



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

Período de 01/08/2010 a 31/08/2010

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

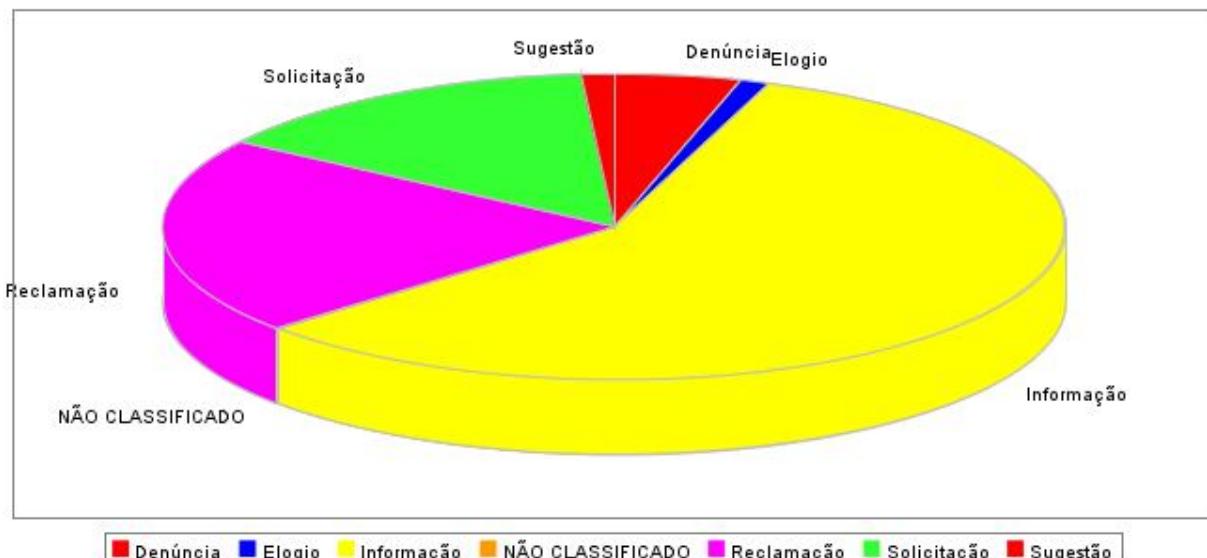
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/08/2010 a 31/08/2010: 6833

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	4
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	14
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3472
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	18
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	13
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	205
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	61
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	12
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	29
ESCOLA POLITÉCNICA	50
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	149
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	14
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	1055
HEMOPE	48
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	24
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	4

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	627
ITERP	2
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	30
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	36
PORTO DE SUAPE	27
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	29
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	23
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	6
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	148
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	186
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	328
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	12
SECRETARIA DE SAÚDE	40
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	22
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	84
UPE	39
Total	6833

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	312	4,57%
Elogio	69	1,01%
Informação	3945	57,73%
NÃO CLASSIFICADO	6	0,09%
Reclamação	1441	21,09%
Solicitação	979	14,33%
Sugestão	81	1,19%
Total	6833	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

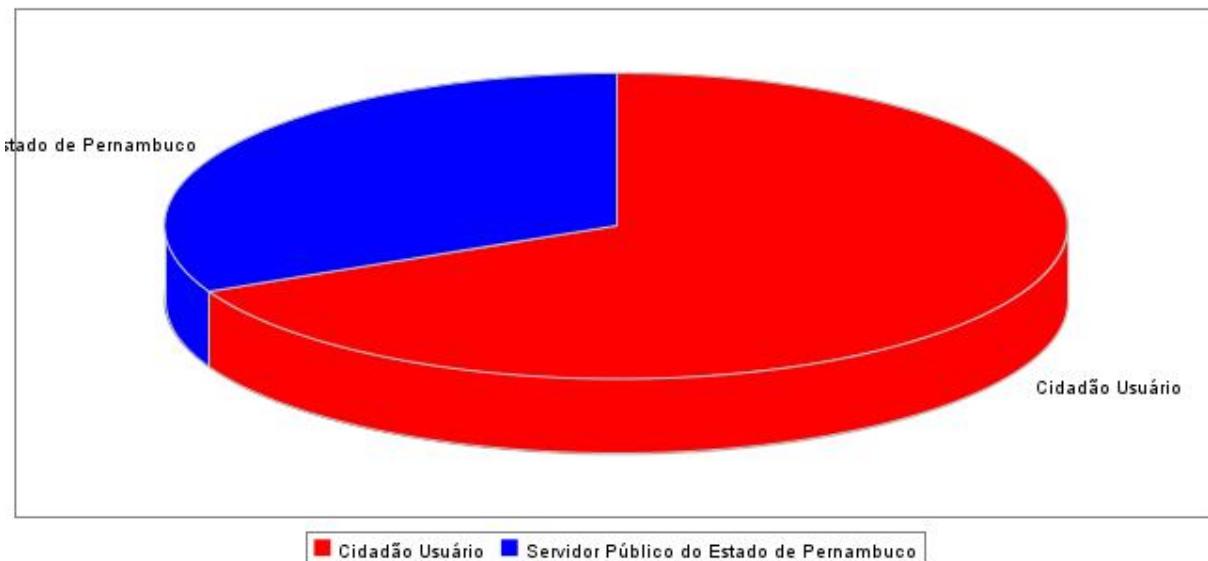
Total de atendimentos no período: 6833

Total de atendimentos concluídos: 4977

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 464

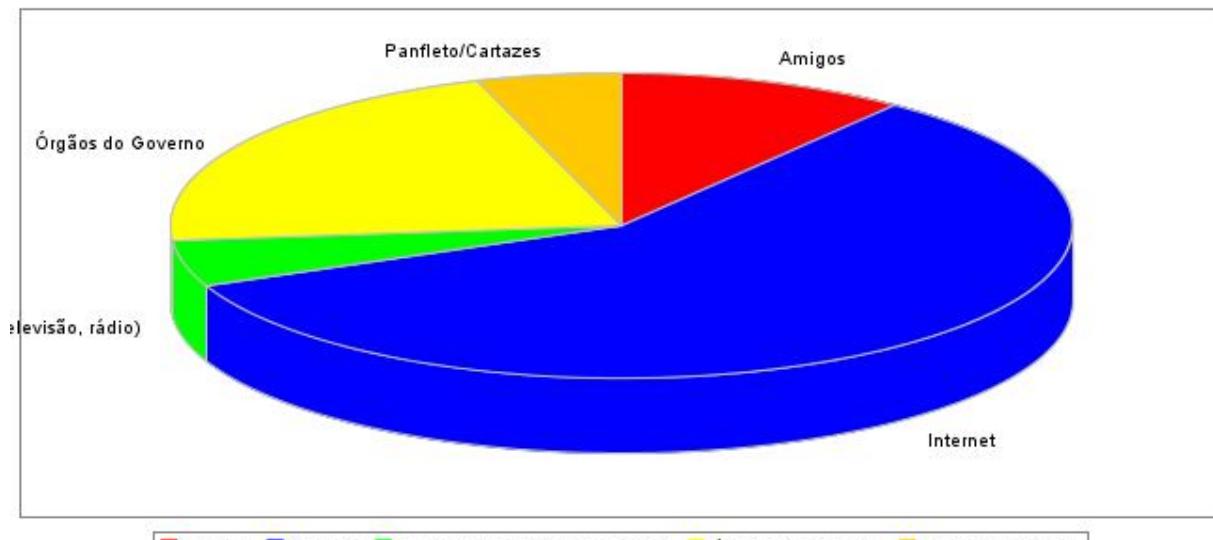
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	315	67,89%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	149	32,11%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



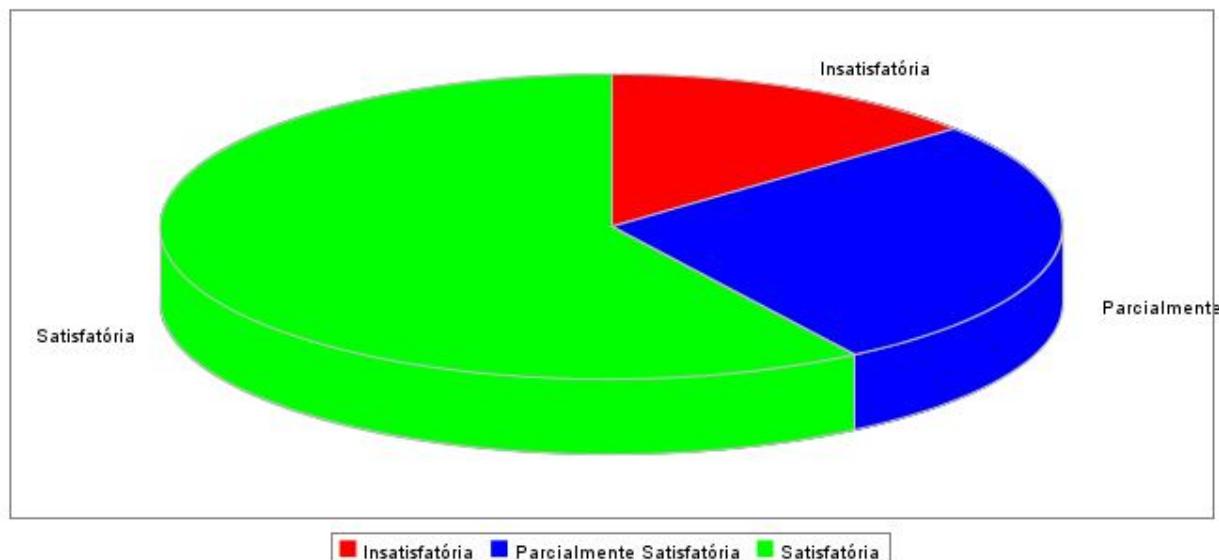
Descrição

Número Absoluto

Percentual

Amigos	48	10,34%
Internet	270	58,19%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	23	4,96%
Órgãos do Governo	99	21,34%
Panfleto/Cartazes	24	5,17%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



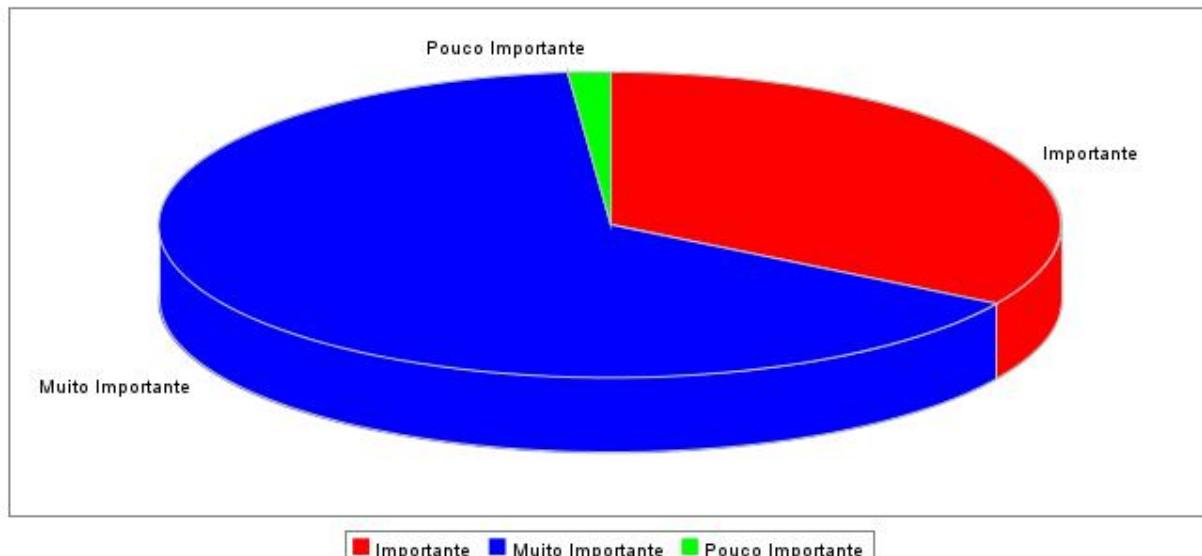
Descrição

Número Absoluto

Percentual

Insatisfatória	64	13,79%
Parcialmente Satisfatória	126	27,16%
Satisfatória	274	59,05%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante
Muito Importante
Pouco Importante

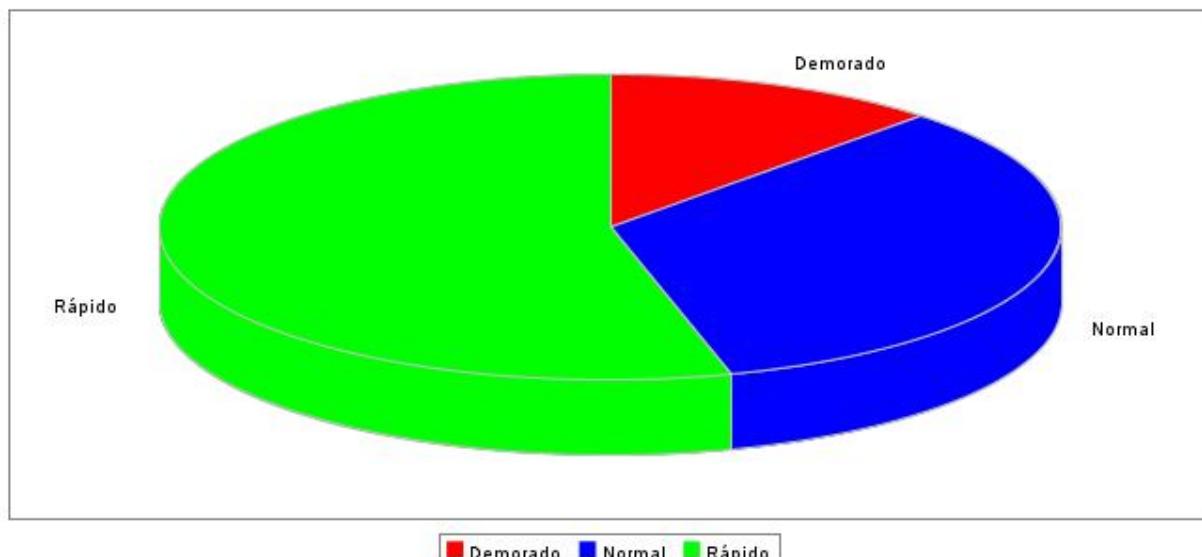
Número Absoluto

156
301
7

Percentual

33,62%
64,87%
1,51%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Demorado
Normal
Rápido

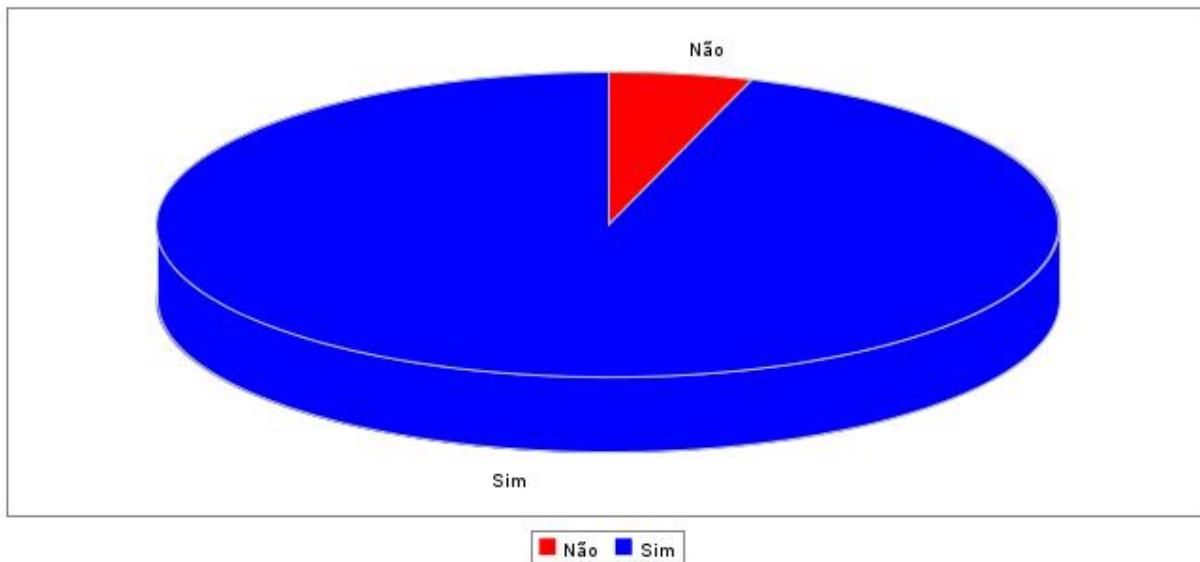
Número Absoluto

56
156
252

Percentual

12,07%
33,62%
54,31%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



----- Fim do Relatório -----