



**GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

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

**Período de 01/03/2011 a 31/03/2011**

---

Coordenação  
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

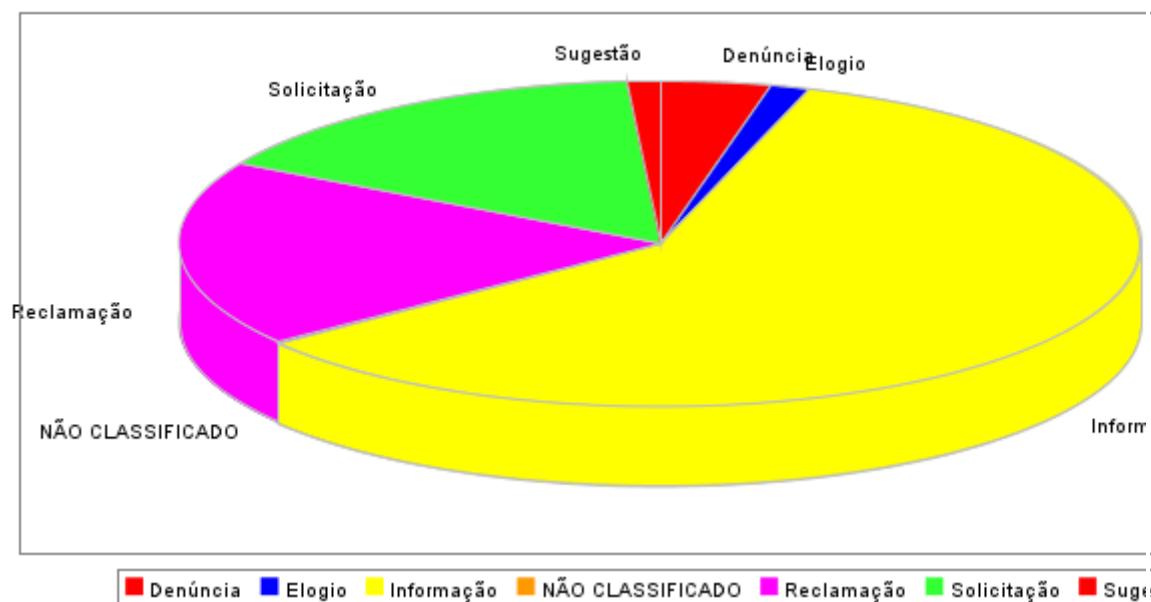
## 1-Informações Gerais

**1.1-Número Total de Manifestações no período de  
01/03/2011 a 31/03/2011:** **9031**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	27
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	20
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	24
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	4366
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	11
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	17
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	195
COMPESA	53
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	126
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	136
ESCOLA POLITÉCNICA	47
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	294
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	20
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	789
HEMOPE	38
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	23
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	26
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2

INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	526
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	7
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	23
PORTO DE SUAPE	2
PORTO DO RECIFE	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	31
SECRETARIA DA MULHER	2
SECRETARIA DAS CIDADES	6
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	165
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	531
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	116
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	15
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	311
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	869
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	24
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	1
SECRETARIA DE SAÚDE	45
SECRETARIA DE TRANSPORTES	4
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	58
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	36
UPE	30
<b>Total</b>	<b>9031</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação

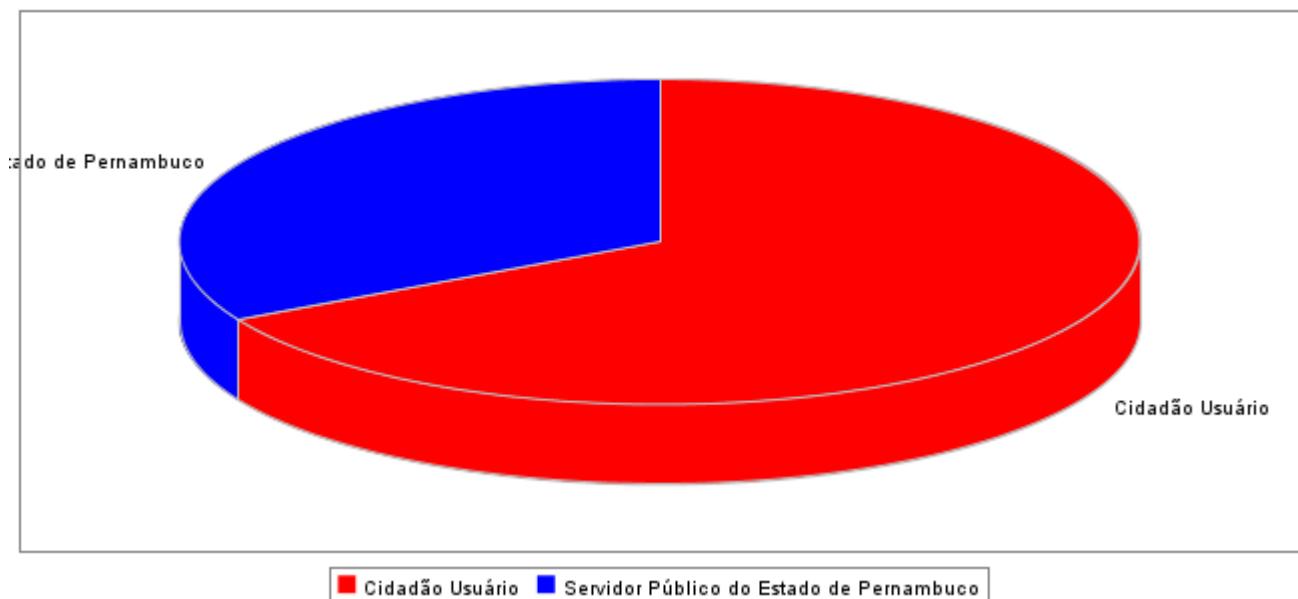


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	315	3,71%
Elogio	113	1,33%
Informação	5055	59,53%
NÃO CLASSIFICADO	4	0,05%
Reclamação	1576	18,56%
Solicitação	1335	15,72%
Sugestão	94	1,11%
<b>Total*</b>	<b>8492</b>	<b>100%</b>

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

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

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



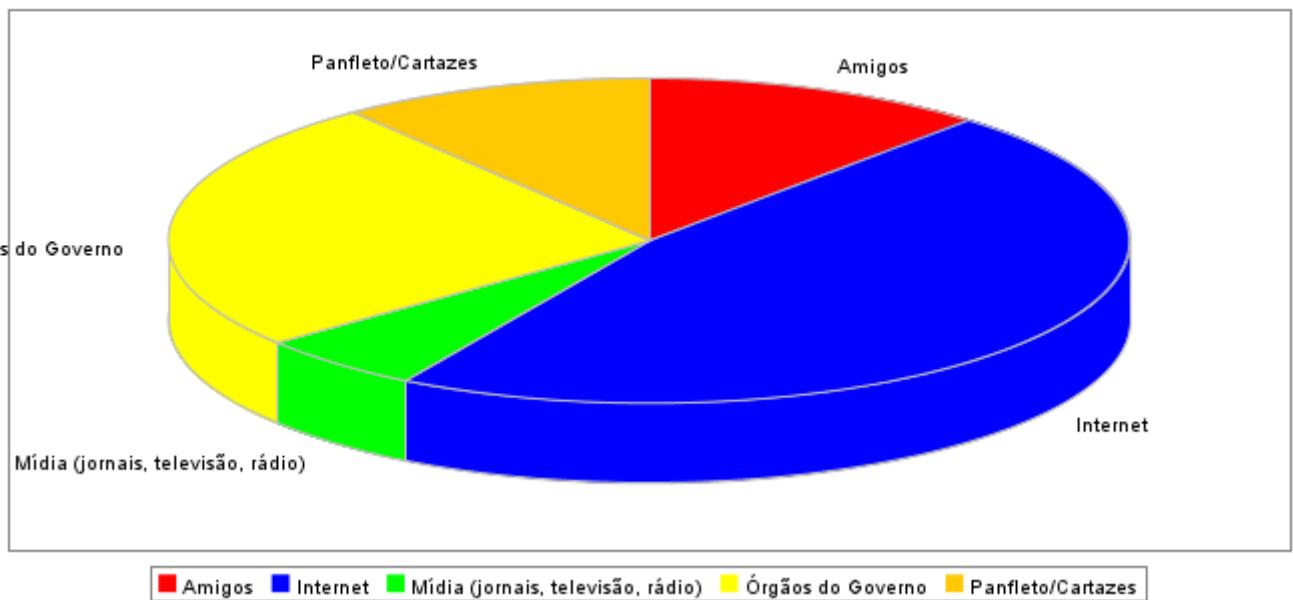
Total de atendimentos no período: 8492

Total de atendimentos concluídos: 7880

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 908

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	609	67,07%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	299	32,93%

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



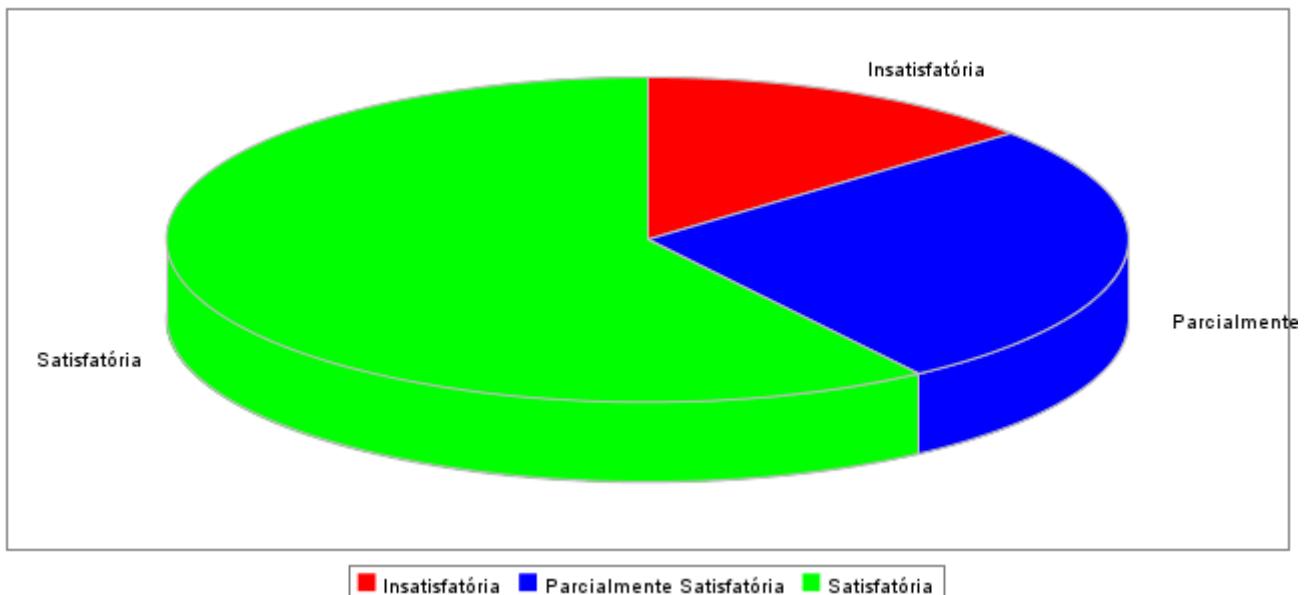
Total de atendimentos no período: 8492

Total de atendimentos concluídos: 7880

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 908

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	105	11,56%
Internet	426	46,92%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	51	5,62%
Órgãos do Governo	230	25,33%
Panfleto/Cartazes	96	10,57%

### 3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



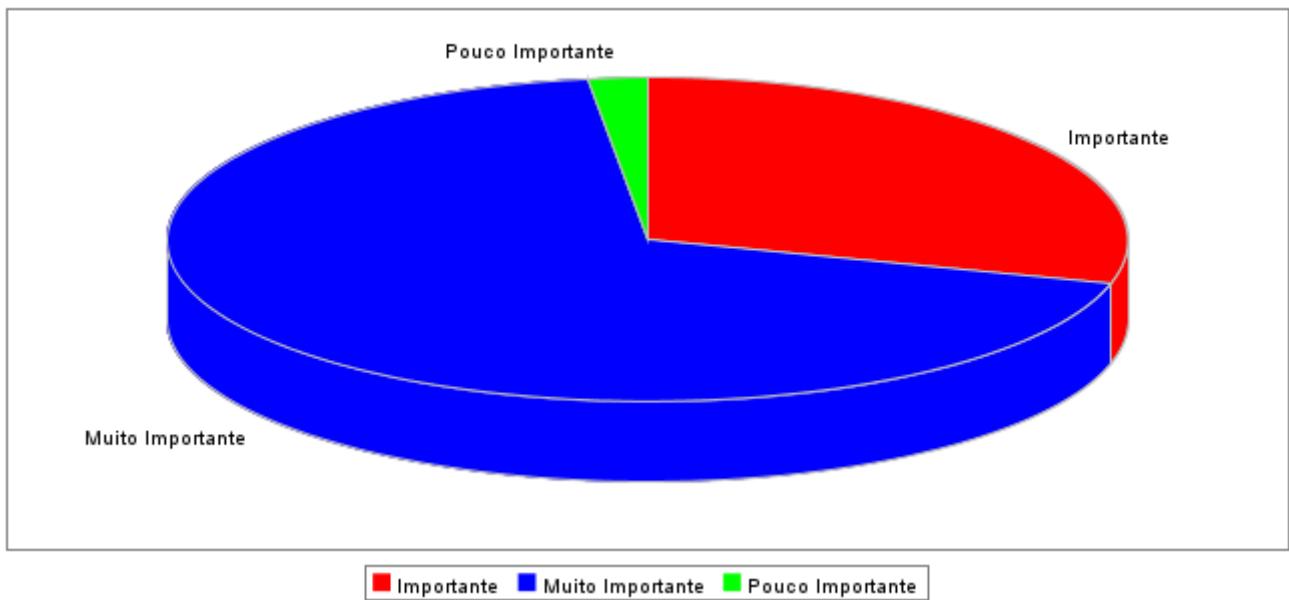
**Total de atendimentos no período: 8492**

**Total de atendimentos concluídos: 7880**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 908**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	124	13,66%
Parcialmente Satisfatória	243	26,76%
Satisfatória	541	59,58%

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



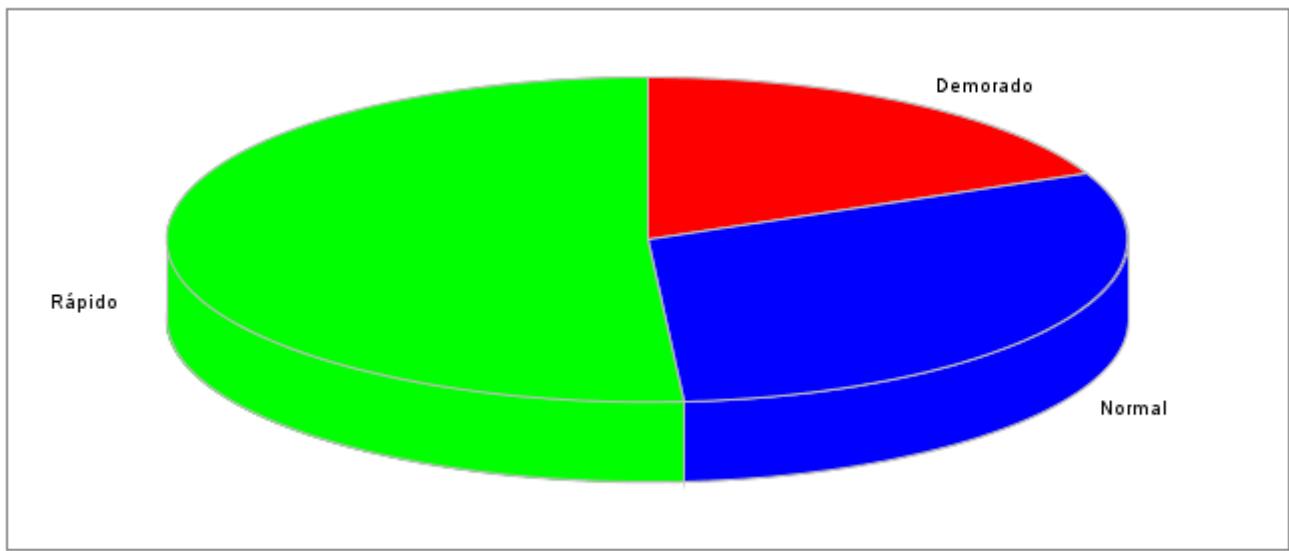
**Total de atendimentos no período: 8492**

**Total de atendimentos concluídos: 7880**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 908**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	266	29,30%
Muito Importante	624	68,72%
Pouco Importante	18	1,98%

### 3.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



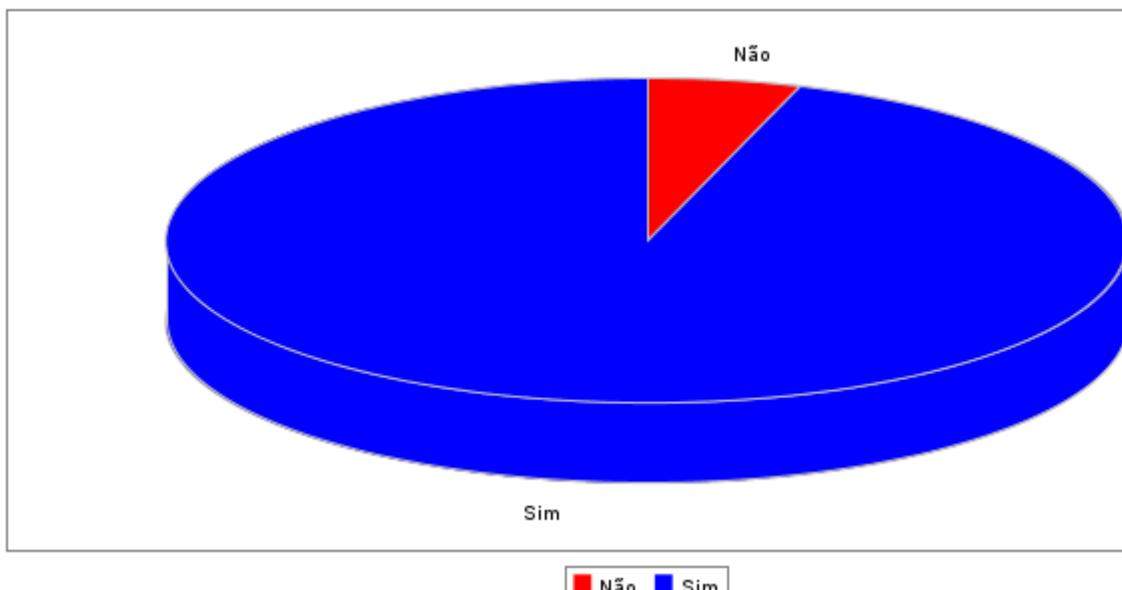
Total de atendimentos no período: 8492

Total de atendimentos concluídos: 7880

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 908

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	167	18,39%
Normal	276	30,40%
Rápido	465	51,21%

### **3.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria**



**Total de atendimentos no período: 8492**

**Total de atendimentos concluídos: 7880**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 908**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	47	5,18%
Sim	861	94,82%

**FIM DO RELATÓRIO**