



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

**Período de 01/12/2012 a 31/12/2012**

Coordenação  
Ouvidoria Geral do Estado  
Secretaria de Articulação Social e Regional

---

**Número Total de Manifestações no período de 01/12/2012 a 31/12/2012: 6.904**

<b>Órgão</b>	<b>Número Absoluto</b>	<b>*Manifestações Encaminhadas</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	19	1
AGENCIA DE FOMENTO	1	0
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	82	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	10	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2	0
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2069	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	12	0
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	13	0
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	49	6
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1	0
COMPESA	996	0
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	20	0
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	418	0
ESCOLA POLITÉCNICA	23	0
FERNANDO DE NORONHA	5	0
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	102	2
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	28	1
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	73	0

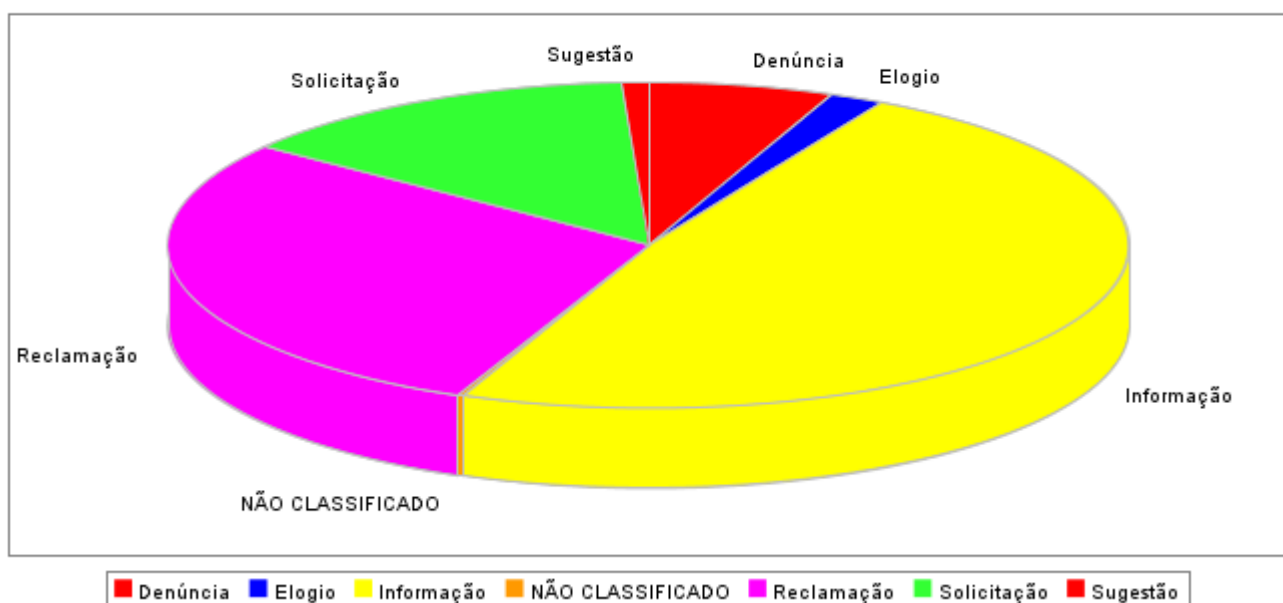
HEMOPE	35	0
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1	0
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	9	0
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2	0
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	289	0
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	66	0
OUIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	72	271
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	12	0
PORTO DE SUAPE	1	0
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	7	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	20	0
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	12	0
SECRETARIA DA MULHER	10	0
SECRETARIA DAS CIDADES	2	0
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	83	29
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	18	1
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	14	1
SECRETARIA DE CULTURA	1	0
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	156	6
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	285	8
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1653	0
SECRETARIA DE ESPORTES	2	0
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	3	2
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	4	3

SECRETARIA DE SAÚDE	38	5
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	30	3
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	50	19
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	8	4
UPE	98	0
<b>Total</b>	<b>6904</b>	<b>369</b>

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

**Fonte:** Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

## Por Natureza de Manifestação

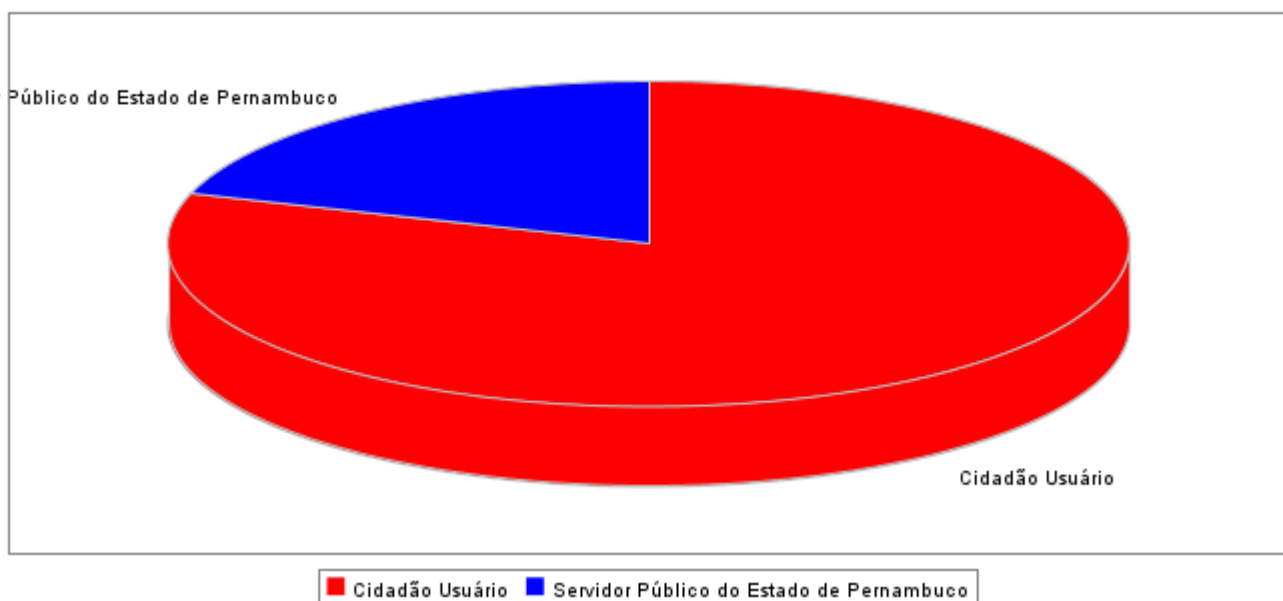


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	432	6,26%
Elogio	123	1,78%
Informação	3334	48,29%
NÃO CLASSIFICADO	12	0,17%
Reclamação	1987	28,78%
Solicitação	956	13,85%
Sugestão	60	0,87%
<b>Total</b>	<b>6904</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

## Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



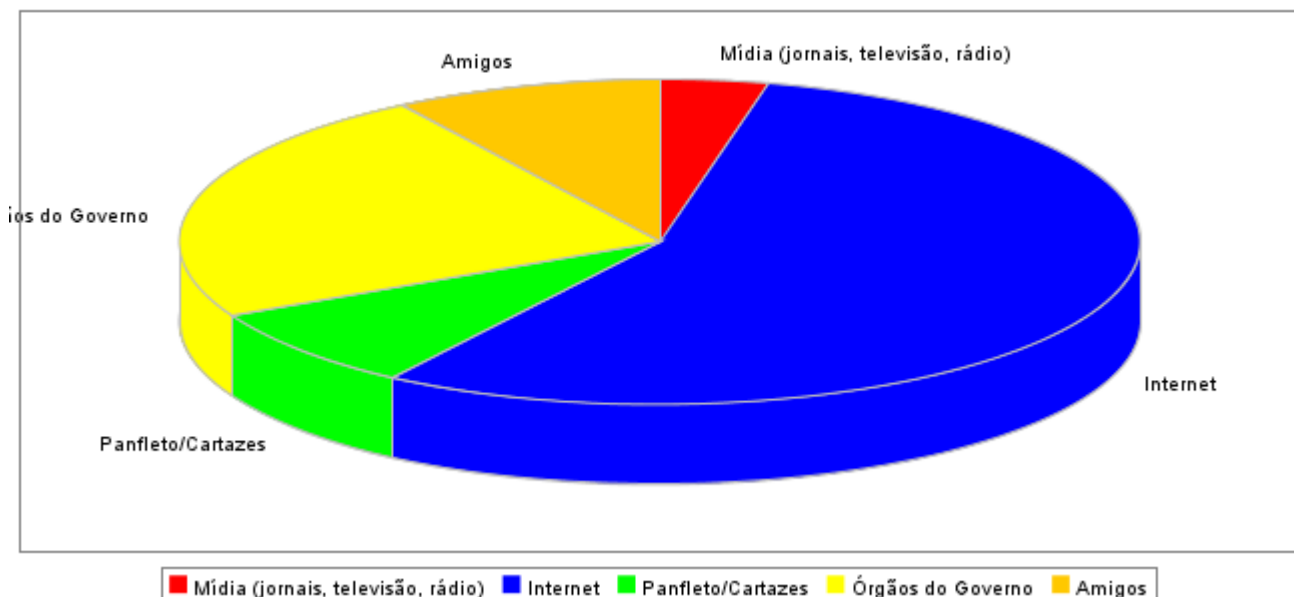
**Total de atendimentos no período: 6904**

**Total de atendimentos concluídos: 5828**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 790**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	0	0
Cidadão Usuário	632	80,00%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	158	20,00%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



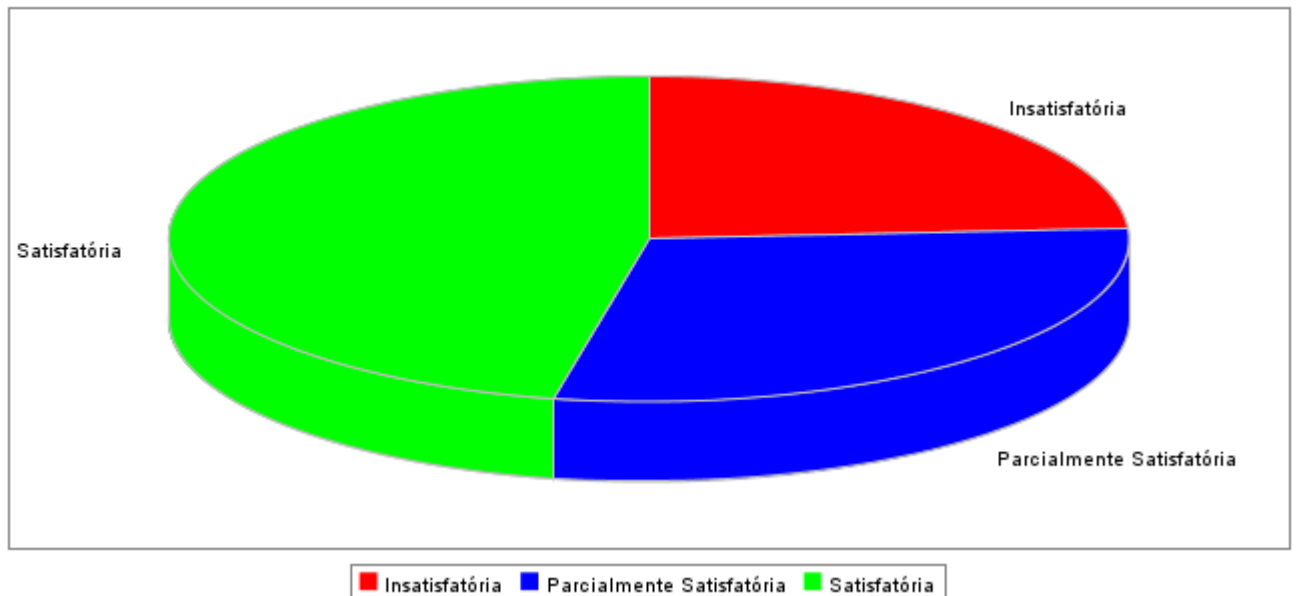
**Total de atendimentos no período: 6904**

**Total de atendimentos concluídos: 5828**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 790**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	0	0
Mídia (jornais, televisão, rádio)	29	3,67%
Panfleteo/Cartazes	0	0
Internet	440	55,70%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	0	0
Panfleteo/Cartazes	64	8,10%
Órgãos do Governo	186	23,54%
Amigos	71	8,99%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



**Total de atendimentos no período: 6904**

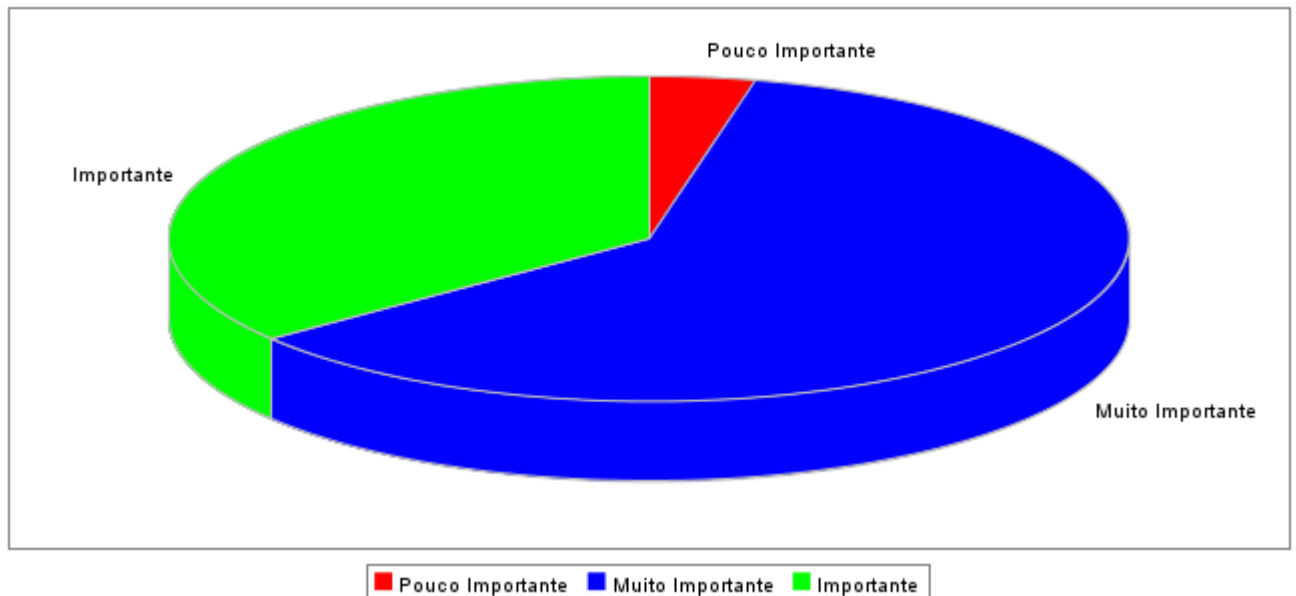
**Total de atendimentos concluídos: 5828**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 790**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	0	0
Insatisfatória	189	23,92%
Insatisfatória	0	0
Parcialmente Satisfatória	231	29,24%
Satisfatória	370	46,84%



## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



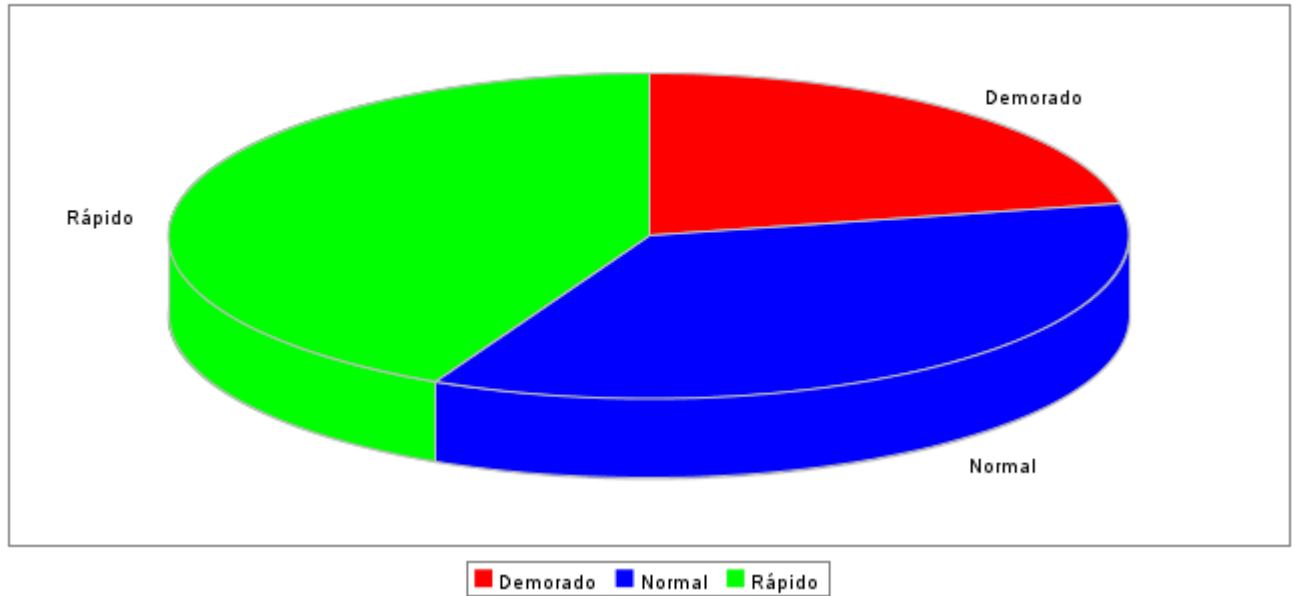
**Total de atendimentos no período: 6904**

**Total de atendimentos concluídos: 5828**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 790**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	0	0
Pouco Importante	28	3,54%
Pouco Importante	0	0
Muito Importante	481	60,89%
Importante	281	35,57%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



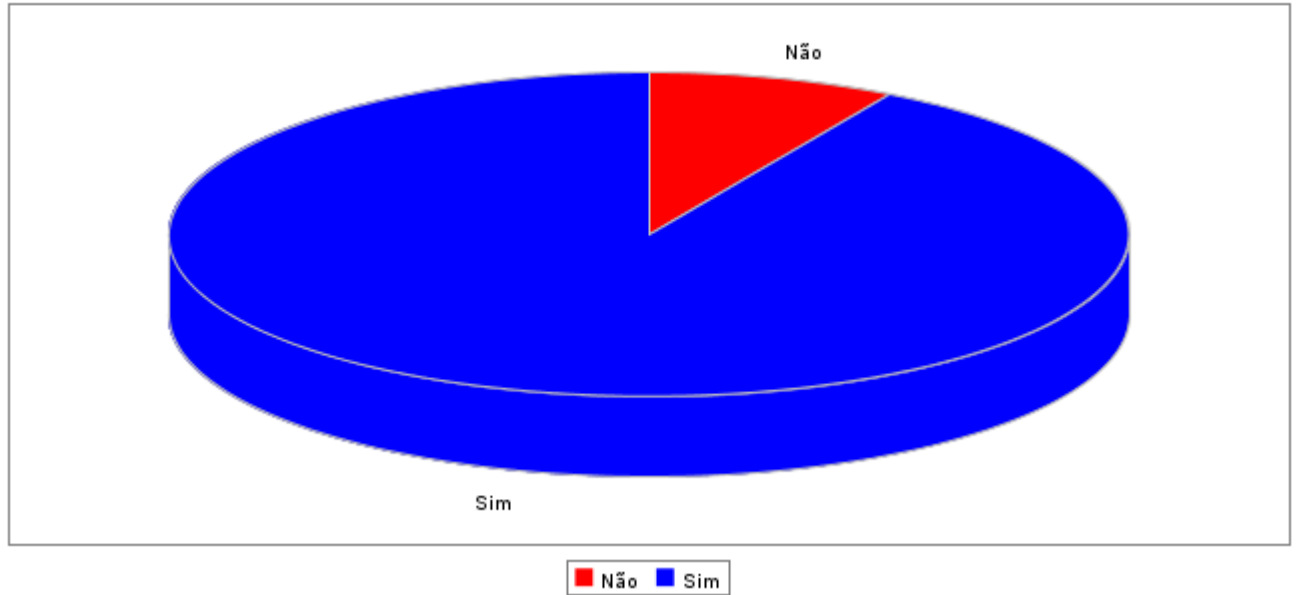
**Total de atendimentos no período: 6904**

**Total de atendimentos concluídos: 5828**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 790**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	0	0
Demorado	173	21,90%
Demorado	0	0
Normal	280	35,44%
Rápido	337	42,66%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 6904**

**Total de atendimentos concluídos: 5828**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 790**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	0	0
Não	66	8,35%
Sim	724	91,65%

**Fonte:** Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

---

**FIM DO RELATÓRIO**