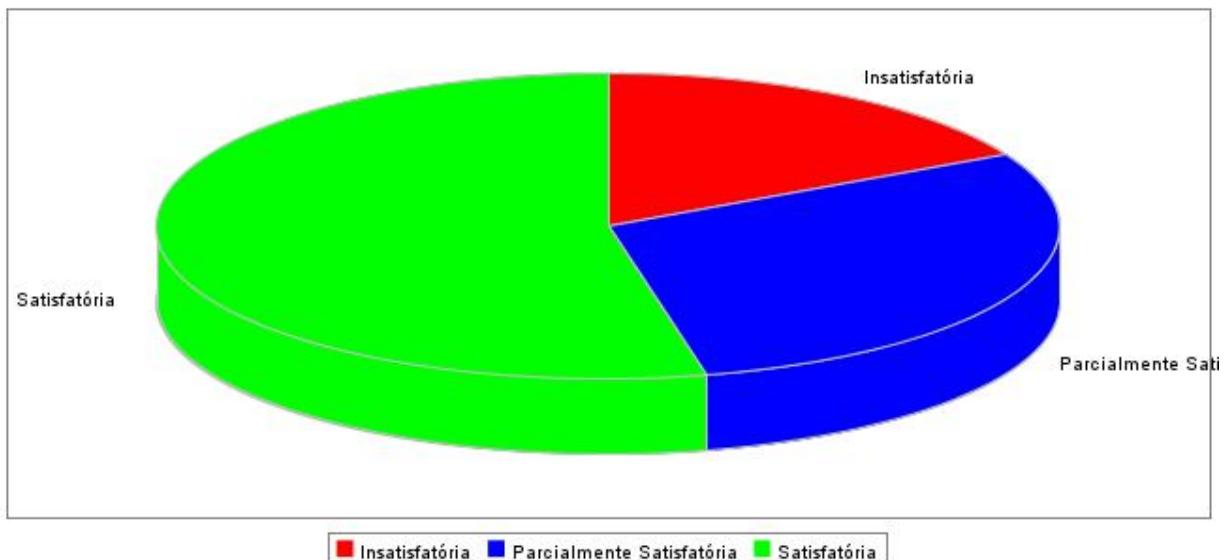
Total de atendimentos concluídos: 6994

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

| Descrição                         | Número Absoluto | Percentual |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Amigos                            | 76              | 11,86%     |
| Internet                          | 275             | 42,90%     |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 50              | 7,80%      |
| Órgãos do Governo                 | 186             | 29,02%     |
| Panfleto/Cartazes                 | 54              | 8,42%      |

---

### 3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 7753

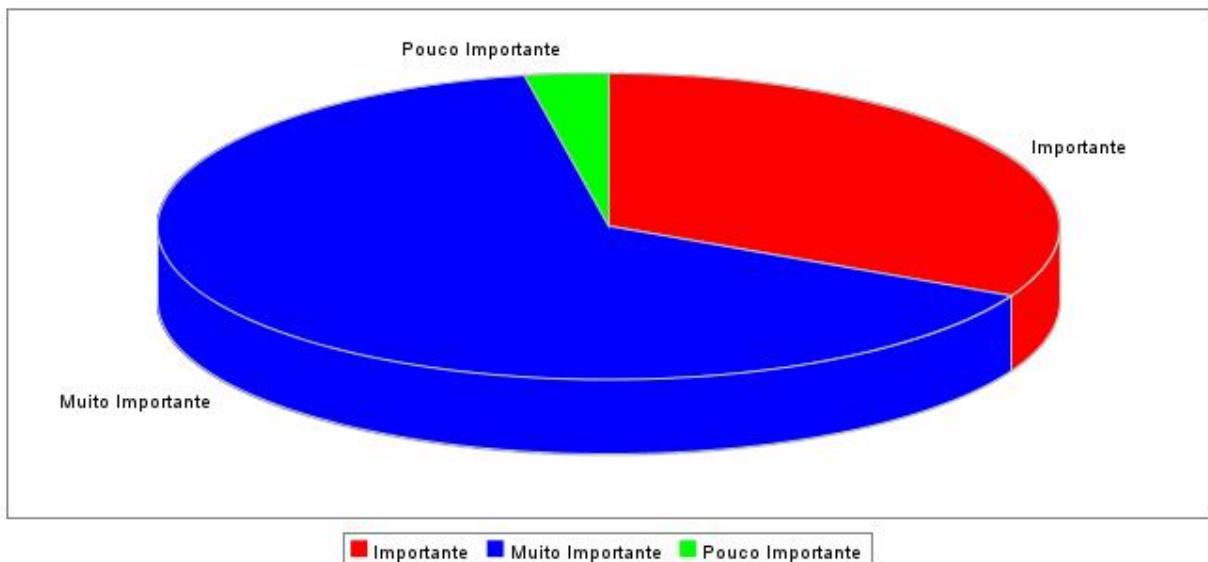
Total de atendimentos concluídos: 6994

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

| Descrição                 | Número Absoluto | Percentual |
|---------------------------|-----------------|------------|
| Insatisfatória            | 110             | 17,16%     |
| Parcialmente Satisfatória | 188             | 29,33%     |
| Satisfatória              | 343             | 53,51%     |

---

### 3.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7753

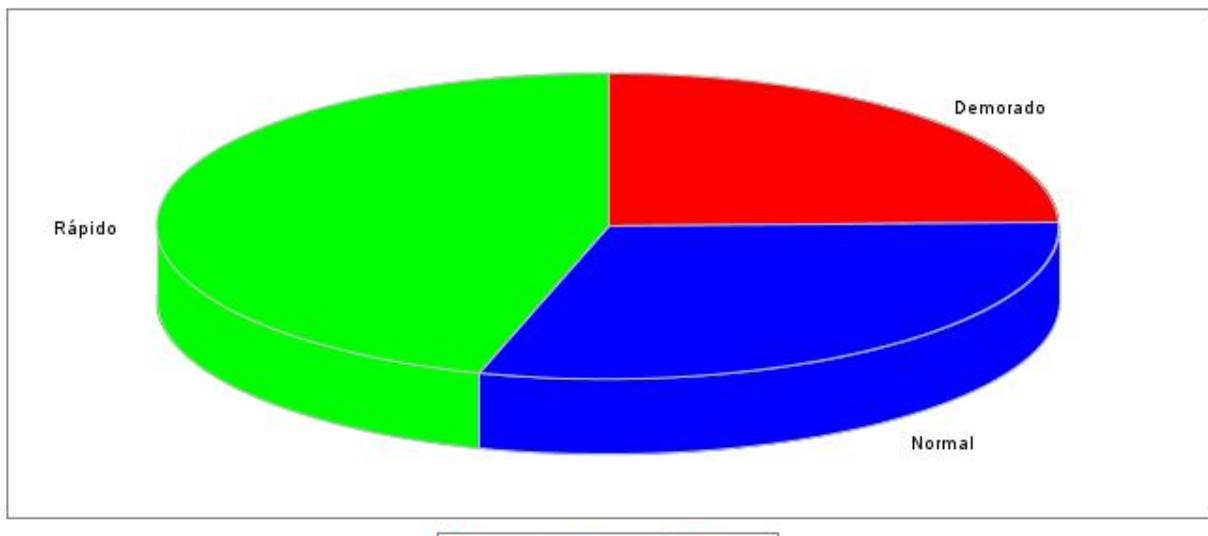
Total de atendimentos concluídos: 6994

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

| Descrição        | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|------------|
| Importante       | 208             | 32,45%     |
| Muito Importante | 414             | 64,59%     |
| Pouco Importante | 19              | 2,96%      |

---

### 3.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7753

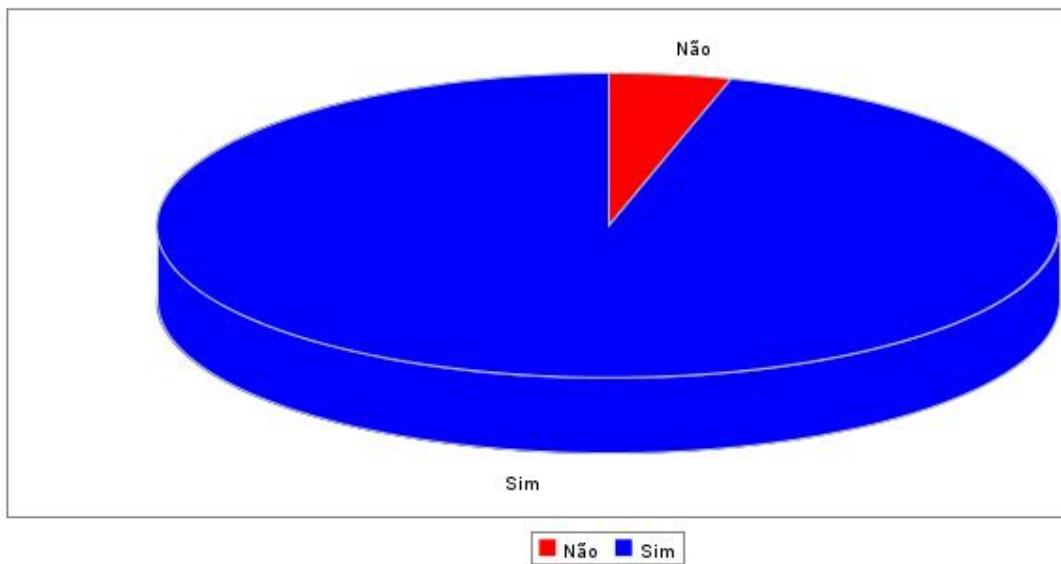
Total de atendimentos concluídos: 6994

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Demorado  | 157             | 24,49%     |
| Normal    | 193             | 30,11%     |
| Rápido    | 291             | 45,40%     |

---

### 3.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7753

Total de atendimentos concluídos: 6994

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Não       | 28              | 4,37%      |
| Sim       | 613             | 95,63%     |