



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/01/2012 a 31/01/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais

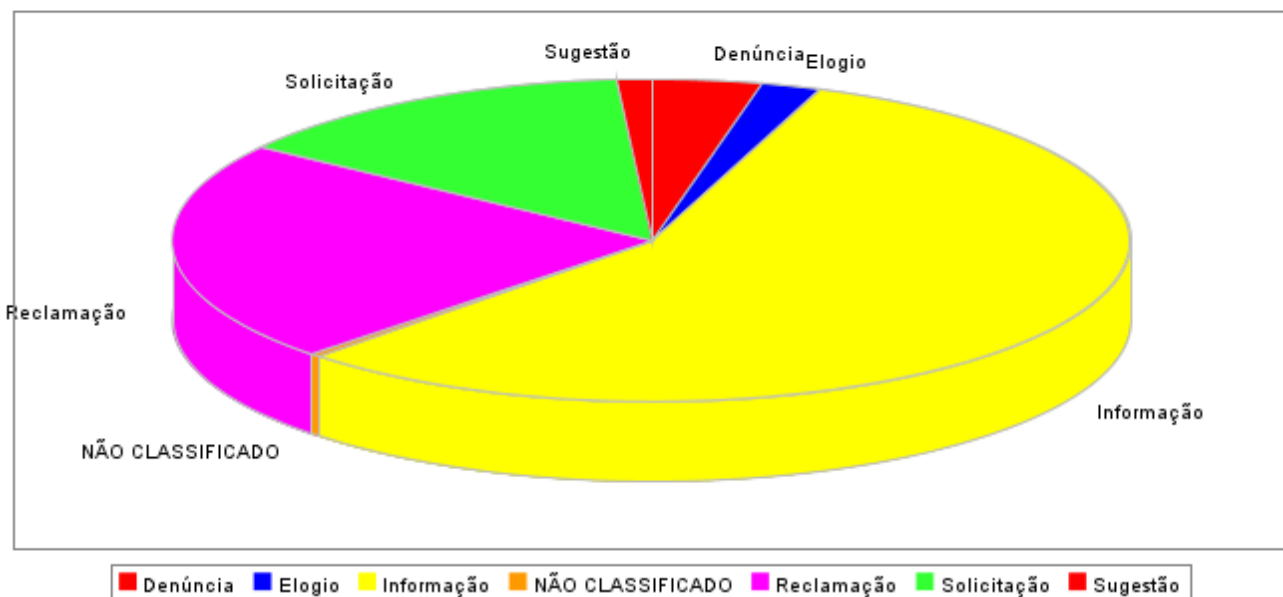
Número Total de Manifestações no período de 01/01/2012 a 31/01/2012:

8.888

Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	115
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	4
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	8
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3236
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	8
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	52
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
COMPESA	619
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	76
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	939
ESCOLA POLITÉCNICA	5
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	173
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	26
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	826
HEMOPE	70
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	12
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	1

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	9
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	592
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	23
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	36
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	16
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	12
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	1
SECRETARIA DA MULHER	2
SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	167
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	8
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	224
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	6
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	90
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	180
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	943
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	5
SECRETARIA DE SAÚDE	23
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	53
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	199
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	7
UPE	102
Total	8888

Por Natureza de Manifestação

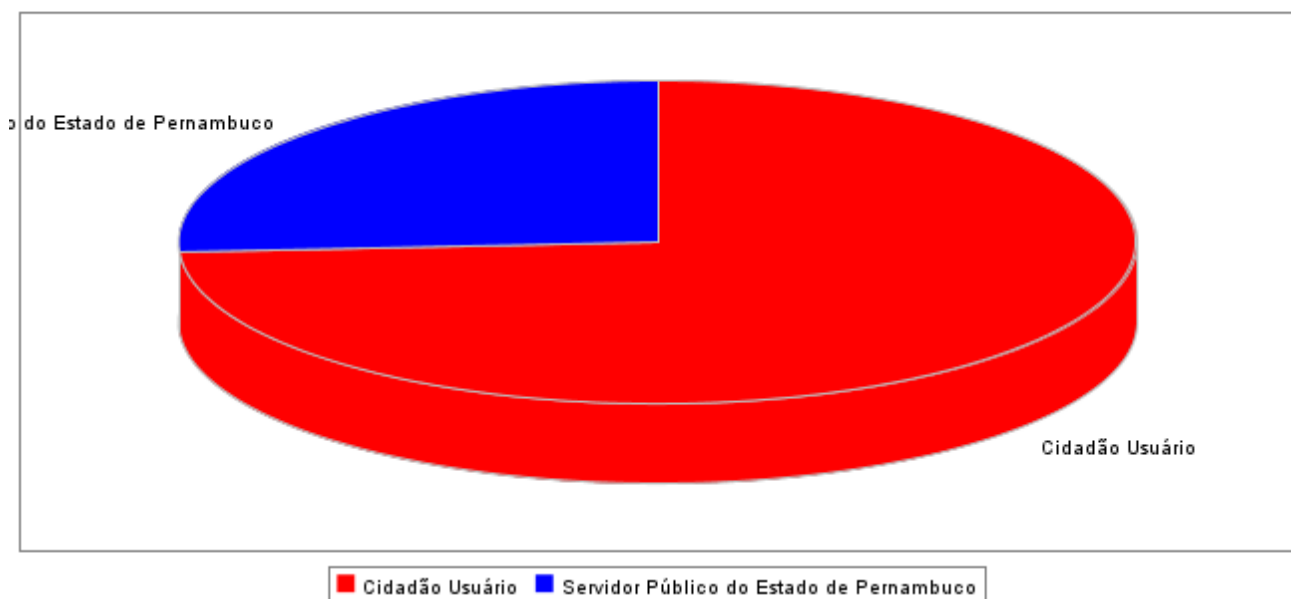


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	320	3,70%
Elogio	177	2,05%
Informação	4880	56,49%
NÃO CLASSIFICADO	28	0,32%
Reclamação	1929	22,33%
Solicitação	1206	13,96%
Sugestão	99	1,15%
Total*	8.639	100%

* 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



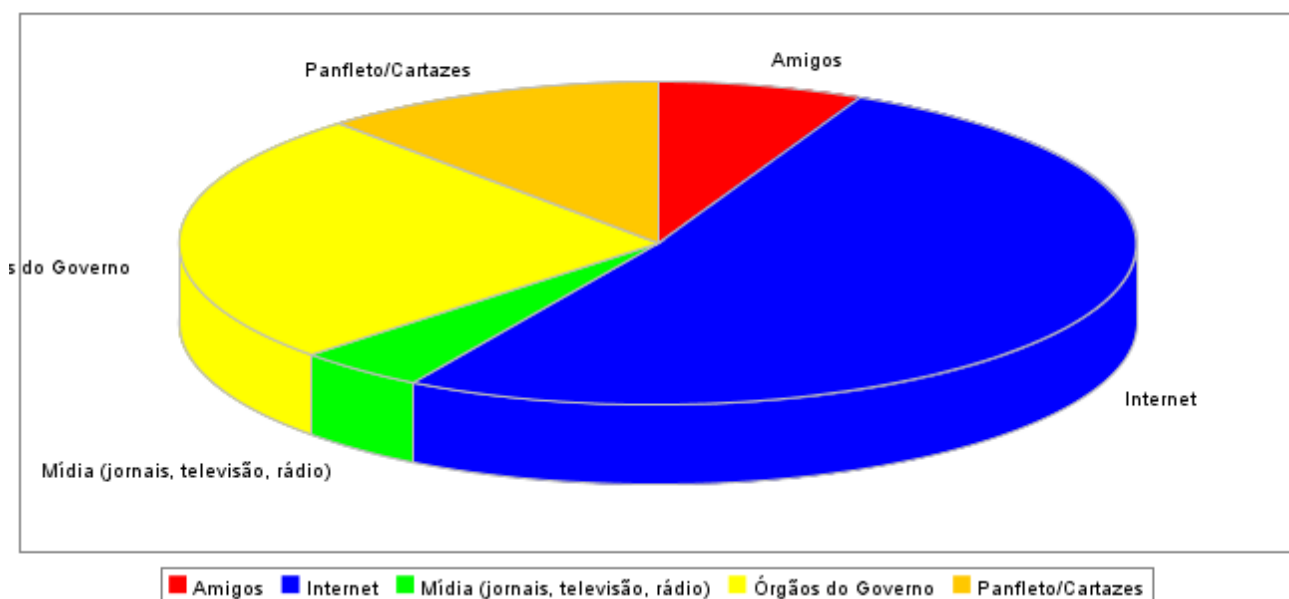
Total de atendimentos no período: 8639

Total de atendimentos concluídos: 7129

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 940

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	696	74,04%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	244	25,96%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



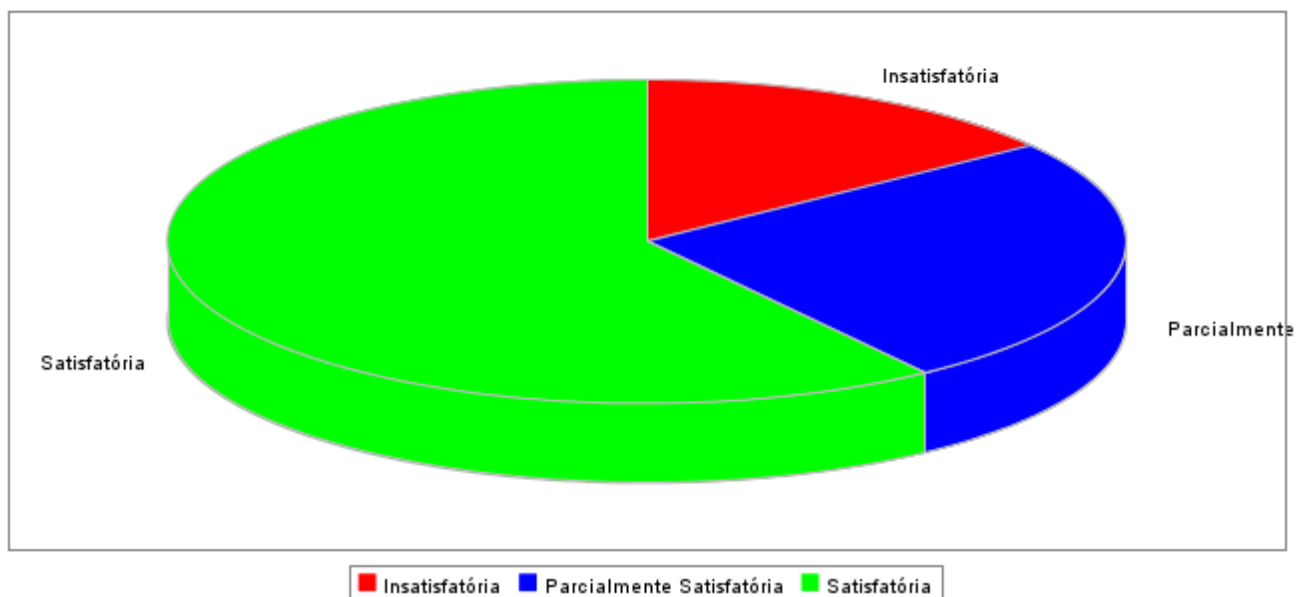
Total de atendimentos no período: 8639

Total de atendimentos concluídos: 7129

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 940

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	65	6,91%
Internet	485	51,60%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	41	4,36%
Órgãos do Governo	240	25,53%
Panfleto/Cartazes	109	11,60%

Estatística de Satisfação do Manifestante



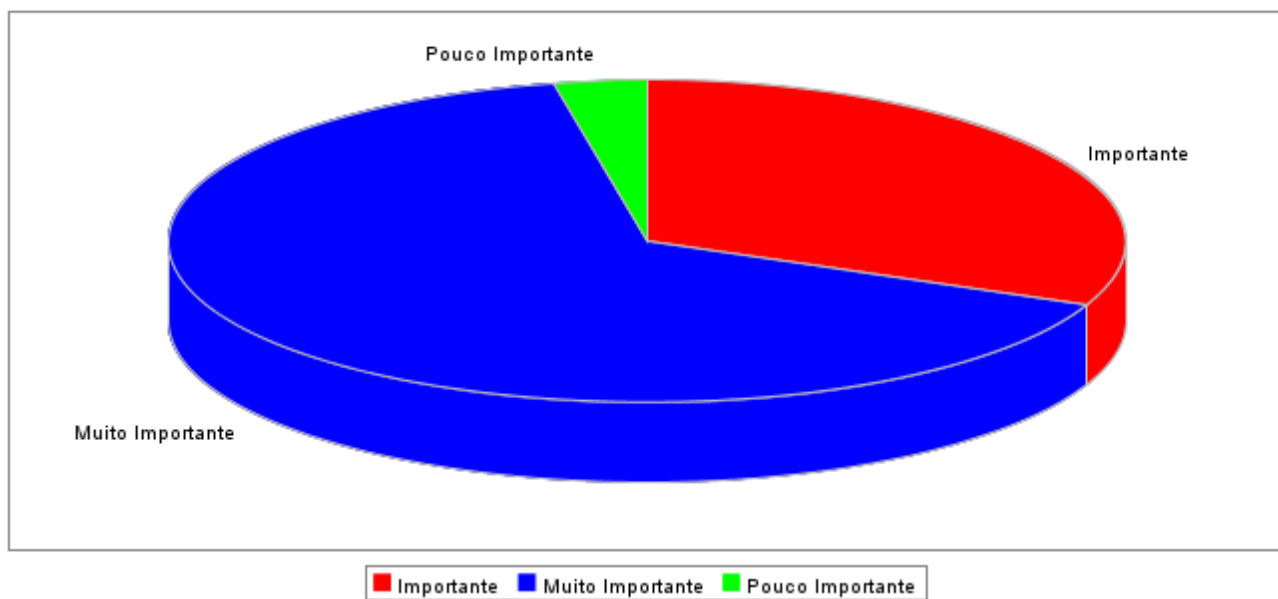
Total de atendimentos no período: 8639

Total de atendimentos concluídos: 7129

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 940

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	139	14,79%
Parcialmente Satisfatória	238	25,32%
Satisfatória	563	59,89%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



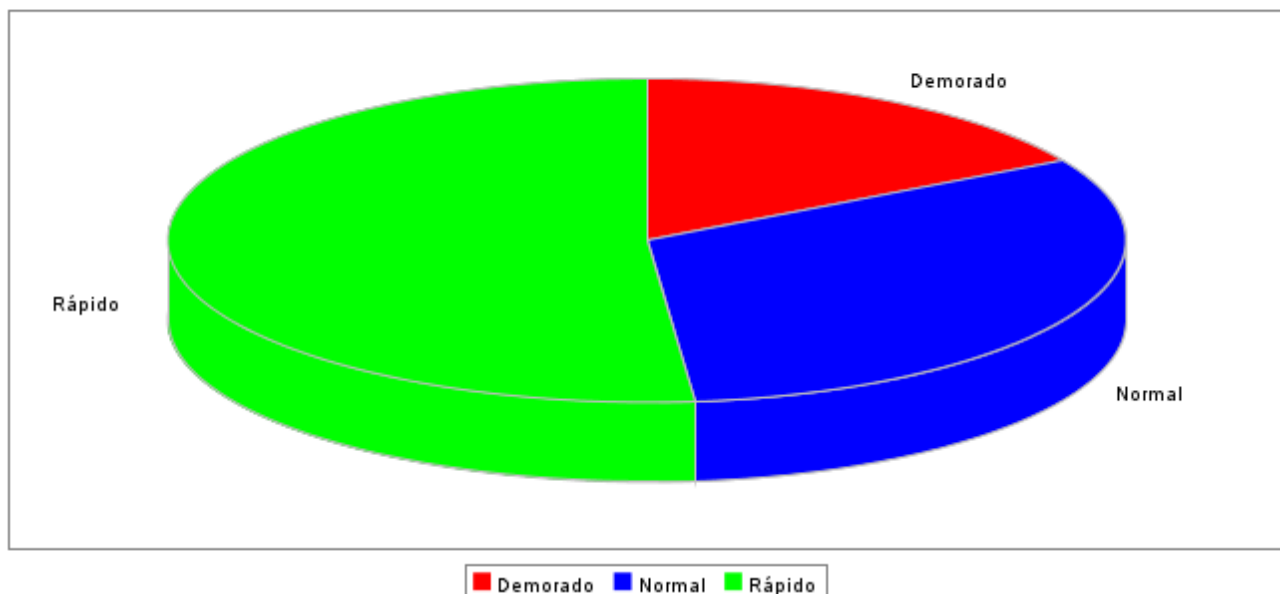
Total de atendimentos no período: 8639

Total de atendimentos concluídos: 7129

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 940

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	296	31,49%
Muito Importante	615	65,43%
Pouco Importante	29	3,09%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



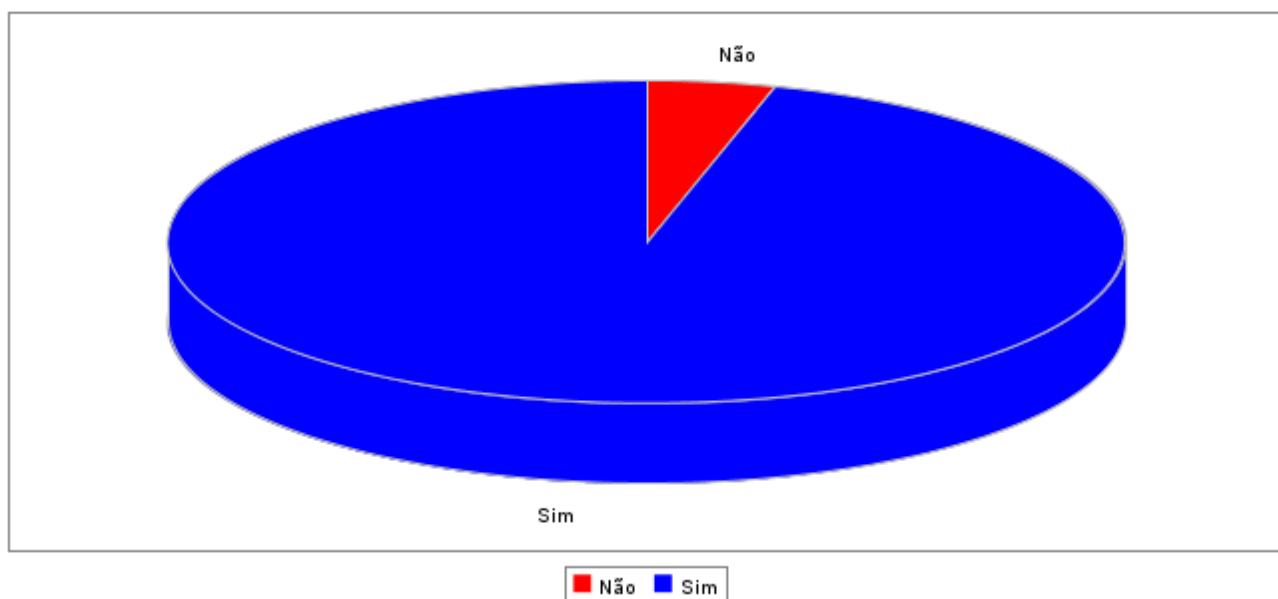
Total de atendimentos no período: 8639

Total de atendimentos concluídos: 7129

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 940

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	157	16,70%
Normal	298	31,70%
Rápido	485	51,60%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 8639

Total de atendimentos concluídos: 7129

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 940

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	41	4,36%
Sim	899	95,64%

FIM DO RELATÓRIO
