



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



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

**Período de 01/08/2012 a 31/08/2012**

Coordenação  
Ouvidoria Geral do Estado  
Secretaria de Articulação Social e Regional

---

## 1-Informações Gerais

**Número Total de Manifestações no período de  
01/08/2012 a 31/08/2012:**

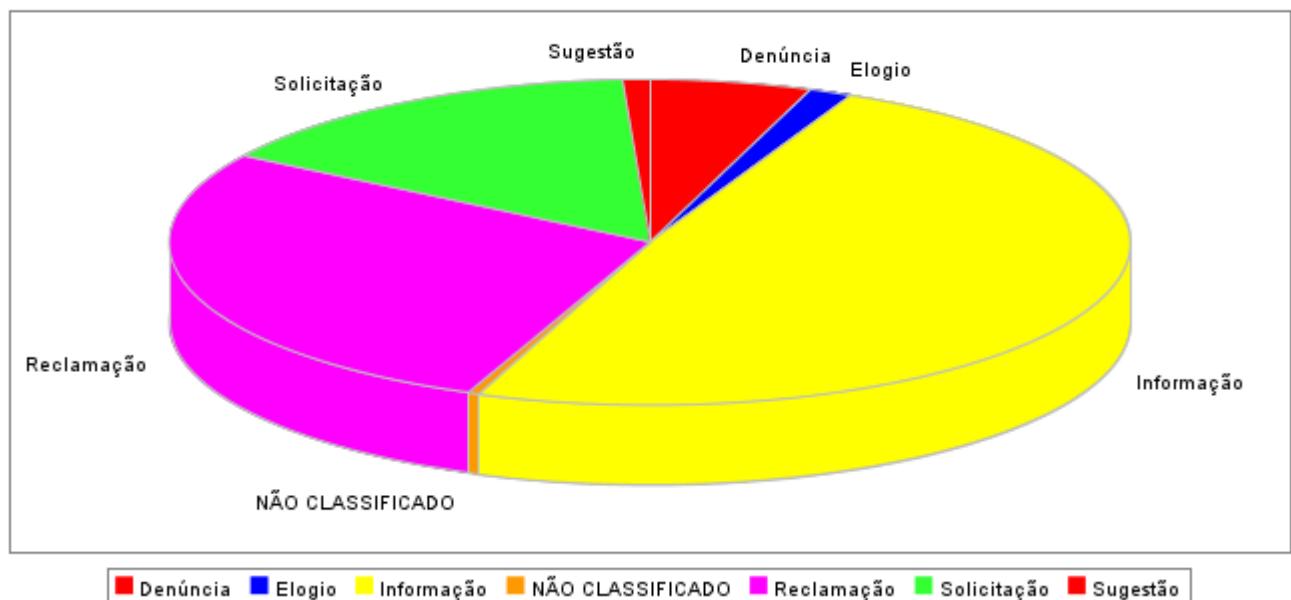
**7.535**

<b>Órgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	2
AGENCIA DE FOMENTO	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	68
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	9
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	5
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2143
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	19
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	33
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	56
COMPESA	704
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	41
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	836
ESCOLA POLITÉCNICA	15
FERNANDO DE NORONHA	12
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	148

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	36
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	181
HEMOPE	47
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	30
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	37
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	541
ITERP	1
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	108
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	56
PORTO DO RECIFE	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	11
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	22
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	16
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	141
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	11
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	315
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	16
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	156
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	420

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	894
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	3
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	9
SECRETARIA DE SAÚDE	61
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	58
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	57
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	35
UPE	174
<b>Total</b>	<b>7535</b>

## Por Natureza de Manifestação

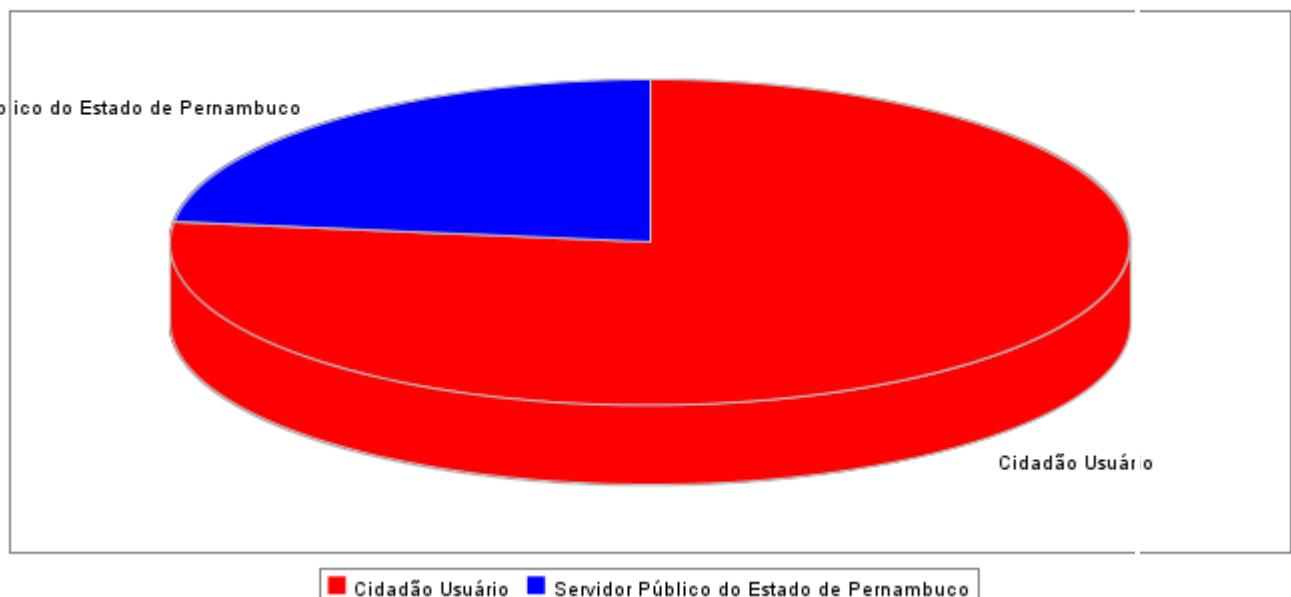


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	389	5,46%
Elogio	103	1,45%
Informação	3485	48,90%
NÃO CLASSIFICADO	23	0,32%
Reclamação	1989	27,91%
Solicitação	1075	15,08%
Sugestão	63	0,88%
<b>Total*</b>	<b>7127</b>	<b>100%</b>

\*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



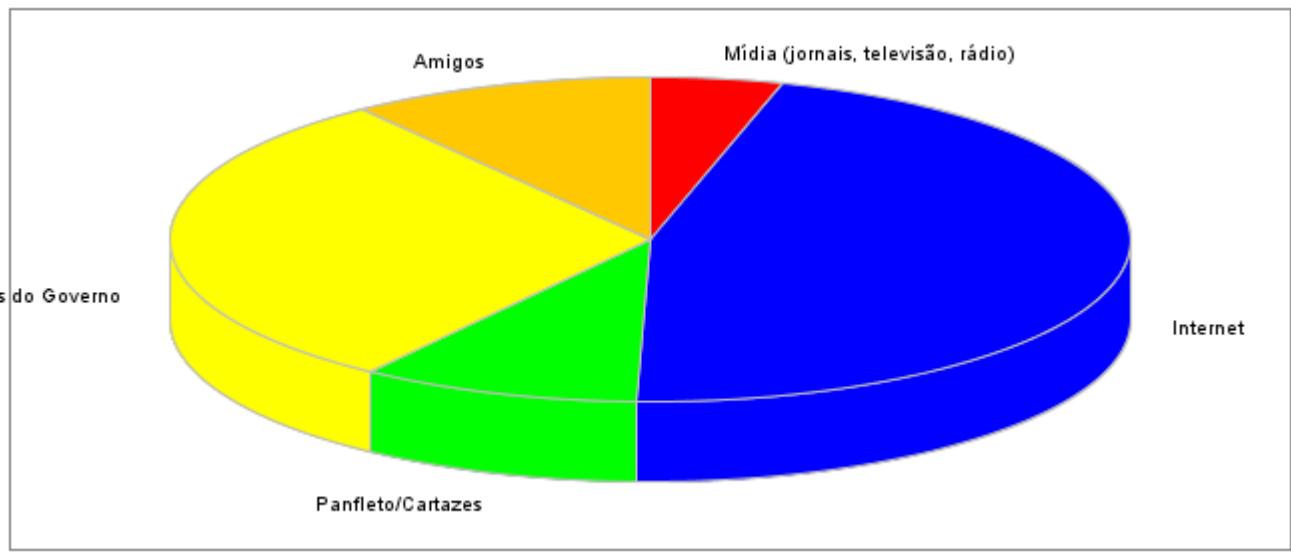
**Total de atendimentos no período: 7127**

**Total de atendimentos concluídos: 6011**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 934**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	0	0
Cidadão Usuário	720	77,09%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	214	22,91%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



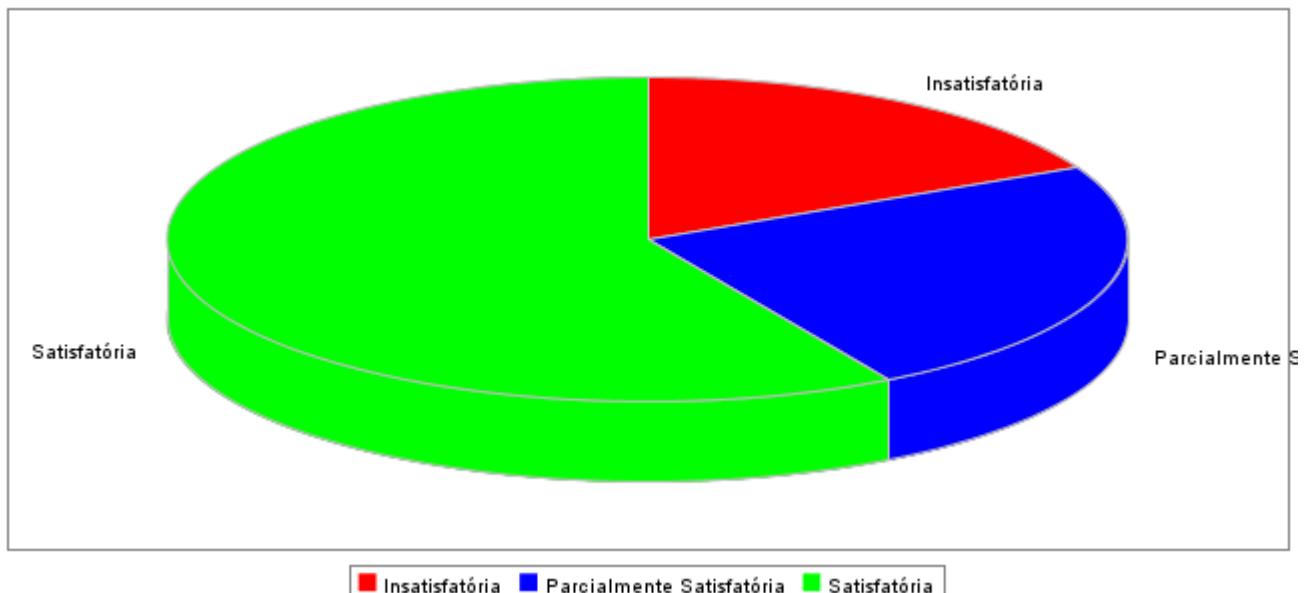
**Total de atendimentos no período: 7127**

**Total de atendimentos concluídos: 6011**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 934**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	0	0
Mídia (jornais, televisão, rádio)	42	4,50%
Panfleto/Cartazes	0	0
Internet	429	45,93%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	0	0
Panfleto/Cartazes	88	9,42%
Órgãos do Governo	280	29,98%
Amigos	95	10,17%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



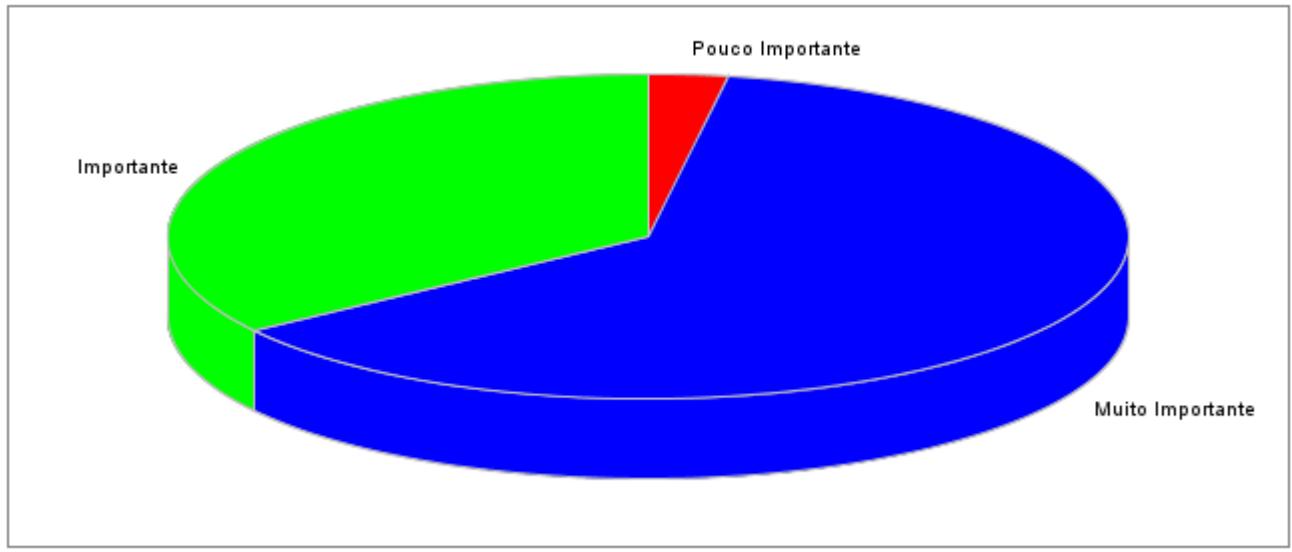
Total de atendimentos no período: 7127

Total de atendimentos concluídos: 6011

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 934

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	0	0
Insatisfatória	165	17,67%
Insatisfatória	0	0
Parcialmente Satisfatória	224	23,98%
Satisfatória	545	58,35%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



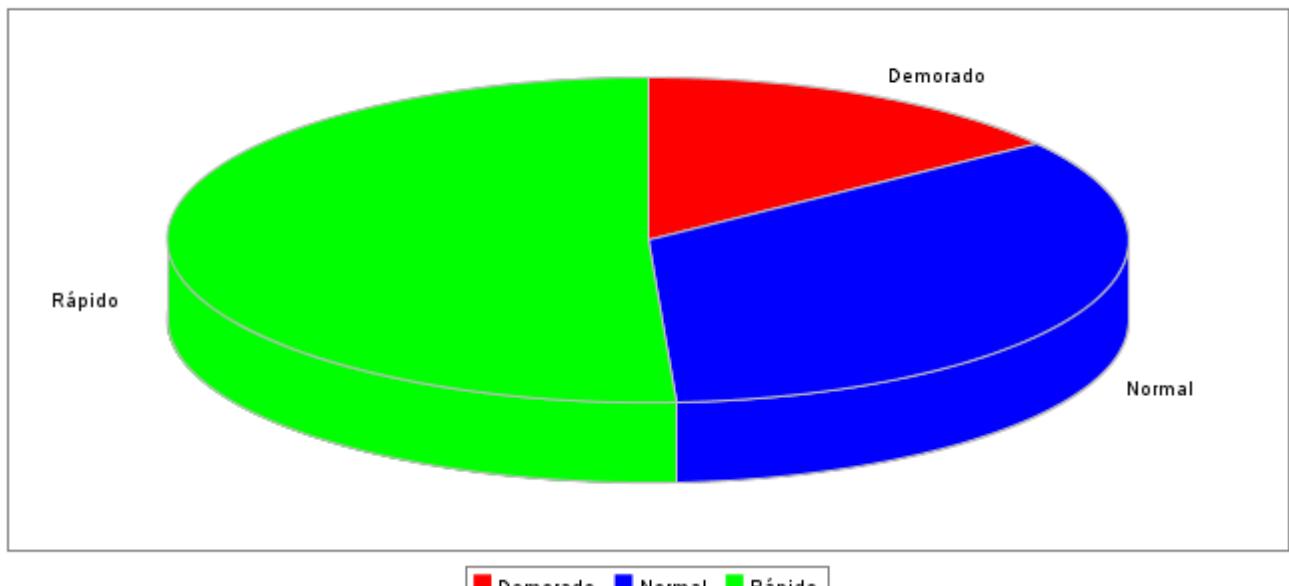
Total de atendimentos no período: 7127

Total de atendimentos concluídos: 6011

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 934

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	0	0
Pouco Importante	25	2,68%
Pouco Importante	0	0
Muito Importante	585	62,63%
Importante	324	34,69%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



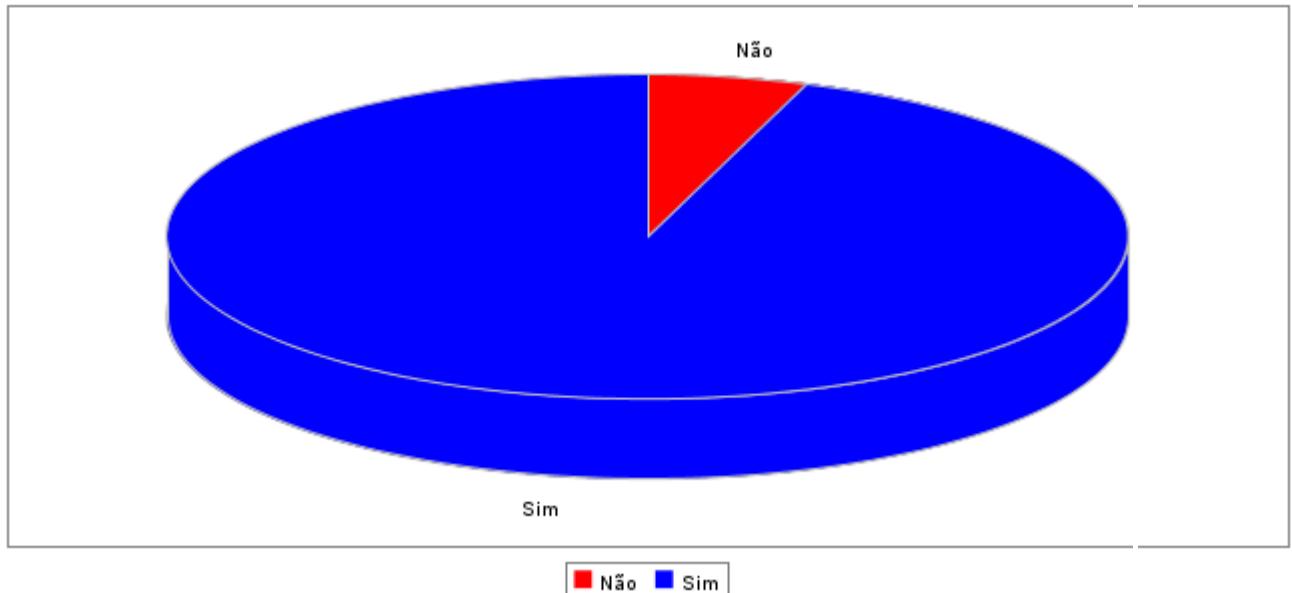
Total de atendimentos no período: 7127

Total de atendimentos concluídos: 6011

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 934

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	0	0
Demorado	140	14,99%
Demorado	0	0
Normal	318	34,05%
Rápido	476	50,96%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7127

Total de atendimentos concluídos: 6011

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 934

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	0	0
Não	50	5,35%
Sim	884	94,65%

**FIM DO RELATÓRIO**