



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



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

**Período de 01/07/2011 a 30/07/2011**

Coordenação

SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

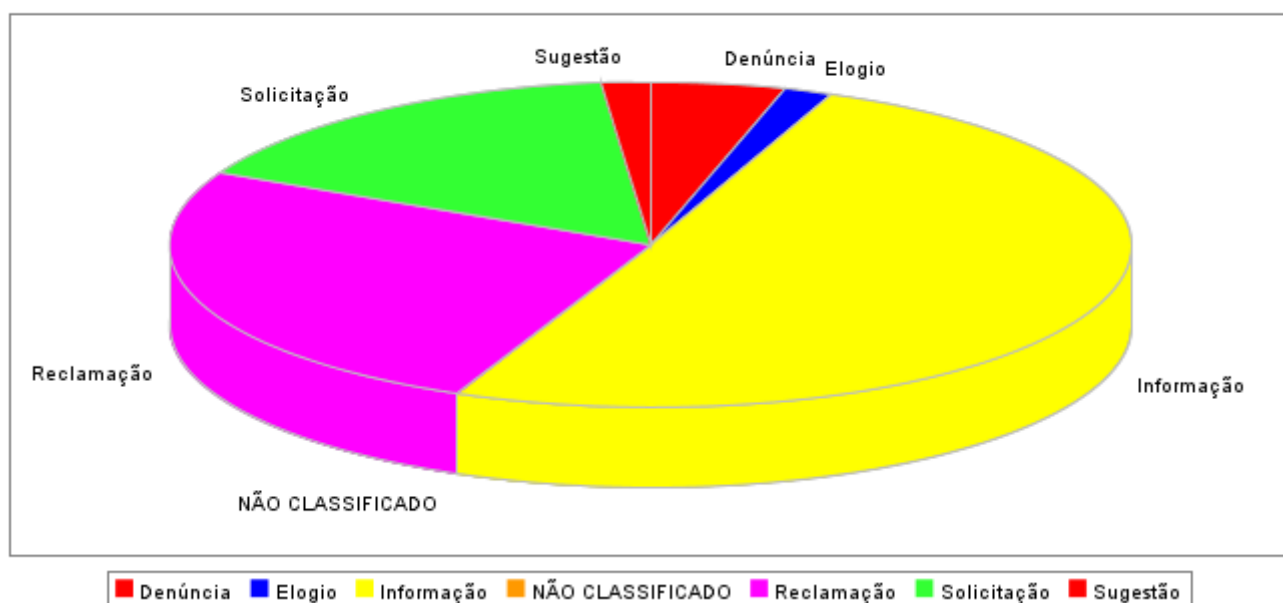
## Informações Gerais:

**Número Total de Manifestações no período de  
01/07/2011 a 31/07/2011: 8814**

<b>Órgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	46
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	91
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	18
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	10
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2925
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	35
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	39
COMPESA	386
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	125
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	410
ESCOLA POLITÉCNICA	53
FERNANDO DE NORONHA	5
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	285
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	34
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	923
HEMOPE	47
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	5
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	967
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	306
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	14
PORTO DE SUAPE	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	17
SECRETARIA DA MULHER	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	213
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	4
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	349
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	13
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	106
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	4
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	263
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	841
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	8
SECRETARIA DE SAÚDE	33
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	48
SECRETARIA DE TRANSPORTES	5
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	83
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	12
UPE	75
<b>Total</b>	<b>8814</b>

## Por Natureza de Manifestação:

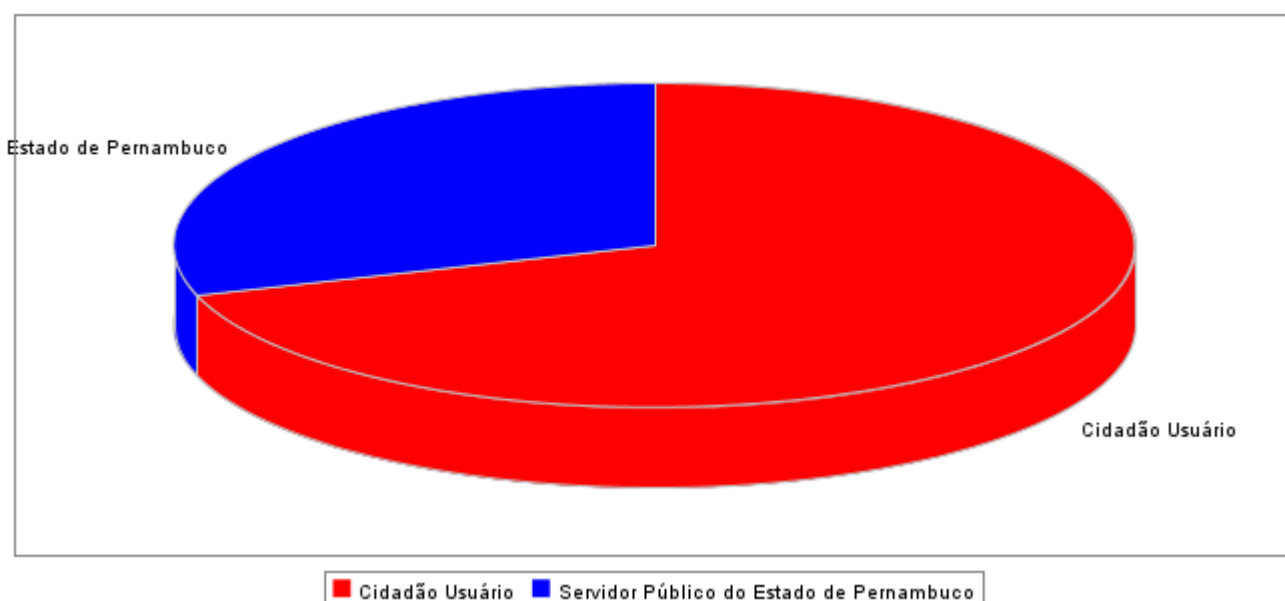


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	380	4,51%
Elogio	137	1,63%
Informação	4246	50,42%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,02%
Reclamação	2174	25,81%
Solicitação	1345	15,97%
Sugestão	138	1,64%
<b>Total*</b>	<b>8422</b>	<b>100%</b>

\* 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



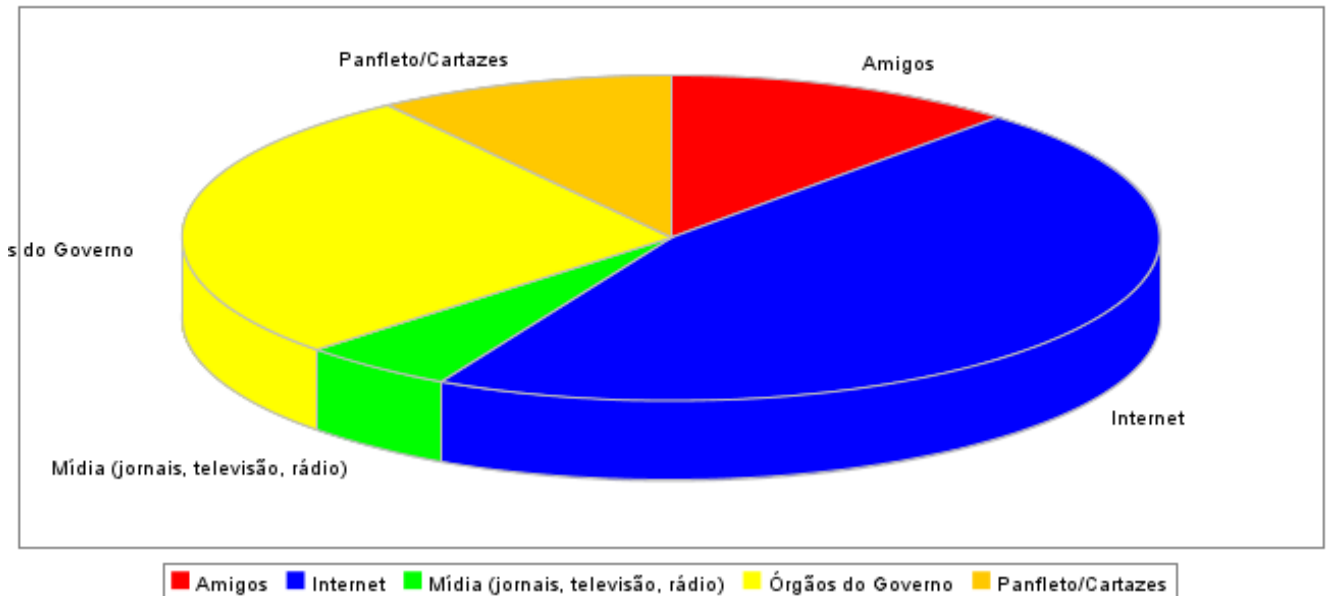
**Total de atendimentos no período: 8422**

**Total de atendimentos concluídos: 7155**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1014**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	710	70,02%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	304	29,98%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



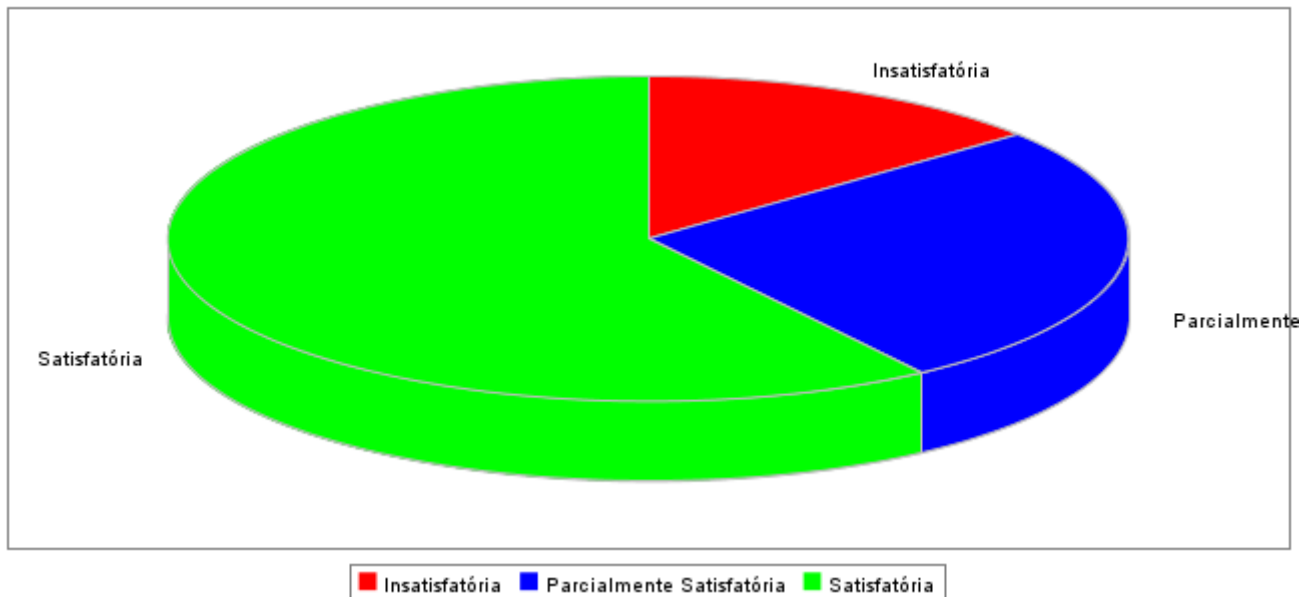
**Total de atendimentos no período: 8422**

**Total de atendimentos concluídos: 7155**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1014**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	118	11,64%
Internet	468	46,15%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	51	5,03%
Órgãos do Governo	278	27,42%
Panfleto/Cartazes	99	9,76%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



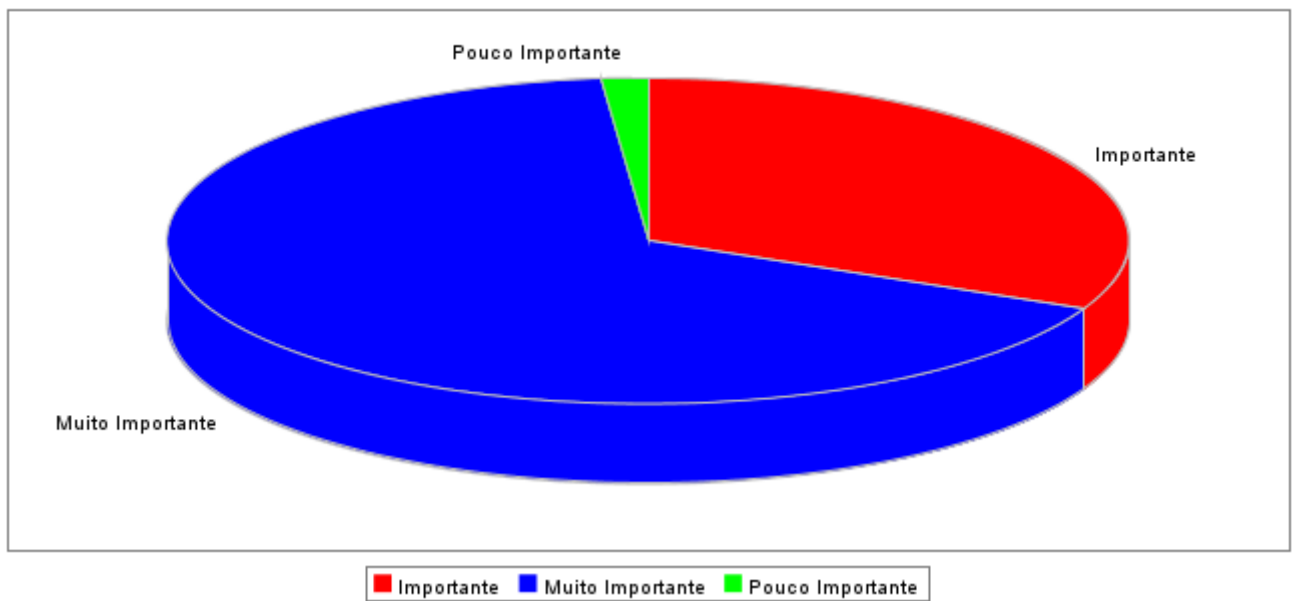
**Total de atendimentos no período: 8422**

**Total de atendimentos concluídos: 7155**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1014**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	141	13,91%
Parcialmente Satisfatória	268	26,43%
Satisfatória	605	59,66%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 8422**

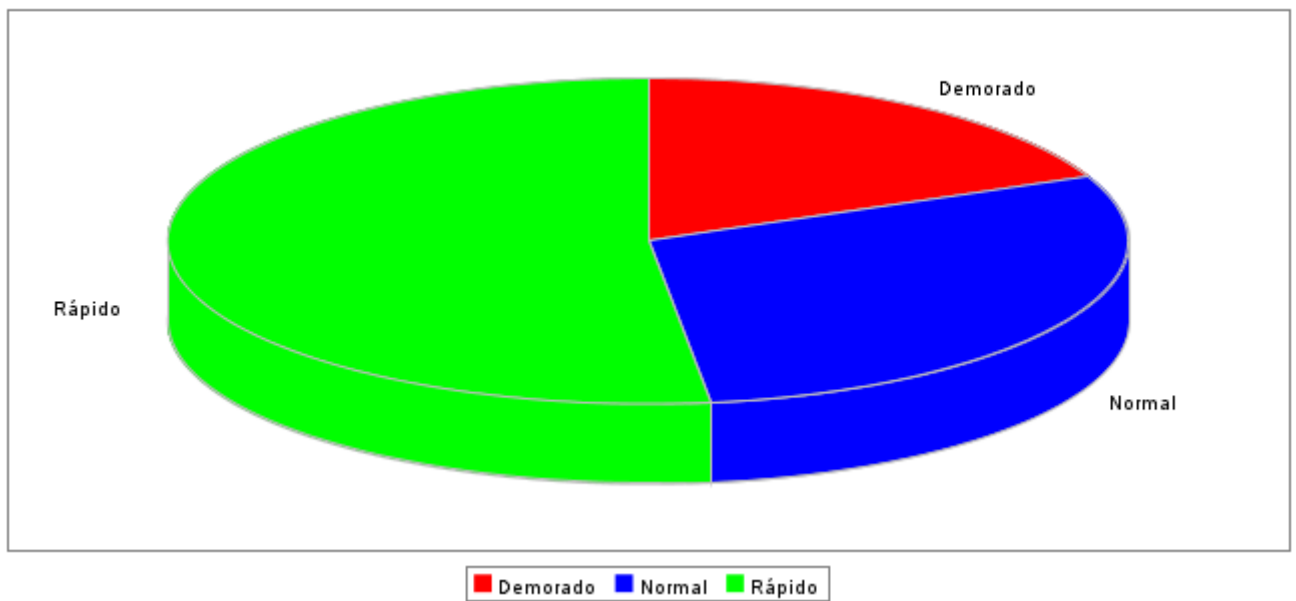
**Total de atendimentos concluídos: 7155**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1014**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	324	31,95%
Muito Importante	674	66,47%
Pouco Importante	16	1,58%



## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



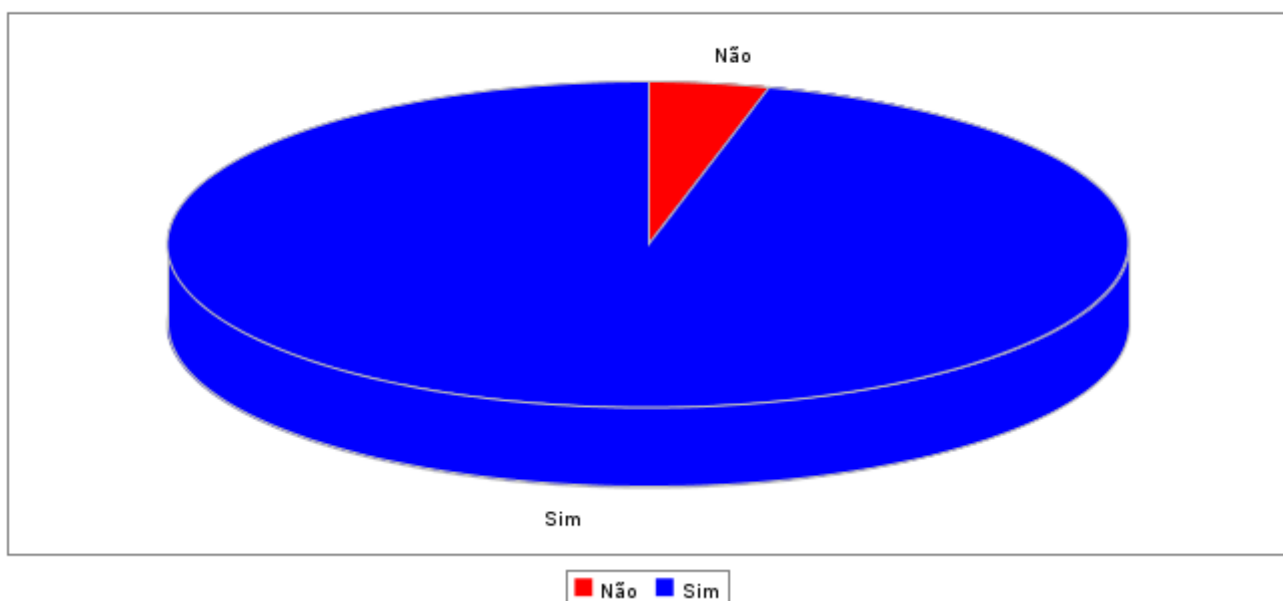
**Total de atendimentos no período: 8422**

**Total de atendimentos concluídos: 7155**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1014**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	187	18,44%
Normal	299	29,49%
Rápido	528	52,07%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 8422**

**Total de atendimentos concluídos: 7155**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1014**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	41	4,04%
Sim	973	95,96%

FIM DO RELATÓRIO

---