



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



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

**Período de 01/10/2011 a 31/10/2011**

Coordenação

SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

## Informações Gerais

**Número Total de Manifestações no período de  
01/10/2011 a 31/10/2011: 6968**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	11
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	93
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	15
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	5
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2541
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	1
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	20
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	91
COMPESA	501
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	42
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	461
ESCOLA POLITÉCNICA	12
FCAP	1
FERNANDO DE NORONHA	7

FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	206
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	9
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	682
HEMOPE	39
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	17
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	1
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	456
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	58
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	29
PORTO DO RECIFE	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	8
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	25
SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE	1
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	176
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	256
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	21
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	121
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS -	100



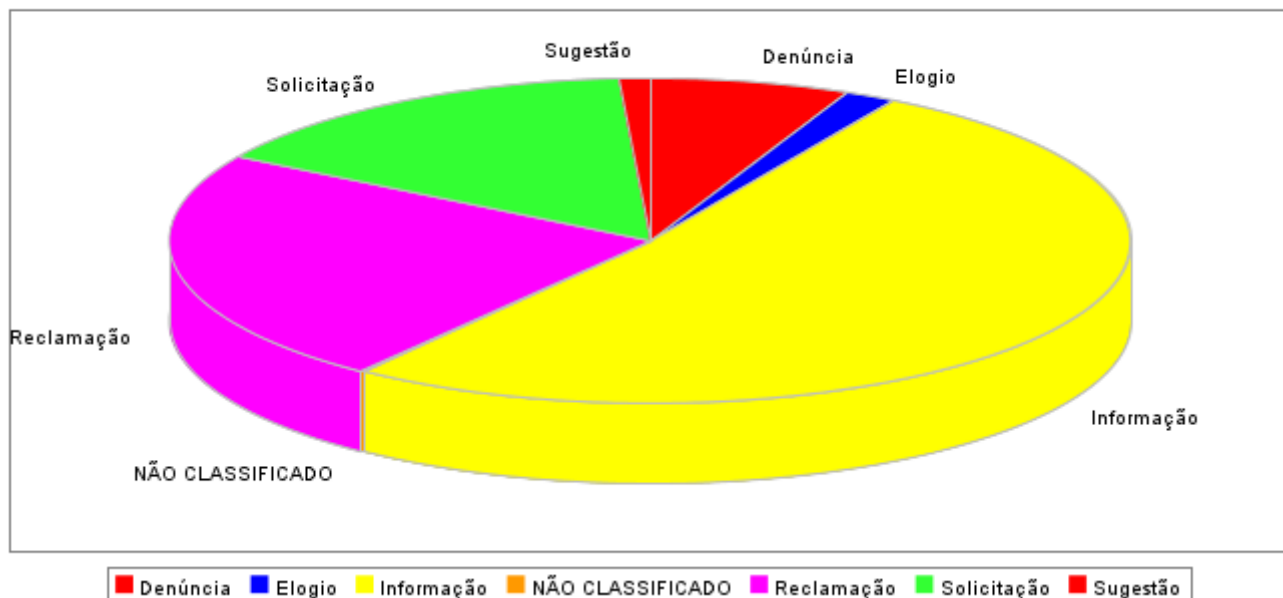
Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



SDSDH

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	768
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE SAÚDE	31
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	36
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	71
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4
UPE	39
<b>Total</b>	<b>6968</b>

## Por Natureza de Manifestação

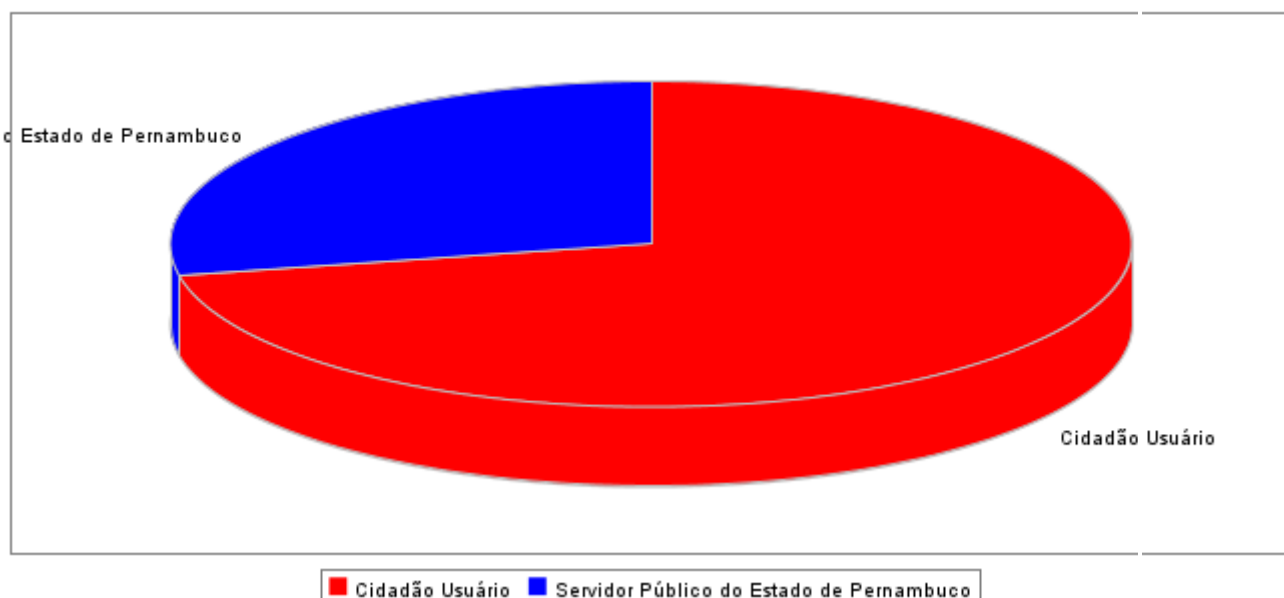


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	450	6,75%
Elogio	115	1,73%
Informação	3444	51,67%
NÃO CLASSIFICADO	8	0,12%
Reclamação	1557	23,36%
Solicitação	1021	15,32%
Sugestão	70	1,05%
<b>Total</b>	<b>6665</b>	<b>100%</b>

\* 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



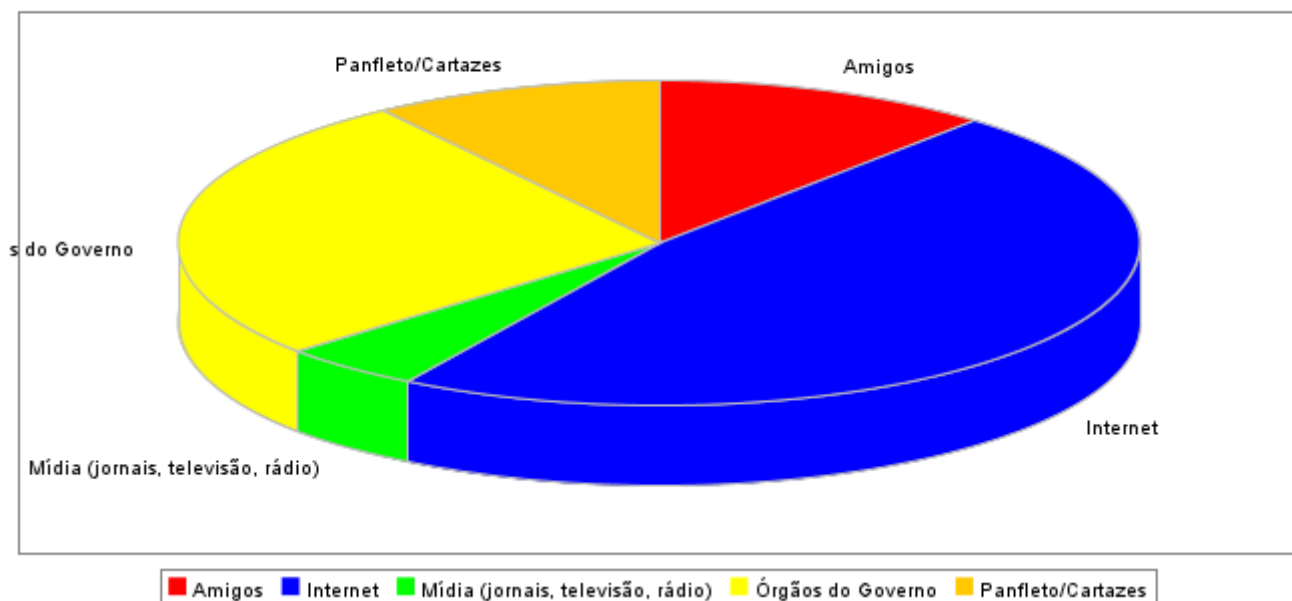
**Total de atendimentos no período: 6665**

**Total de atendimentos concluídos: 5324**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 606**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	436	71,95%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	170	28,05%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



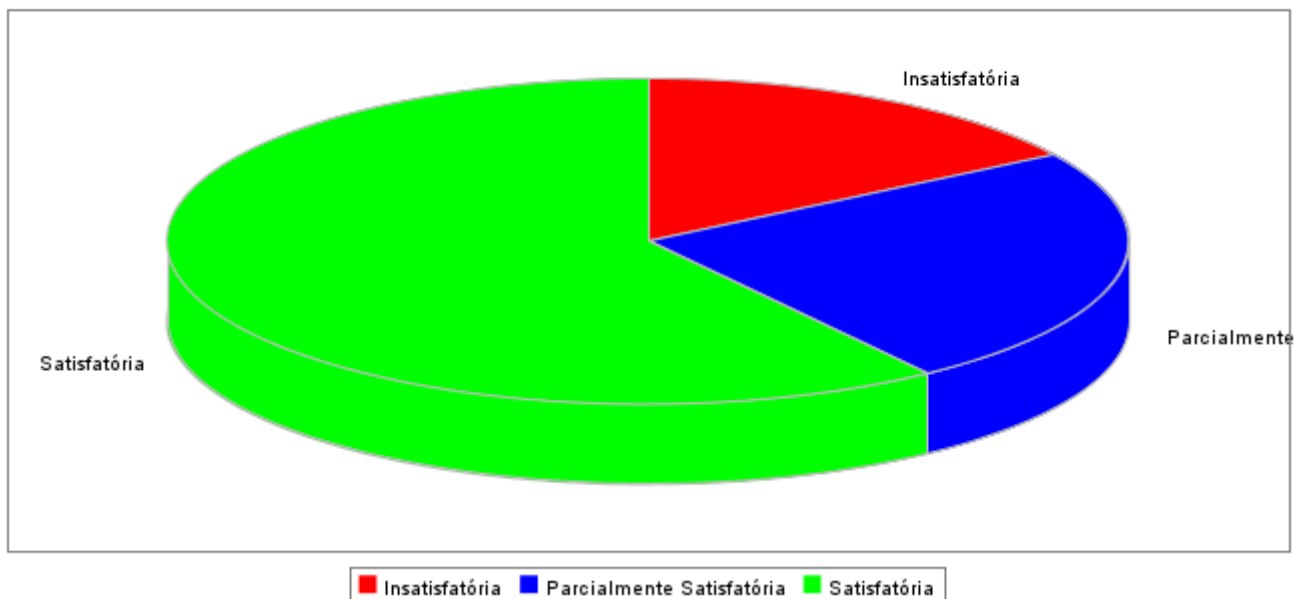
**Total de atendimentos no período: 6665**

**Total de atendimentos concluídos: 5324**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 606**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	69	11,39%
Internet	287	47,36%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	29	4,79%
Órgãos do Governo	162	26,73%
Panfleto/Cartazes	59	9,74%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



**Total de atendimentos no período: 6665**

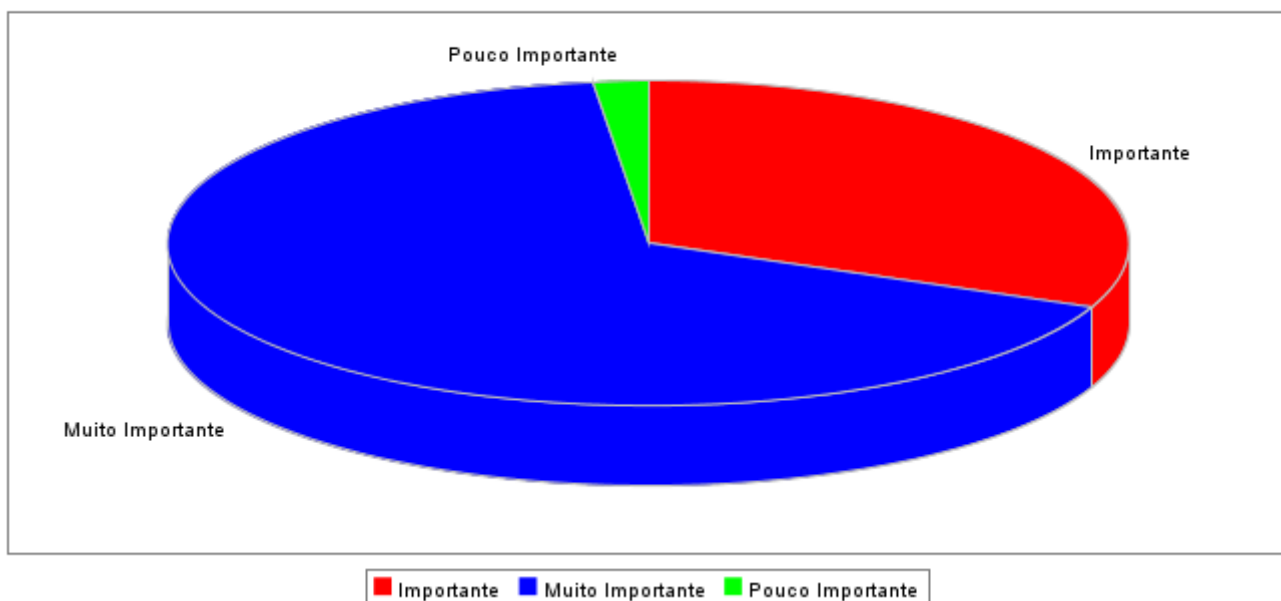
**Total de atendimentos concluídos: 5324**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 606**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	97	16,01%
Parcialmente Satisfatória	146	24,09%
Satisfatória	363	59,90%



## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



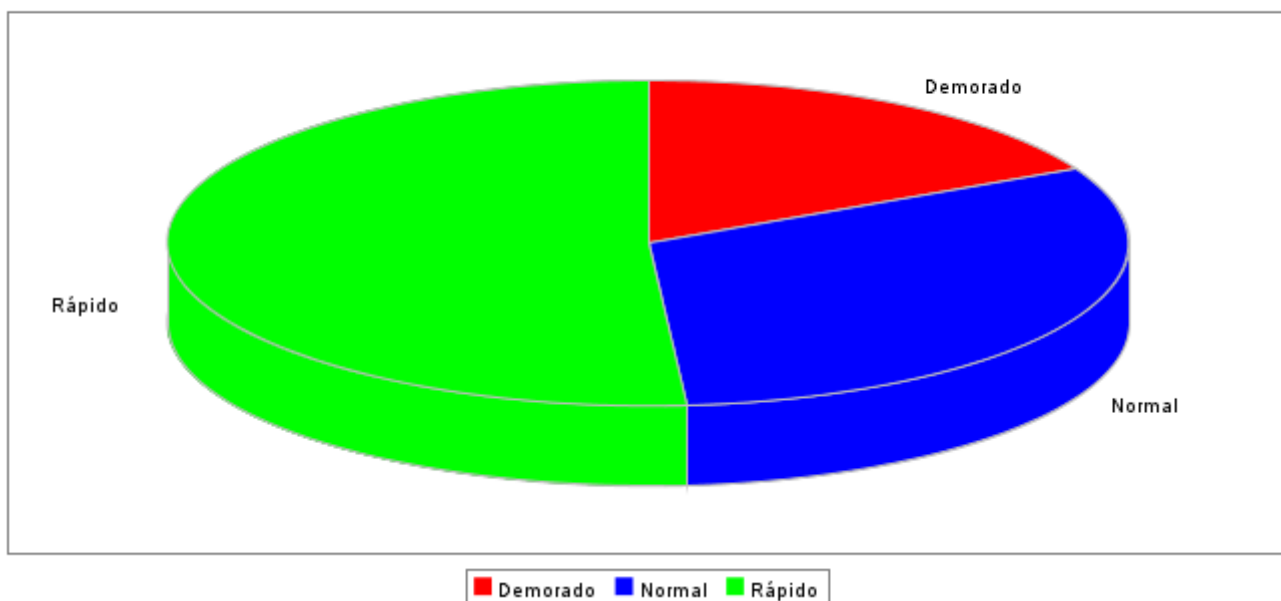
**Total de atendimentos no período: 6665**

**Total de atendimentos concluídos: 5324**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 606**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	190	31,35%
Muito Importante	405	66,83%
Pouco Importante	11	1,82%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



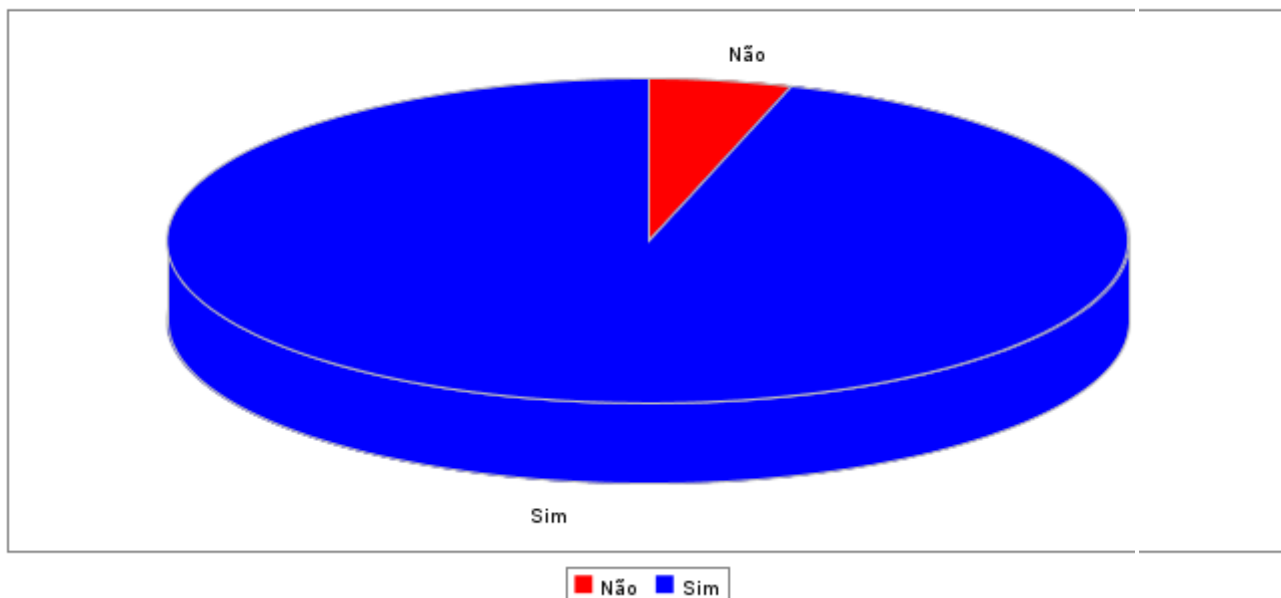
**Total de atendimentos no período: 6665**

**Total de atendimentos concluídos: 5324**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 606**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	106	17,49%
Normal	189	31,19%
Rápido	311	51,32%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 6665**

**Total de atendimentos concluídos: 5324**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 606**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	29	4,79%
Sim	577	95,21%

FIM DO RELATÓRIO

---