



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

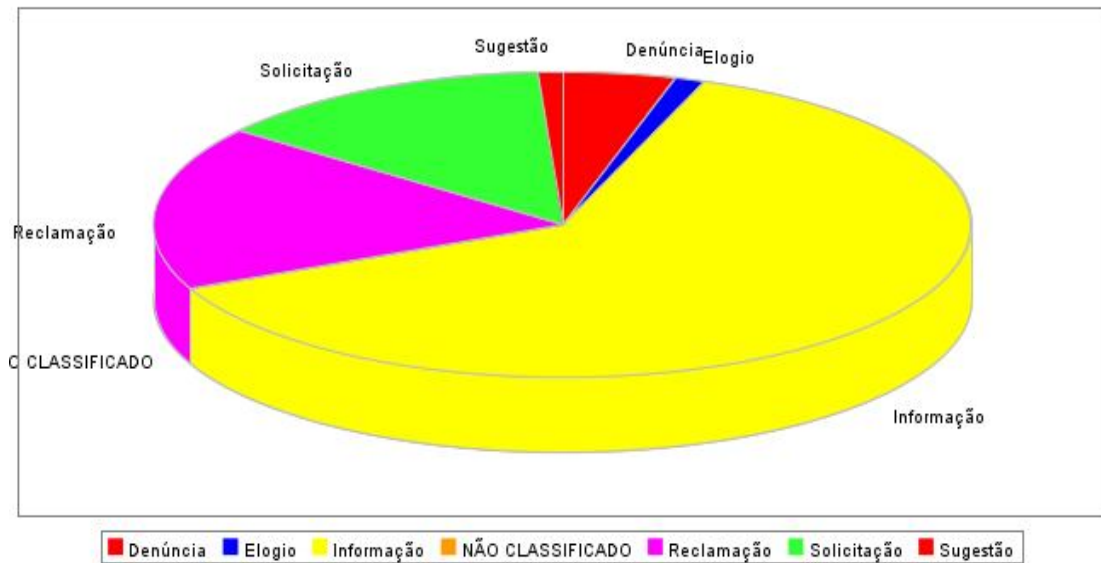
**1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/11/2010 a 30/11/2010: 7753**

<b>Orgão</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>

---

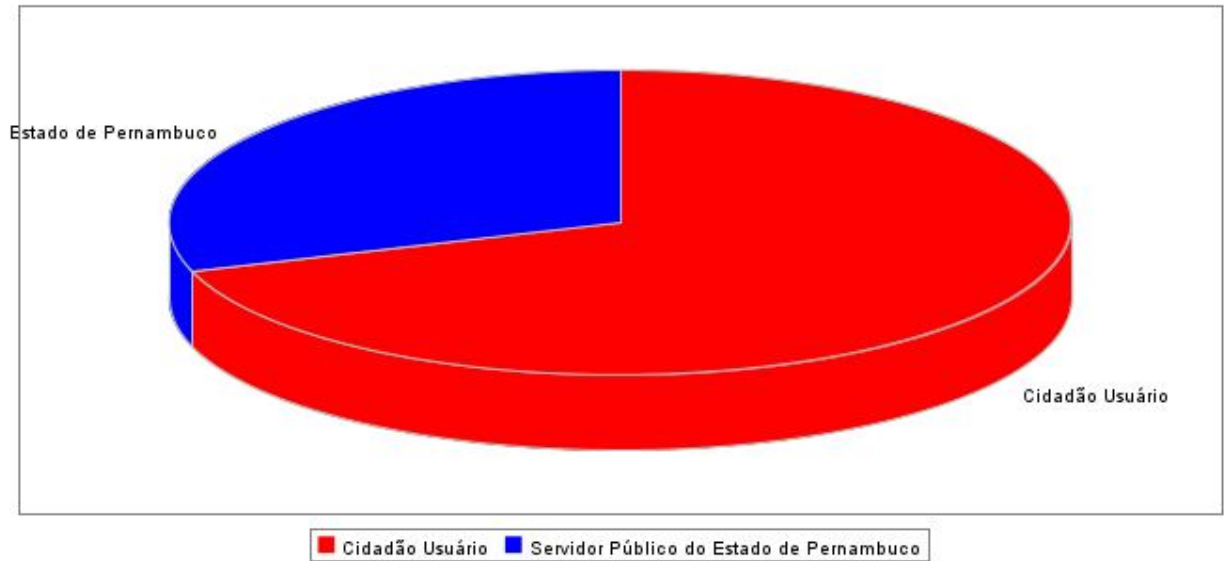
## 1.2-Por Natureza de Manifestação



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



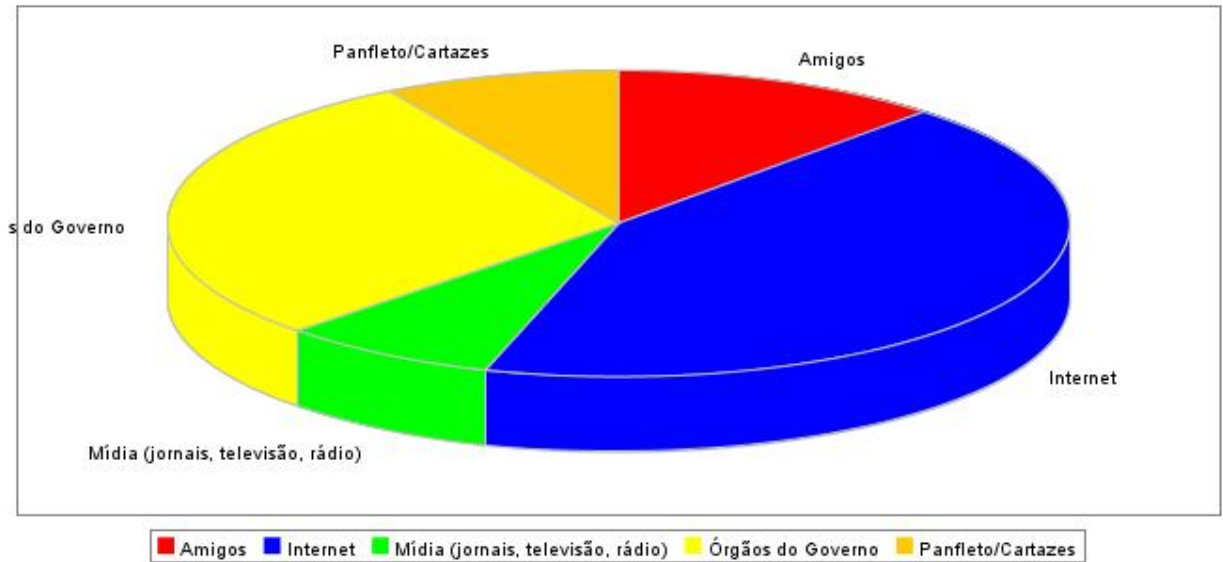
Total de atendimentos no período: 7753

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

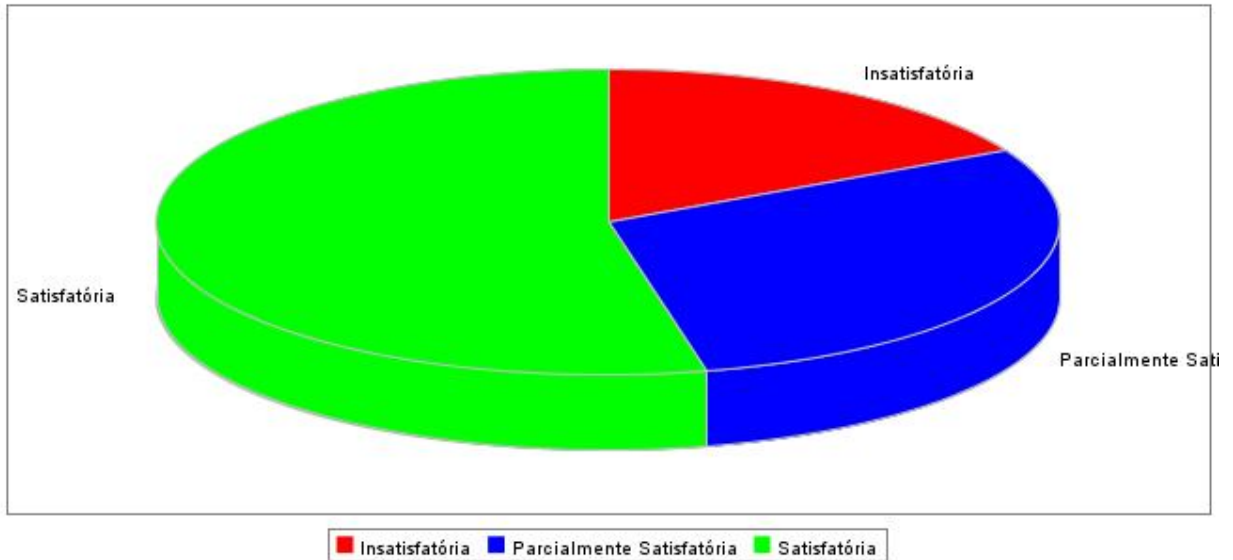
Total de atendimentos concluídos: 6994

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

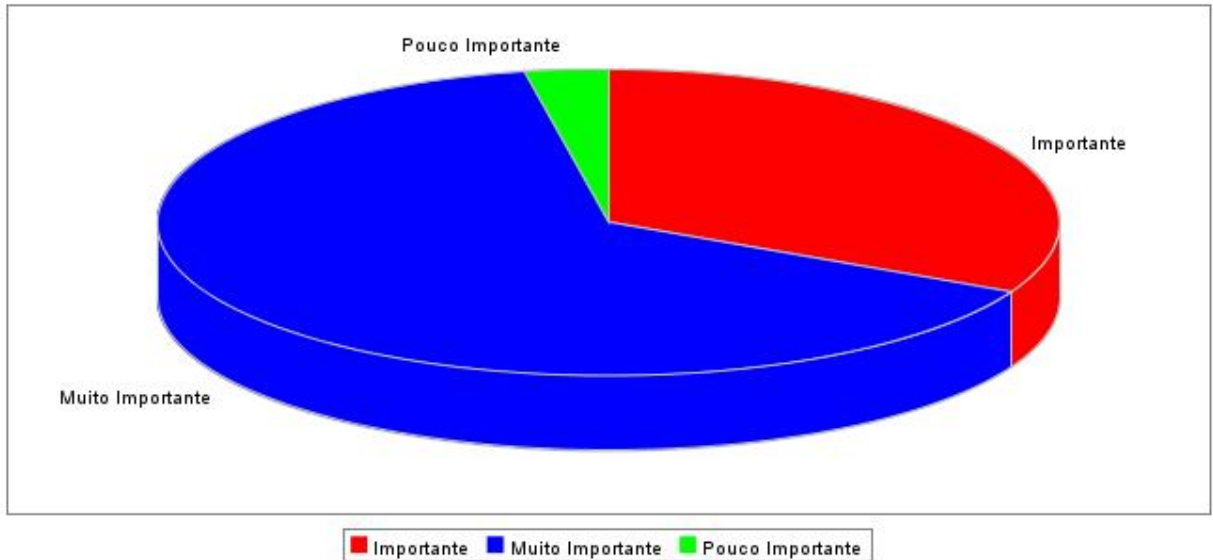
Total de atendimentos concluídos: 6994

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

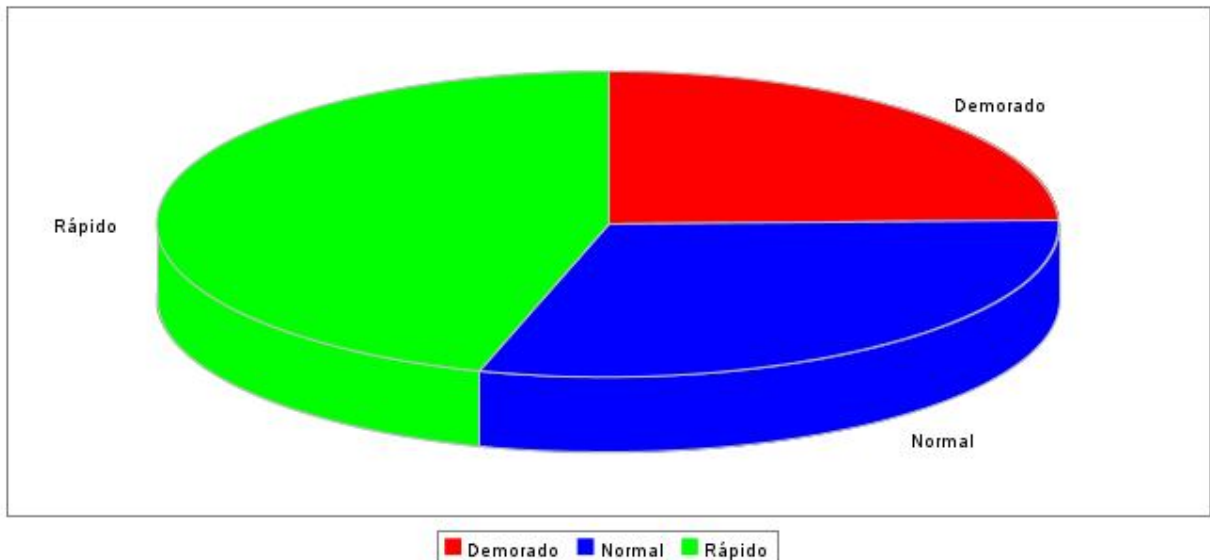
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 641

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

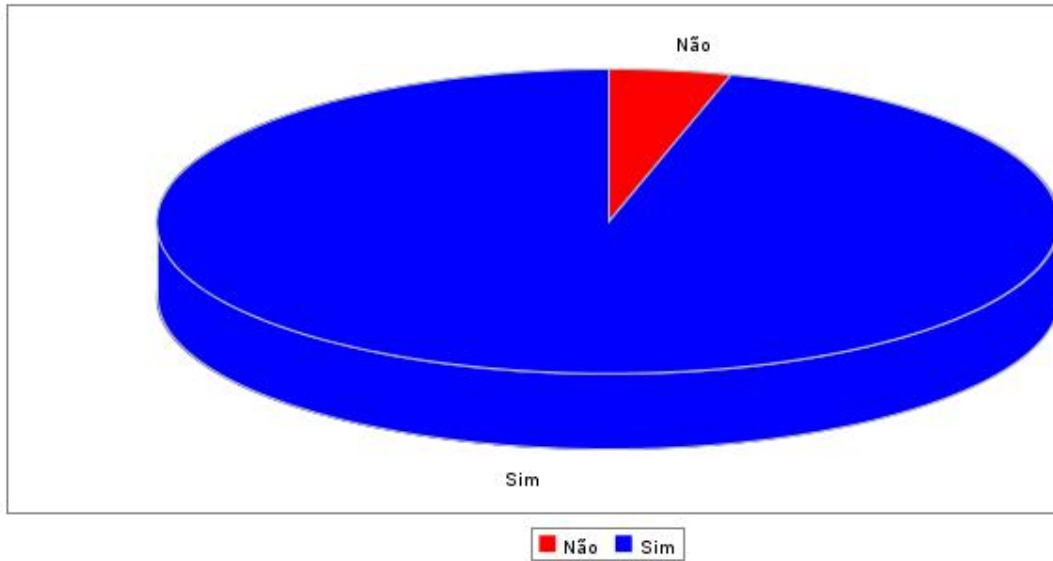
Total de atendimentos concluídos: 6994

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%