



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

**Período de 01/12/2011 a 31/12/2011**

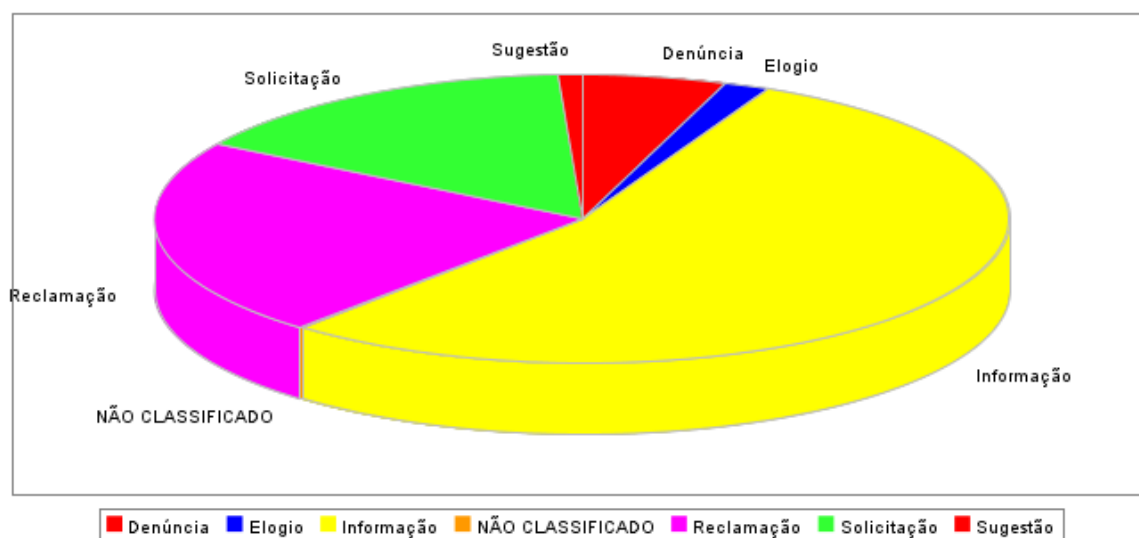
## Informações Gerais

**Número Total de Manifestações no período de 01/12/2011 a 31/12/2011: 7273**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	104
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	9
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	3
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2838
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	3
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	29
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	44
COMPESA	573
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	47
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	528
ESCOLA POLITÉCNICA	10
FERNANDO DE NORONHA	6
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	182
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	12
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	574
HEMOPE	32
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	17

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	2
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	3
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	414
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	6
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	32
PORTO DE SUAPE	9
PORTO DO RECIFE	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	158
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	223
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	9
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	82
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	73
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1045
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	2
SECRETARIA DE SAÚDE	25
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	37
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	76
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	7
UPE	28
<b>Total</b>	<b>7273</b>

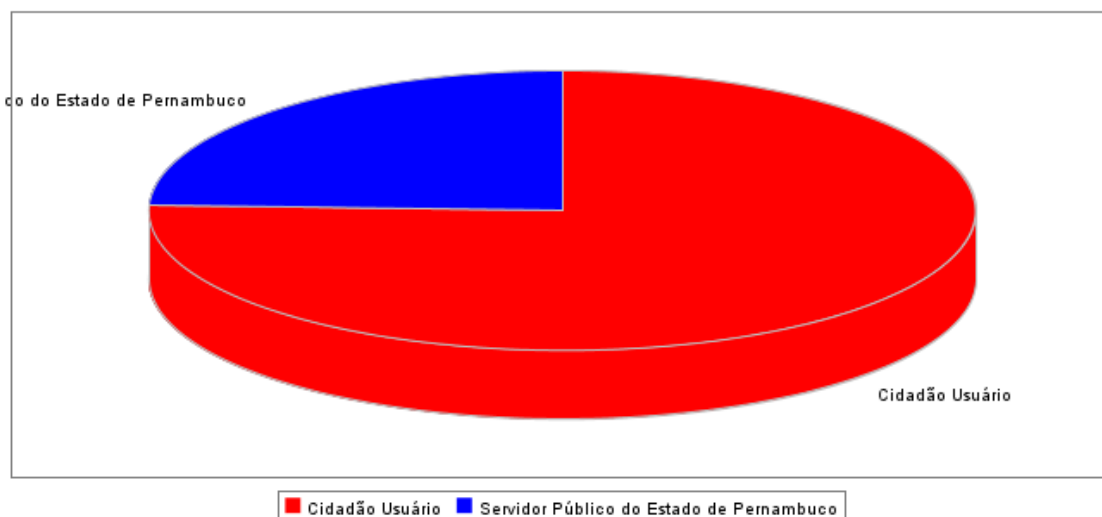
## Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	381	5,43%
Elogio	124	1,77%
Informação	3801	54,15%
NÃO CLASSIFICADO	8	0,11%
Reclamação	1566	22,31%
Solicitação	1078	15,36%
Sugestão	62	0,88%
<b>Total</b>	<b>7020</b>	<b>100%</b>

## Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



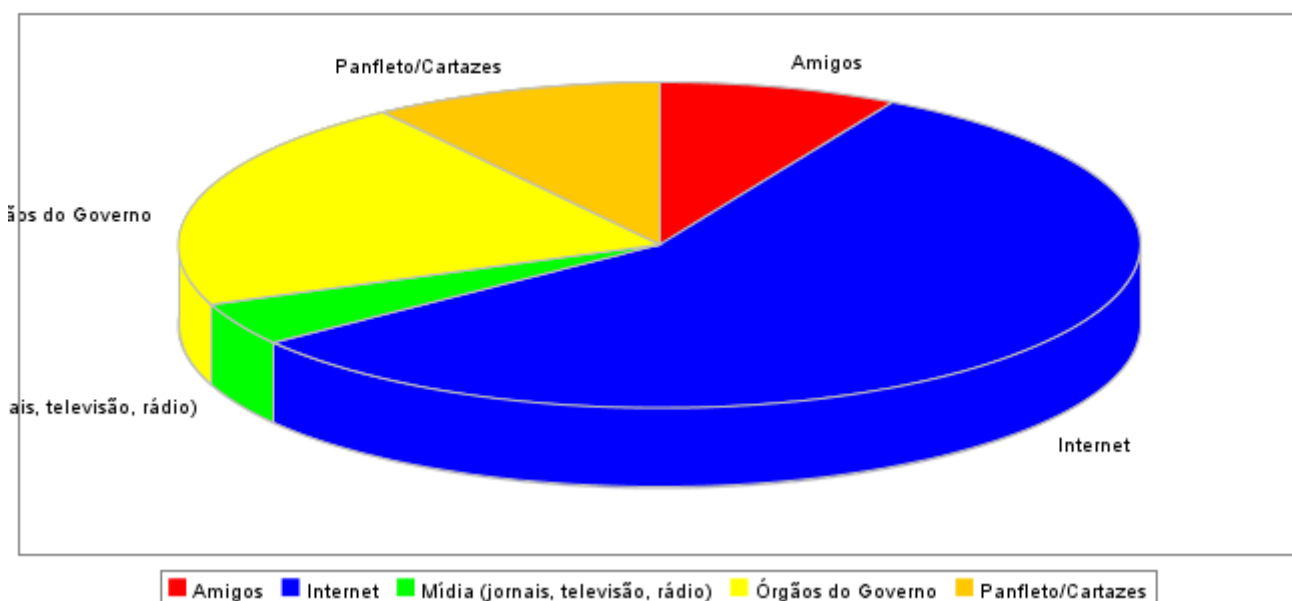
**Total de atendimentos no período: 7020**

**Total de atendimentos concluídos: 5686**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 730**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	552	75,62%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	178	24,38%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



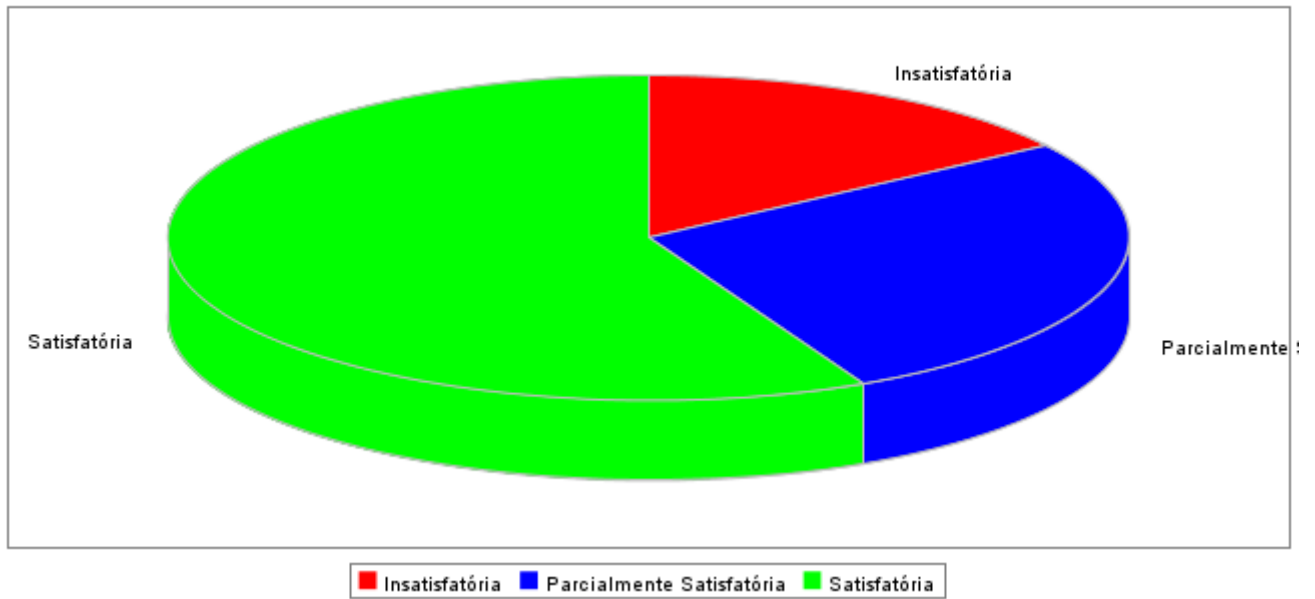
**Total de atendimentos no período: 7020**

**Total de atendimentos concluídos: 5686**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 730**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	59	8,08%
Internet	414	56,71%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	31	4,25%
Órgãos do Governo	155	21,23%
Panfleto/Cartazes	71	9,73%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



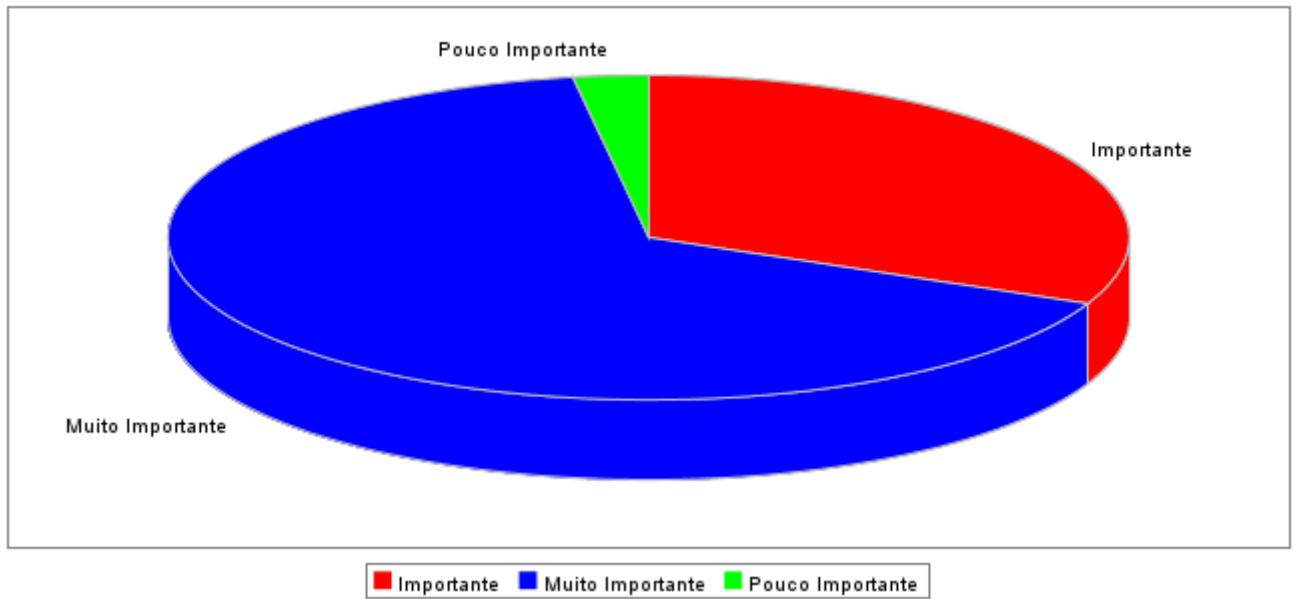
**Total de atendimentos no período: 7020**

**Total de atendimentos concluídos: 5686**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 730**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	113	15,48%
Parcialmente Satisfatória	198	27,12%
Satisfatória	419	57,40%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 7020**

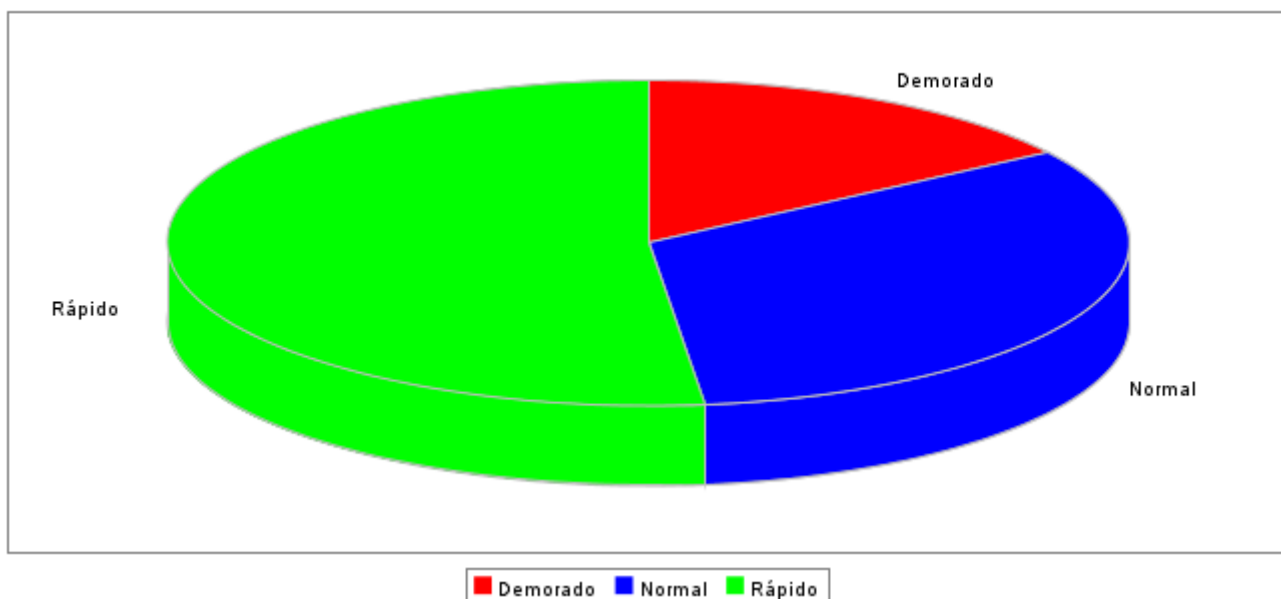
**Total de atendimentos concluídos: 5686**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 730**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	231	31,64%
Muito Importante	481	65,89%
Pouco Importante	18	2,47%



## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



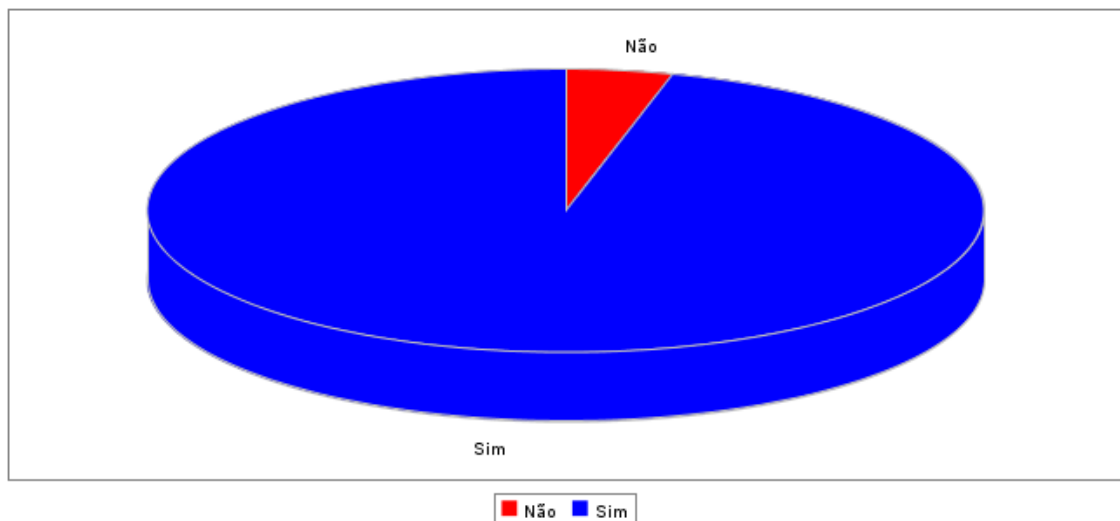
**Total de atendimentos no período: 7020**

**Total de atendimentos concluídos: 5686**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 730**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	114	15,62%
Normal	237	32,47%
Rápido	379	51,92%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 7020**

**Total de atendimentos concluídos: 5686**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 730**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	30	4,11%
Sim	700	95,89%

FIM DO RELATÓRIO

---