



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

---

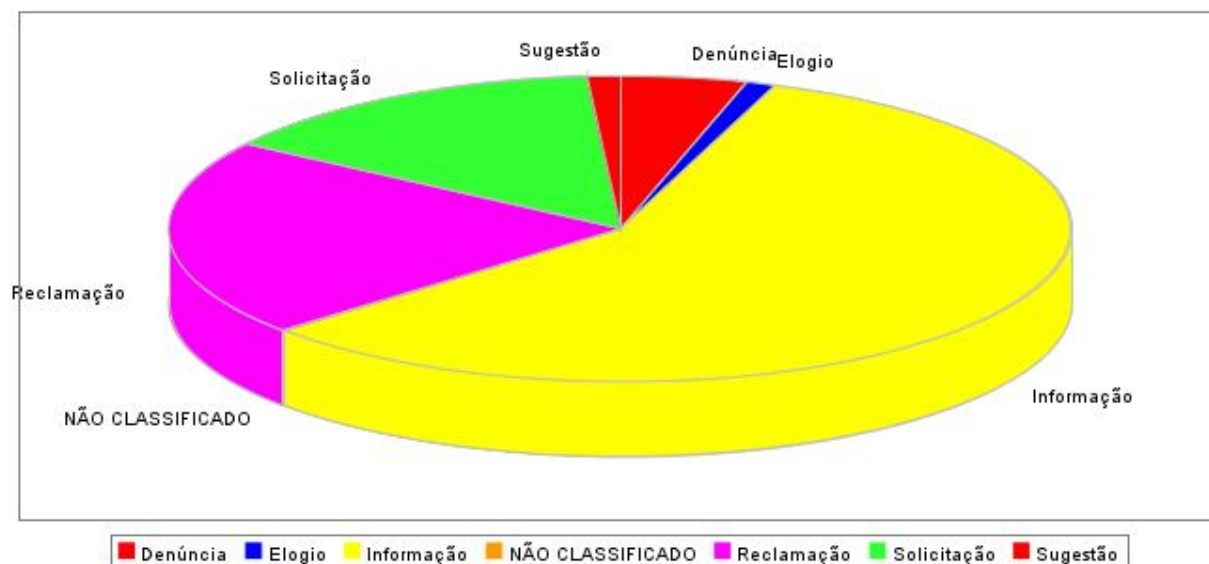
# 1- Informações Gerais

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

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
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
<b>Total</b>	<b>6833</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



<b>Natureza</b>	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
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%
<b>Total</b>	<b>6833</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

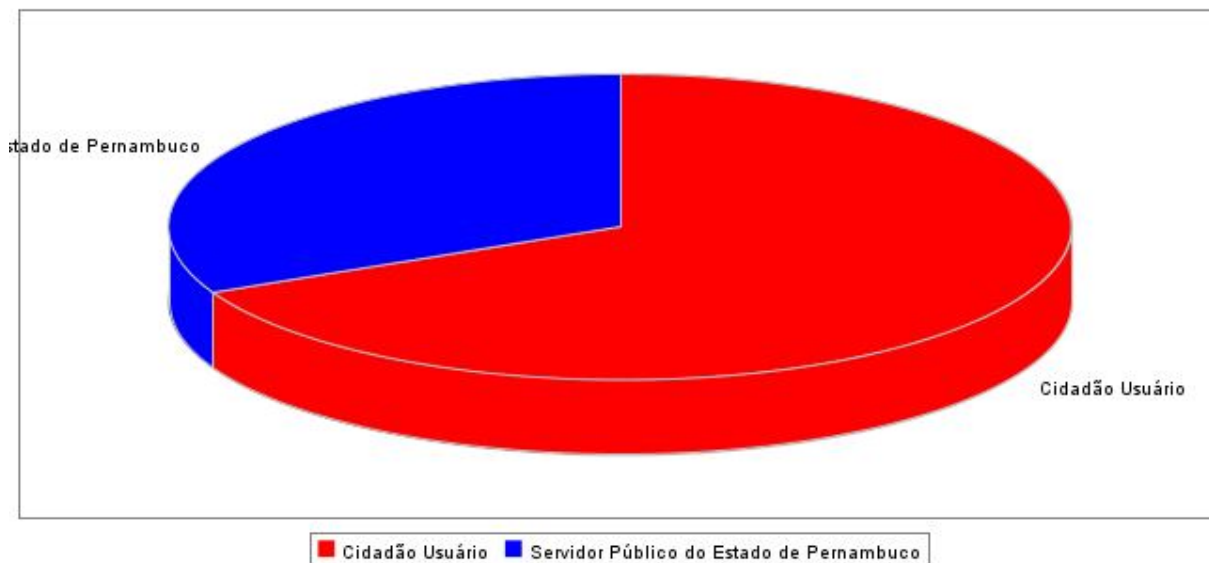
Total de atendimentos no período: 6833

Total de atendimentos concluídos: 4977

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

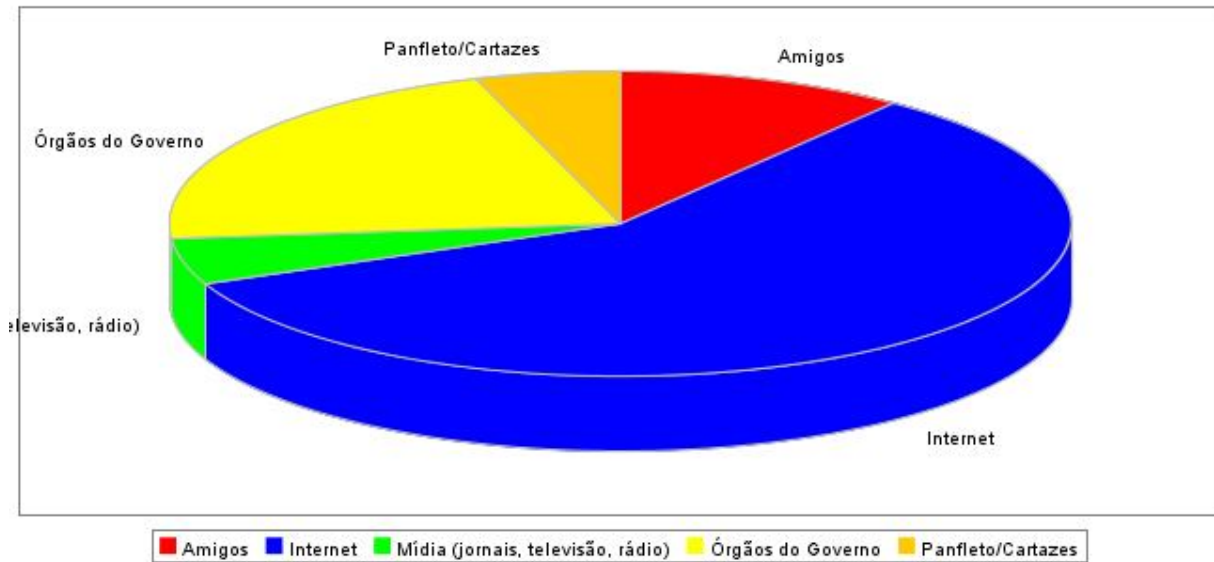
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



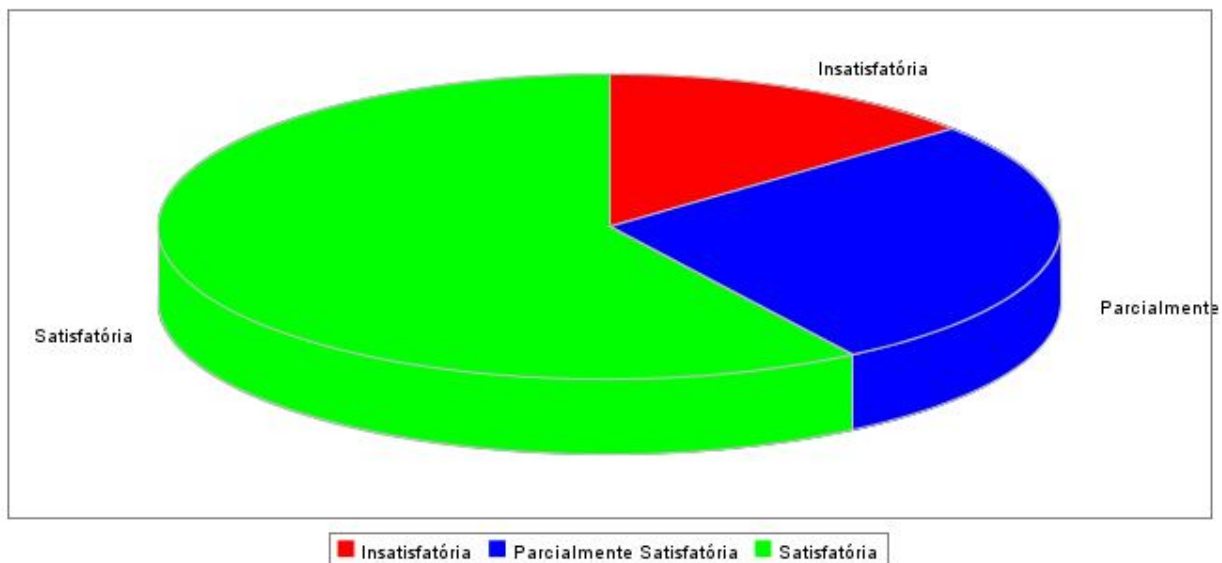
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	315	67,89%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	149	32,11%

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



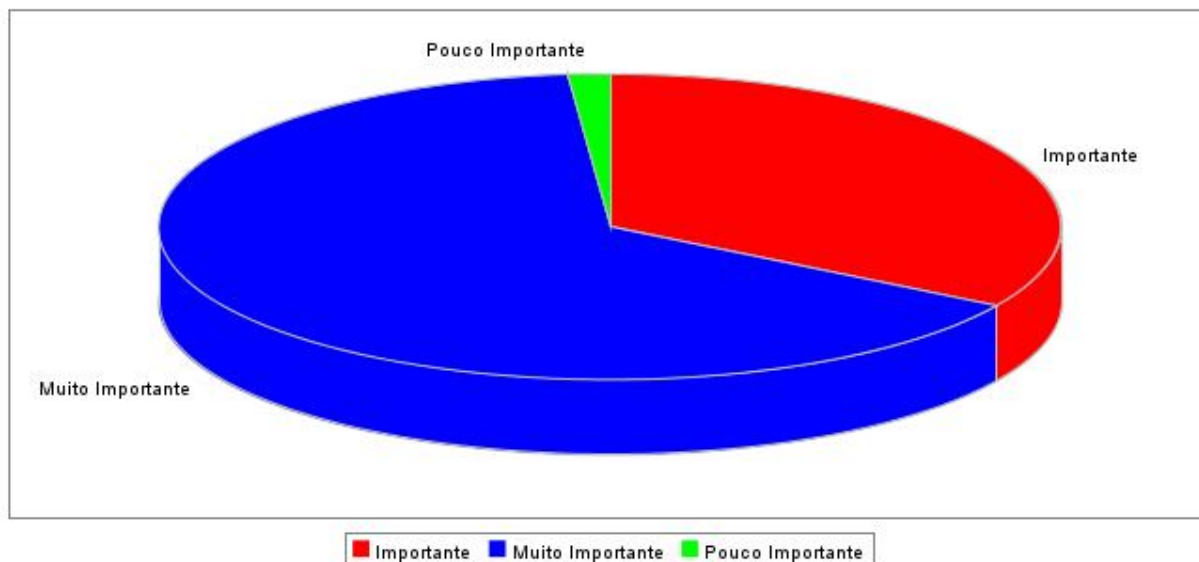
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	48	10,34%
Internet	270	58,19%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	23	4,96%
Órgãos do Governo	99	21,34%
Panfleto/Cartazes	24	5,17%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



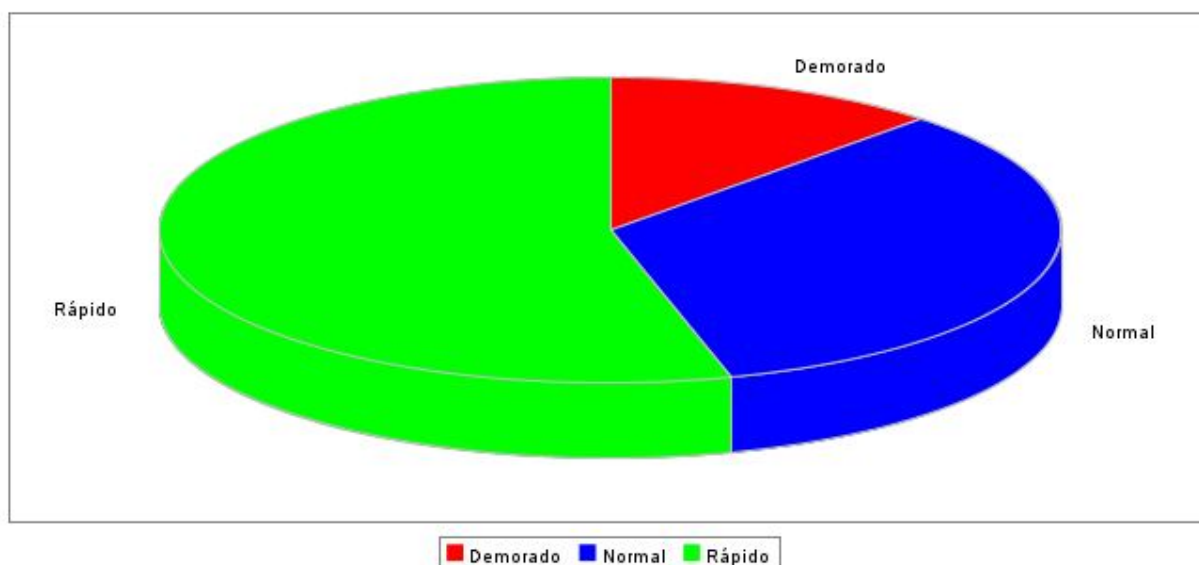
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	64	13,79%
Parcialmente Satisfatória	126	27,16%
Satisfatória	274	59,05%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



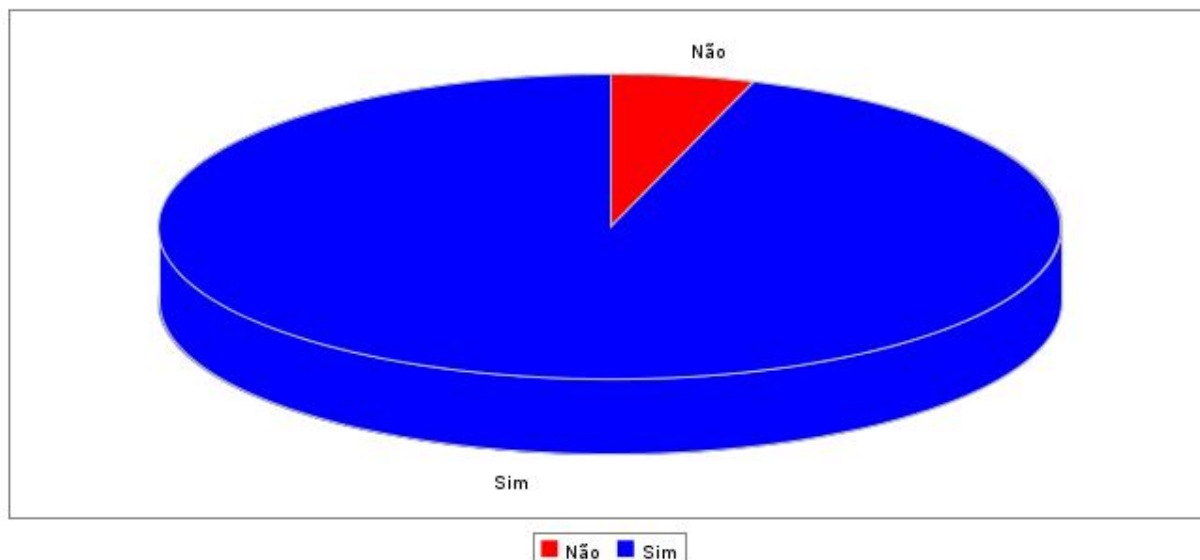
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	156	33,62%
Muito Importante	301	64,87%
Pouco Importante	7	1,51%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	56	12,07%
Normal	156	33,62%
Rápido	252	54,31%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	24	5,17%
Sim	440	94,83%

----- Fim do Relatório -----