



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

**Período de 01/09/2010 a 30/09/2010**

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

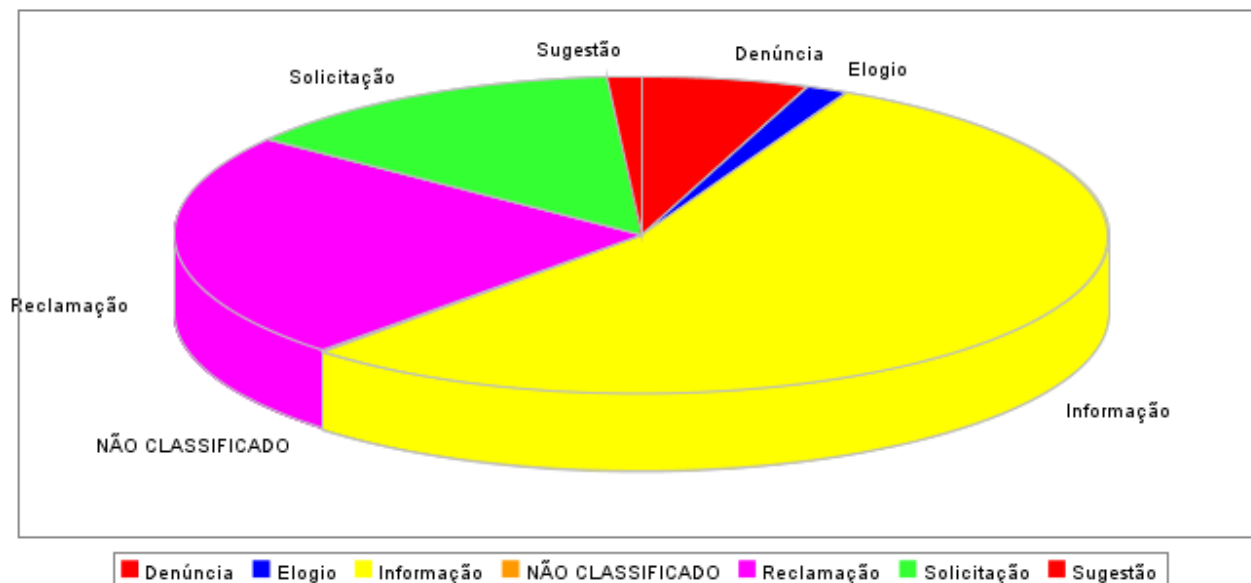
---

# 1-Informações Gerais

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	42
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	9
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2740
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	17
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	205
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	50
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	58
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	126
ESCOLA POLITÉCNICA	42
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	104
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	6
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	637
HEMOPE	47
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	27
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	40
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	4
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	685
ITERP	1
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	21
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	21
PORTO DE SUAPE	12
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	1
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	27

SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	23
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	22
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	93
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	7
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	141
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	439
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	8
SECRETARIA DE SAÚDE	30
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	31
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	7
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	44
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	17
<b>Total</b>	<b>5803</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	338	5,82%
Elogio	84	1,45%
Informação	3170	54,63%
NÃO CLASSIFICADO	4	0,07%
Reclamação	1351	23,28%
Solicitação	789	13,60%
Sugestão	67	1,15%
<b>Total</b>	<b>5803</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

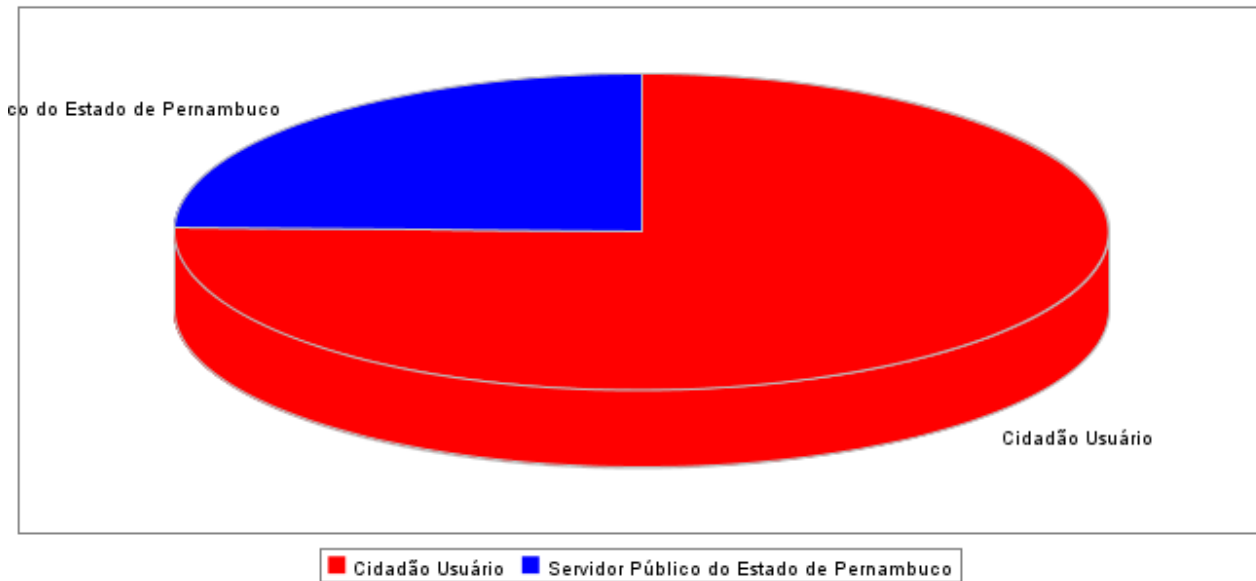
Total de atendimentos no período: 5803

Total de atendimentos concluídos: 4071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 426

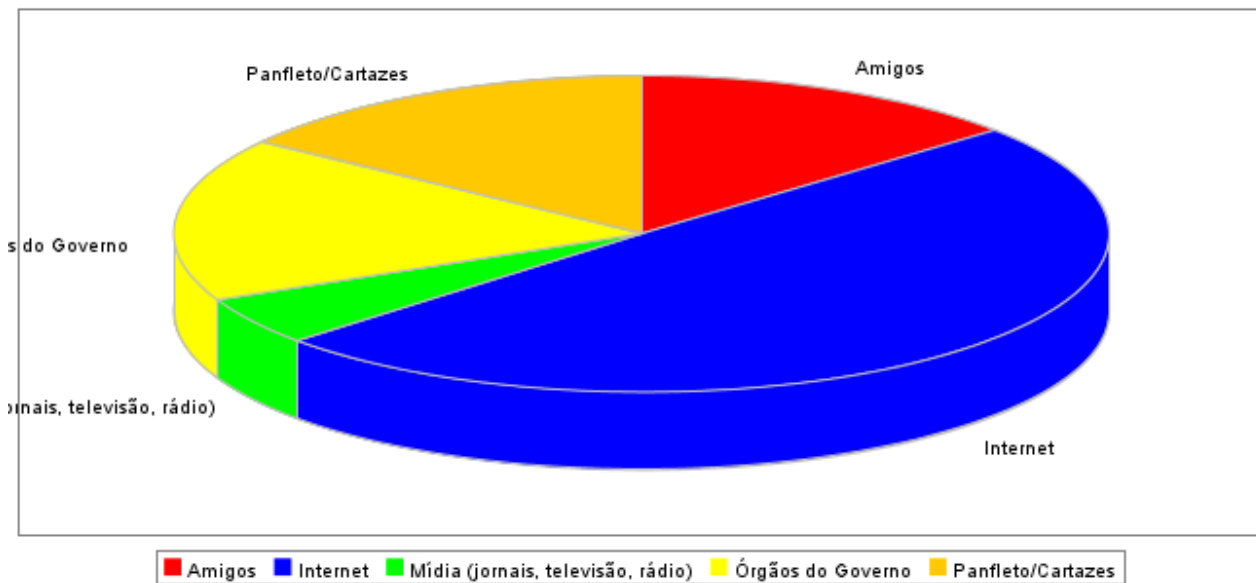
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



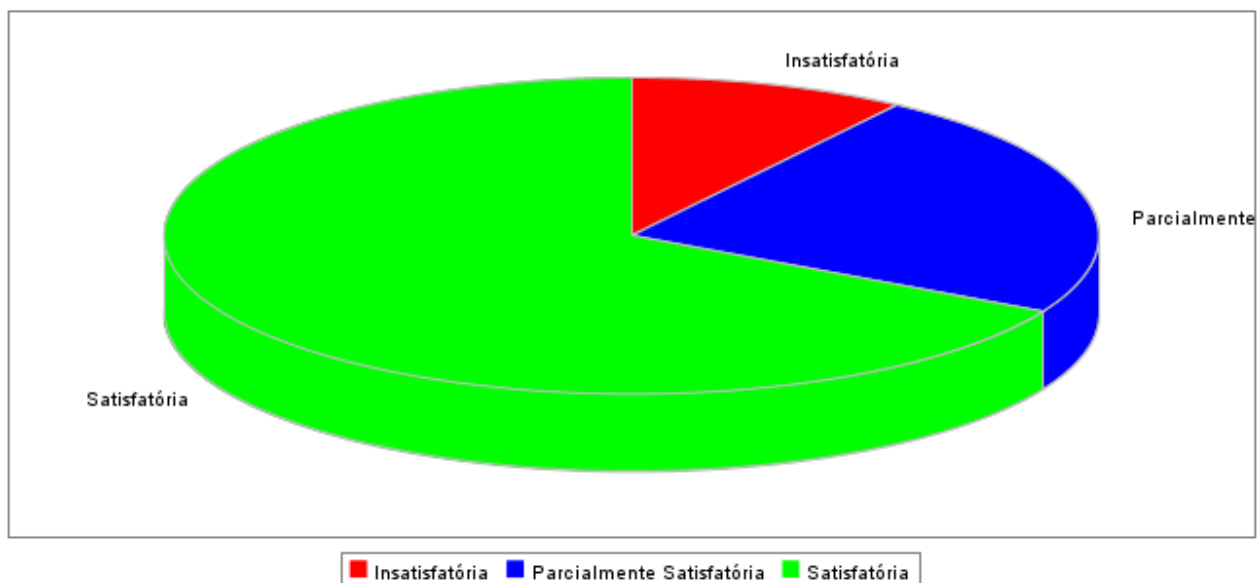
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	321	75,35%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	105	24,65%

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



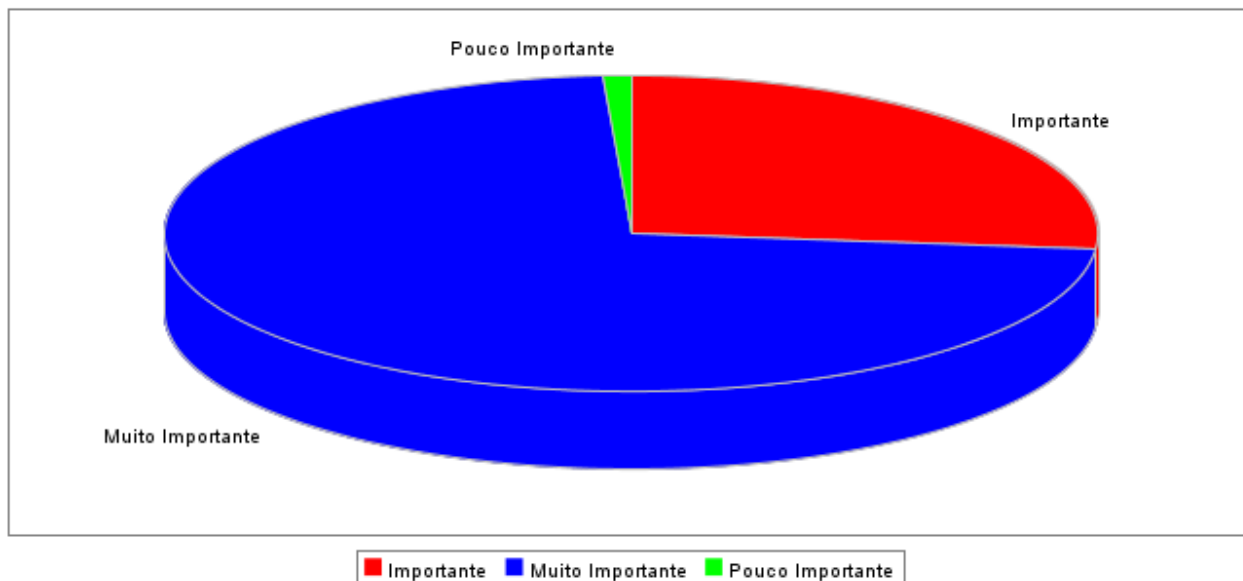
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	58	13,62%
Internet	211	49,53%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	21	4,93%
Órgãos do Governo	72	16,90%
Panfleto/Cartazes	64	15,02%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



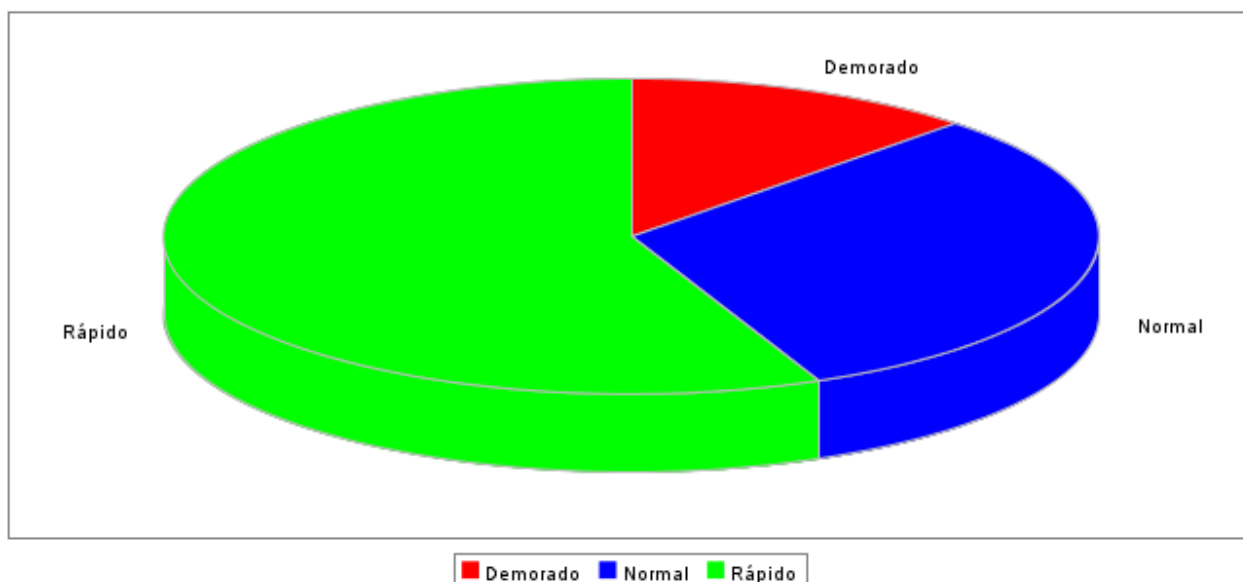
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	41	9,62%
Parcialmente Satisfatória	99	23,24%
Satisfatória	286	67,14%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



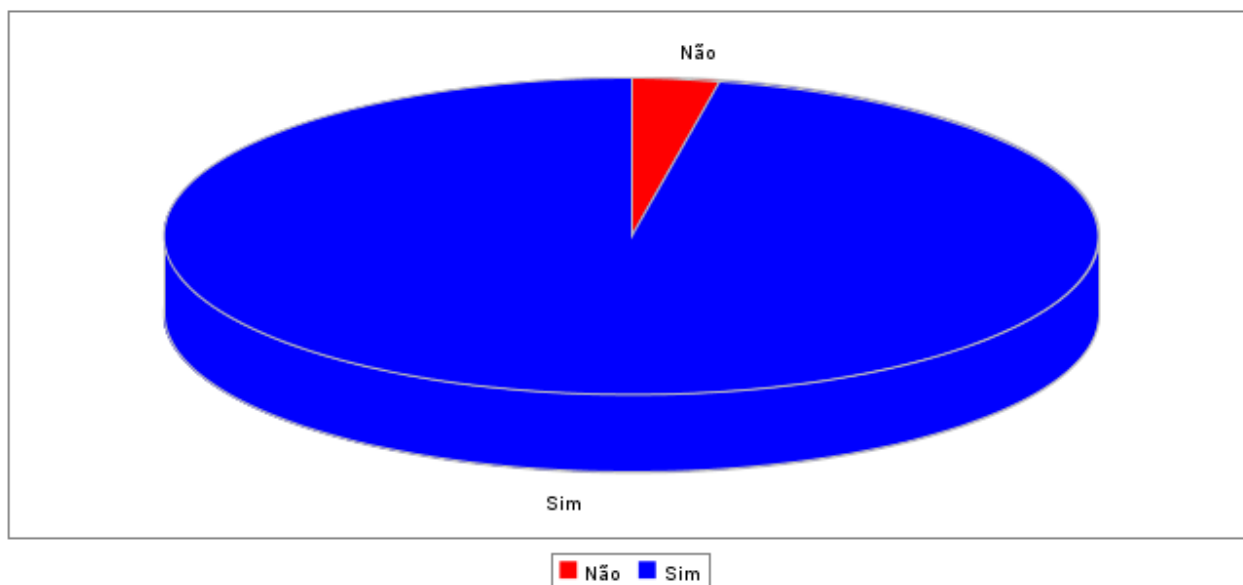
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	113	26,53%
Muito Importante	309	72,54%
Pouco Importante	4	0,94%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	52	12,21%
Normal	133	31,22%
Rápido	241	56,57%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



### Descrição

Não	13	3,05%
Sim	413	96,95%

----- Fim do Relatório -----