



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

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

Coordenação  
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

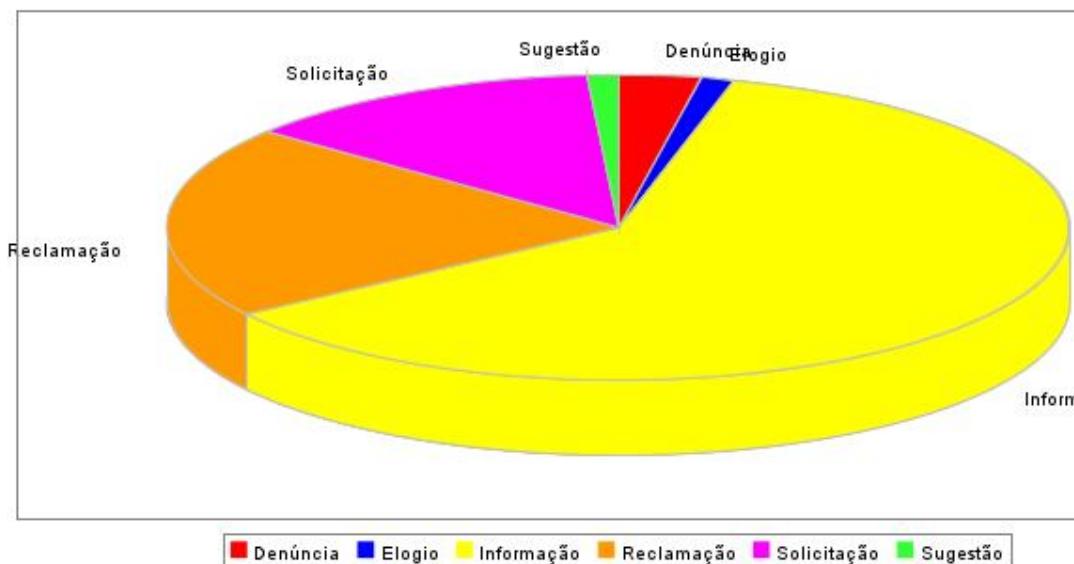
## 1-Informações Gerais

**1.1-Número Total de Manifestações no período de  
01/01/2011 a 31/01/2011:** **8302**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	11
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	3
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3728
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	18
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	310
COMPESA	48
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	96
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	104
ESCOLA POLITÉCNICA	38
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO	2
FCAP	1
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	218
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	21
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	805
HEMOPE	40
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	7
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	10

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	517
ITERP	1
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	20
PORTO DE SUAPE	1
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	27
SECRETARIA DA MULHER	5
SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	93
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	9
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	72
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	3
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	107
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	10
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	156
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1675
SECRETARIA DE ESPORTES	3
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	12
SECRETARIA DE SAÚDE	31
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	33
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	7
UPE	34
<b>Total</b>	<b>8302</b>

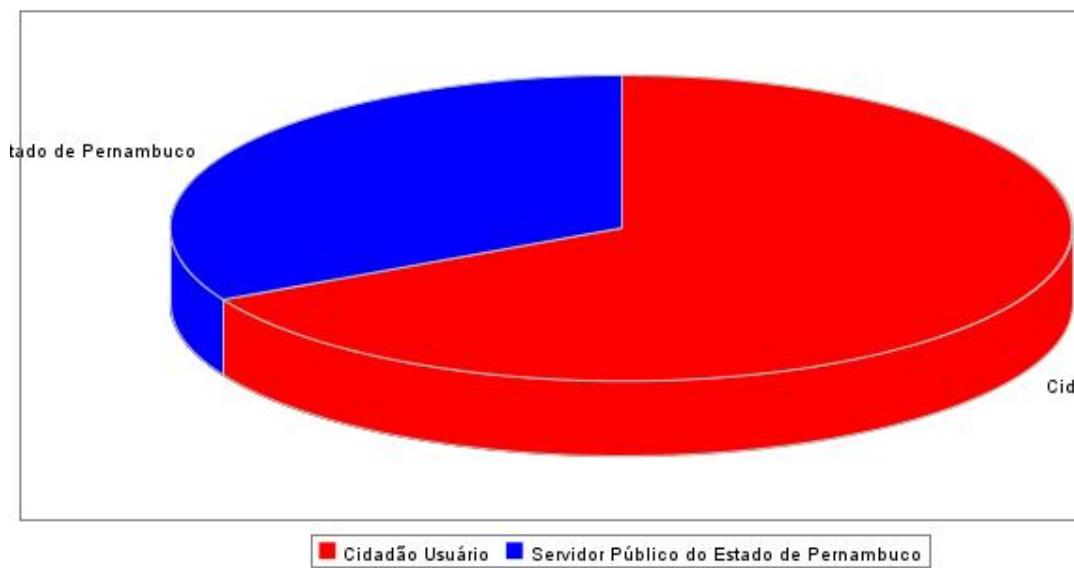
## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	249	3,00%
Elogio	95	1,14%
Informação	5086	61,26%
Reclamação	1699	20,46%
Solicitação	1081	13,02%
Sugestão	92	1,11%
<b>Total</b>	<b>8302</b>	<b>100%</b>

### 3-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

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



Total de atendimentos no período: 8302

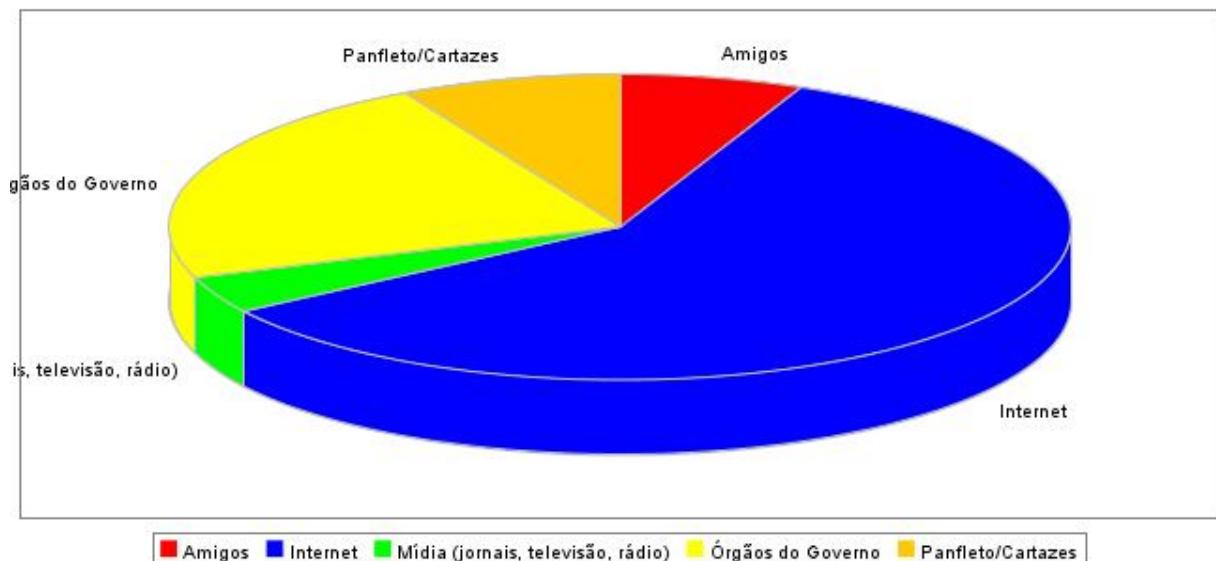
Total de atendimentos concluídos: 6783

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 939

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	631	67,20%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	308	32,80%

---

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



Total de atendimentos no período: 8302

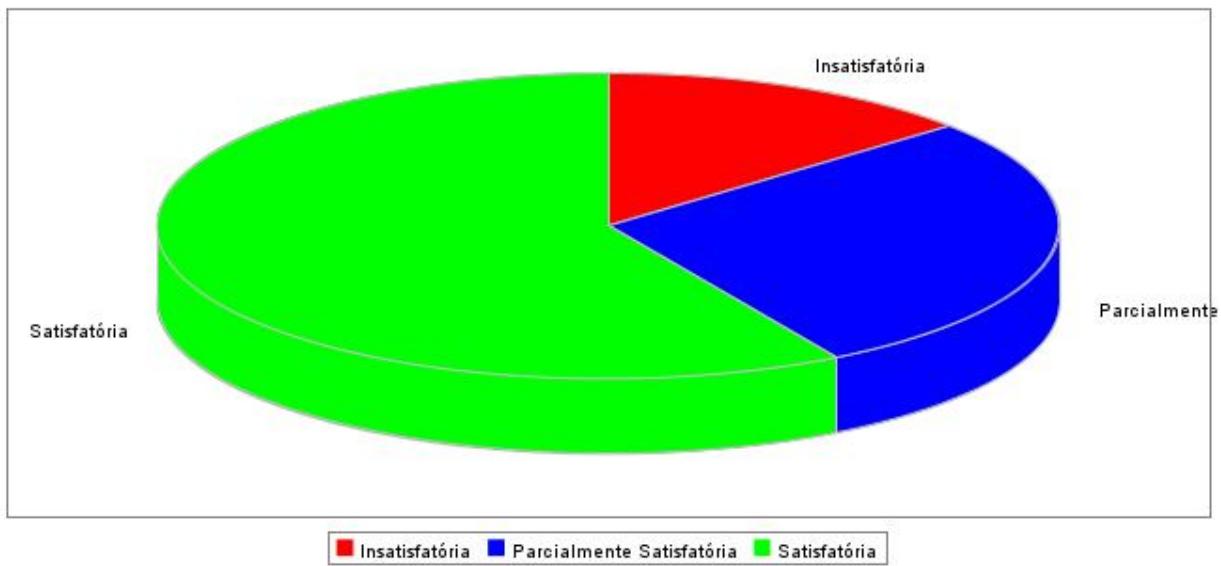
Total de atendimentos concluídos: 6783

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 939

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	62	6,60%
Internet	555	59,11%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	36	3,83%
Órgãos do Governo	212	22,58%
Panfleto/Cartazes	74	7,88%

---

### 3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 8302

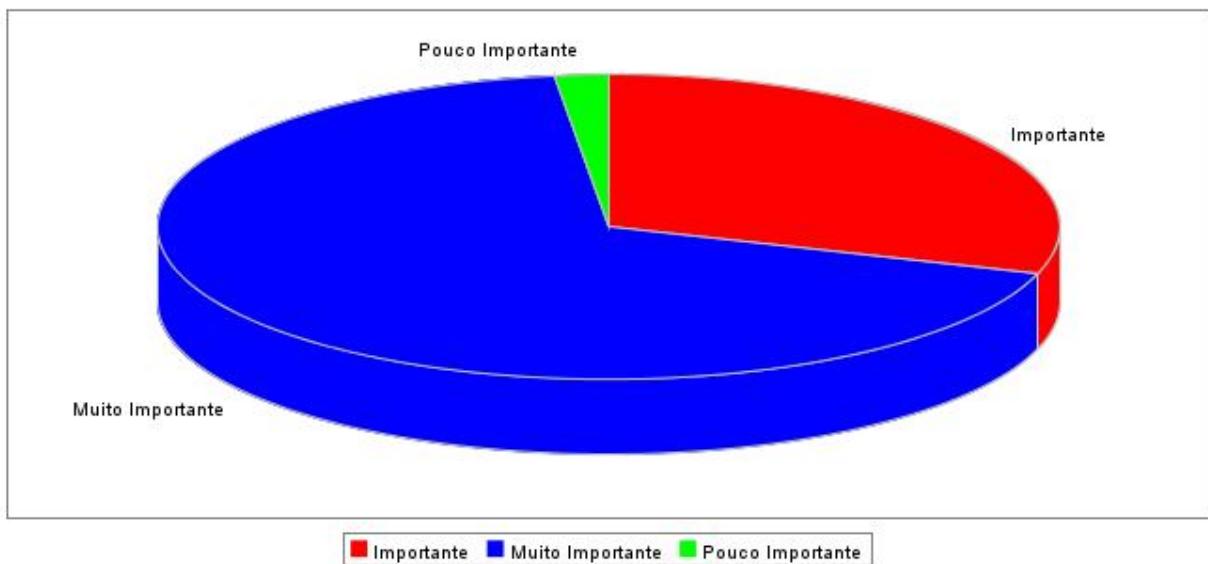
Total de atendimentos concluídos: 6783

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 939

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	128	13,63%
Parcialmente Satisfatória	262	27,90%
Satisfatória	549	58,47%

---

### 3.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8302

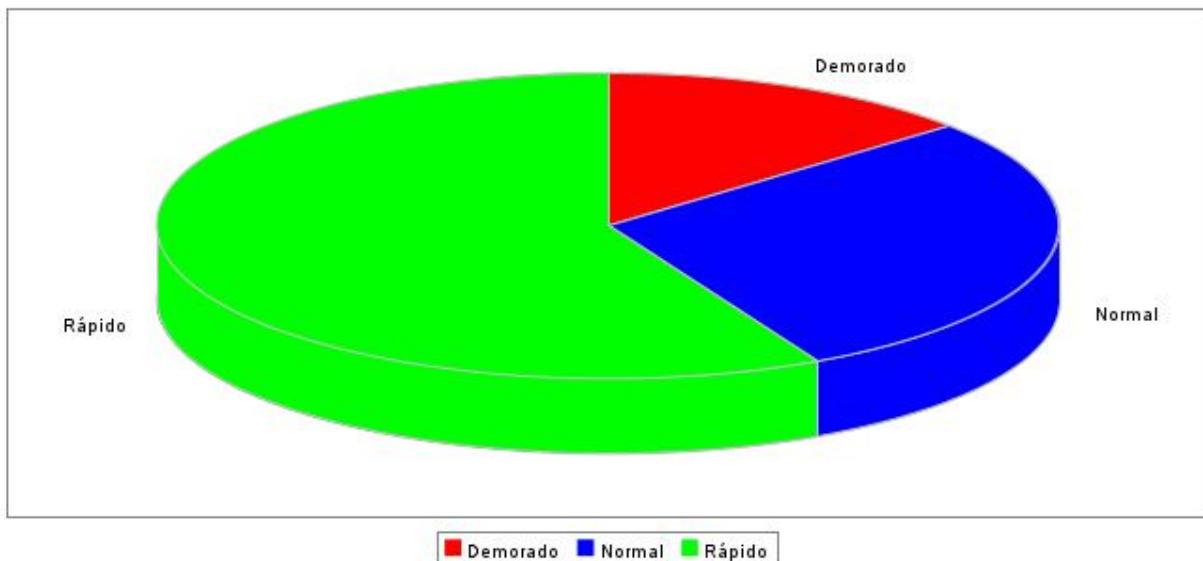
Total de atendimentos concluídos: 6783

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 939

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	282	30,03%
Muito Importante	639	68,05%
Pouco Importante	18	1,92%

---

### 3.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8302

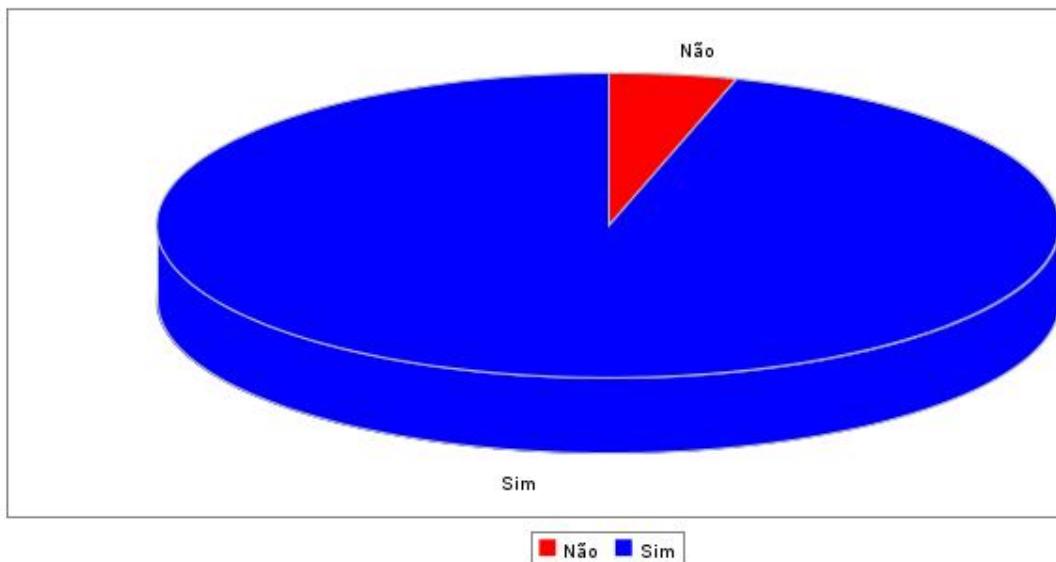
Total de atendimentos concluídos: 6783

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 939

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	128	13,63%
Normal	269	28,65%
Rápido	542	57,72%

---

### 3.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8302

Total de atendimentos concluídos: 6783

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 939

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	43	4,58%
Sim	896	95,42%