



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO  
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

**Período de 01/12/2010 a 31/12/2010**

Coordenação  
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

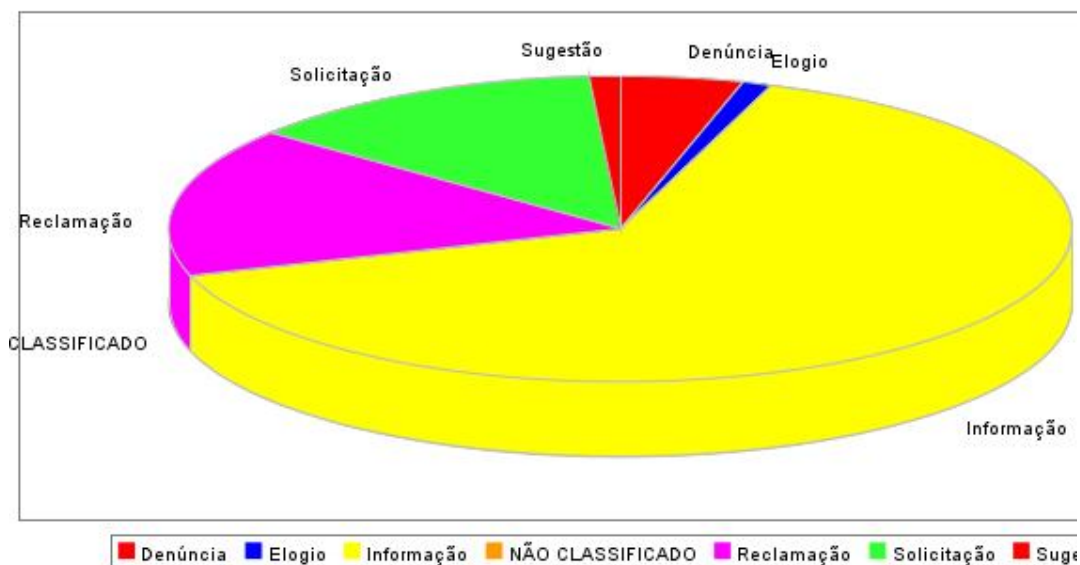
## 1-Informações Gerais

**1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/12/2010 a 31/12/2010: 6230**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	7
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3646
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	3
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	16
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	66
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
COMPESA	33
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	57
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	75
ESCOLA POLITÉCNICA	35
FCAP	1
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	136
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	16
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	463
HEMOPE	31
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	2
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	13
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	265

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	27
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	24
PORTO DE SUAPE	4
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	21
SECRETARIA DA MULHER	5
SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	36
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	4
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	4
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	45
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	3
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	125
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	8
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	120
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	841
SECRETARIA DE ESPORTES	3
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	1
SECRETARIA DE SAÚDE	29
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	16
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	3
UPE	25
<b>Total</b>	<b>6230</b>

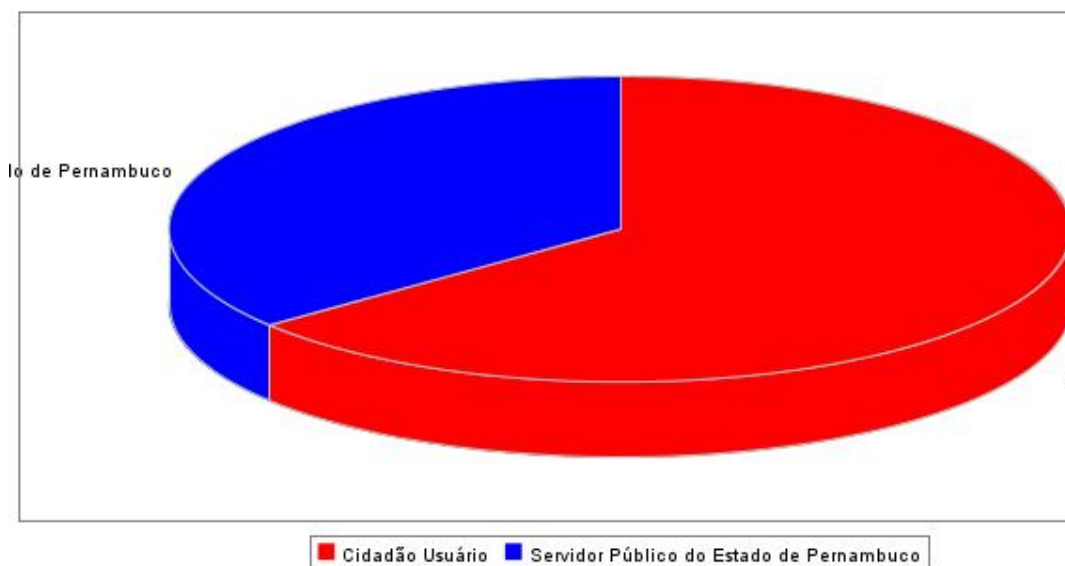
## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	275	4,41%
Elogio	63	1,01%
Informação	4025	64,61%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,02%
Reclamação	991	15,91%
Solicitação	807	12,95%
Sugestão	68	1,09%
<b>Total</b>	<b>6230</b>	<b>100%</b>

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

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



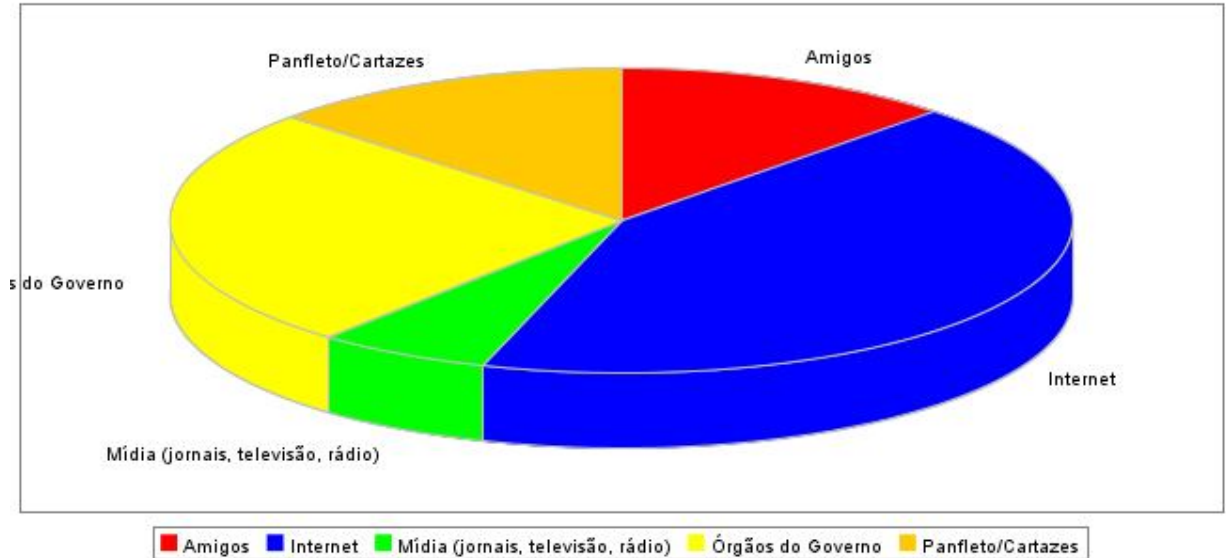
Total de atendimentos no período: 6230

Total de atendimentos concluídos: 5198

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 444

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	285	64,19%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	159	35,81%

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



Total de atendimentos no período: 6230

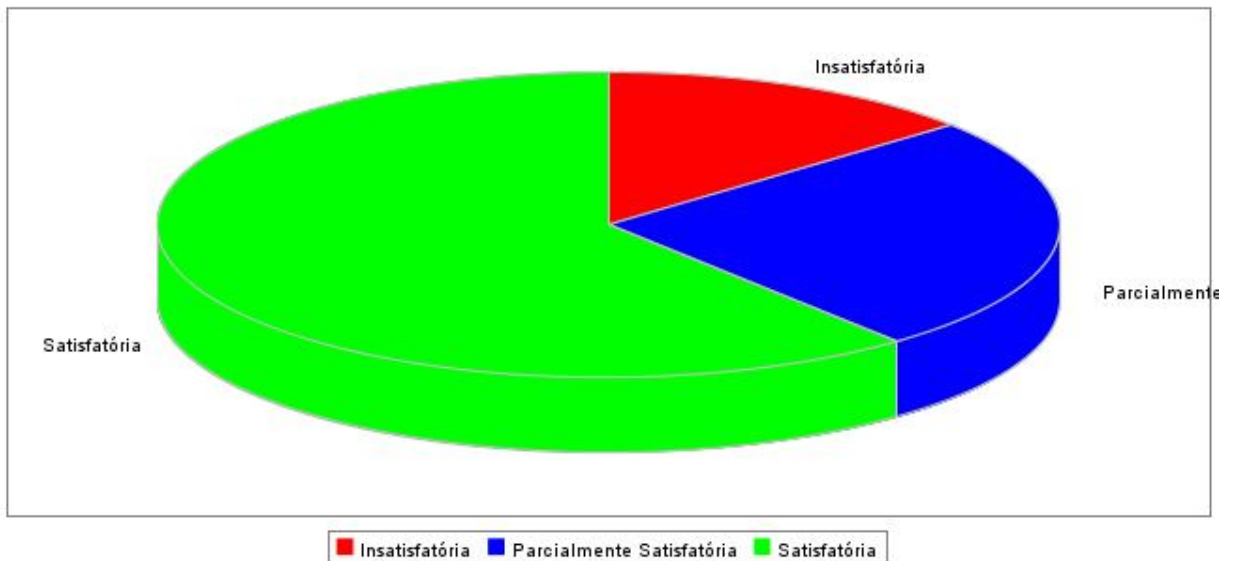
Total de atendimentos concluídos: 5198

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 444

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	54	12,16%
Internet	190	42,79%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	28	6,31%
Órgãos do Governo	114	25,68%
Panfleto/Cartazes	58	13,06%

---

### 3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 6230

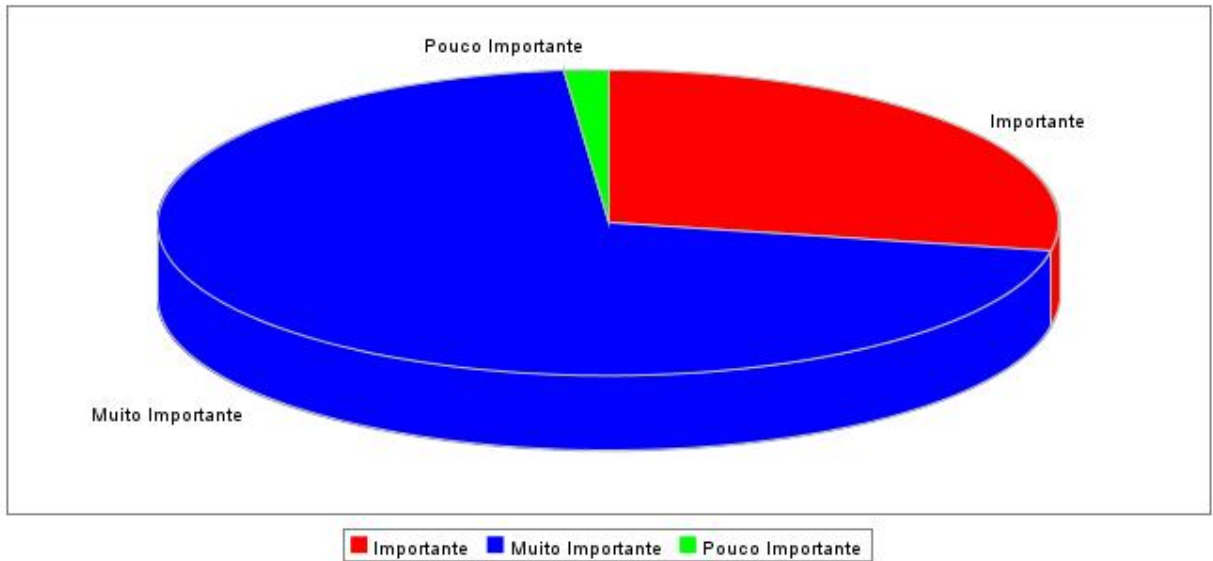
Total de atendimentos concluídos: 5198

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 444

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	61	13,74%
Parcialmente Satisfatória	112	25,23%
Satisfatória	271	61,04%

---

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



Total de atendimentos no período: 6230

Total de atendimentos concluídos: 5198

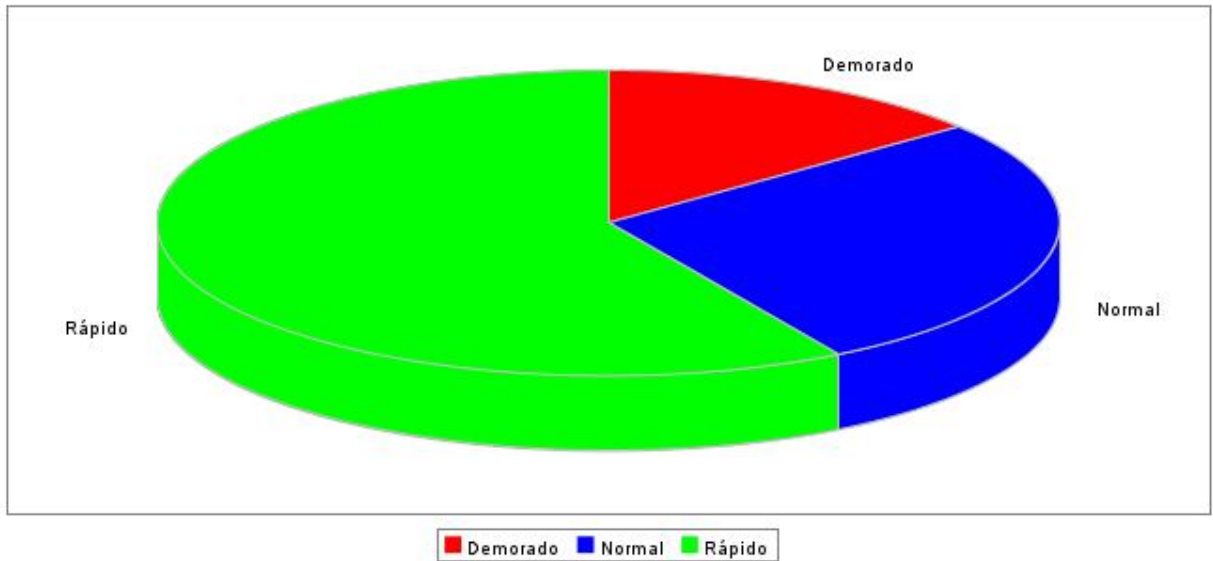
Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 444

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	124	27,93%
Muito Importante	313	70,50%
Pouco Importante	7	1,58%



---

### 3.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6230

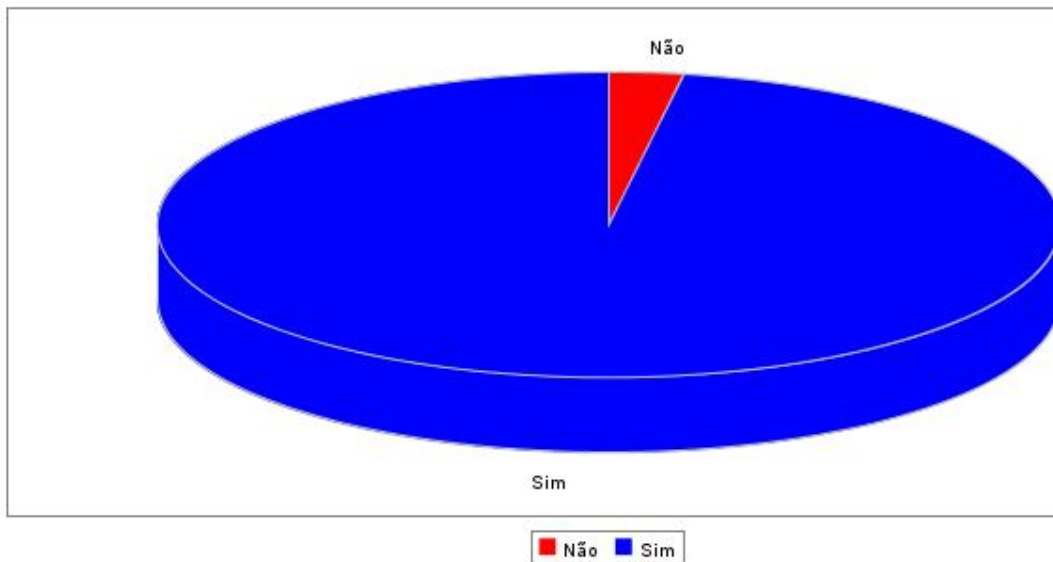
Total de atendimentos concluídos: 5198

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 444

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	63	14,19%
Normal	121	27,25%
Rápido	260	58,56%

---

### 3.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 6230

Total de atendimentos concluídos: 5198

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 444

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	12	2,70%
Sim	432	97,30%

