



**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

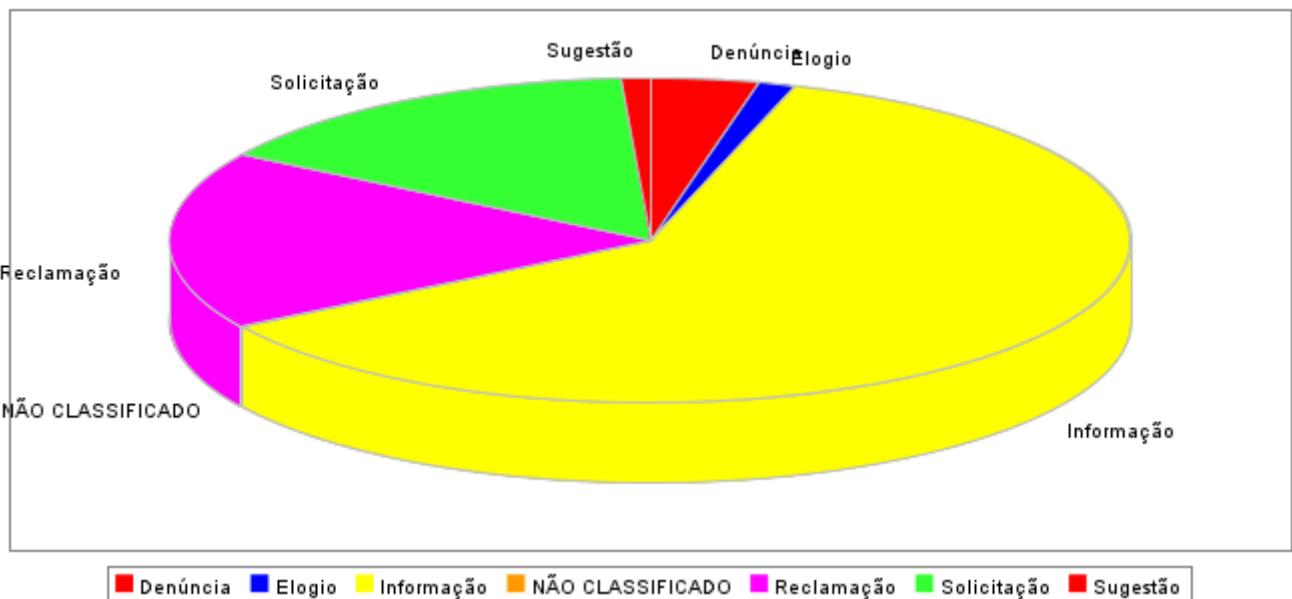
1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/04/2011 a 30/04/2011:

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

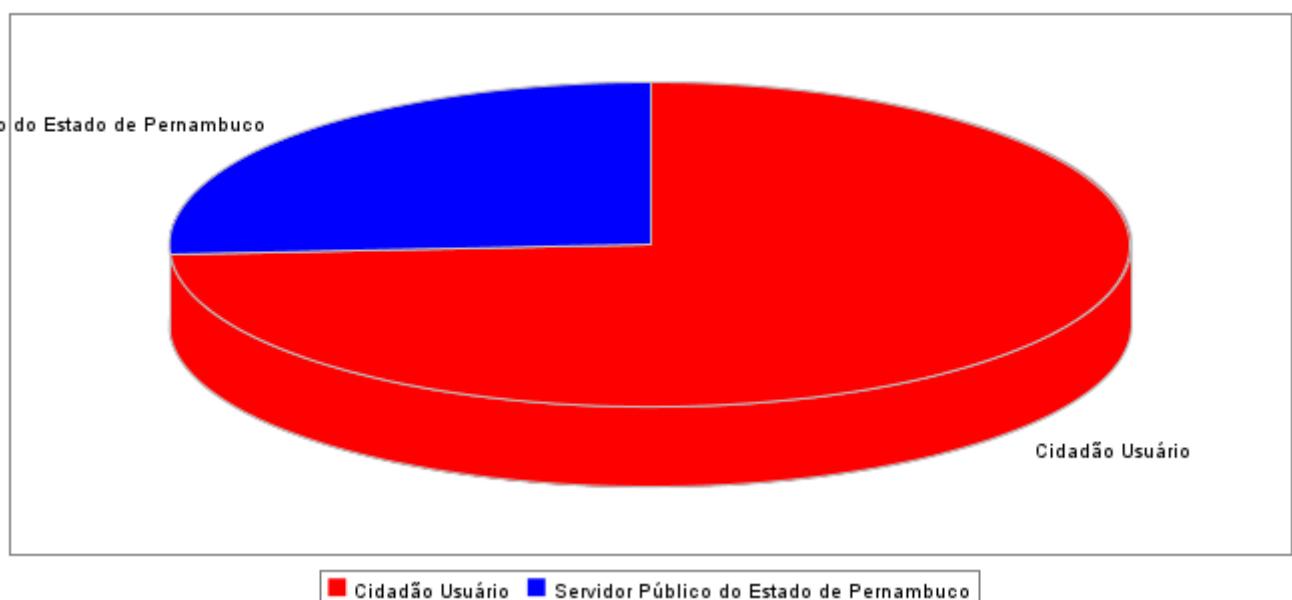


| Natureza | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|-------------|
| Denúncia | 294 | 3,68% |
| Elogio | 96 | 1,20% |
| Informação | 4897 | 61,28% |
| NÃO CLASSIFICADO | 3 | 0,04% |
| Reclamação | 1410 | 17,64% |
| Solicitação | 1216 | 15,22% |
| Sugestão | 75 | 0,94% |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



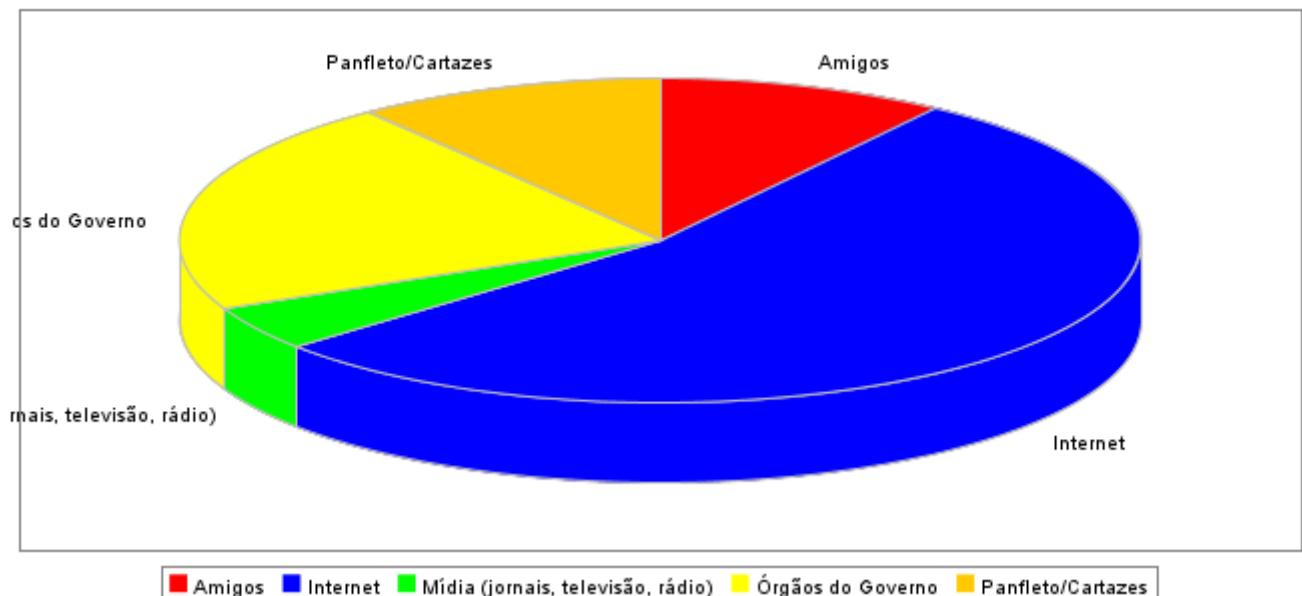
Total de atendimentos no período: 7991

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



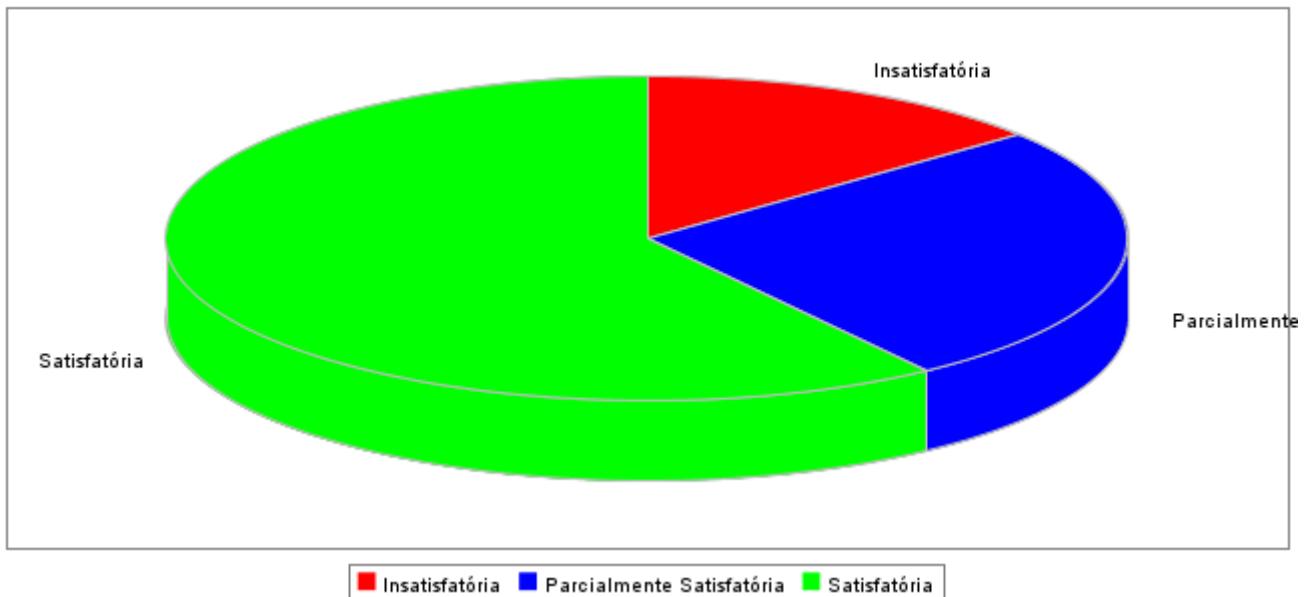
Total de atendimentos no período: 7991

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



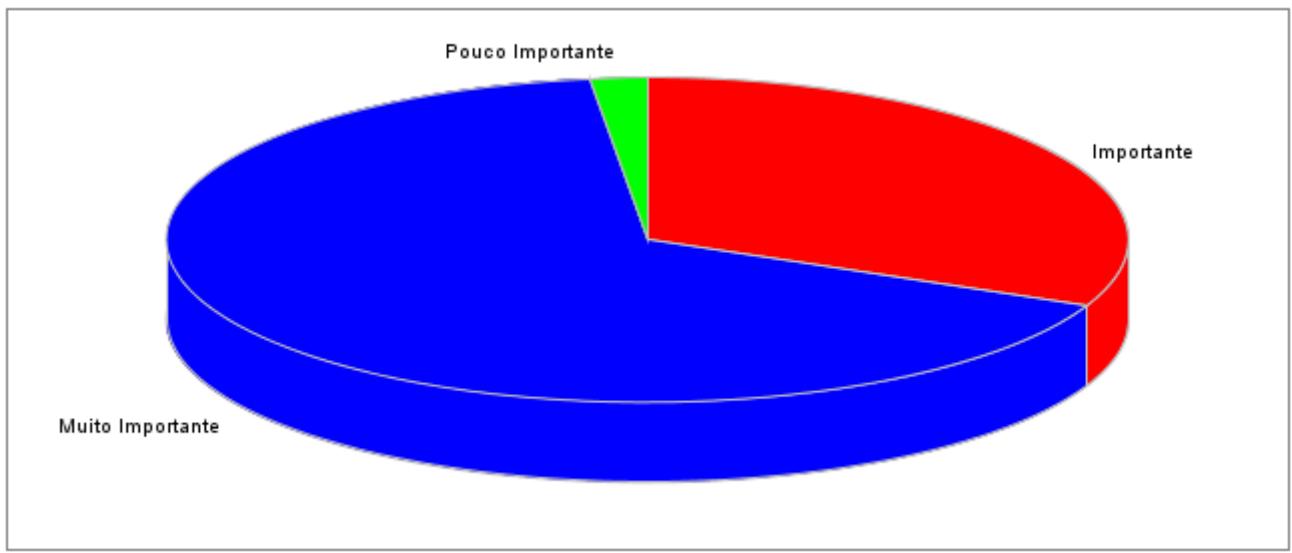
Total de atendimentos no período: 7991

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



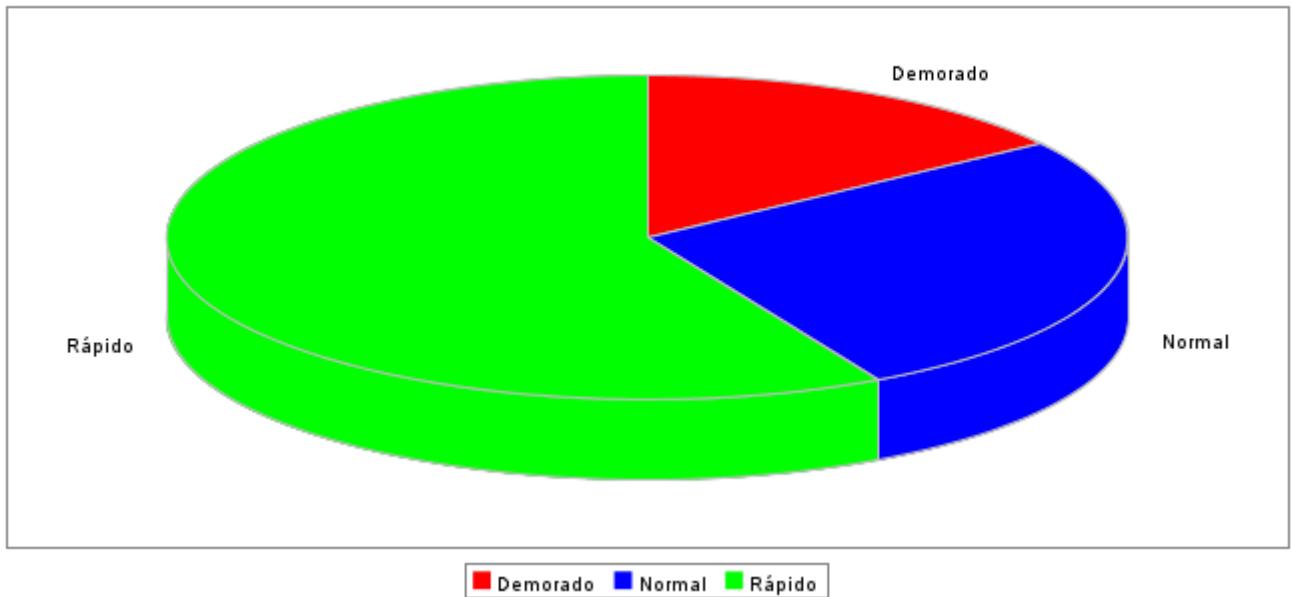
Total de atendimentos no período: 7991

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



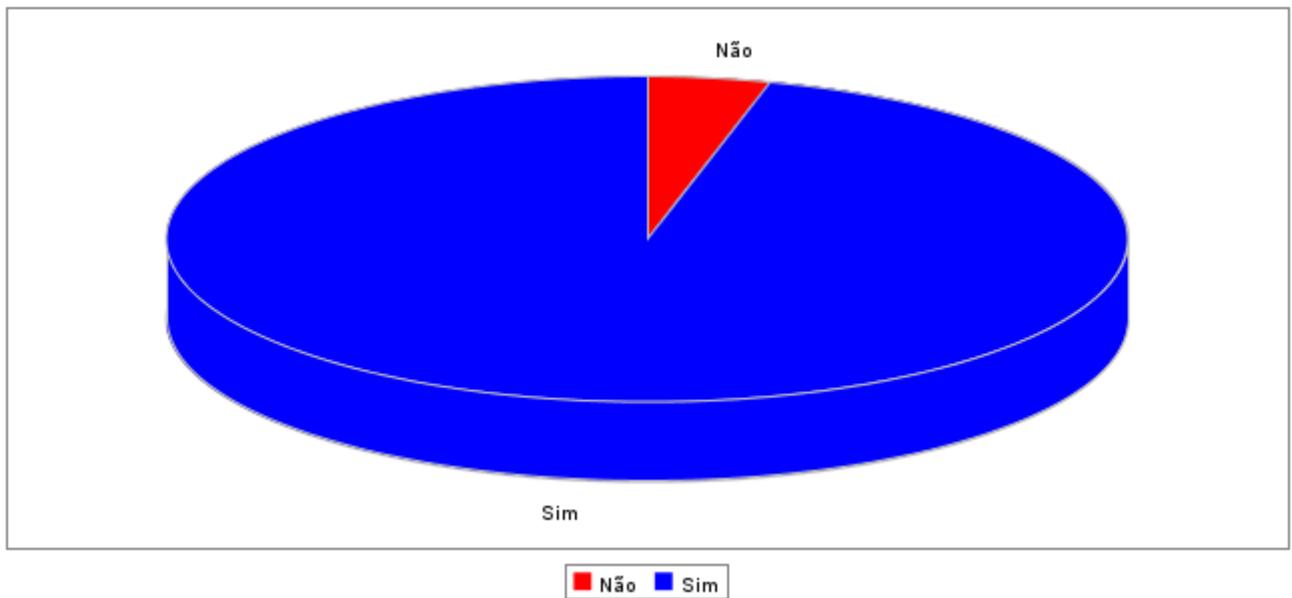
Total de atendimentos no período: 7991

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
