



**Relatório Consolidado Trimestral**  
**da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**  
**Período de 01/01/2013 a 31/03/2013**

**Coordenação:**

Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco

Secretaria da Controladoria Geral do Estado

Abril, 2013

## INFORMAÇÕES GERAIS

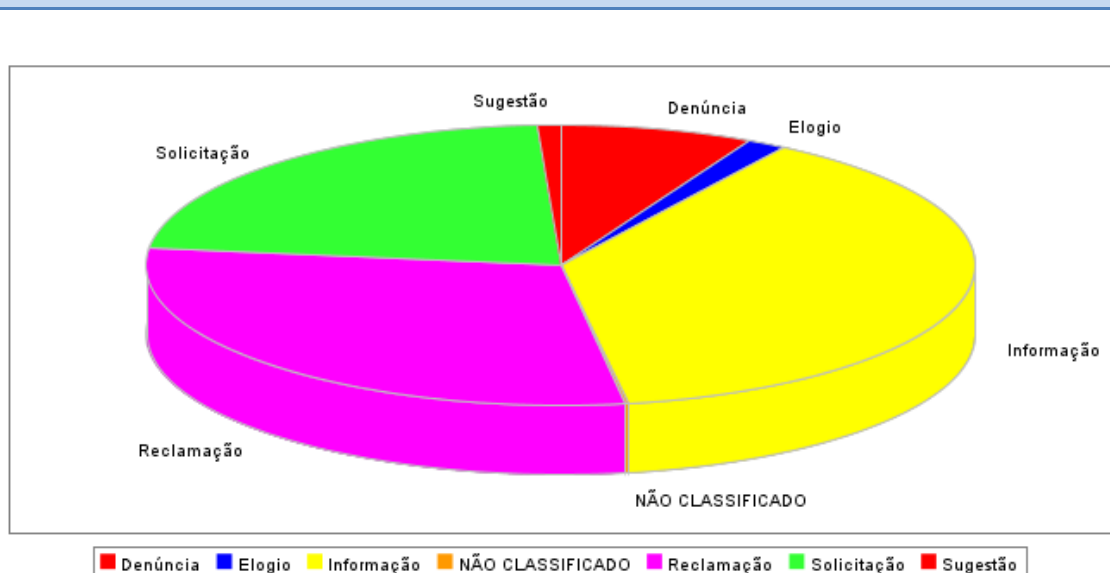
Número Total de Manifestações no período de 01/01/2013 a 31/03/2013: **26.887**

Órgão	Número Absoluto	Manifestações Encaminhadas
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	71	0
AGENCIA DE FOMENTO	2	3
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO	7029	0
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	474	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	24	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	21	85
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	27	0
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	41	1
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	153	5
COMPESA	4039	4
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	218	0
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	2413	0
ESCOLA POLITÉCNICA	37	0
FCAP	1	0
FERNANDO DE NORONHA	16	0
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	384	26
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	125	5
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO DE TRANSPORTE	497	2
HEMOPE	126	0
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	54	1

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	24	0
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5	0
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	1224	14
ITERP	2	0
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	194	1
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	255	1166
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	71	2
PORTO DE SUAPE	1	0
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	17	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	58	2
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	12	0
SECRETARIA DA MULHER	57	0
SECRETARIA DAS CIDADES	11	0
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	439	112
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	37	14
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	142	9
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	604	9
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	5	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SEDSDH	1546	36
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	5341	10
SECRETARIA DE ESPORTES	10	0
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	30	6
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	14	27
SECRETARIA DE SAÚDE	107	20
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	414	7

	214	38
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR		
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4	0
UPE	297	2
<b>Total</b>	<b>26887</b>	<b>1616</b>

### Por Natureza de Manifestação

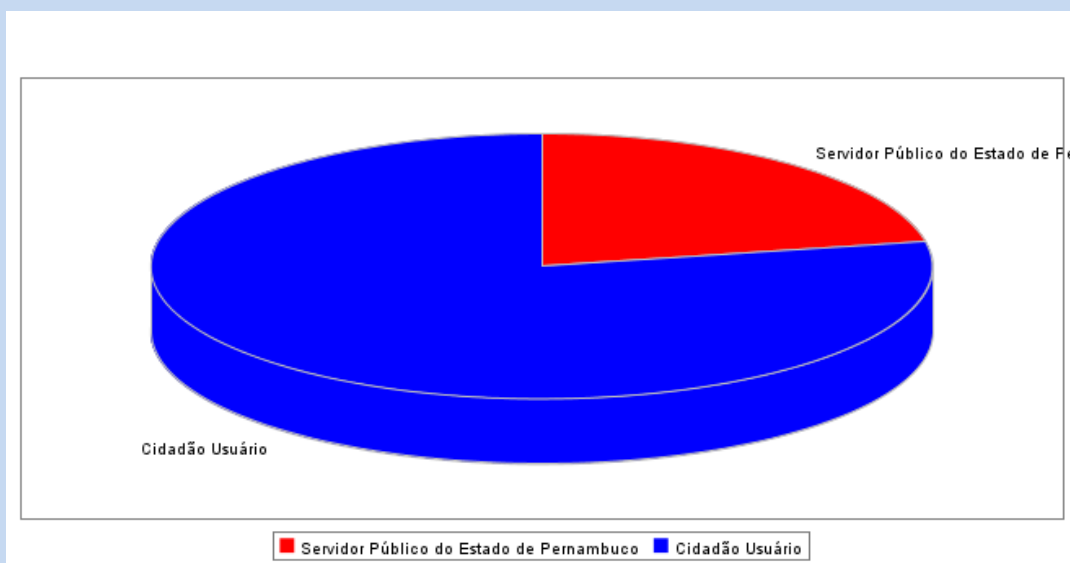


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	2032	7,56%
Elogio	409	1,52%
Informação	10291	38,28%
NÃO CLASSIFICADO	33	0,12%
Reclamação	7941	29,53%
Solicitação	5939	22,09%
Sugestão	242	0,90%
<b>*Total</b>	<b>26887</b>	<b>100%</b>

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

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE DE OUVIDORES

### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



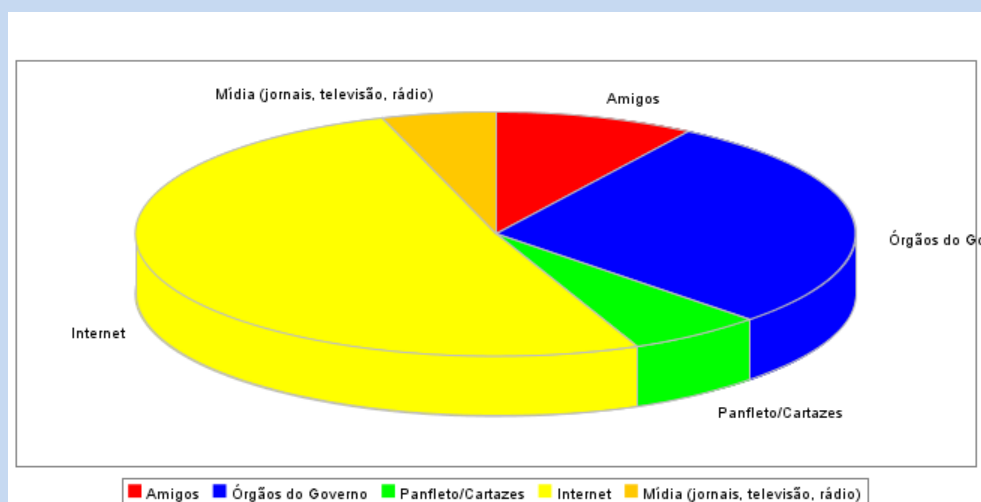
**Total de atendimentos no período: 26887**

**Total de atendimentos concluídos: 23678**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 3872**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	850	21,95%
Cidadão Usuário	3022	78,05%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



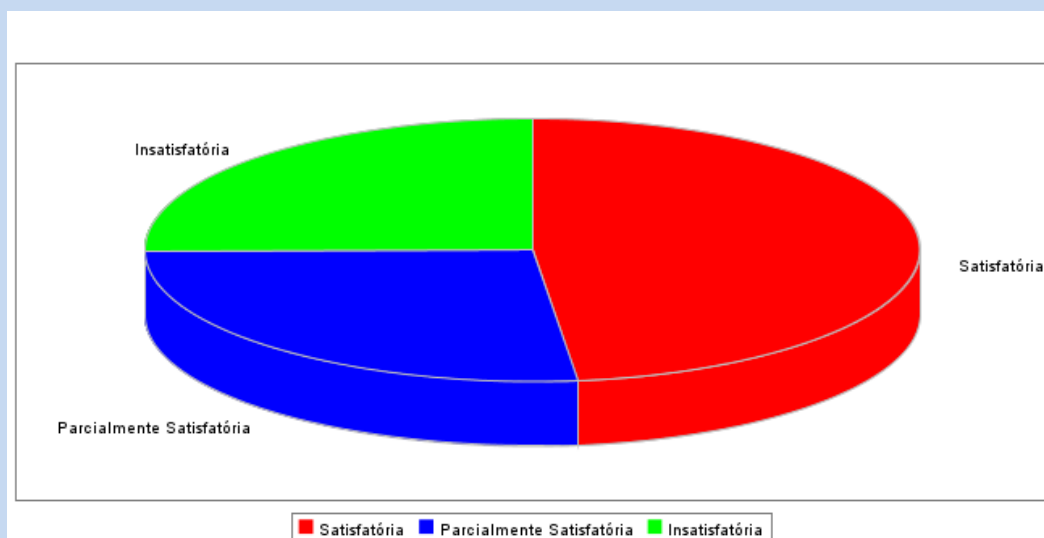
**Total de atendimentos no período: 26887**

**Total de atendimentos concluídos: 23678**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 3872**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	349	9,01%
Órgãos do Governo	1103	28,49%
Panfleto/Cartazes	234	6,04%
Internet	1989	51,37%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	197	5,09%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



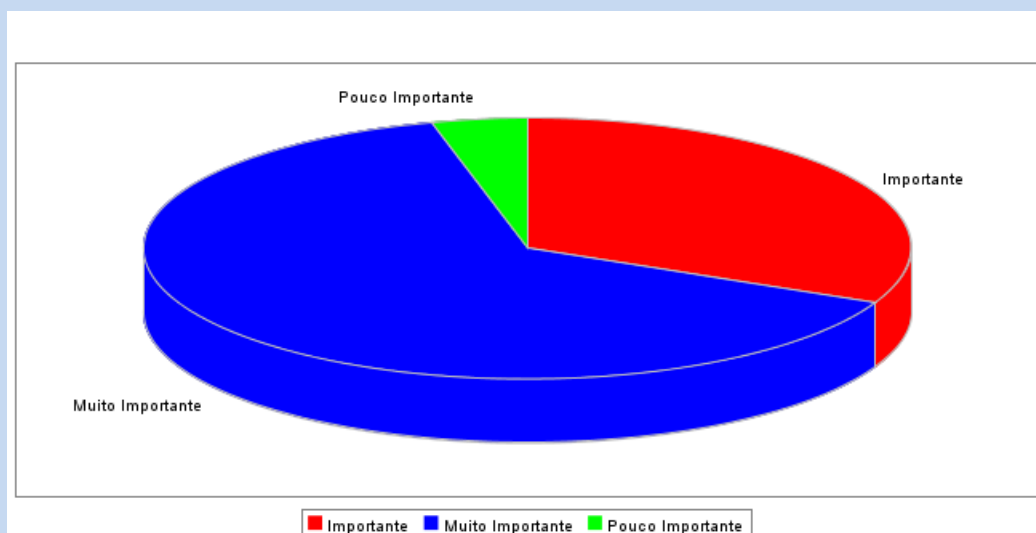
**Total de atendimentos no período: 26887**

**Total de atendimentos concluídos: 23678**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 3872**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	1862	48,09%
Parcialmente Satisfatória	1037	26,78%
Insatisfatória	973	25,13%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 26887**

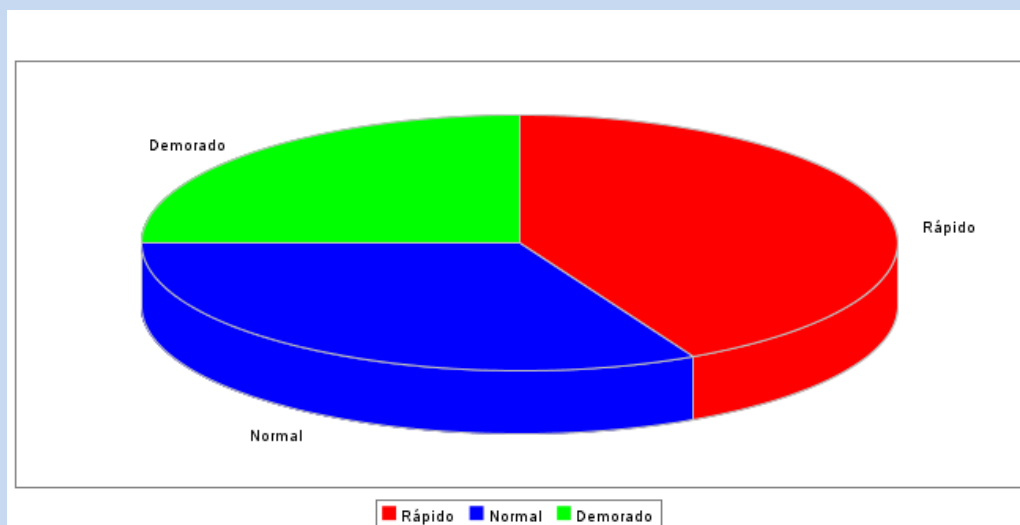
**Total de atendimentos concluídos: 23678**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 3872**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	1235	31,90%
Muito Importante	2483	64,13%
Pouco Importante	154	3,98%



## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



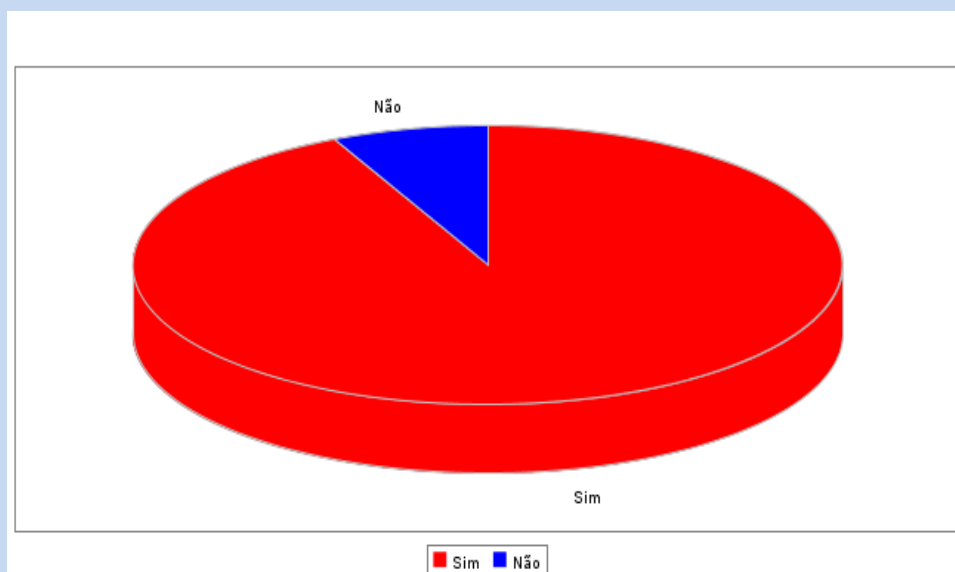
**Total de atendimentos no período: 26887**

**Total de atendimentos concluídos: 23678**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 3872**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	1641	42,38%
Normal	1265	32,67%
Demorado	966	24,95%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 26887**

**Total de atendimentos concluídos: 23678**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação:  
3872**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	3598	92,92%
Não	274	7,08%

**FONTE: SISTEMA G-CON**

**FIM DO RELATÓRIO**

---