



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/08/2011 a 31/08/2011

Coordenação

SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais:

**Número Total de Manifestações no período de
01/08/2011 a 31/08/2011:**

9651

Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	22
AGENCIA DE FOMENTO	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	108
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	22
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	11
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2793
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	10
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	13
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	143
COMPESA	441
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	129
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	583
ESCOLA POLITÉCNICA	28
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	293
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	26

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO

1029

HEMOPE	53
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	16
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	4
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	4
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	874
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	366
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	51
PORTO DE SUAPE	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	37
SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE	1
SECRETARIA DA MULHER	3
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	203
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	384
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	6
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	130
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	5
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	229
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1367
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	6

SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS

5

SECRETARIA DE SAÚDE

28

SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO

64

SECRETARIA DE TRANSPORTES

1

SECRETARIA DE TURISMO - SETUR

80

SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO

7

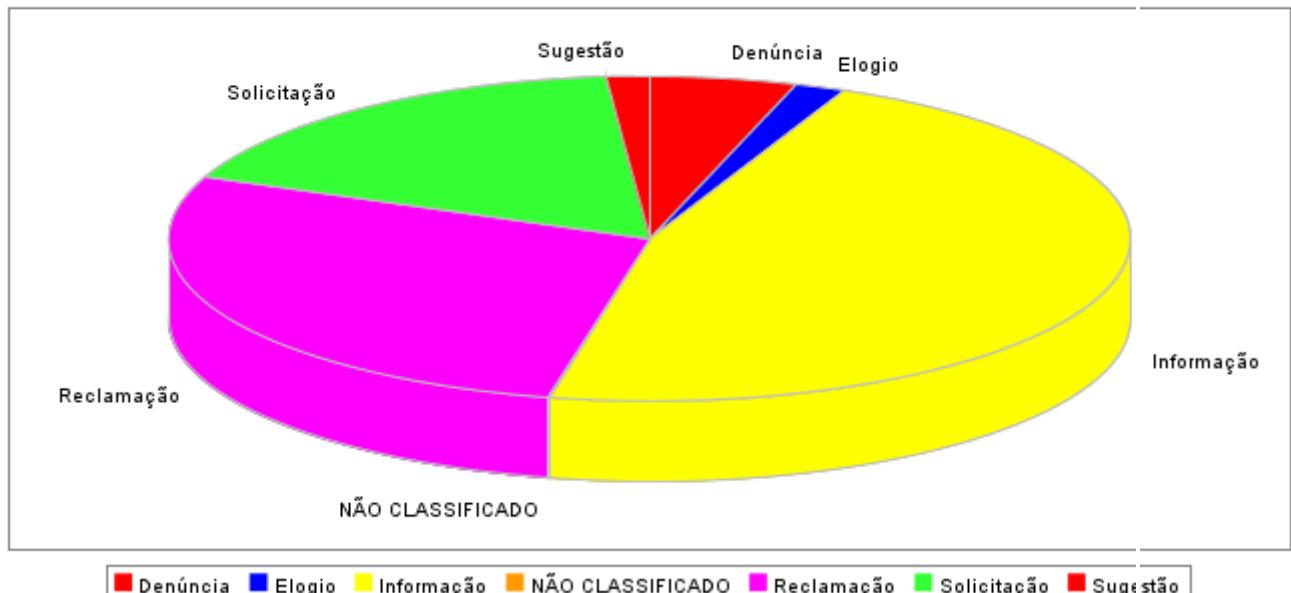
UPE

64

Total

9651

Por Natureza de Manifestação:

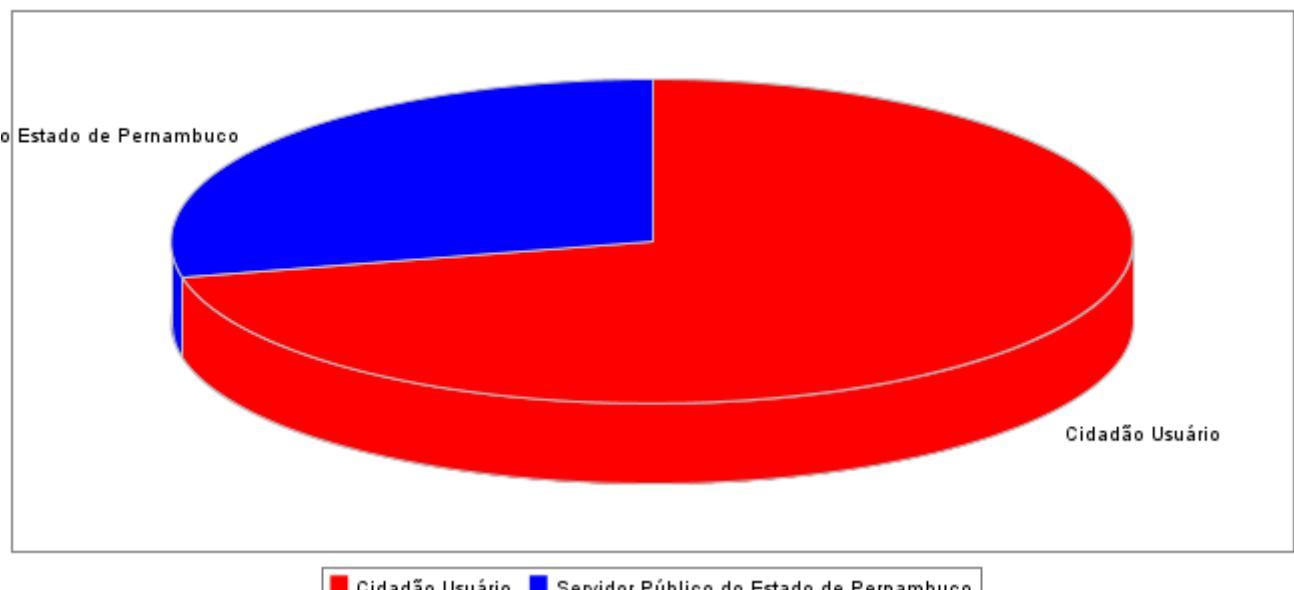


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	456	4,94%
Elogio	157	1,70%
Informação	4314	46,70%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,05%
Reclamação	2572	27,84%
Solicitação	1601	17,33%
Sugestão	132	1,43%
Total	9237	100%

* Refere-se ao total de manifestações registradas e encaminhadas para Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



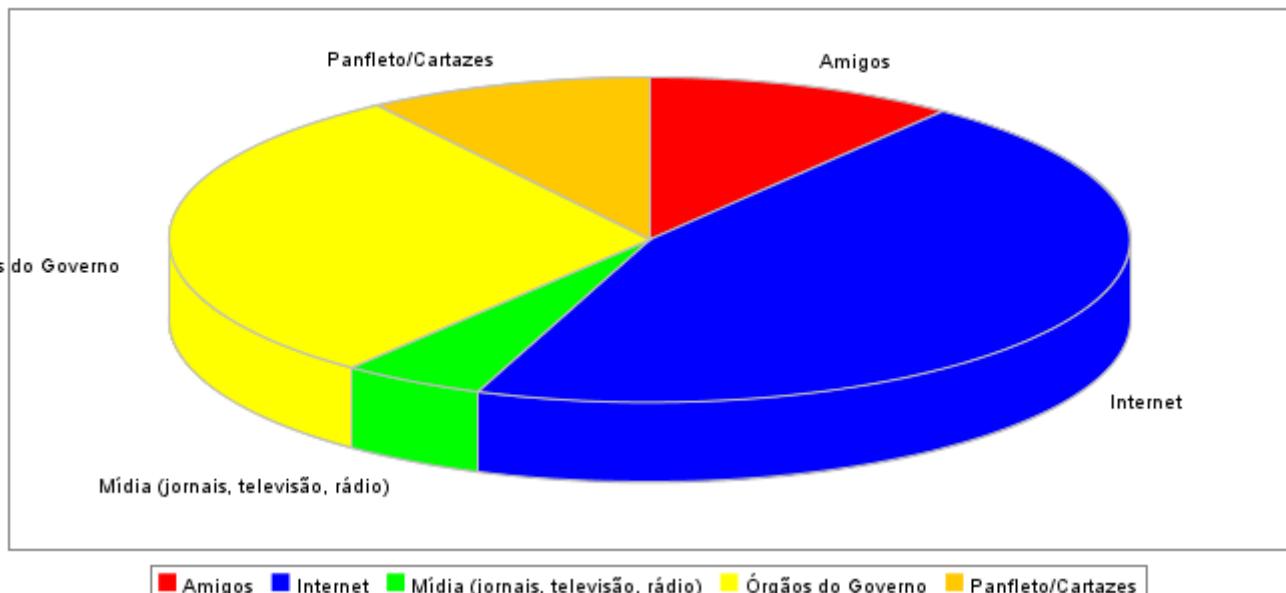
Total de atendimentos no período: 9237

Total de atendimentos concluídos: 7867

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1079

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	772	71,55%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	307	28,45%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



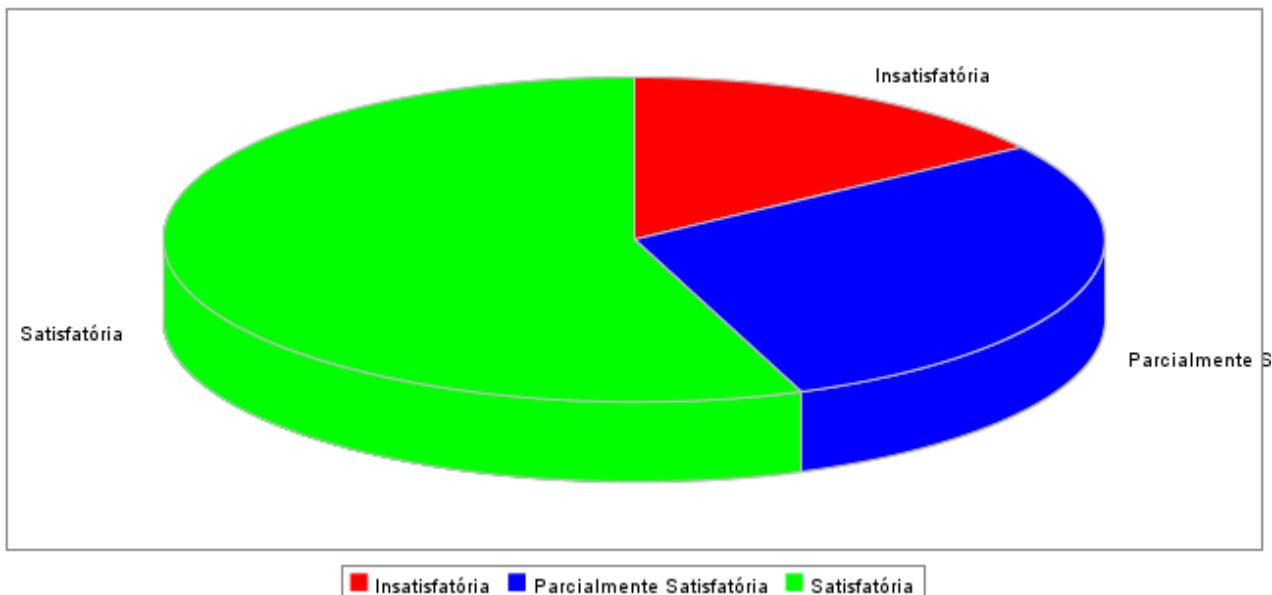
Total de atendimentos no período: 9237

Total de atendimentos concluídos: 7867

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1079

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	113	10,47%
Internet	489	45,32%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	52	4,82%
Órgãos do Governo	322	29,84%
Panfleto/Cartazes	103	9,55%

Estatística de Satisfação do Manifestante



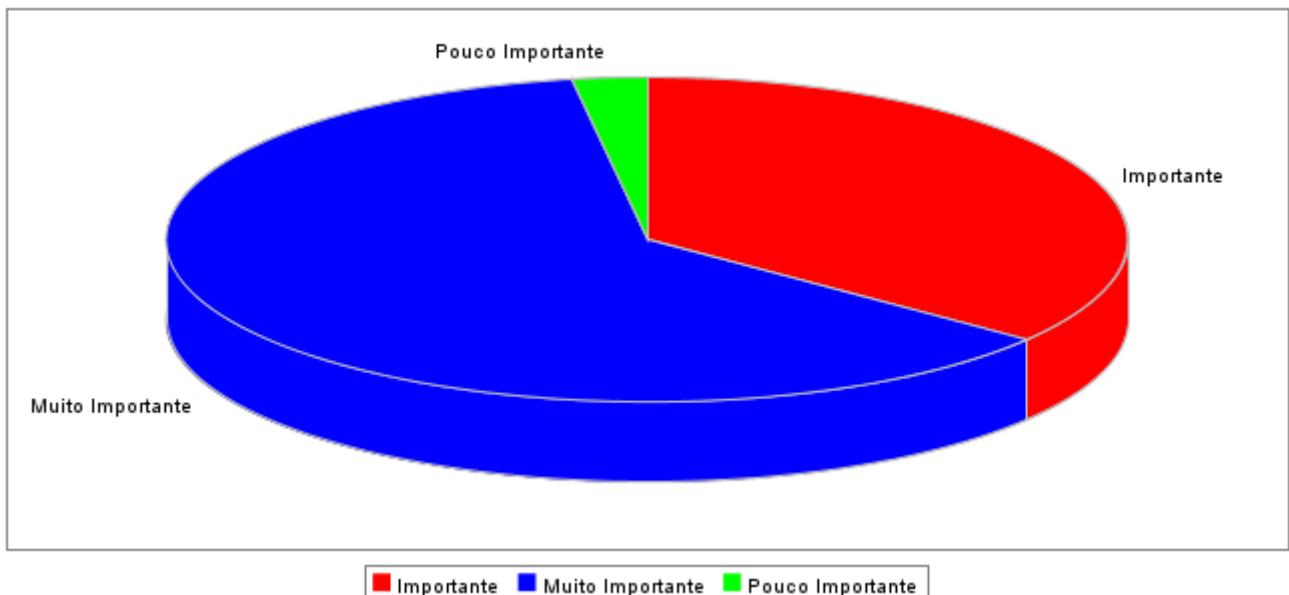
Total de atendimentos no período: 9237

Total de atendimentos concluídos: 7867

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1079

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	166	15,38%
Parcialmente Satisfatória	311	28,82%
Satisfatória	602	55,79%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



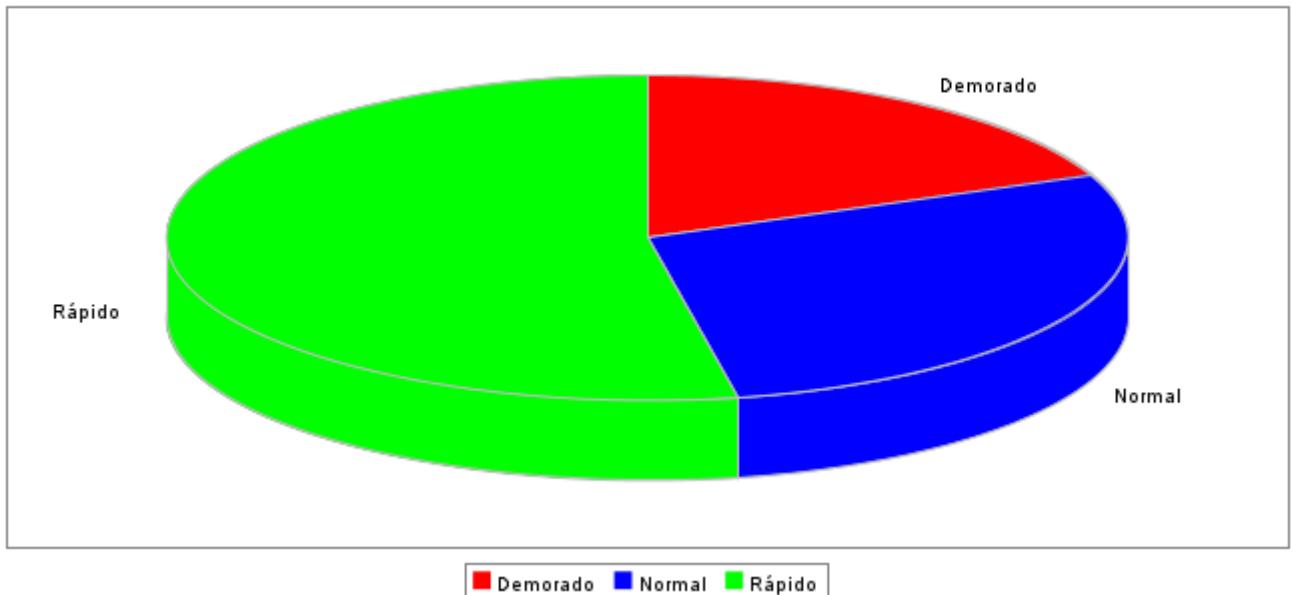
Total de atendimentos no período: 9237

Total de atendimentos concluídos: 7867

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1079

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	383	35,50%
Muito Importante	669	62,00%
Pouco Importante	27	2,50%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



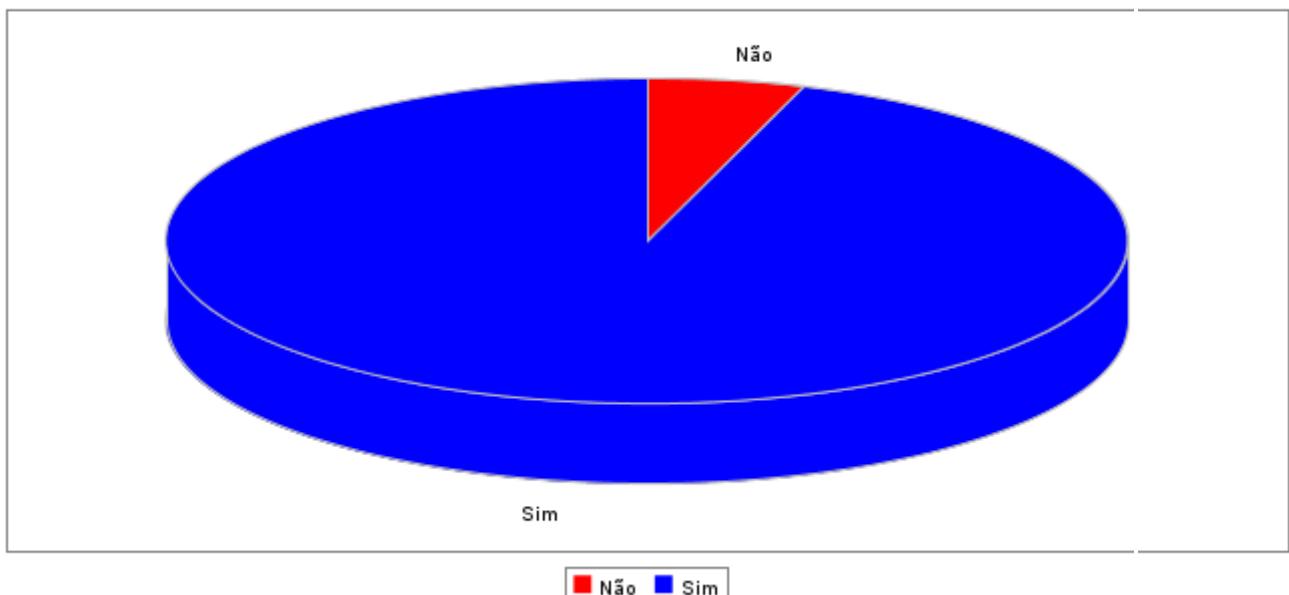
Total de atendimentos no período: 9237

Total de atendimentos concluídos: 7867

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1079

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	201	18,63%
Normal	306	28,36%
Rápido	572	53,01%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 9237

Total de atendimentos concluídos: 7867

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1079

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	57	5,28%
Sim	1022	94,72%

FIM DO RELATÓRIO