



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

Período de 01/10/2010 a 31/10/2010

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

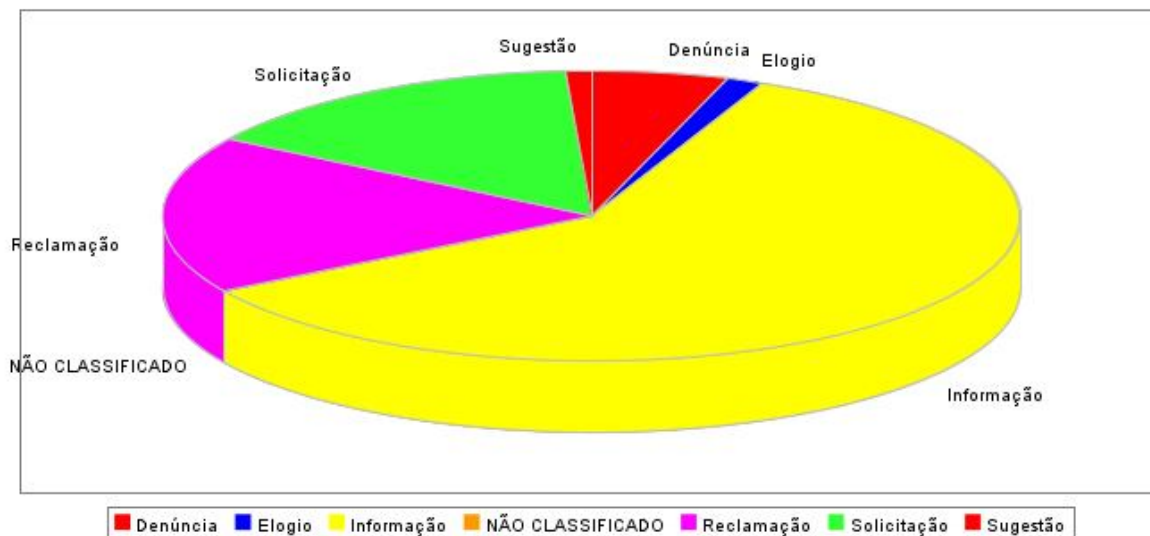
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/10/2010 a 31/10/2010: 6173

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3572
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	16
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	14
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	141
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	31
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	82
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	141
ESCOLA POLITÉCNICA	25
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	102
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	9
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	415
HEMOPE	29
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	17

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	43
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	489
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	25
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	15
PORTO DE SUAPE	5
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	1
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	27
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	24
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	127
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	5
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	158
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	488
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	7
SECRETARIA DE SAÚDE	33
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	30
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	48
UPE	19
Total	6173

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	319	5,17%
Elogio	85	1,38%
Informação	3689	59,76%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,02%
Reclamação	1089	17,64%
Solicitação	932	15,10%
Sugestão	58	0,94%
Total	6173	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

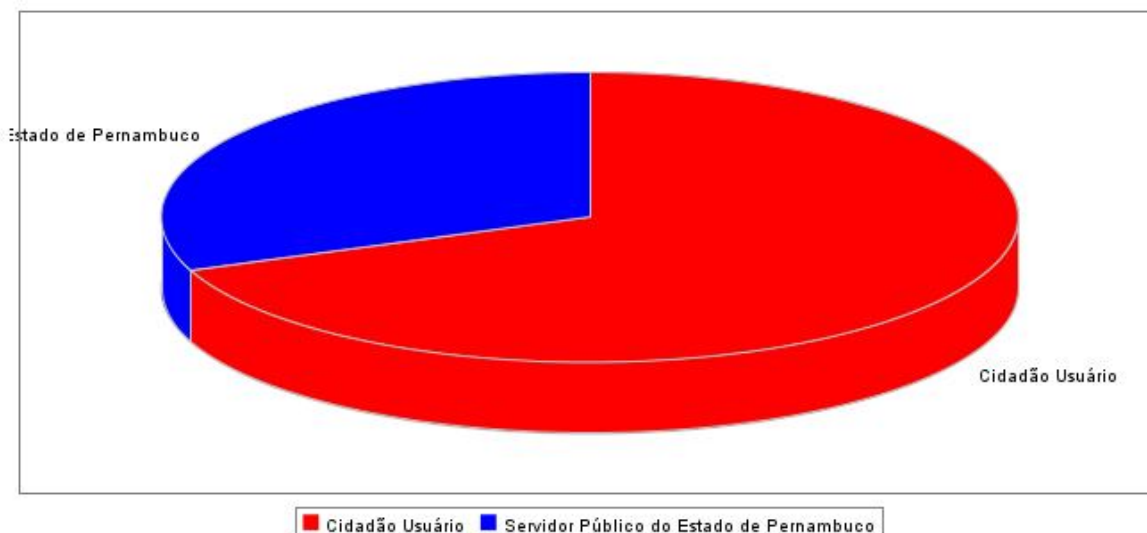
Total de atendimentos no período: 6173

Total de atendimentos concluídos: 4568

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 401

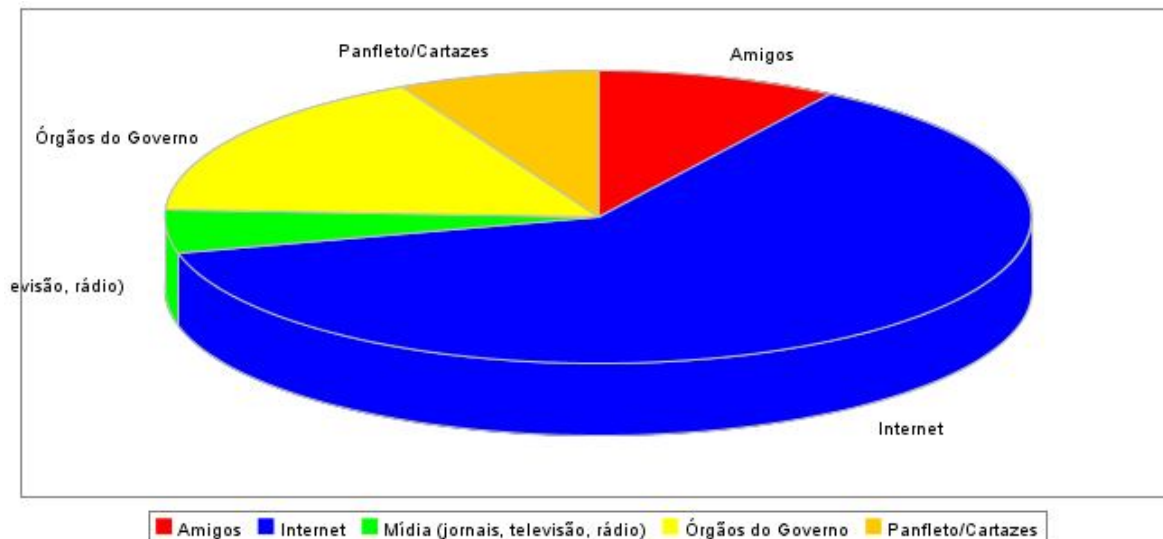
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



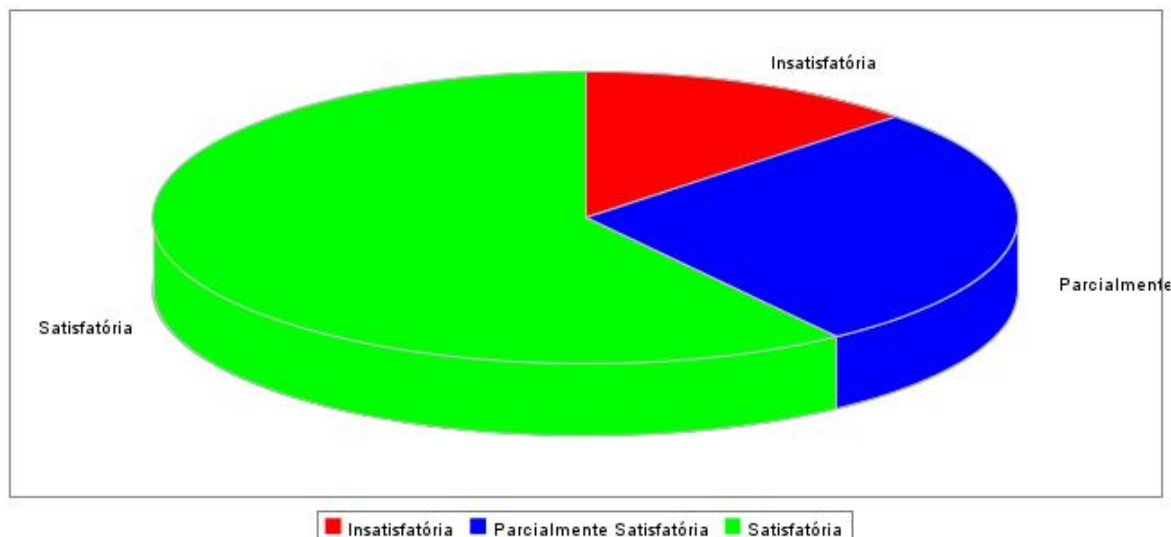
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	277	69,08%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	124	30,92%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



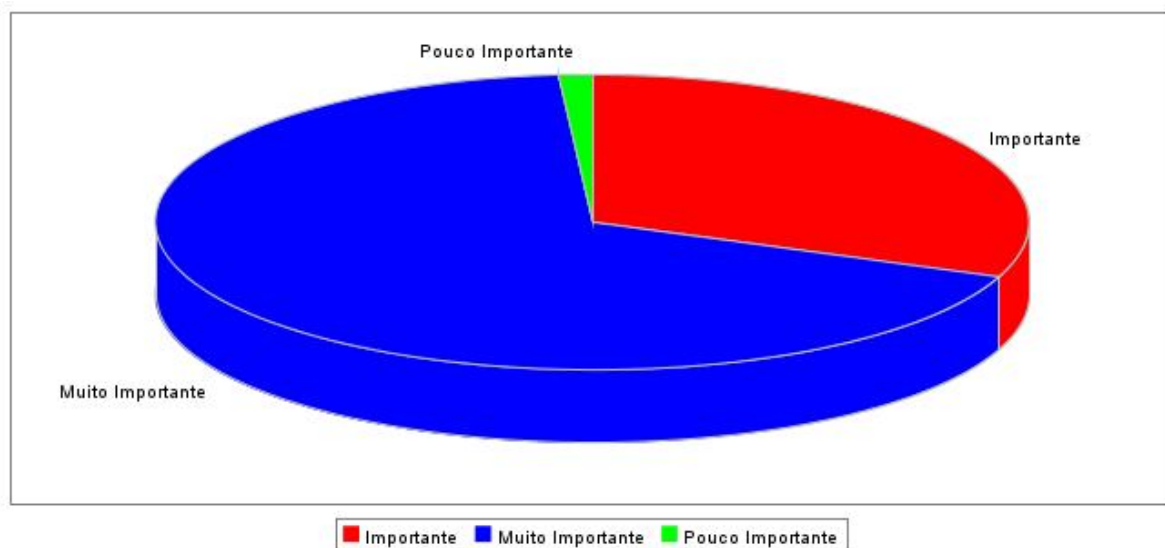
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	36	8,98%
Internet	249	62,09%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	19	4,74%
Órgãos do Governo	67	16,71%
Panfleto/Cartazes	30	7,48%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	51	12,72%
Parcialmente Satisfatória	110	27,43%
Satisfatória	240	59,85%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Número Absoluto

Percentual

Importante

124

30,92%

Muito Importante

272

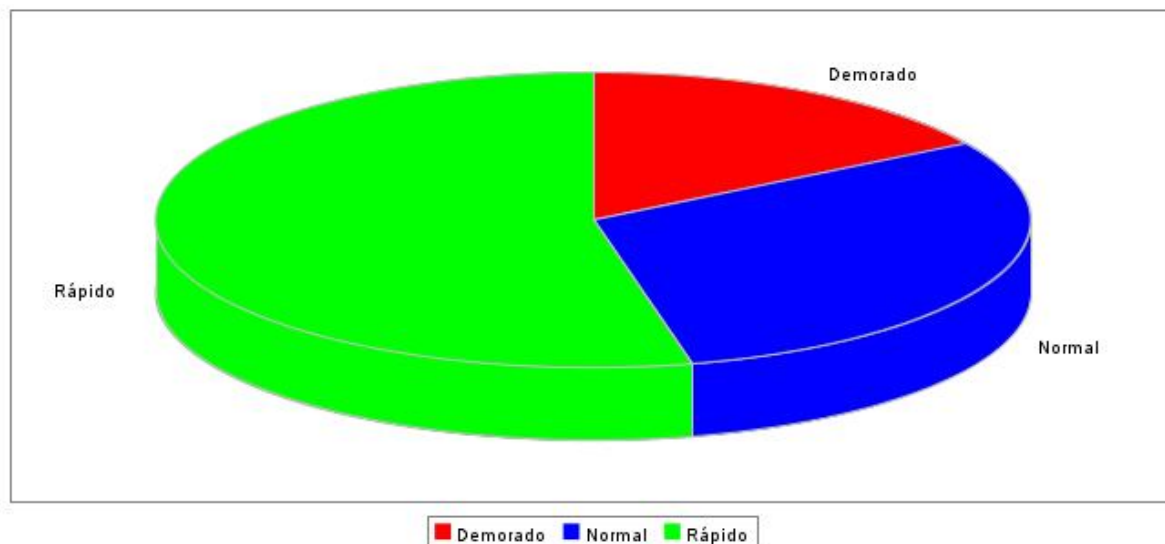
67,83%

Pouco Importante

5

1,25%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Número Absoluto

Percentual

Demorado

65

16,21%

Normal

121

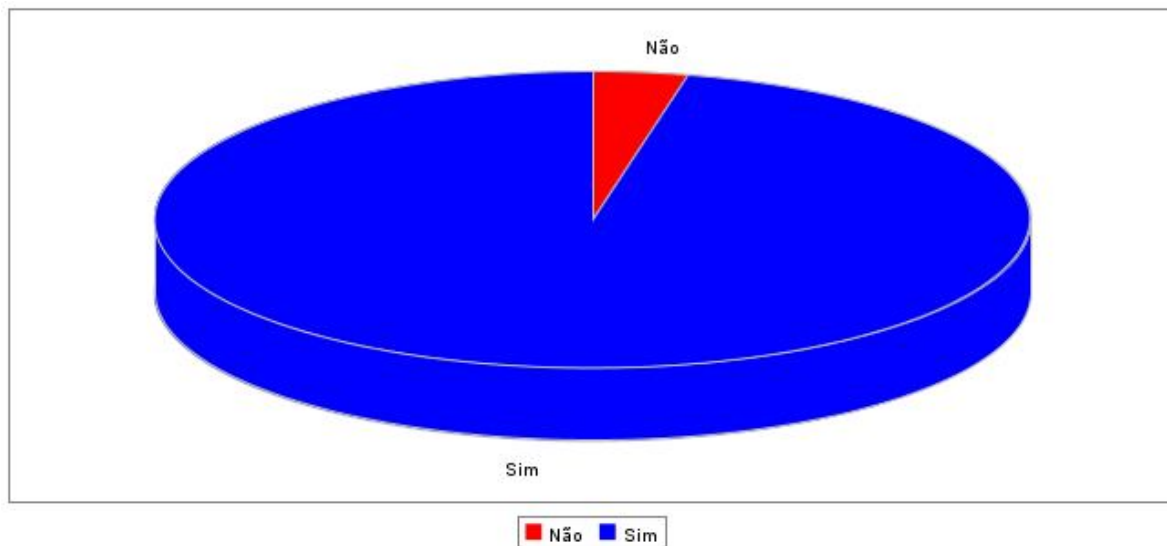
30,17%

Rápido

215

53,62%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	14	3,49%
Sim	387	96,51%

----- Fim do Relatório -----