



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/04/2012 a 30/04/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

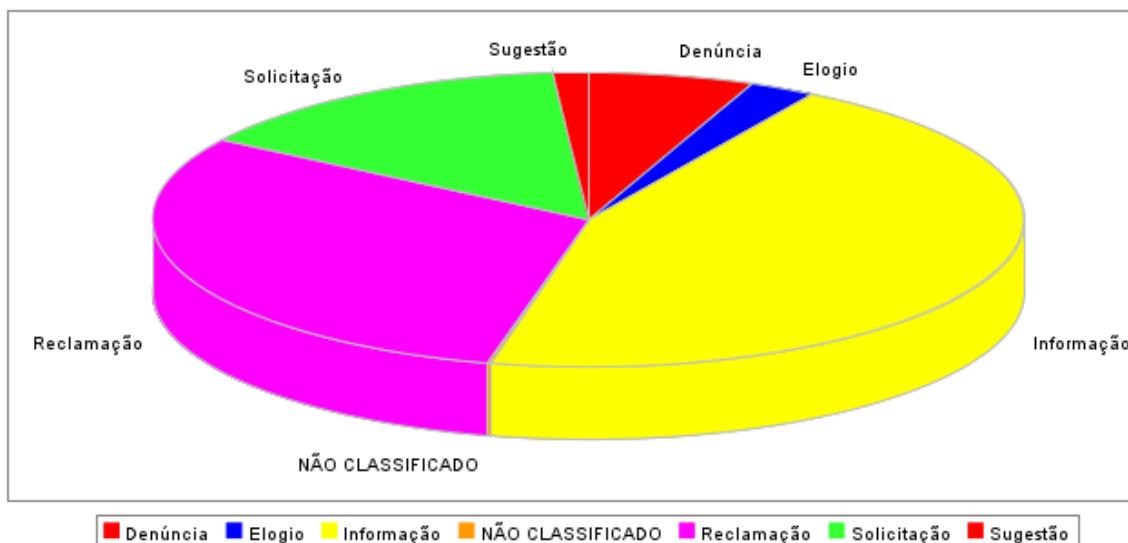
Informações Gerais

Número total de Manifestações no período de 01.04.12 a 30.04.12: **7.834**

Órgão	Quantidade
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	1
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
PORTO DE SUAPE	1
FERNANDO DE NORONHA	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	3
SECRETARIA DE TRANSPORTES	4
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	5
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	5
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	6
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	7
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	10
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	10
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	10
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	11
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	12
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	14
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	15
SECRETARIA DA MULHER	15
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	16
UPE	18

ESCOLA POLITÉCNICA	22
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	22
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	22
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	27
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	35
HEMOPE	41
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	41
SECRETARIA DE SAÚDE	46
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	47
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	63
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	94
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	95
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	118
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	129
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	130
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	139
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	143
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	347
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	418
COMPESA	608
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	621
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1092
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	1396
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1965
Total	7834

Por Natureza de Manifestação

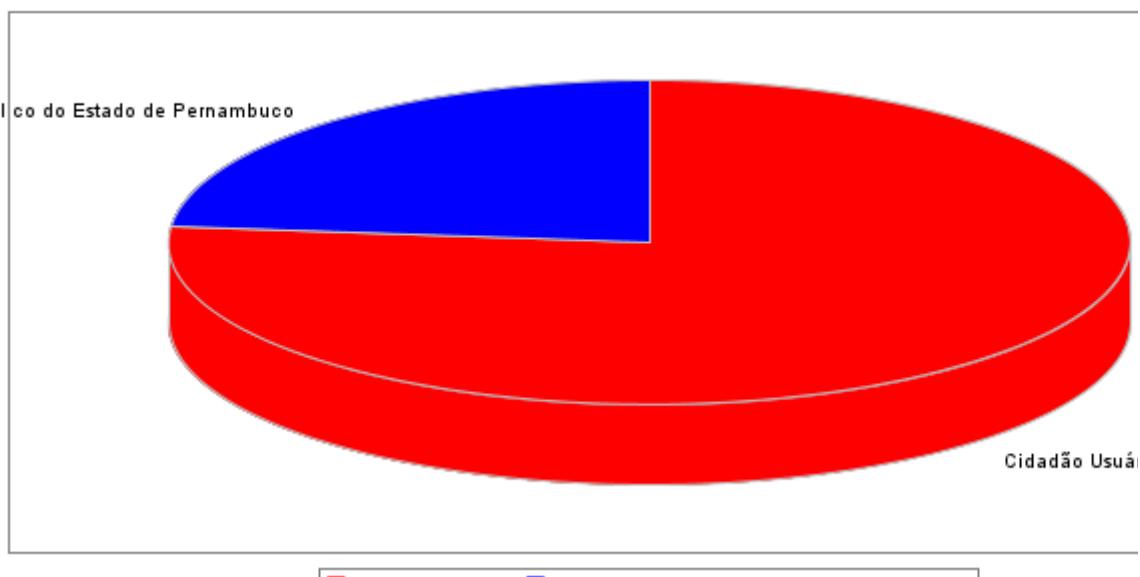


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	456	6,12%
Elogio	183	2,46%
Informação	3354	45,03%
NÃO CLASSIFICADO	10	0,13%
Reclamação	2268	30,45%
Solicitação	1082	14,53%
Sugestão	95	1,28%
Total*	7448	100%

* 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



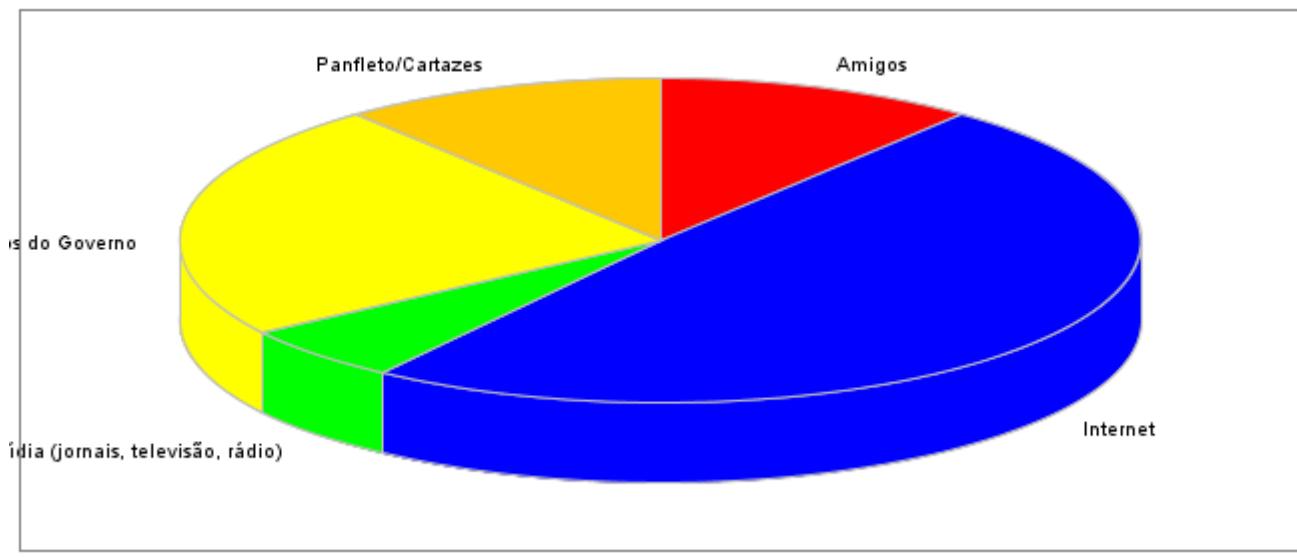
Total de atendimentos no período: 7448

Total de atendimentos concluídos: 6024

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 853

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	654	76,67%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	199	23,33%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



■ Amigos ■ Internet ■ Mídia (jornais, televisão, rádio) ■ Órgãos do Governo ■ Panfleto/Cartazes

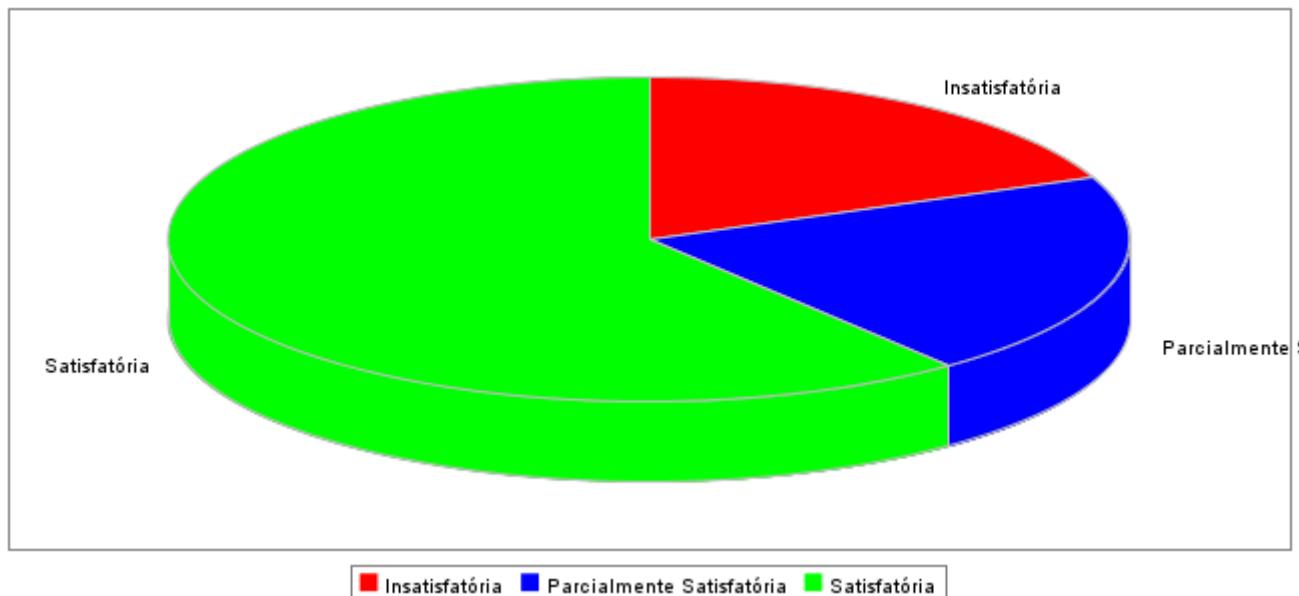
Total de atendimentos no período: 7448

Total de atendimentos concluídos: 6024

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 853

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	92	10,79%
Internet	418	49,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	49	5,74%
Órgãos do Governo	201	23,56%
Panfleto/Cartazes	93	10,90%

Estatística de Satisfação do Manifestante



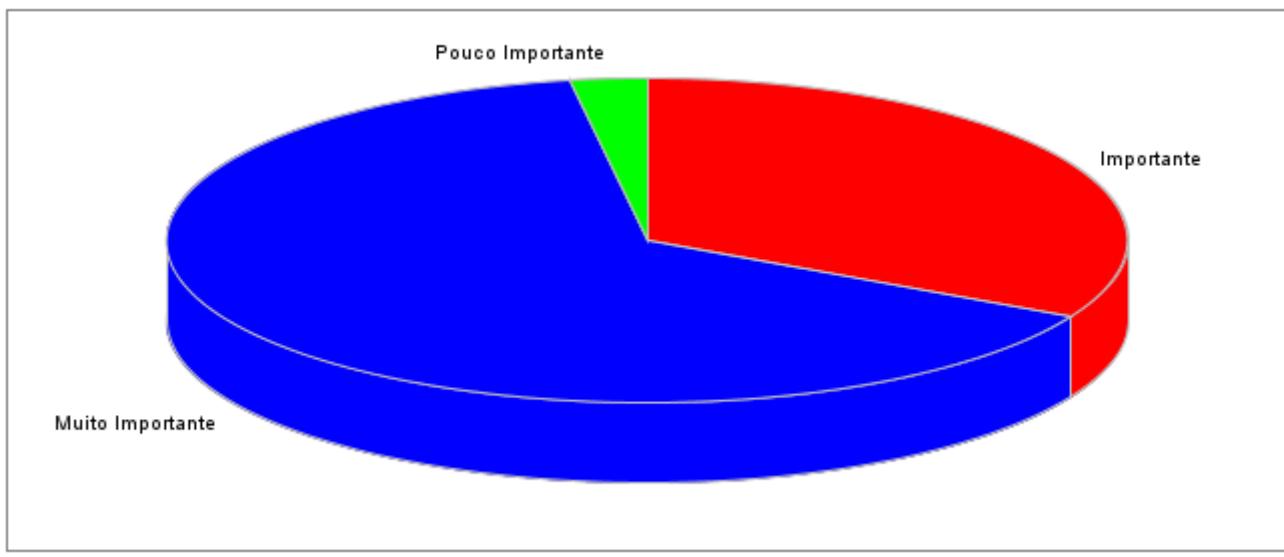
Total de atendimentos no período: 7448

Total de atendimentos concluídos: 6024

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 853

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	160	18,76%
Parcialmente Satisfatória	175	20,52%
Satisfatória	518	60,73%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



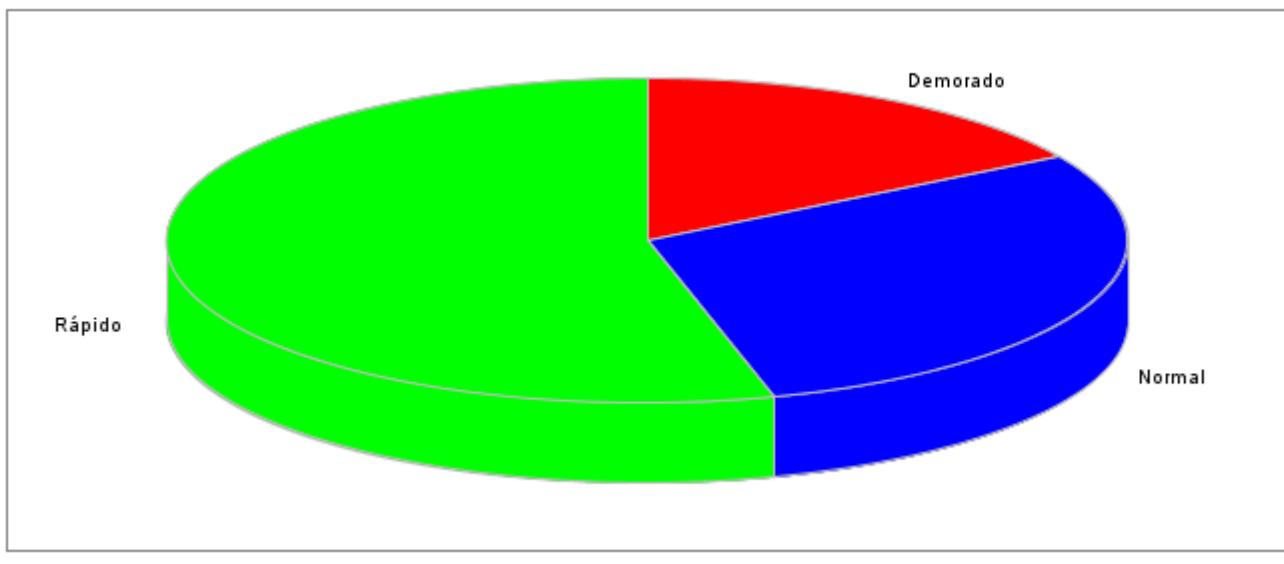
Total de atendimentos no período: 7448

Total de atendimentos concluídos: 6024

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 853

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	280	32,83%
Muito Importante	551	64,60%
Pouco Importante	22	2,58%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



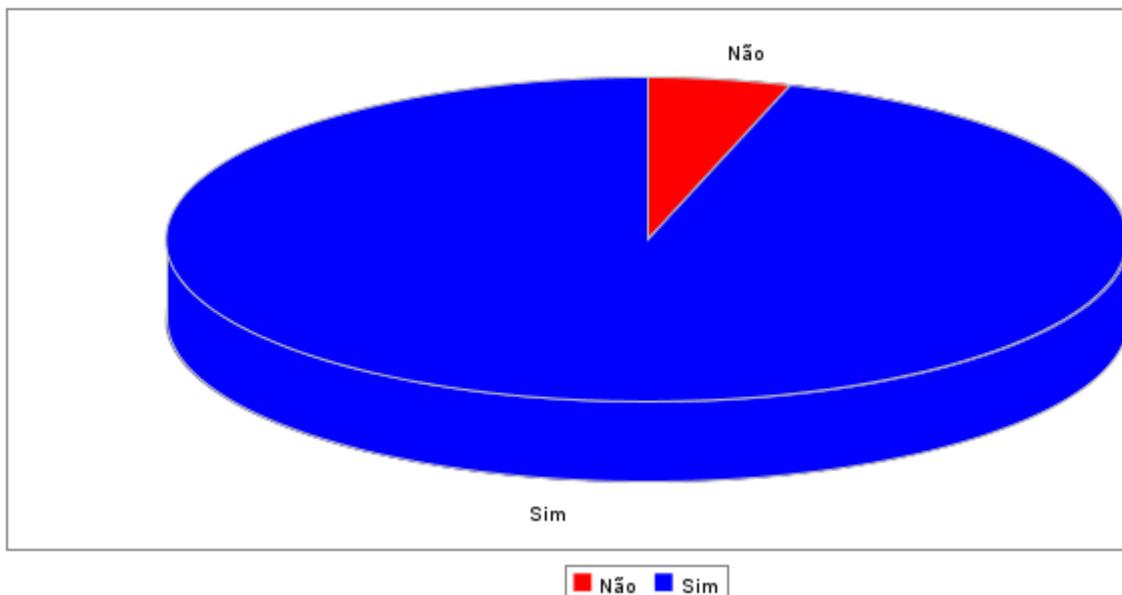
Total de atendimentos no período: 7448

Total de atendimentos concluídos: 6024

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 853

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	140	16,41%
Normal	250	29,31%
Rápido	463	54,28%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7448

Total de atendimentos concluídos: 6024

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 853

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	41	4,81%
Sim	812	95,19%

FIM DO RELATÓRIO