



GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/04/2011 a 30/04/2011

Coordenação
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

1-Informações Gerais

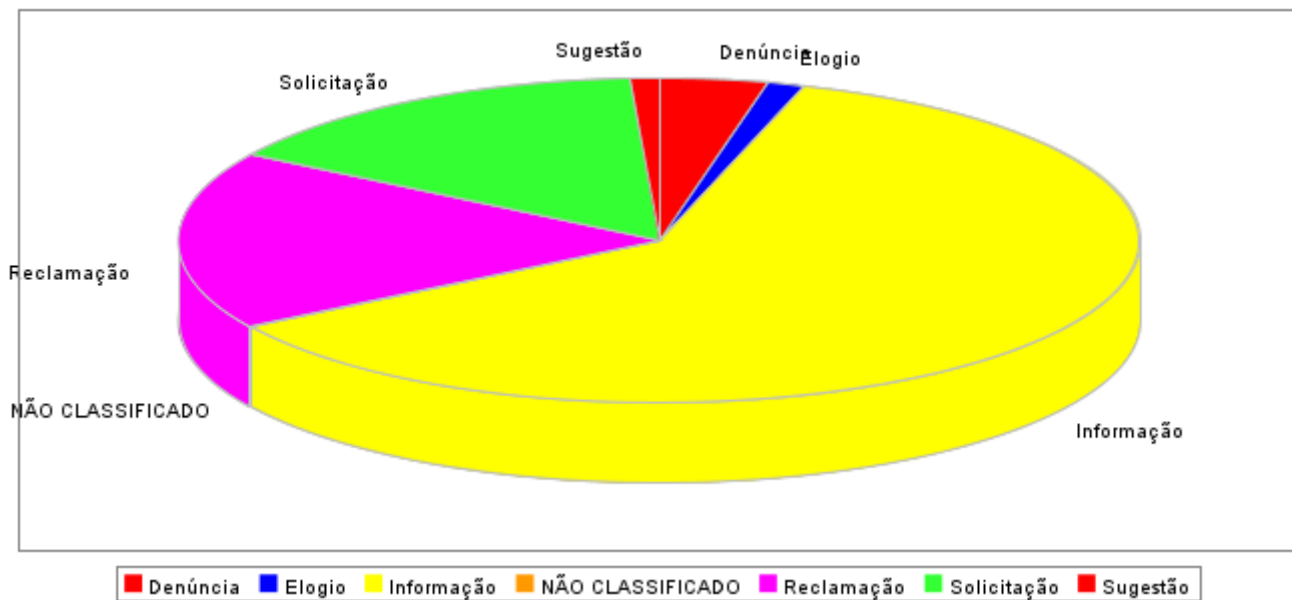
**1.1-Número Total de Manifestações no período de
01/04/2011 a 30/04/2011:**

8508

Orgão	Quantidade
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
ITERP	1
PORTO DO RECIFE	1
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
FERNANDO DE NORONHA	2
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2
SECRETARIA DA MULHER	3
PORTO DE SUAPE	4
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	5
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	5
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	6
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	7
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	7
SECRETARIA DAS CIDADES	7
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	16
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	17
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	18
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	18
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	19
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	19
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	21

UPE	21
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	24
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	24
HEMOPE	33
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	34
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	37
ESCOLA POLITÉCNICA	37
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	47
COMPESA	50
SECRETARIA DE SAÚDE	51
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	62
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	107
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	130
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	145
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	154
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	253
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	294
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	316
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	414
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	418
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	464
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	756
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	848
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3602
Total	8508

1.2-Por Natureza de Manifestação

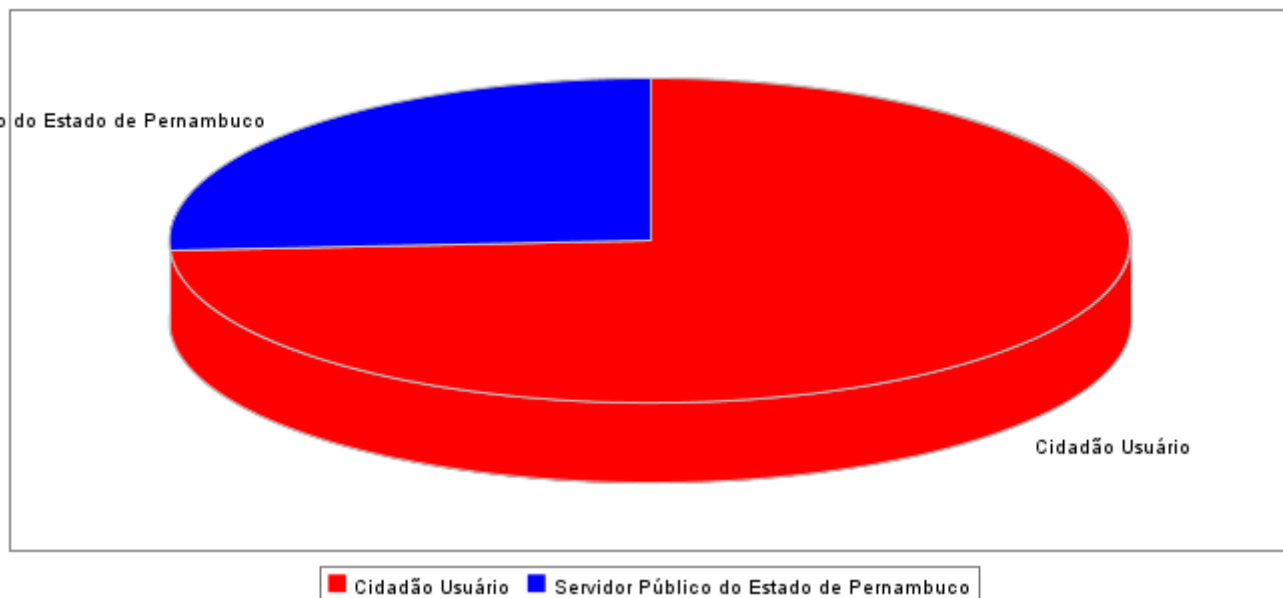


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	294	3,68%
Elogio	96	1,20%
Informação	4897	61,28%
NÃO CLASSIFICADO	3	0,04%
Reclamação	1410	17,64%
Solicitação	1216	15,22%
Sugestão	75	0,94%
Total*	7991	100%

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

3-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

3.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



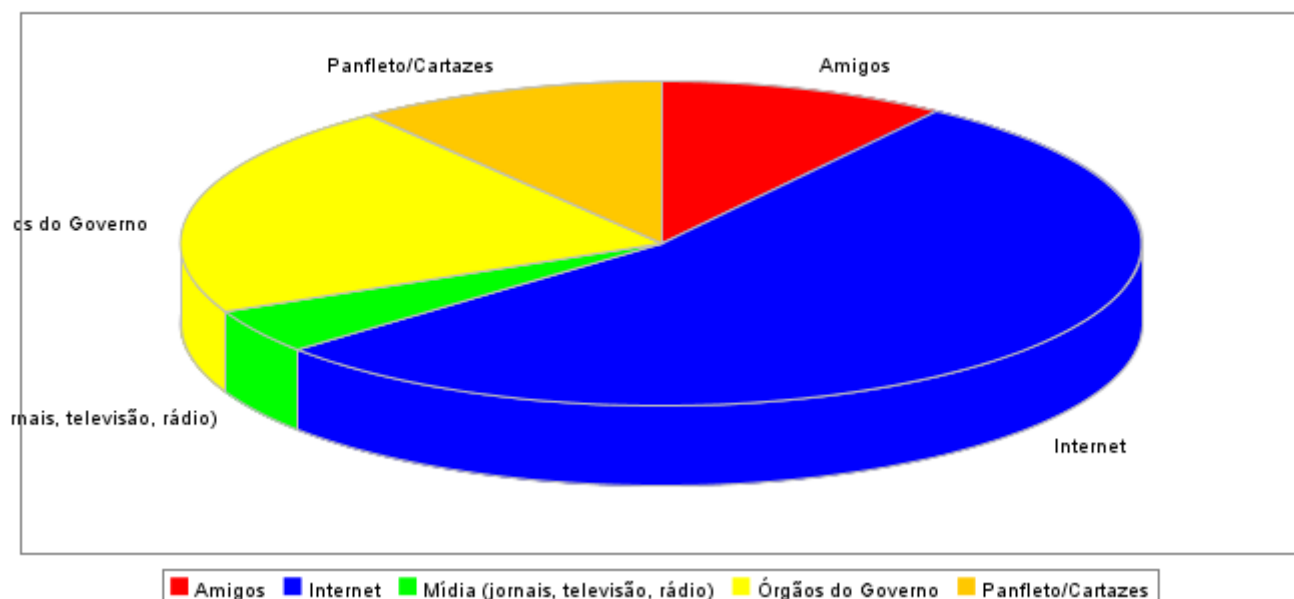
Total de atendimentos no período: 7991

Total de atendimentos concluídos: 7361

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 899

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	666	74,08%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	233	25,92%

3.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



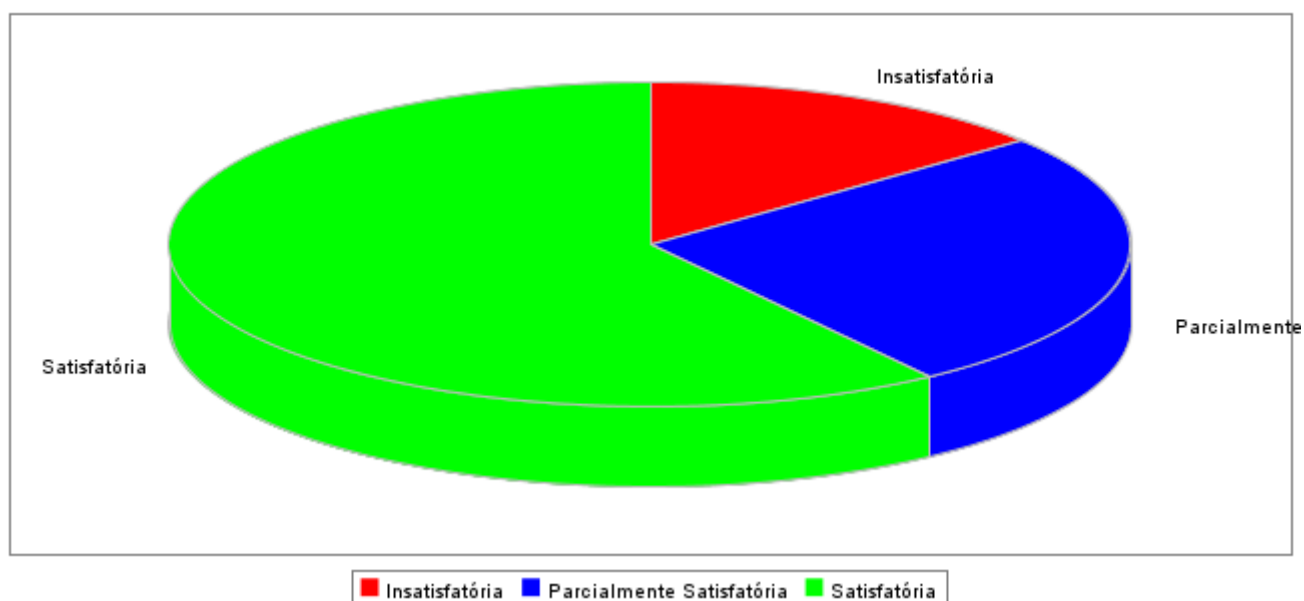
Total de atendimentos no período: 7991

Total de atendimentos concluídos: 7361

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 899

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	87	9,68%
Internet	485	53,95%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	40	4,45%
Órgãos do Governo	194	21,58%
Panfleto/Cartazes	93	10,34%

3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



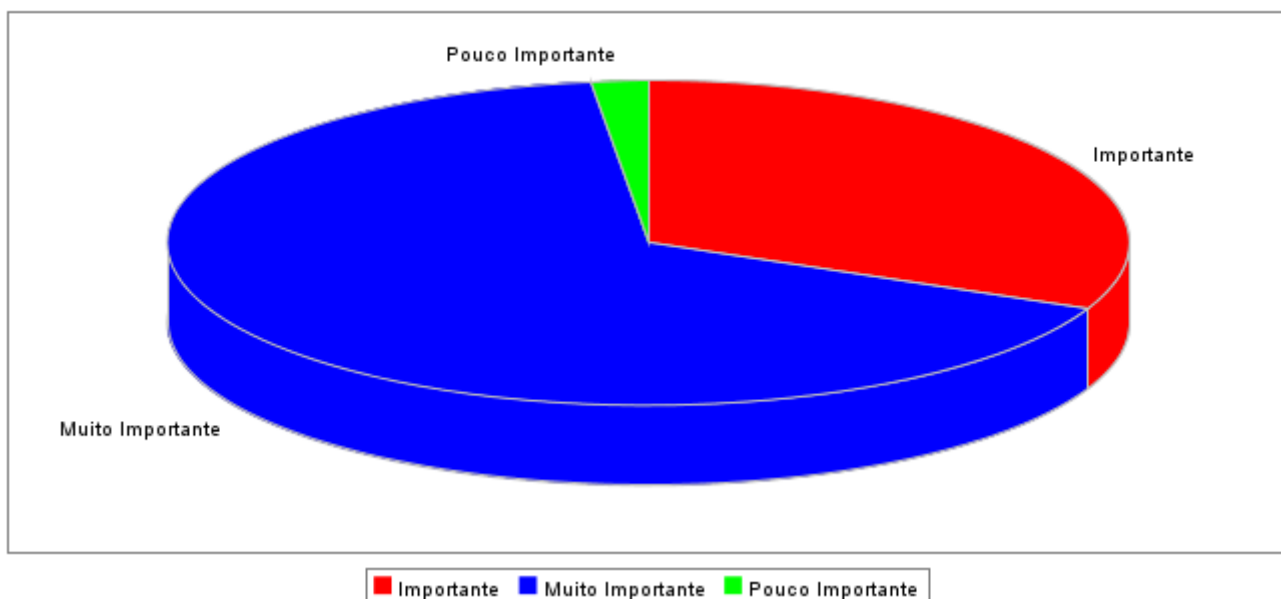
Total de atendimentos no período: 7991

Total de atendimentos concluídos: 7361

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 899

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	126	14,02%
Parcialmente Satisfatória	235	26,14%
Satisfatória	538	59,84%

3.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



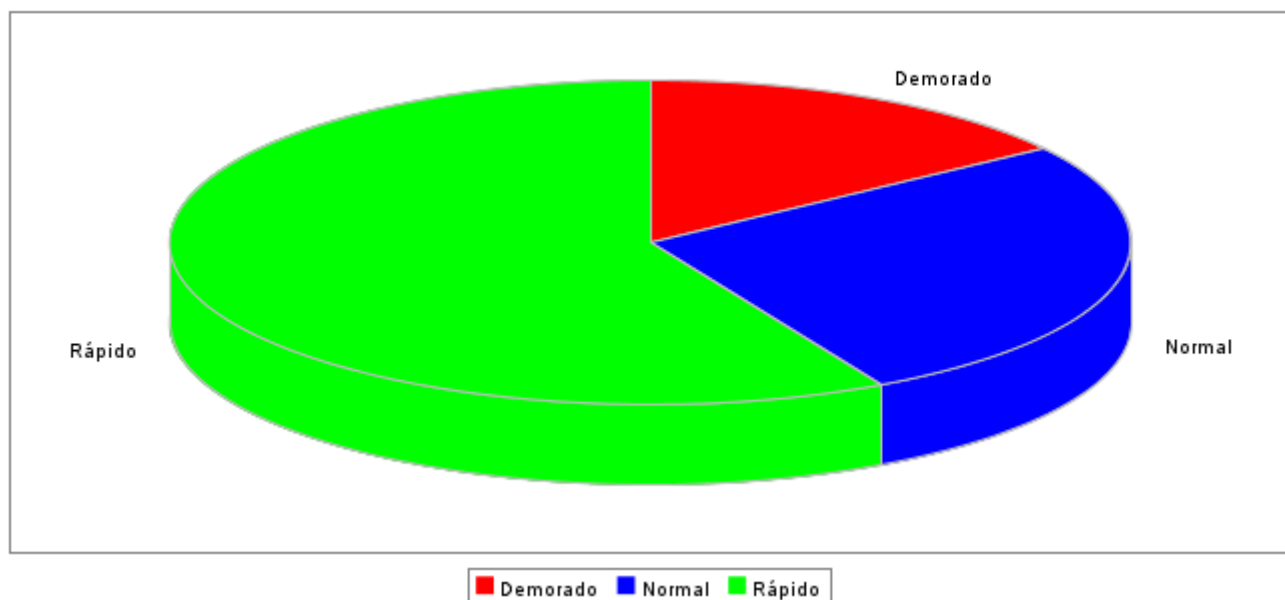
Total de atendimentos no período: 7991

Total de atendimentos concluídos: 7361

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 899

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	285	31,70%
Muito Importante	597	66,41%
Pouco Importante	17	1,89%

3.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



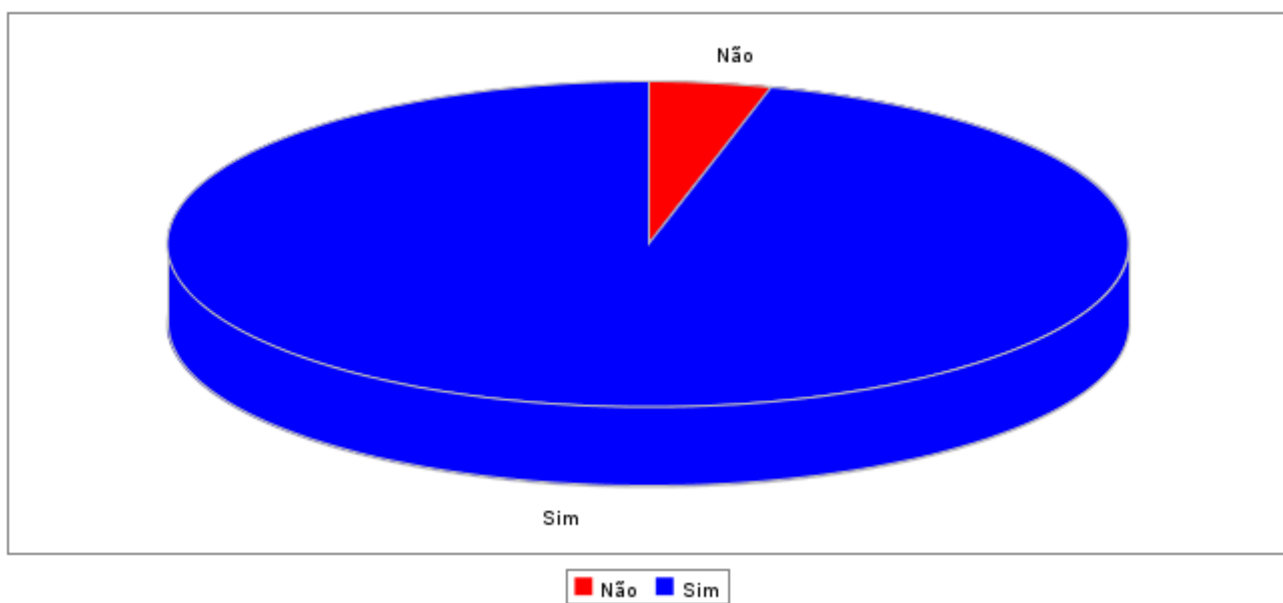
Total de atendimentos no período: 7991

Total de atendimentos concluídos: 7361

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 899

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	137	15,24%
Normal	241	26,81%
Rápido	521	57,95%

3.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7991

Total de atendimentos concluídos: 7361

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 899

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	37	4,12%
Sim	862	95,88%

FIM DO RELATÓRIO
