



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias de Pernambuco

Período de 01/10/2012 a 31/10/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria da Controladoria Geral do Estado

Informações Gerais

Número Total de Manifestações no período de 01/10/2012 a 31/10/2012: 8.119

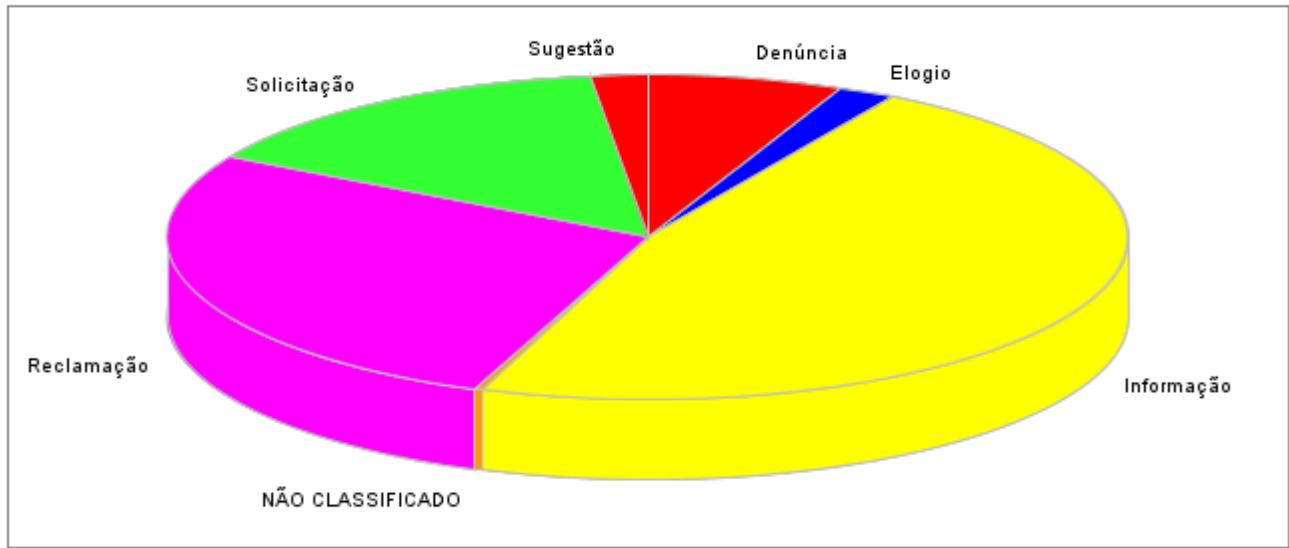
Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	57
AGENCIA DE FOMENTO	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	108
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	12
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	7
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2603
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	18
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	34
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	57
COMPESA	915
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	37
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	440
ESCOLA POLITÉCNICA	7
FERNANDO DE NORONHA	37
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	122
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	34
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	72
HEMOPE	58

HOSPITAL OSWALDO CRUZ	20
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	6
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	561
ITERPE	2
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	90
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	286
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	24
PORTO DO RECIFE	2
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	6
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	33
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	11
SECRETARIA DA MULHER	11
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	122
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	17
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	25
SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	225
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	4
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	319
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1304

SECRETARIA DOS ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	6
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	2
SECRETARIA DE SAÚDE	32
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	68
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	201
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	18
UPE	97
Total	8119

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

1.2-Por Natureza de Manifestação



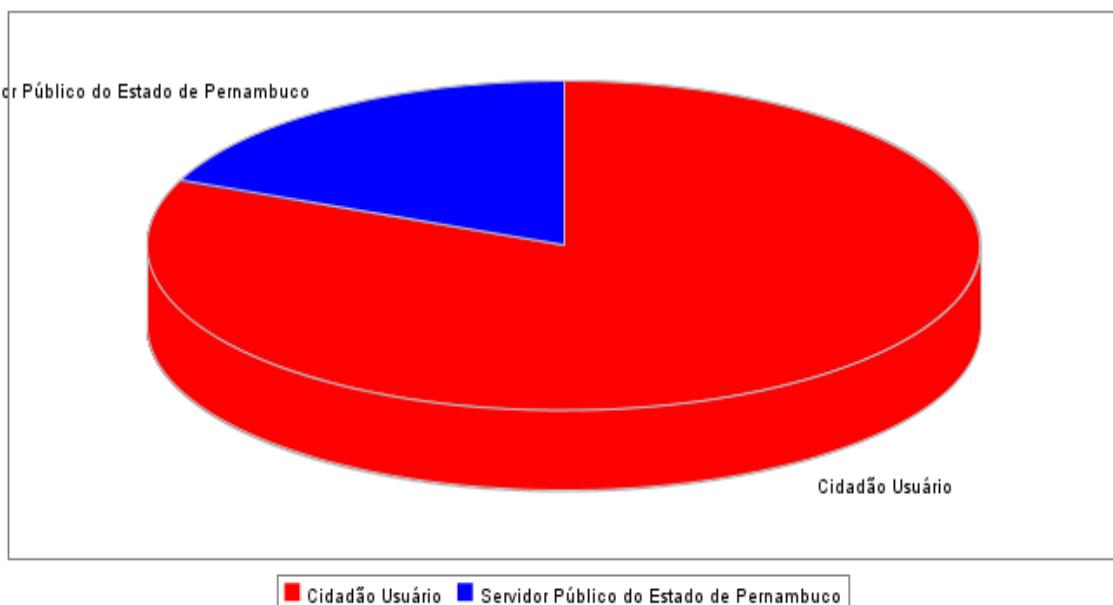
Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	511	6,58%
Elogio	151	1,95%
Informação	3653	47,07%
NÃO CLASSIFICADO	21	0,27%
Reclamação	2122	27,34%
Solicitação	1155	14,88%
Sugestão	148	1,91%
Total*	7761	100%

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

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7761

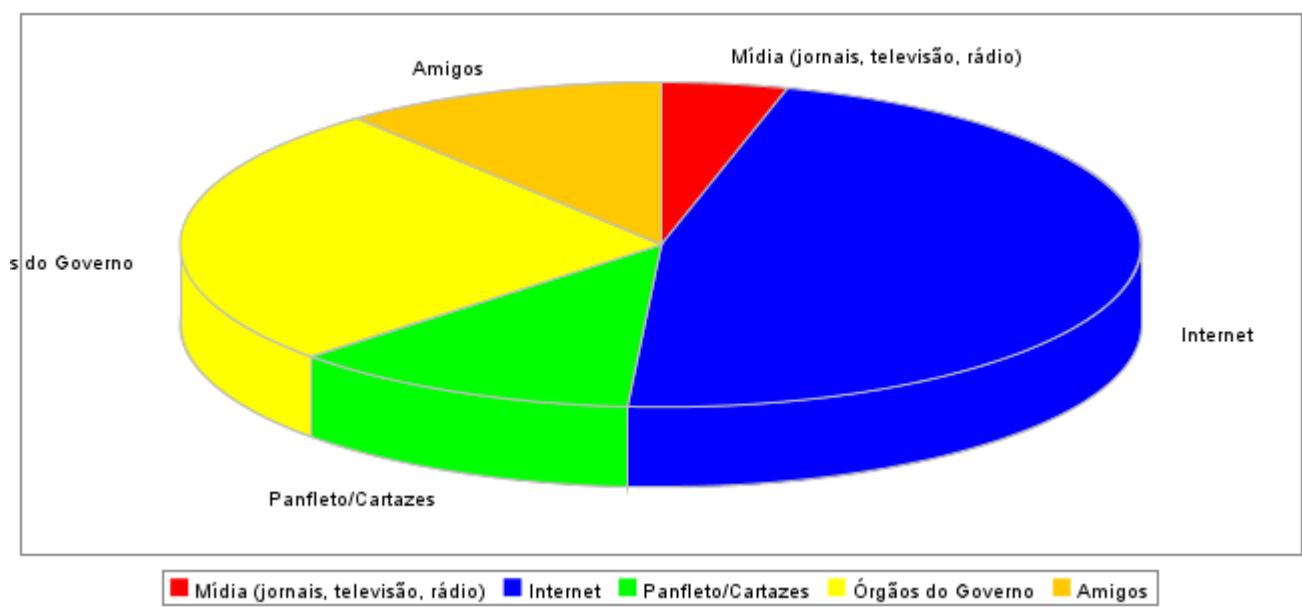
Total de atendimentos concluídos: 6071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 843

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	0	0
Cidadão Usuário	686	81,38%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	157	18,62%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7761

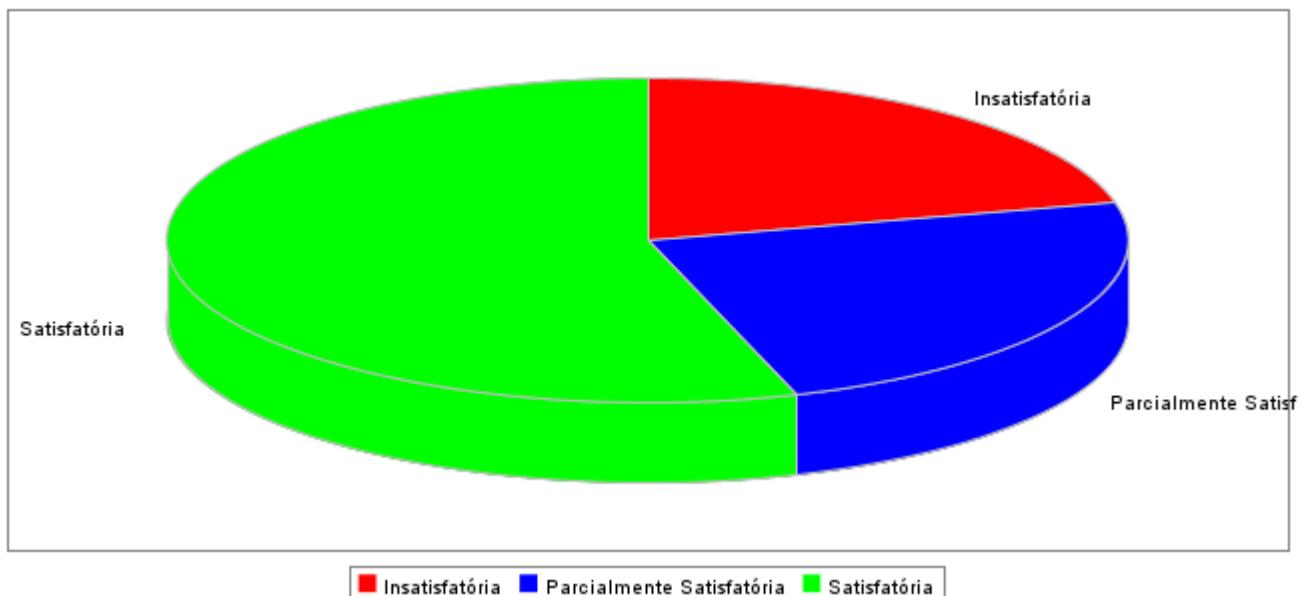
Total de atendimentos concluídos: 6071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 843

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	0	0
Mídia (jornais, televisão, rádio)	36	4,27%
Panfleto/Cartazes	0	0
Internet	395	46,86%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	0	0
Panfleto/Cartazes	100	11,86%
Órgãos do Governo	220	26,10%
Amigos	92	10,91%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Satisfação do Manifestante



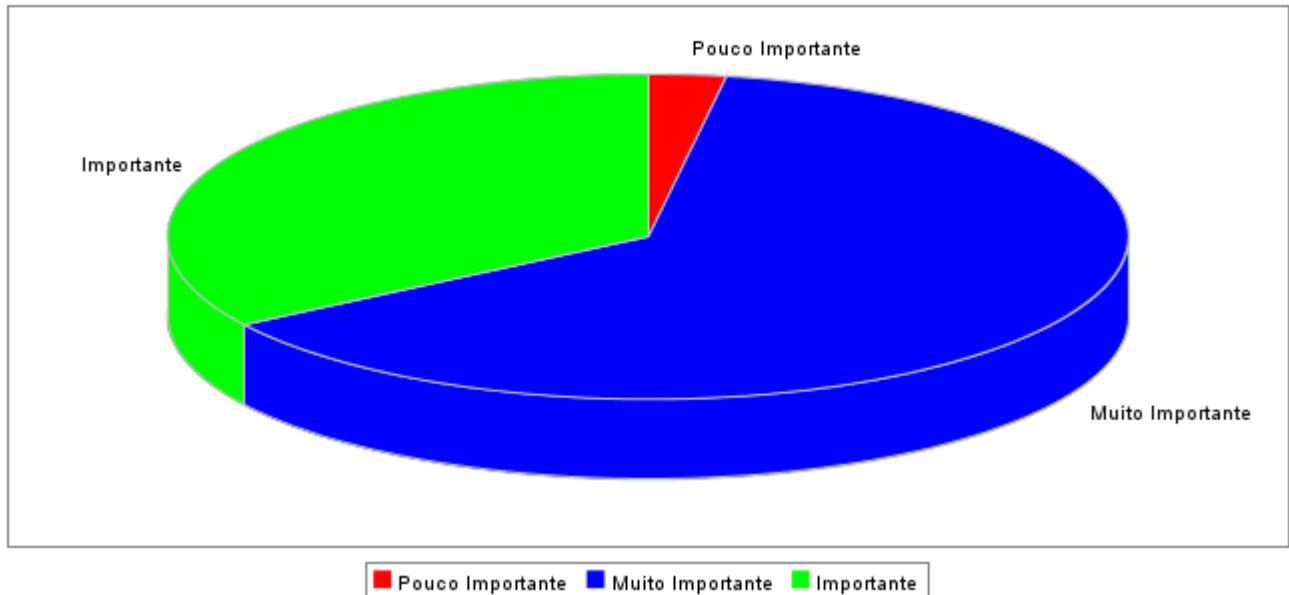
Total de atendimentos concluídos: 6071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 843

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	0	0
Insatisfatória	179	21,23%
Parcialmente Satisfatória	0	0
Satisfatória	200	23,72%
Parcialmente Satisfatória	464	55,04%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7761

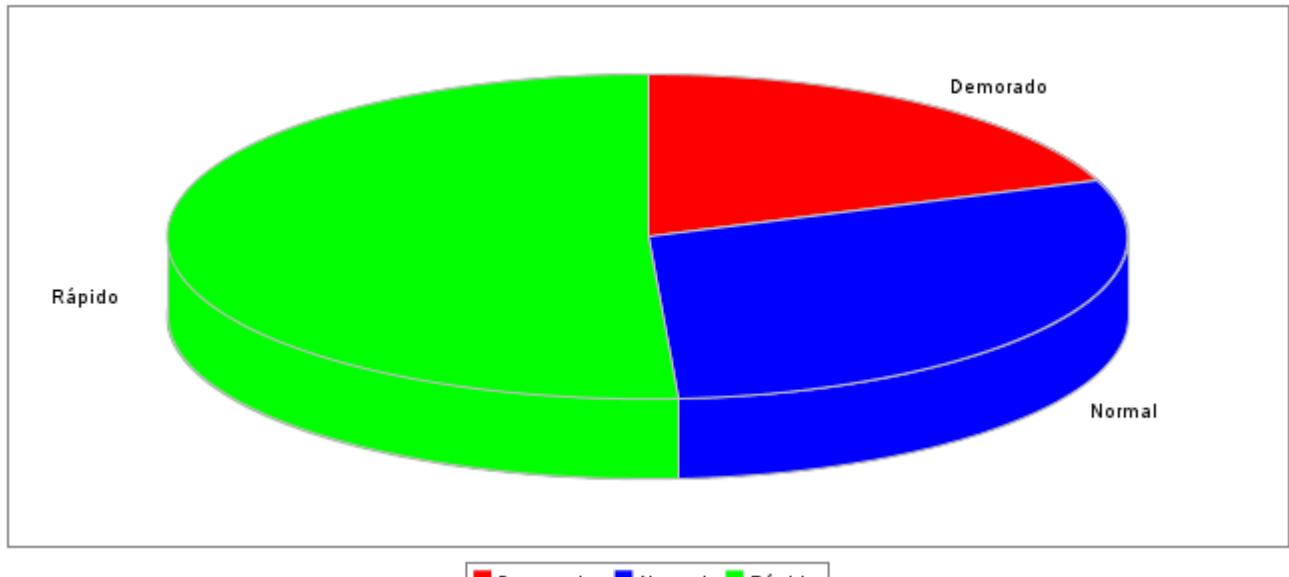
Total de atendimentos concluídos: 6071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 843

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	0	0
Pouco Importante	22	2,61%
Pouco Importante	0	0
Muito Importante	533	63,23%
Importante	288	34,16%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7761

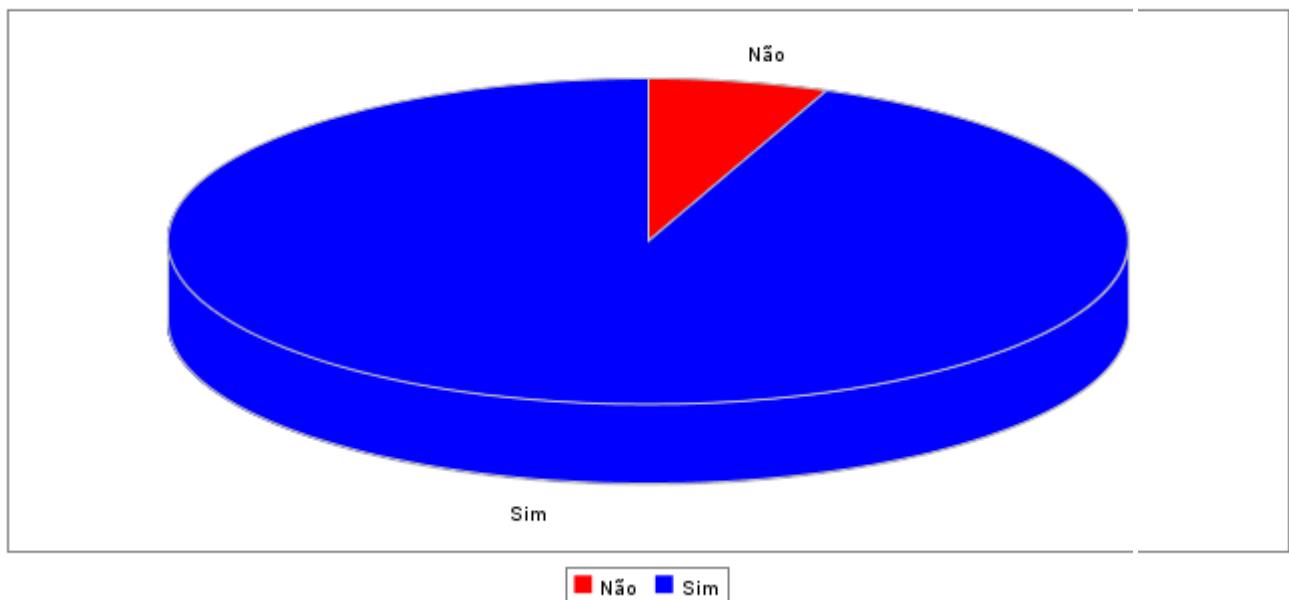
Total de atendimentos concluídos: 6071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 843

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	0	0
Demorado	163	19,34%
Demorado	0	0
Normal	250	29,66%
Rápido	430	51,01%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7761

Total de atendimentos concluídos: 6071

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 843

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	0	0
Não	51	6,05%
Sim	792	93,95%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

FIM DO RELATÓRIO