



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/07/2012 a 31/07/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais

Número Total de Manifestações no período

6.680

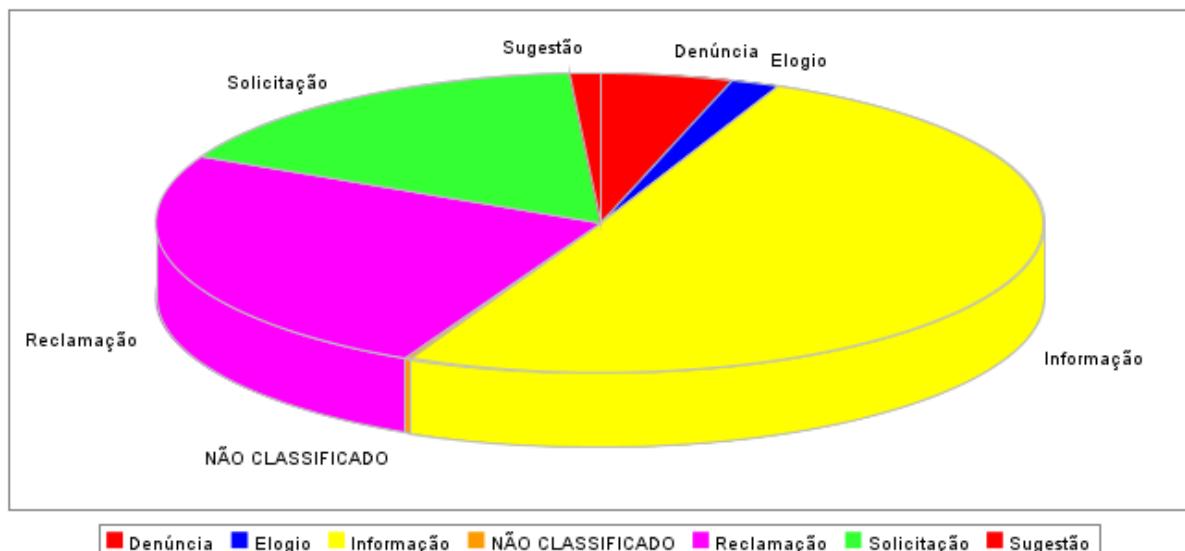
de 01/07/2012 a 31/07/2012:

Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	71
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	14
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	7
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2080
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	14
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	23
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	57
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
COMPESA	626
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	37
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	441
ESCOLA POLITÉCNICA	49
FERNANDO DE NORONHA	29
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	158
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	28

GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	266
HEMOPE	29
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	11
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	9
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	6
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	461
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	81
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	52
PORTO DE SUAPE	1
PORTO DO RECIFE	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	43
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	13
SECRETARIA DA MULHER	2
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	124
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	12
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	261
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	20
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	180
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	528
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	587

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	5
SECRETARIA DE SAÚDE	39
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	39
SECRETARIA DE TRANSPORTES	3
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	127
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	7
UPE	116
Total	6680

Por Natureza de Manifestação

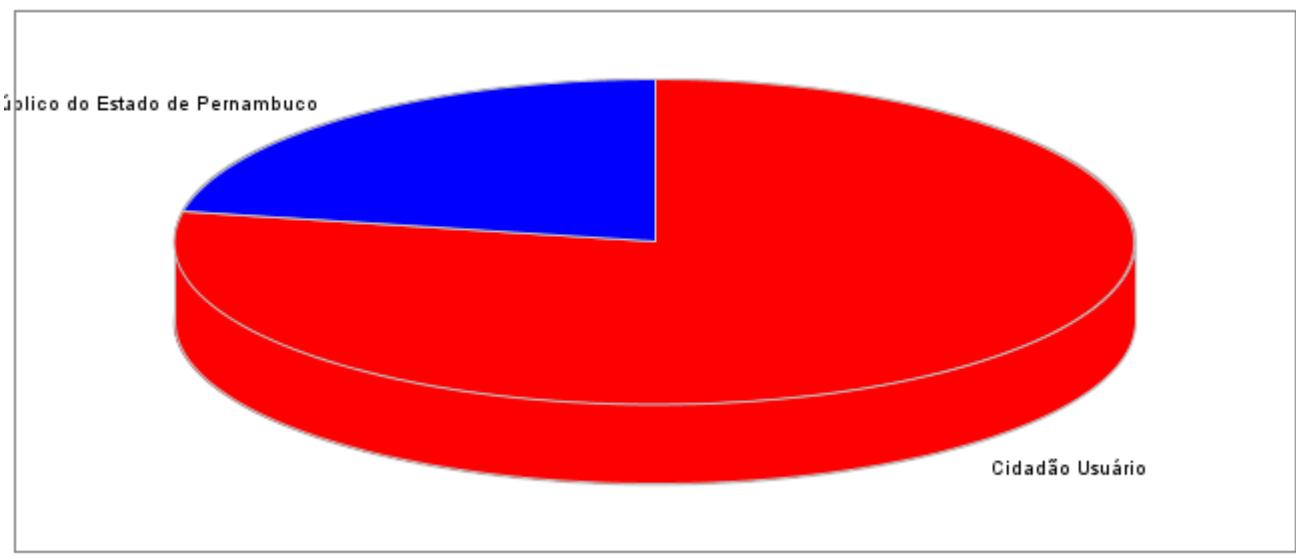


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	305	4,78%
Elogio	116	1,82%
Informação	3216	50,41%
NÃO CLASSIFICADO	16	0,25%
Reclamação	1596	25,02%
Solicitação	1060	16,61%
Sugestão	71	1,11%
Total*	6380	100%

*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



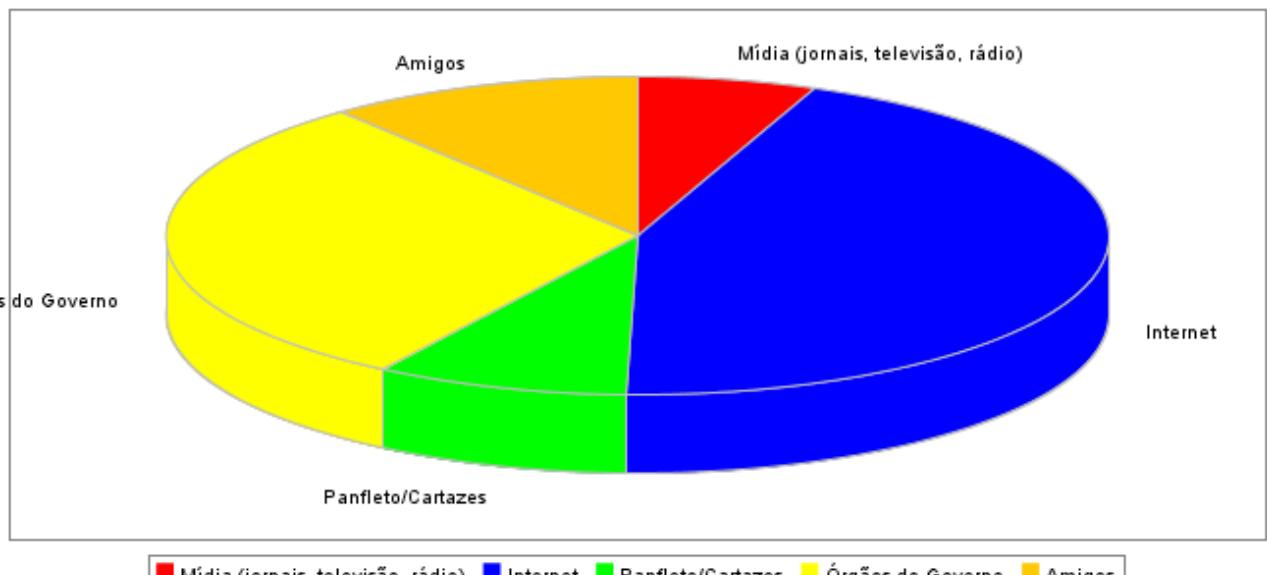
Total de atendimentos no período: 6380

Total de atendimentos concluídos: 5302

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 862

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	673	78,07%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	189	21,93%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



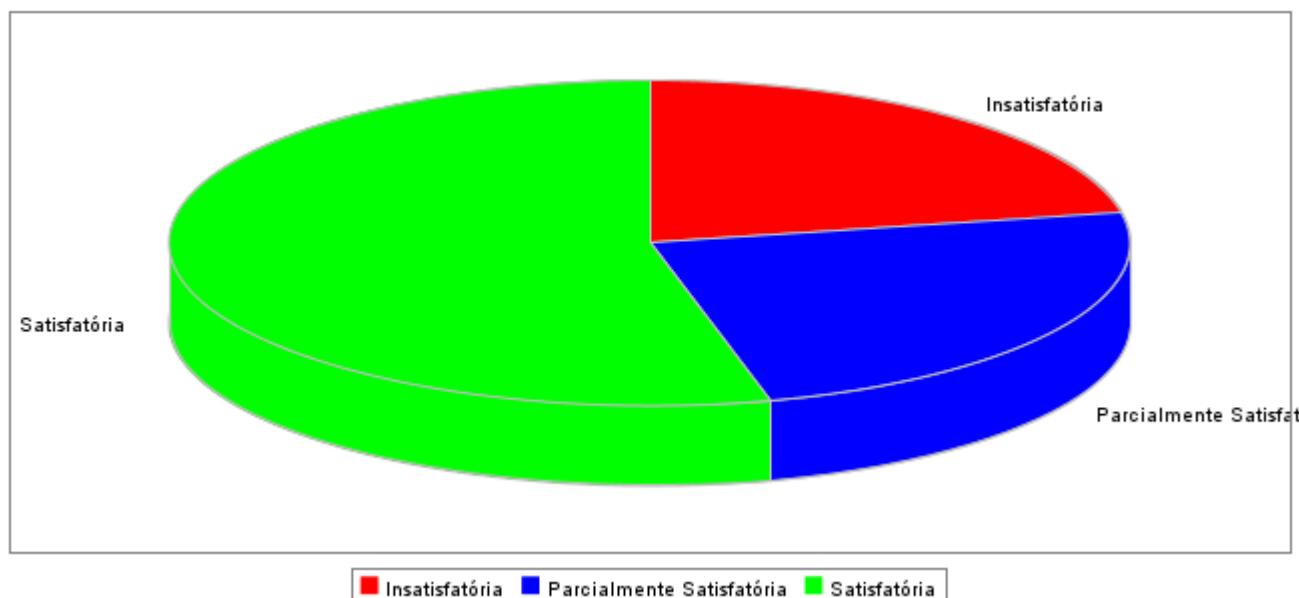
Total de atendimentos no período: 6380

Total de atendimentos concluídos: 5302

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 862

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Mídia (jornais, televisão, rádio)	53	6,15%
Internet	381	44,20%
Panfleto/Cartazes	75	8,70%
Órgãos do Governo	260	30,16%
Amigos	93	10,79%

Estatística de Satisfação do Manifestante



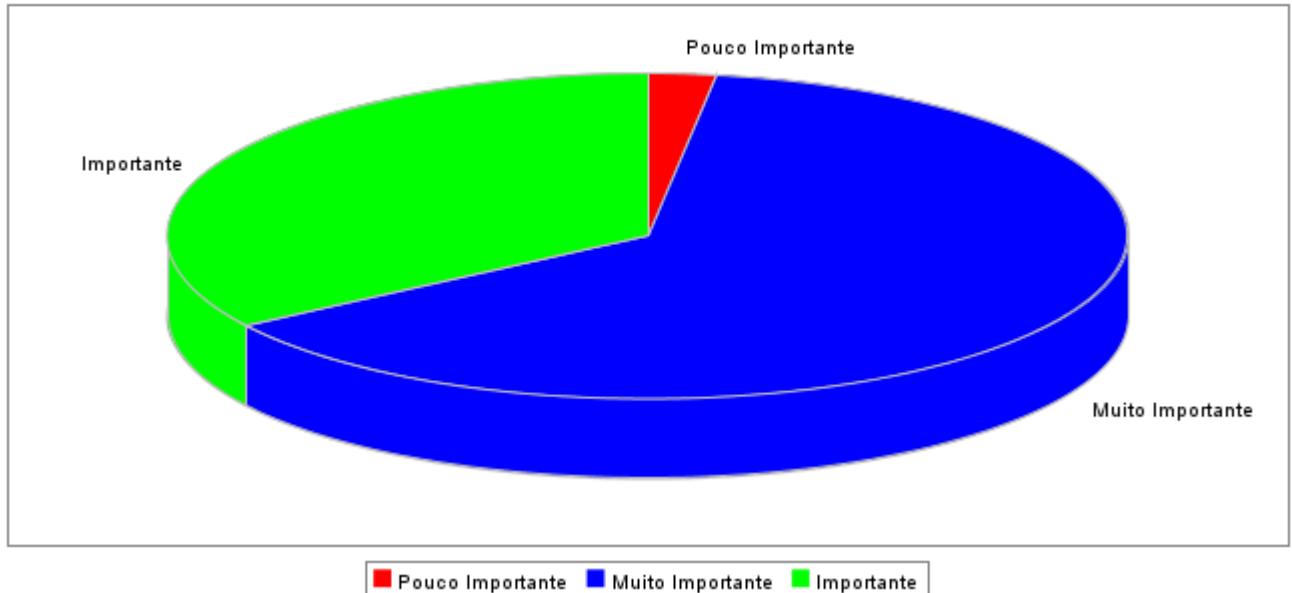
Total de atendimentos no período: 6380

Total de atendimentos concluídos: 5302

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 862

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	189	21,93%
Parcialmente Satisfatória	207	24,01%
Satisfatória	466	54,06%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



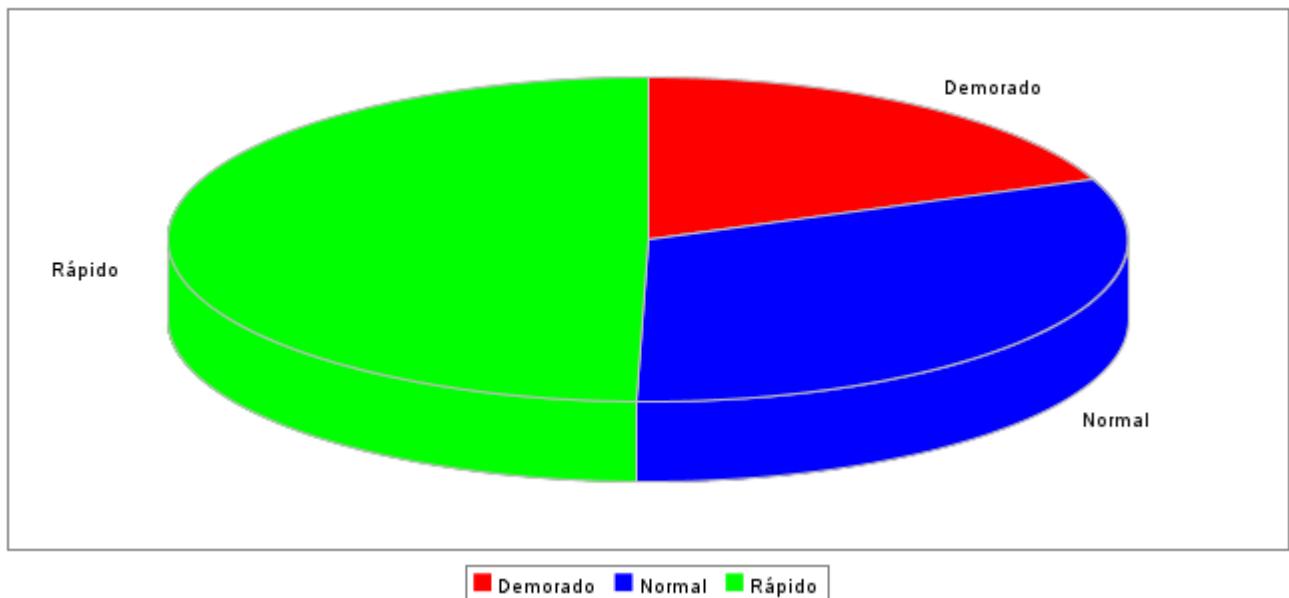
Total de atendimentos no período: 6380

Total de atendimentos concluídos: 5302

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 862

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Pouco Importante	20	2,32%
Muito Importante	547	63,46%
Importante	295	34,22%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



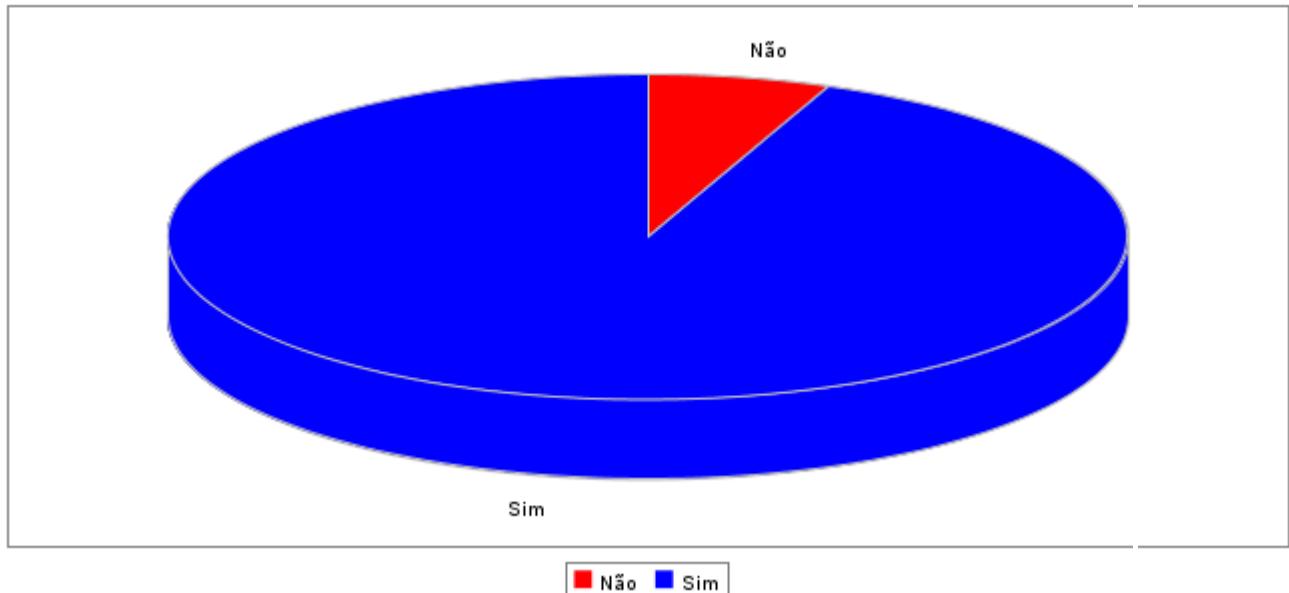
Total de atendimentos no período: 6380

Total de atendimentos concluídos: 5302

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 862

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	163	18,91%
Normal	271	31,44%
Rápido	428	49,65%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6380

Total de atendimentos concluídos: 5302

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 862

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	53	6,15%
Sim	809	93,85%

FIM DO RELATÓRIO