



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

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

Período de 01/07/2010 a 31/07/2010

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

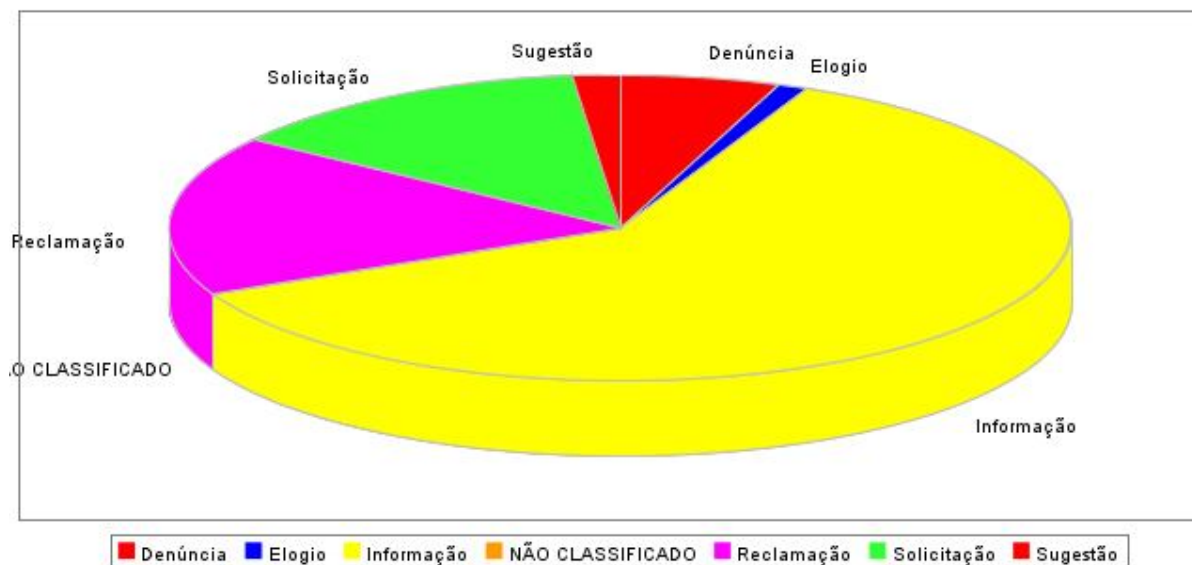
1- Informações Gerais

1.1- Número Total de Manifestações no período de 01/07/2010 a 31/07/2010: 7005

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	91
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	11
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	4
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3637
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	13
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	10
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	263
COMPESA	46
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	54
ESCOLA POLITÉCNICA	67
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	183
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	8
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	831
HEMOPE	40
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	1
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	12
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	9

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	615
ITERP	3
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	21
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	22
PORTO DE SUAPE	20
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	30
SECRETARIA DAS CIDADES	7
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	28
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	3
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	188
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	184
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	414
SECRETARIA DE ESPORTES	10
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	26
SECRETARIA DE SAÚDE	28
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	19
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	70
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	19
Total	7005

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	402	5,74%
Elogio	73	1,04%
Informação	4281	61,11%
NÃO CLASSIFICADO	3	0,04%
Reclamação	1192	17,02%
Solicitação	935	13,35%
Sugestão	119	1,70%
Total	7005	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

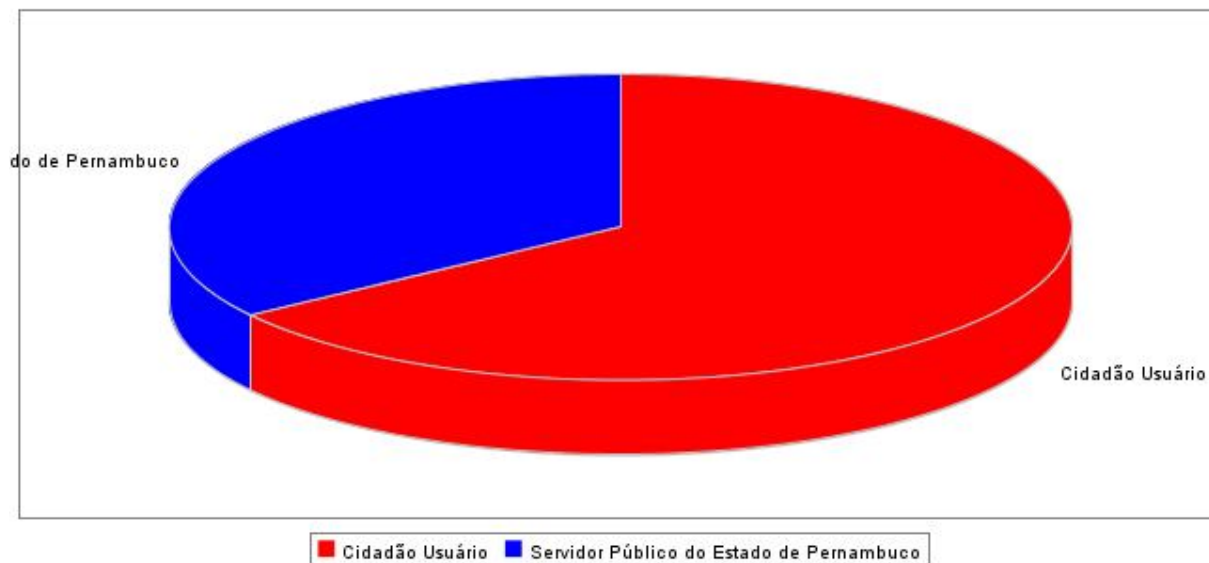
Total de atendimentos no período: 7005

Total de atendimentos concluídos: 5332

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 377

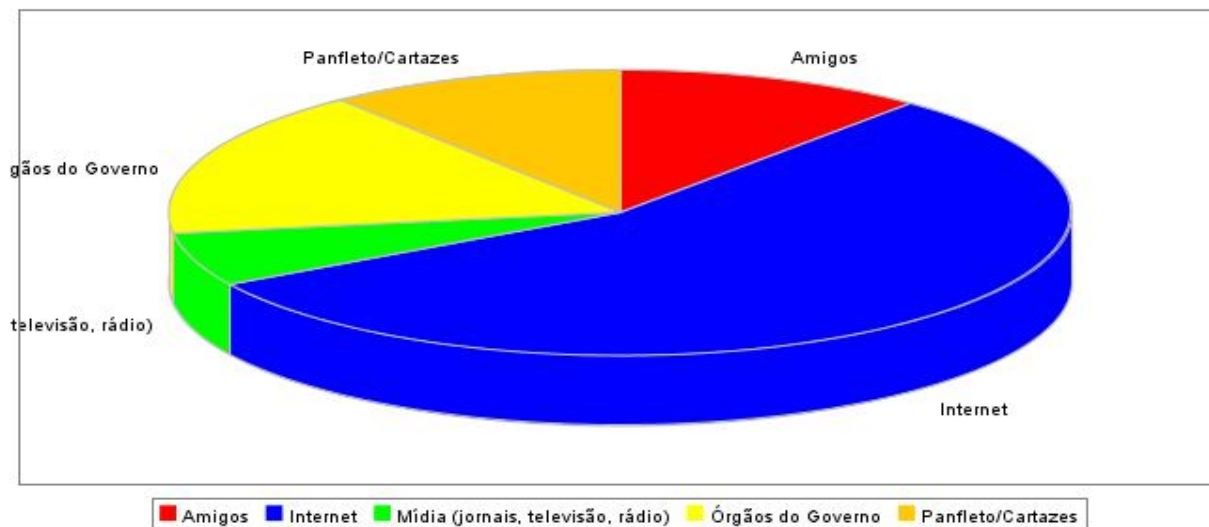
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



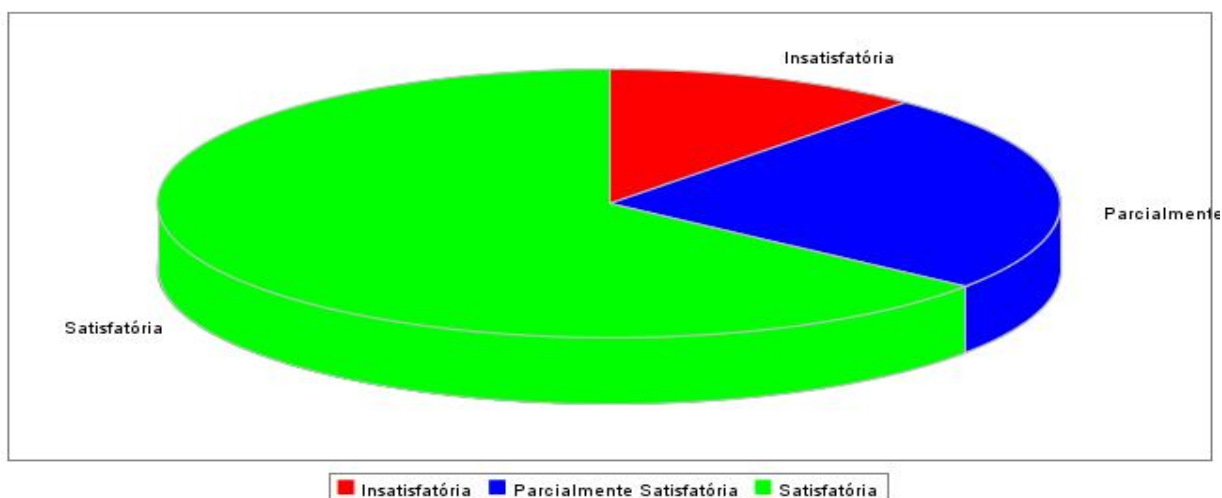
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	246	65,25%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	131	34,75%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



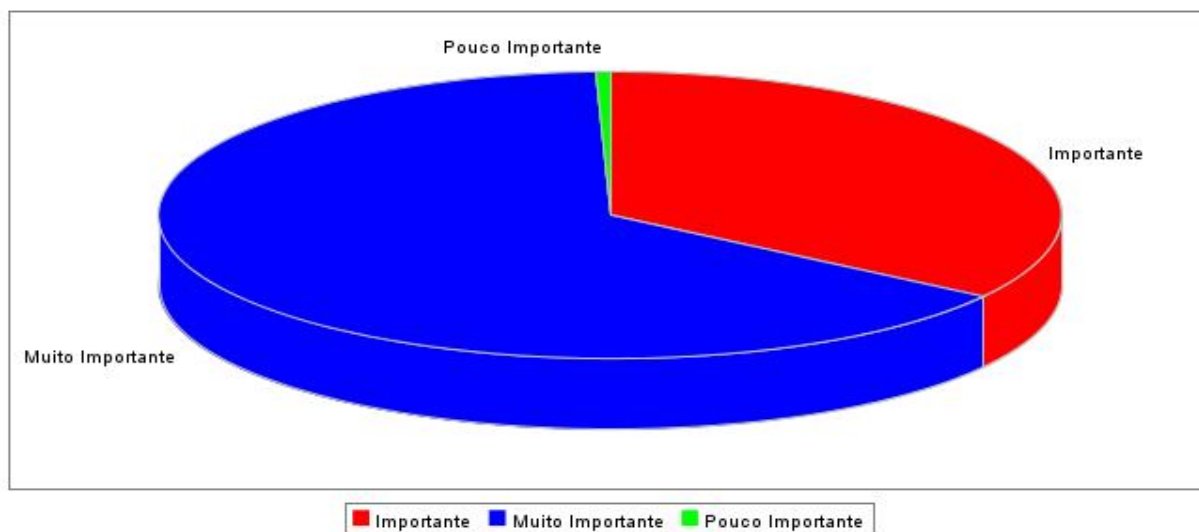
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	42	11,14%
Internet	209	55,44%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	23	6,10%
Órgãos do Governo	63	16,71%
Panfleto/Cartazes	40	10,61%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



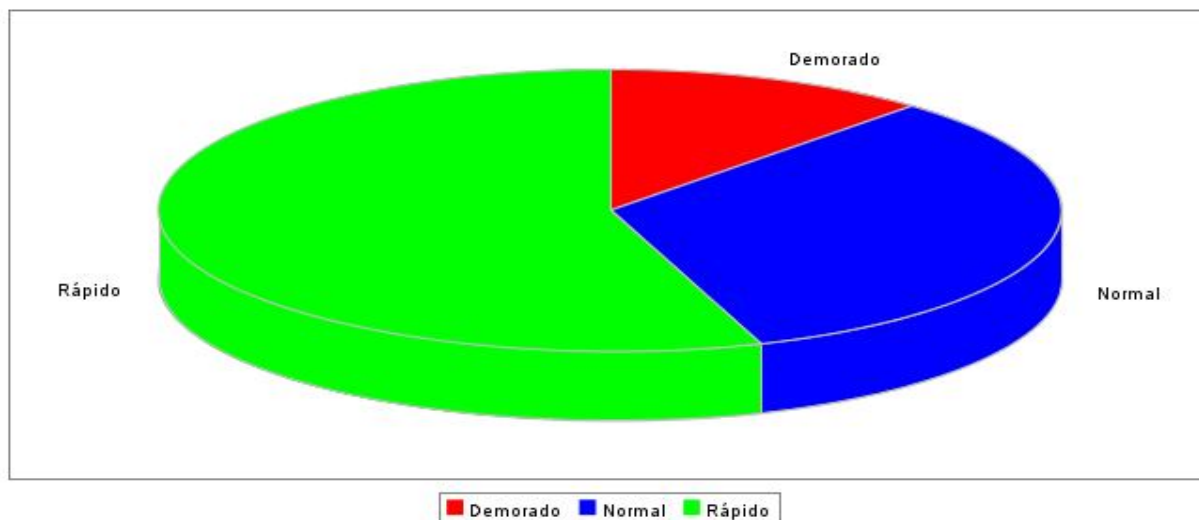
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	43	11,41%
Parcialmente Satisfatória	91	24,14%
Satisfatória	243	64,46%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



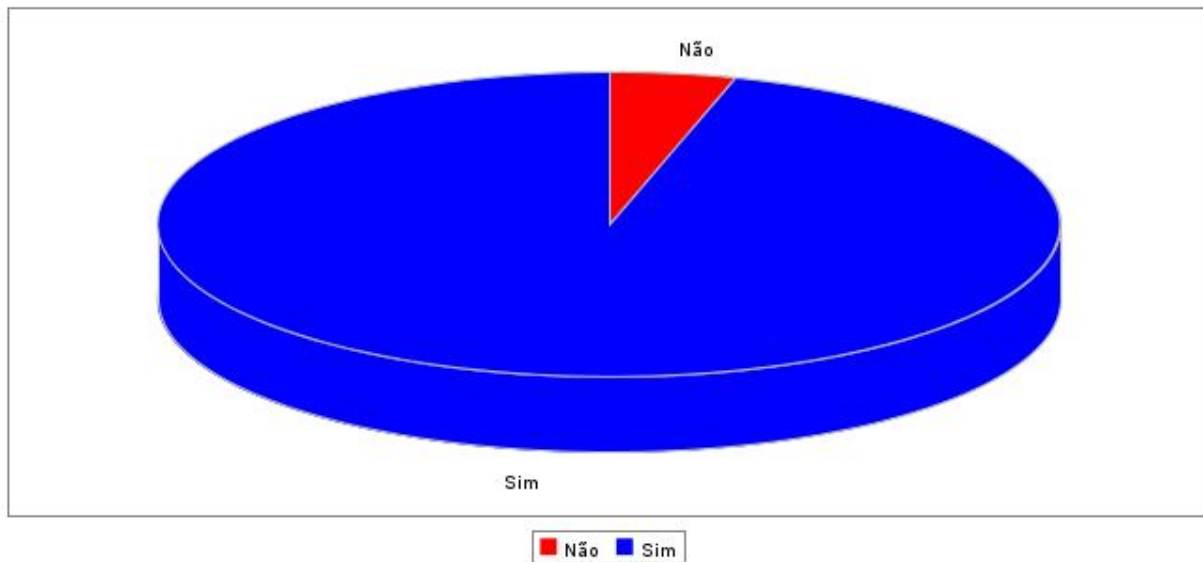
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	130	34,48%
Muito Importante	245	64,99%
Pouco Importante	2	0,53%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	44	11,67%
Normal	124	32,89%
Rápido	209	55,44%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	17	4,51%
Sim	360	95,49%

----- Fim do Relatório -----