

RELATÓRIO CONSOLIDADO ANUAL
REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO
ESTADUAL DE PERNAMBUCO

Recife, 2012

MISSÃO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO:

Assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública.

FINALIDADE:

Coordenar a Rede de Ouvidores Públicos através de um sistema integrado, o que possibilita receber reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios e solicitações sobre o desempenho de secretarias e órgãos do Poder Executivo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

RESULTADOS:

 A Rede de Ouvidores do Estado de Pernambuco recebeu **90.853** mil manifestações da sociedade no ano de 2012, com média mensal de **7.571** demandas registradas em todo Poder Executivo Estadual. Esses dados foram obtidos através do Sistema Integrado (G-CON) utilizado pela Rede de Ouvidorias do Estado.

Do total de manifestações registradas no período de 01 a 31.12.2012 **45.045** mil foram referentes à natureza Informação, equivalendo a **49,58%**. O governo estadual alcançou alto índice de resolutividade das manifestações registradas através da Rede de Ouvidorias, apresentando as respostas no prazo de 8 dias. As Secretarias e Órgãos do Estado que mais receberam manifestações referentes à natureza Informação foram: Arpe, Detran, Grande Recife Consórcio de Transportes, Secretaria Executiva de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos, Secretaria de Educação e Secretaria de Administração.

Destaca-se o elevado percentual de manifestações concluídas dentro do prazo de 8 dias **76,88%** e **13,95%** concluídas fora do prazo, totalizando 90,83% de manifestações concluídas.

A Ouvidoria Geral do Estado encaminhou **3.032** manifestações para as Ouvidorias da Rede e **695** manifestações para Órgãos e Secretarias que não tem Ouvidorias implantadas, além de Prefeituras, Tribunais (Justiça, Contas) e Ministério Público, totalizando **3.727** manifestações recebidas no ano de 2012.

Para acessar a Ouvidoria Geral do Estado basta entrar em contatos através dos diversos canais de atendimento Telefone: 0800.281.2900, no site www.ouvidoria.pe.gov.br, pelo e-mail ouvidoria@ouvidoria.pe.gov.br, Facebook <http://apps.facebook.com/ouvidoria> ou presencialmente na Rua Santo Elias, 535 Espinheiro, Recife-PE.

INFORMAÇÕES GERAIS

Número Total de Manifestações no período de 01/01/2012 a 31/12/2012: 90.853

Órgão	Número Absoluto	*Manifestações Encaminhadas
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	173	3
AGENCIA DE FOMENTO	6	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	1232	10
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	96	10
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	45	12
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	27670	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	166	5
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	306	0
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	586	39
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	8	1
COMPESA	8823	8
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	678	6
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	7181	0
ESCOLA POLITÉCNICA	237	2
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO	1	0
FERNANDO DE NORONHA	128	0
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO -	1661	36

FUNAPE

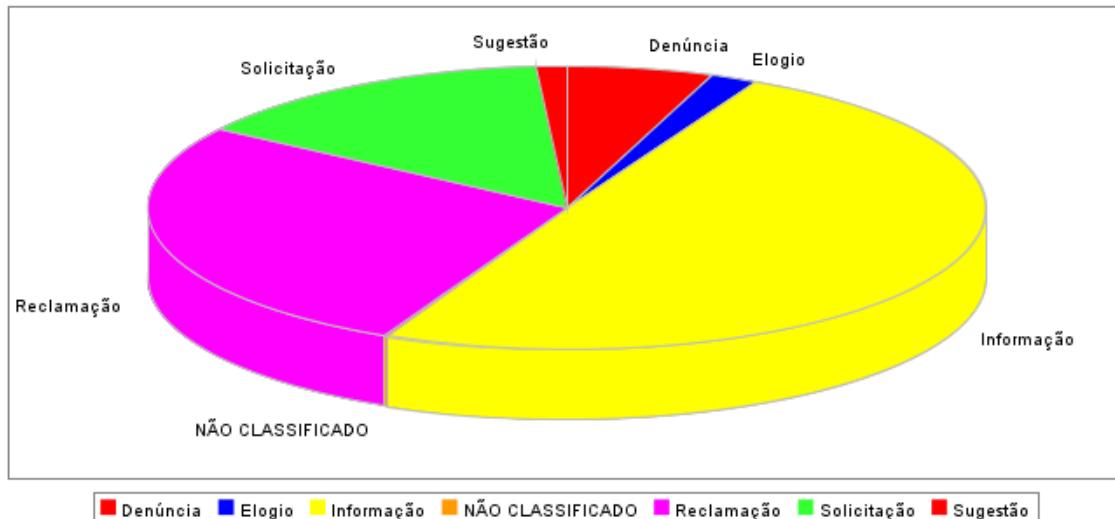
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	306	2
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	7639	11
HEMOPE	511	0
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	3	0
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	243	0
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	108	0
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	59	0
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	6342	2
ITERP	6	0
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	857	0
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	695	3031
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	410	45
PORTO DE SUAPE	9	0
PORTO DO RECIFE	7	0
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	117	20
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	337	0
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	96	28
SECRETARIA DA MULHER	168	5
SECRETARIA DAS CIDADES	42	0
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1118	419
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	133	30
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	153	34
SECRETARIA DE CULTURA	4	0
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	1919	32

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	19	7
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	3265	60
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	13879	14
SECRETARIA DE ESPORTES	13	0
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	41	13
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	62	24
SECRETARIA DE SAÚDE	400	78
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	555	20
SECRETARIA DE TRANSPORTES	3	16
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	1108	149
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	84	88
UPE	1145	5
Total	90853	4267

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

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

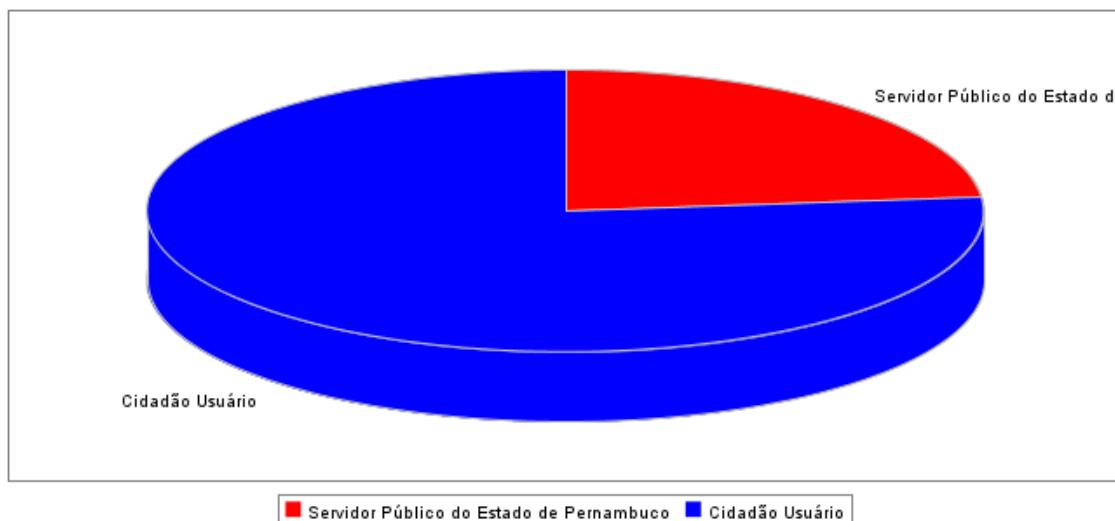
POR NATUREZA DE MANIFESTAÇÕES



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	5146	5,66%
Elogio	1605	1,77%
Informação	45039	49,57%
NÃO CLASSIFICADO	118	0,13%
Reclamação	24830	27,33%
Solicitação	13053	14,37%
Sugestão	1062	1,17%
Total	90853	100%

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE DE OUVIDORES

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



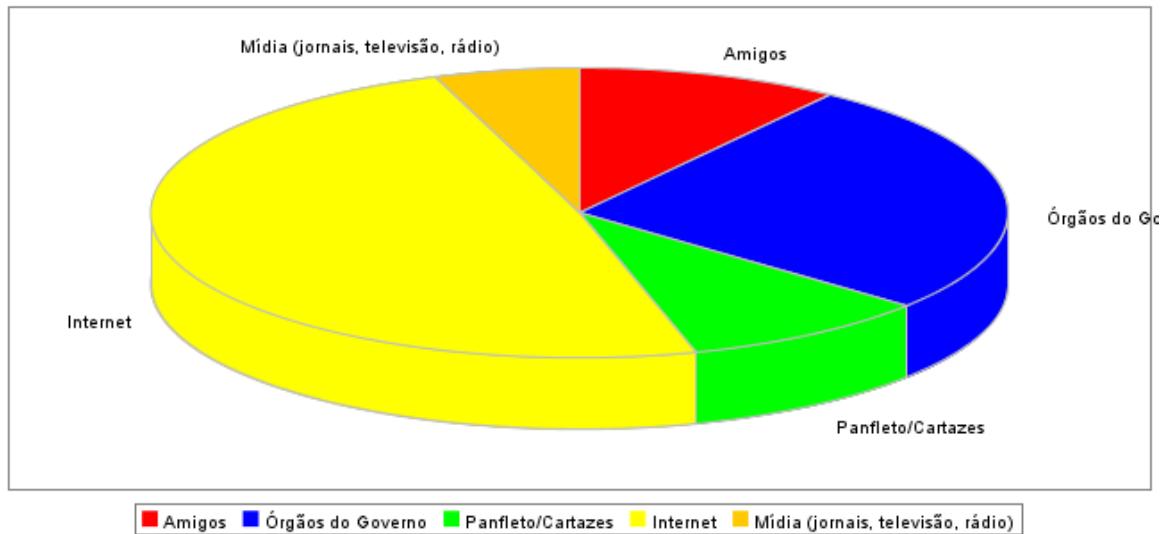
Total de atendimentos no período: 90853

Total de atendimentos concluídos: 82841

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 11556

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	2701	23,37%
Cidadão Usuário	8855	76,63%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



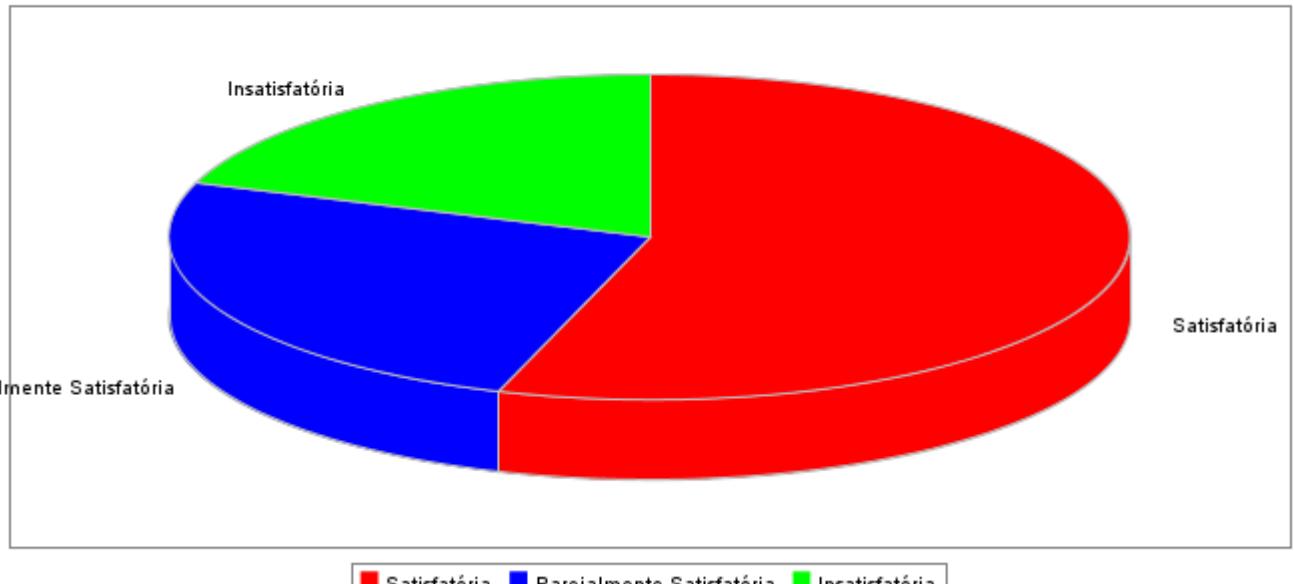
Total de atendimentos no período: 90853

Total de atendimentos concluídos: 82841

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 11556

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	1154	9,99%
Órgãos do Governo	3019	26,12%

Estatística de Satisfação do Manifestante



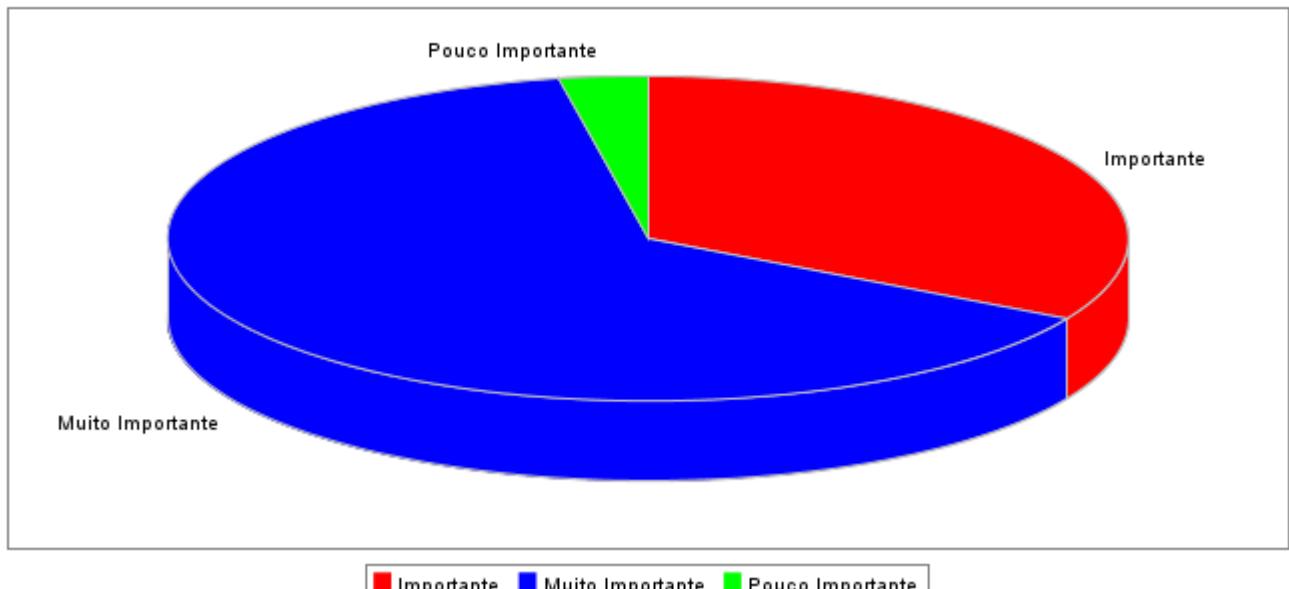
Total de atendimentos no período: 90853

Total de atendimentos concluídos: 82841

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 11556

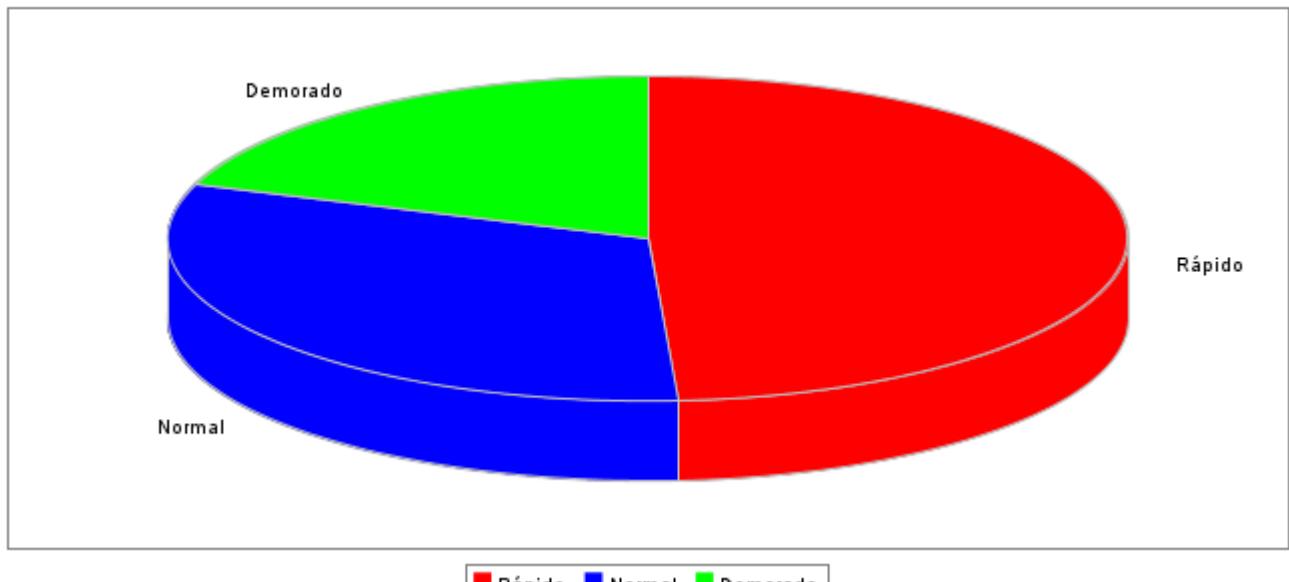
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	6367	55,10%
Parcialmente Satisfatória	2931	25,36%
Insatisfatória	2258	19,54%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

**Total de atendimentos no período: 90853****Total de atendimentos concluídos: 82841****Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 11556**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	3827	33,12%
Muito Importante	7387	63,92%
Pouco Importante	342	2,96%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



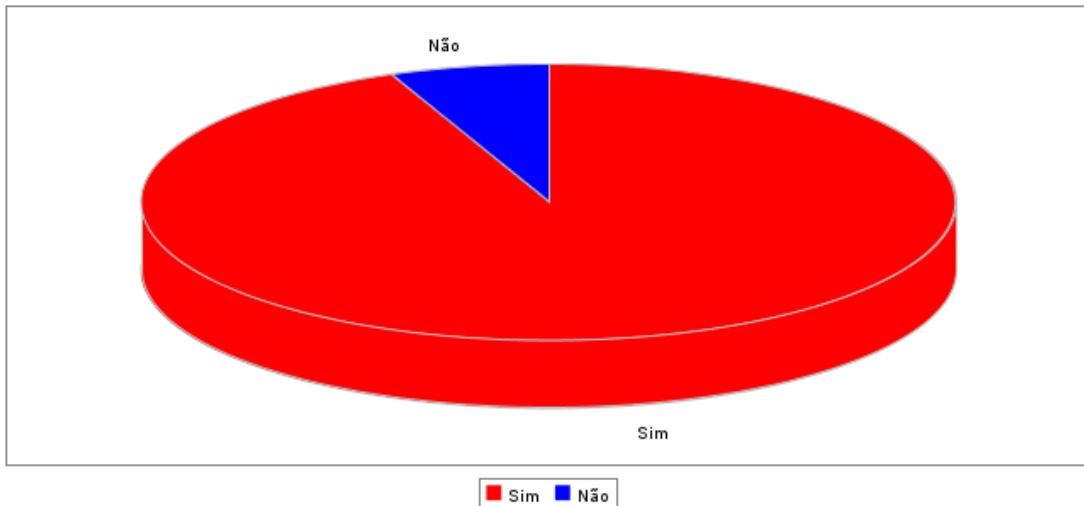
Total de atendimentos no período: 90853

Total de atendimentos concluídos: 82841

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 11556

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	5657	48,95%
Normal	3648	31,57%
Demorado	2251	19,48%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 90853

Total de atendimentos concluídos: 82841

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 11556

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	10829	93,71%
Não	727	6,29%

Fonte: Sistema G-CON (Gestão de Conhecimentos)

FIM DO RELATÓRIO
