



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

**Período de 01/03/2010 a 31/03/2010**

**Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social**

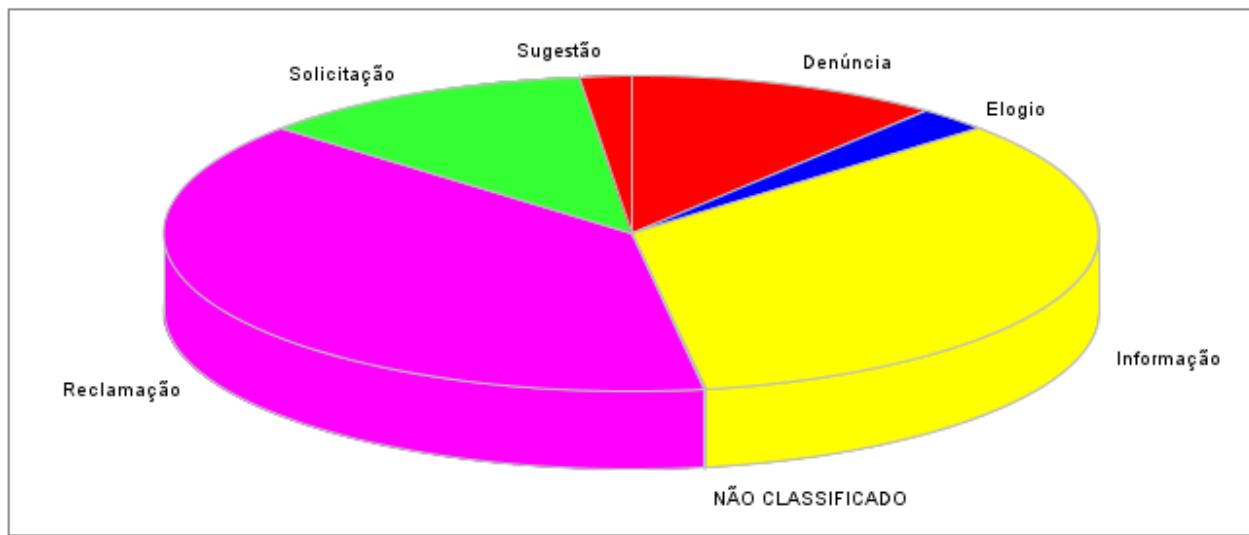
## 1-Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/03/2010 a 31/03/2010: 3508

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	32
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	11
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	24
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	12
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	100
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
COMPESA	72
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	118
ESCOLA POLITÉCNICA	5
FERNANDO DE NORONHA	6
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	150
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	14
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	942
HEMOPE	46
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	3
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	9
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	708
ITERP	7
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	2
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	30
PORTO DE SUAPE	8

PORTE DO RECIFE	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	46
SECRETARIA DA MULHER	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	44
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	5
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	118
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	93
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	738
SECRETARIA DE ESPORTES	5
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2
SECRETARIA DE SAÚDE	13
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	50
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	47
UPE	24
<b>Total</b>	<b>3508</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	380	10,83%
Elogio	89	2,54%
Informação	1194	34,04%
NÃO CLASSIFICADO	3	0,09%
Reclamação	1370	39,05%
Solicitação	410	11,69%
Sugestão	62	1,77%
<b>Total</b>	<b>3508</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

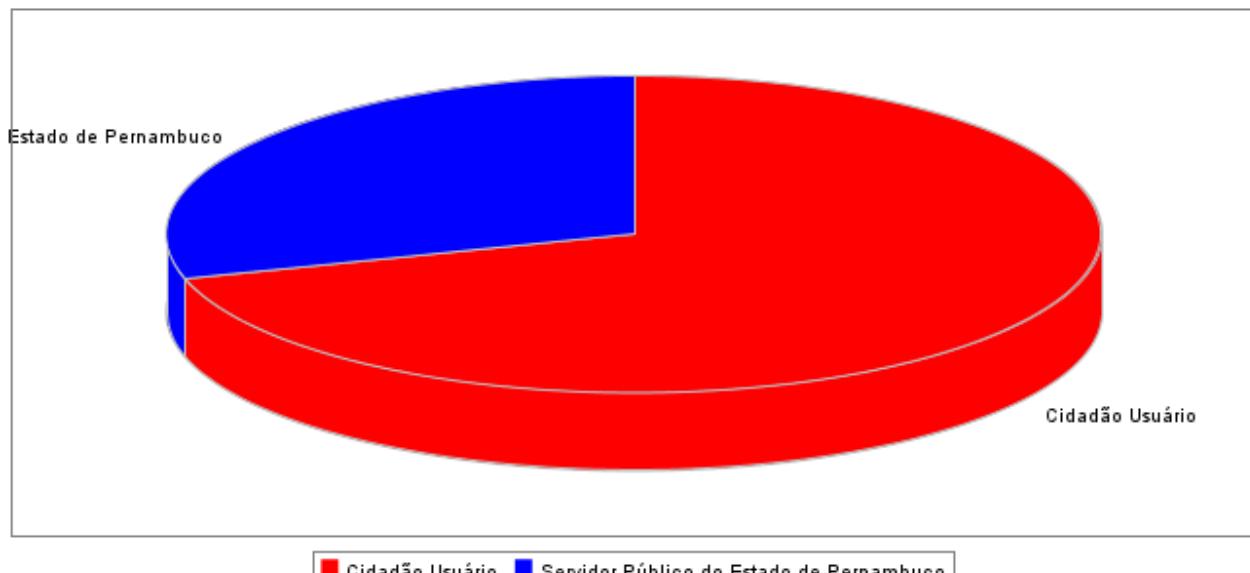
Total de atendimentos no período: 3508

Total de atendimentos concluídos: 2698

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 423

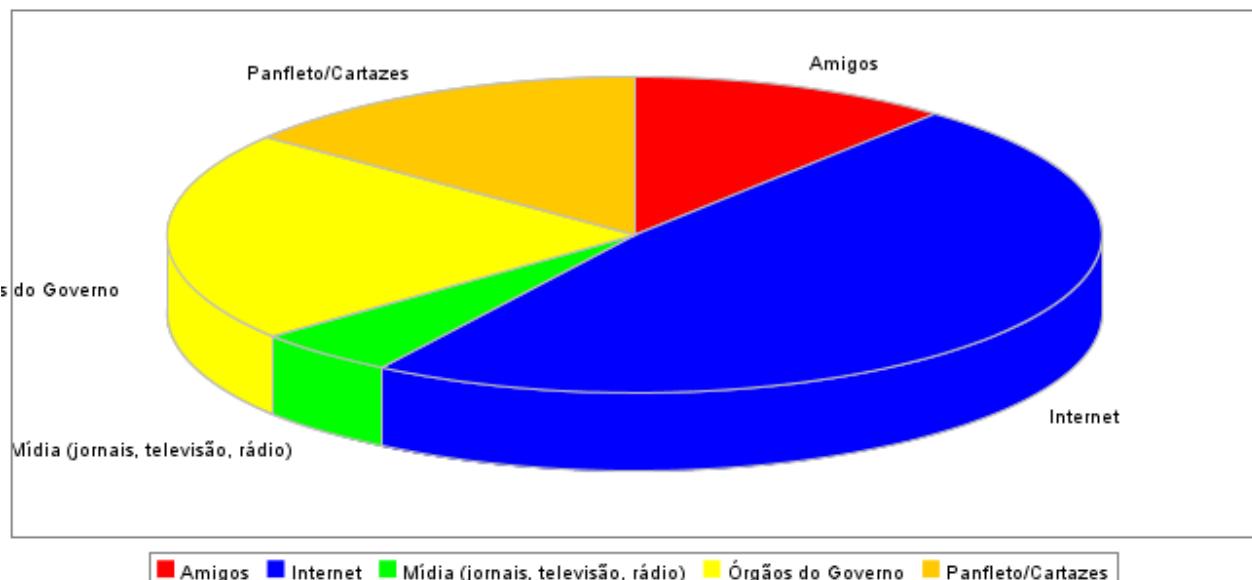
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



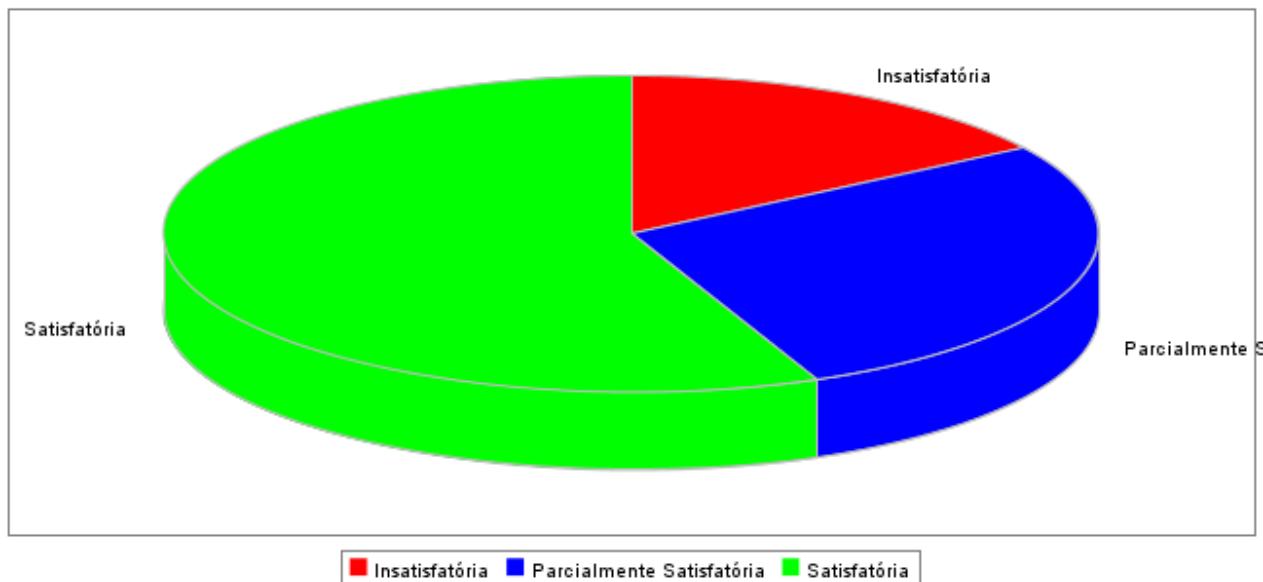
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	298	70,45%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	125	29,55%

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



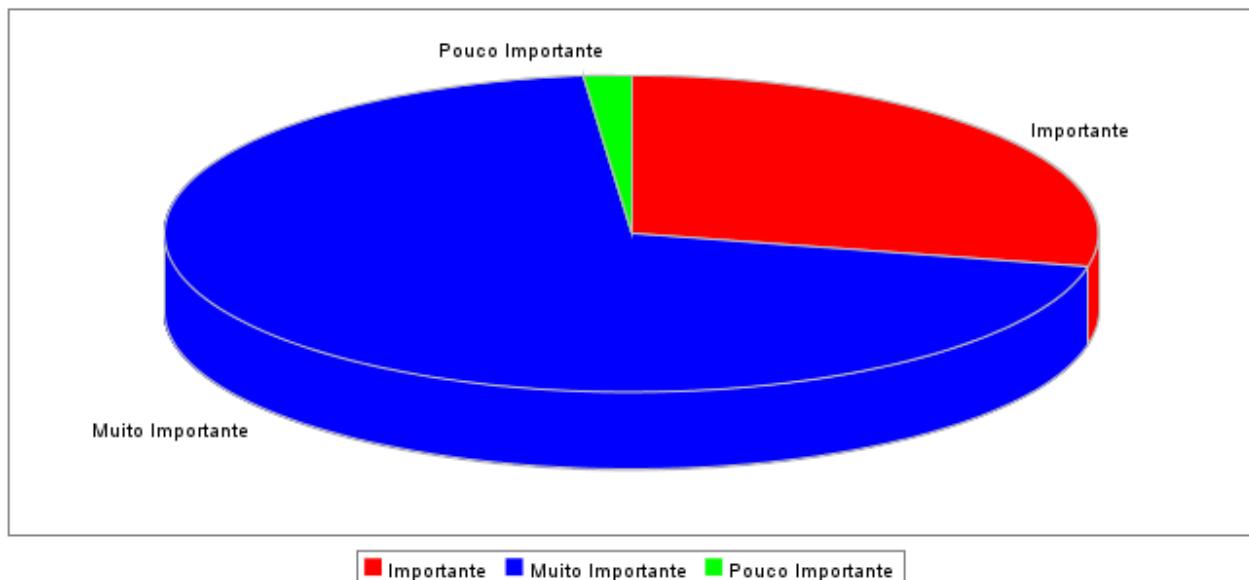
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	47	11,11%
Internet	203	47,99%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	21	4,96%
Órgãos do Governo	91	21,51%
Panfleto/Cartazes	61	14,42%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



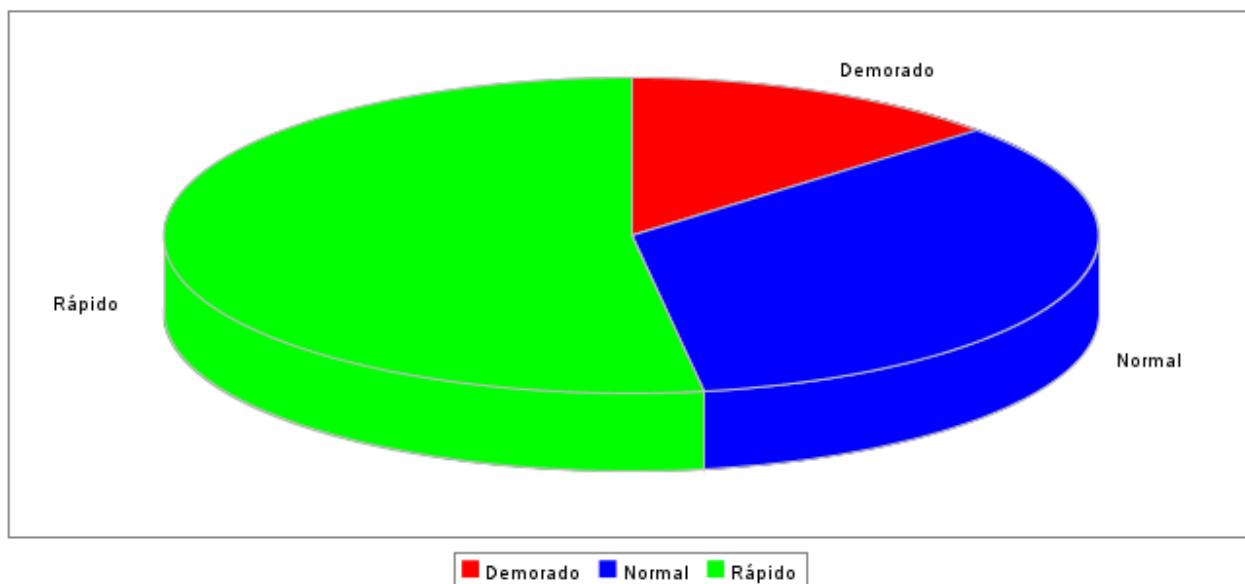
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	67	15,84%
Parcialmente Satisfatória	117	27,66%
Satisfatória	239	56,50%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



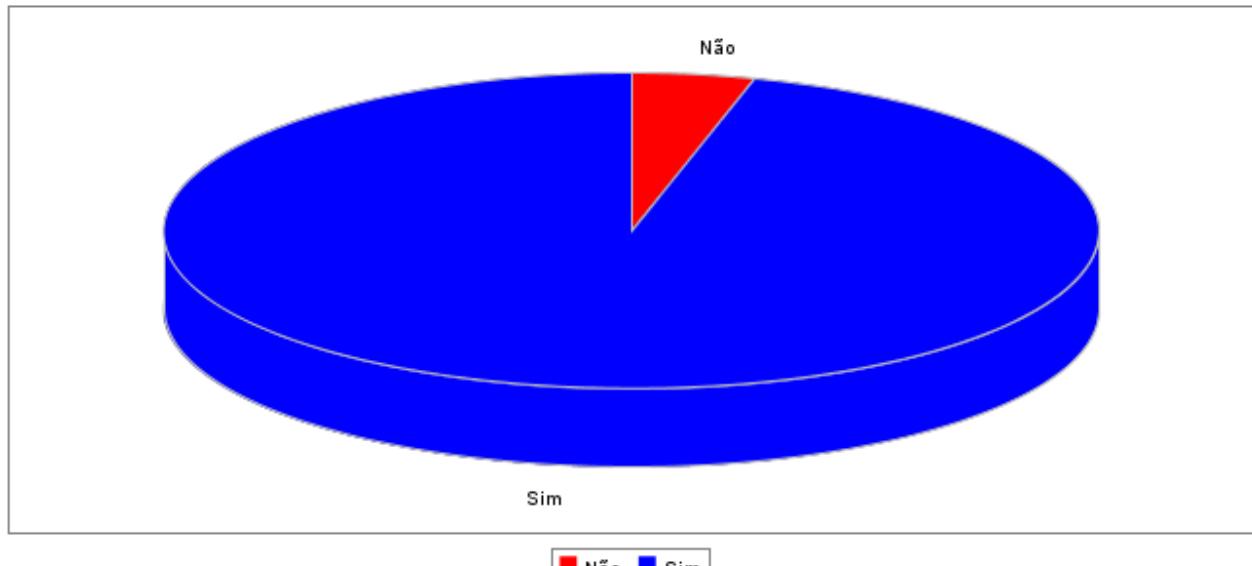
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	120	28,37%
Muito Importante	296	69,98%
Pouco Importante	7	1,65%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	56	13,24%
Normal	145	34,28%
Rápido	222	52,48%

## **2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria**

**Descrição**

Não  
Sim

**Número Absoluto**

18  
405

**Percentual**

4,26%  
95,74%

----- Fim do Relatório -----