



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

# **Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias**

**Período de 01/06/2011 a 30/06/2011**

---

Coordenação

SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

## Informações Gerais

**Número Total de Manifestações no período de 01/06/2011 a 30/06/2011: 6909**

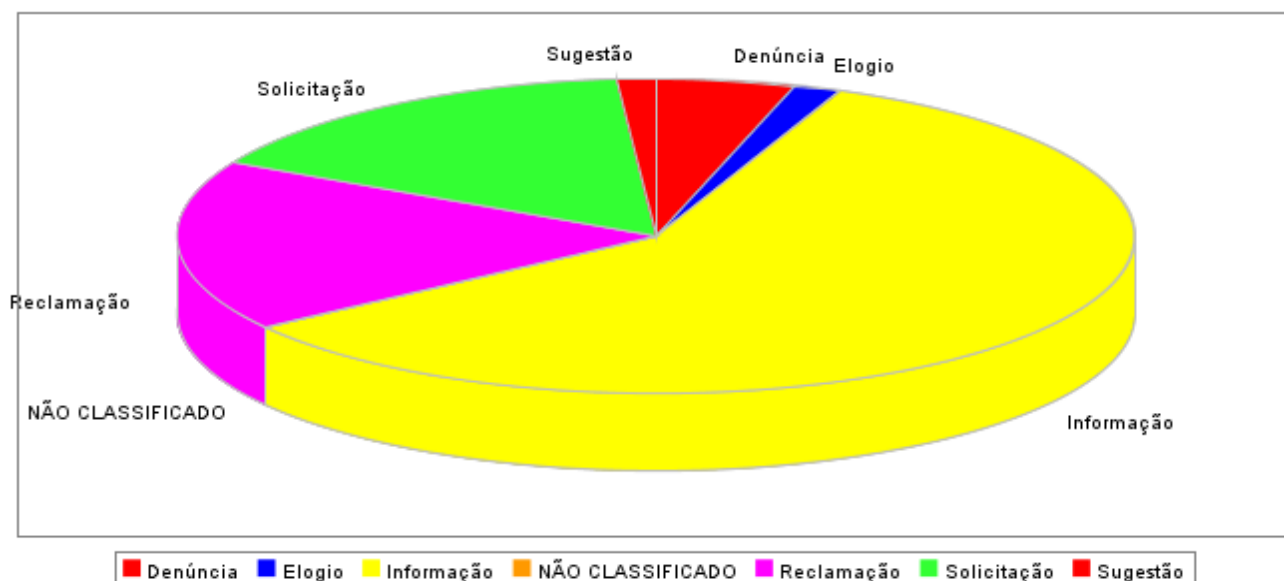
<b>Órgão</b>	<b>Quantidade</b>
PORTO DE SUAPE	1
PORTO DO RECIFE	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	1
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
FCAP	2
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	2
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
SECRETARIA DA MULHER	2
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
SECRETARIA DE TRANSPORTES	3

SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	5
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	6
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	10
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	10
FERNANDO DE NORONHA	12
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	13
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	14
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	17
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	17
SECRETARIA DE SAÚDE	17
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	19
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	24

CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	27
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	28
COMPESA	29
HEMOPE	30
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	34
UPE	38
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	47
ESCOLA POLITÉCNICA	48
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	60
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	67
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	87
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	92
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	108

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	173
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	185
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	203
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	228
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	378
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	443
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	445
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	875
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3098
<b>Total</b>	<b>6909</b>

## Por Natureza de Manifestação



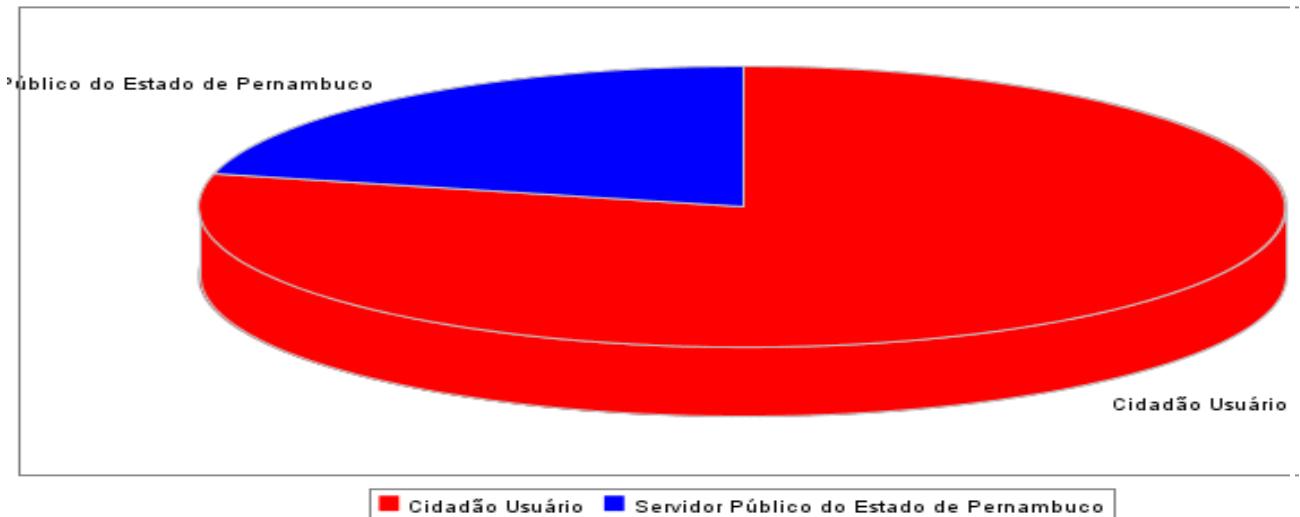
Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	313	4,67%
Elogio	111	1,66%
Informação	3937	58,80%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,07%
Reclamação	1180	17,62%
Solicitação	1062	15,86%
Sugestão	88	1,31%
<b>Total*</b>	<b>6696</b>	<b>100,00%</b>

\*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

### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



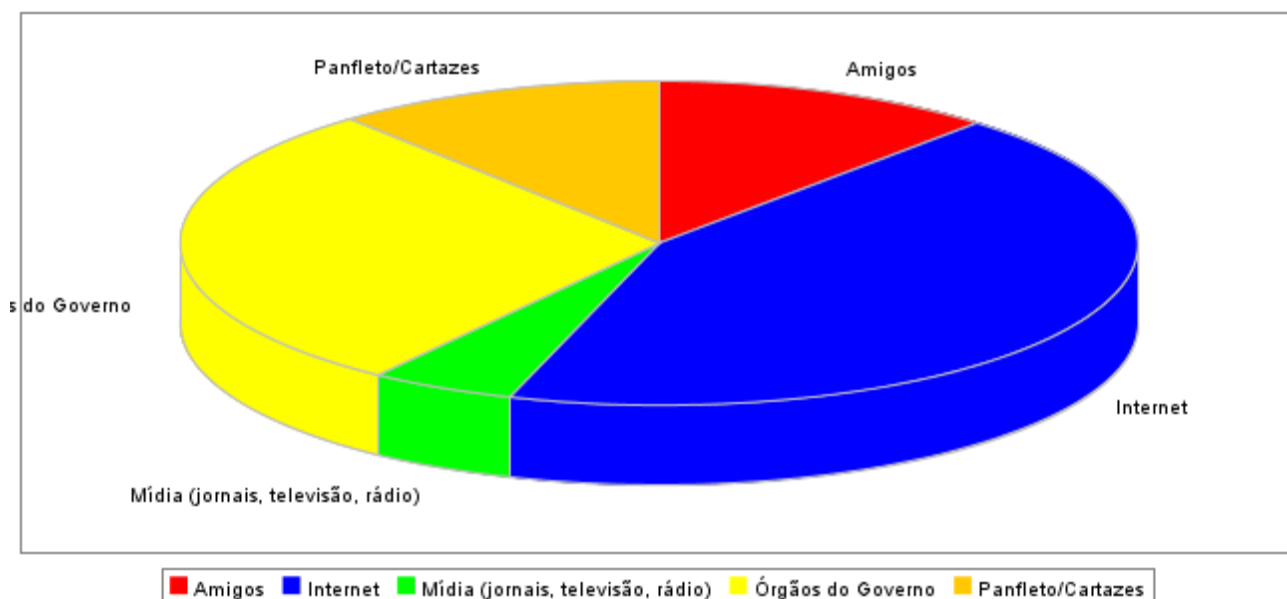
**Total de atendimentos no período: 6696**

**Total de atendimentos concluídos: 5543**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 647**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	510	78,83%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	137	21,17%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 6696**

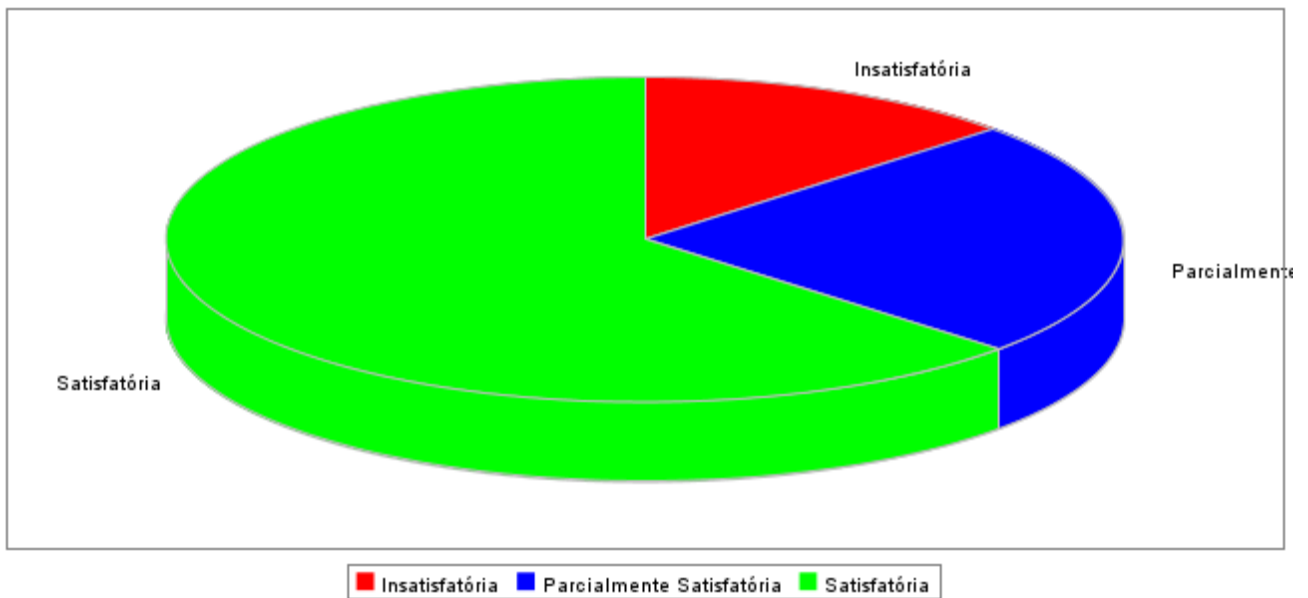
**Total de atendimentos concluídos: 5543**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 647**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	75	11,59%
Internet	281	43,43%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	32	4,95%
Órgãos do Governo	187	28,90%
Panfleto/Cartazes	72	11,13%



## Estatística de Satisfação do Manifestante



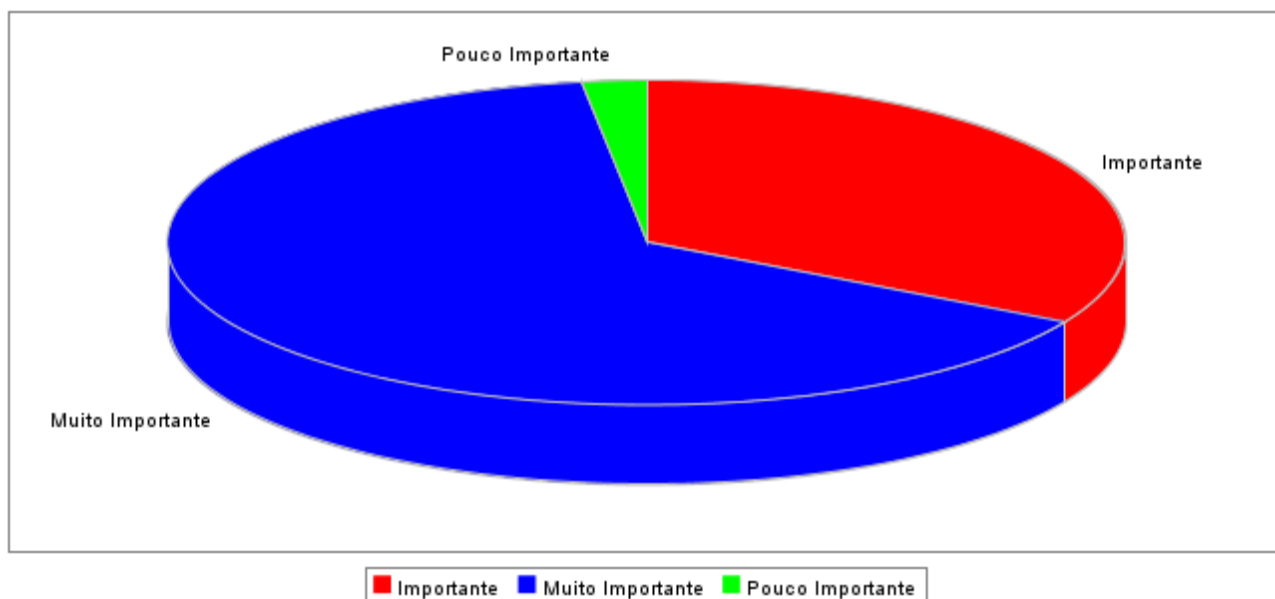
**Total de atendimentos no período: 6696**

**Total de atendimentos concluídos: 5543**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 647**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	84	12,98%
Parcialmente Satisfatória	154	23,80%
Satisfatória	409	63,21%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



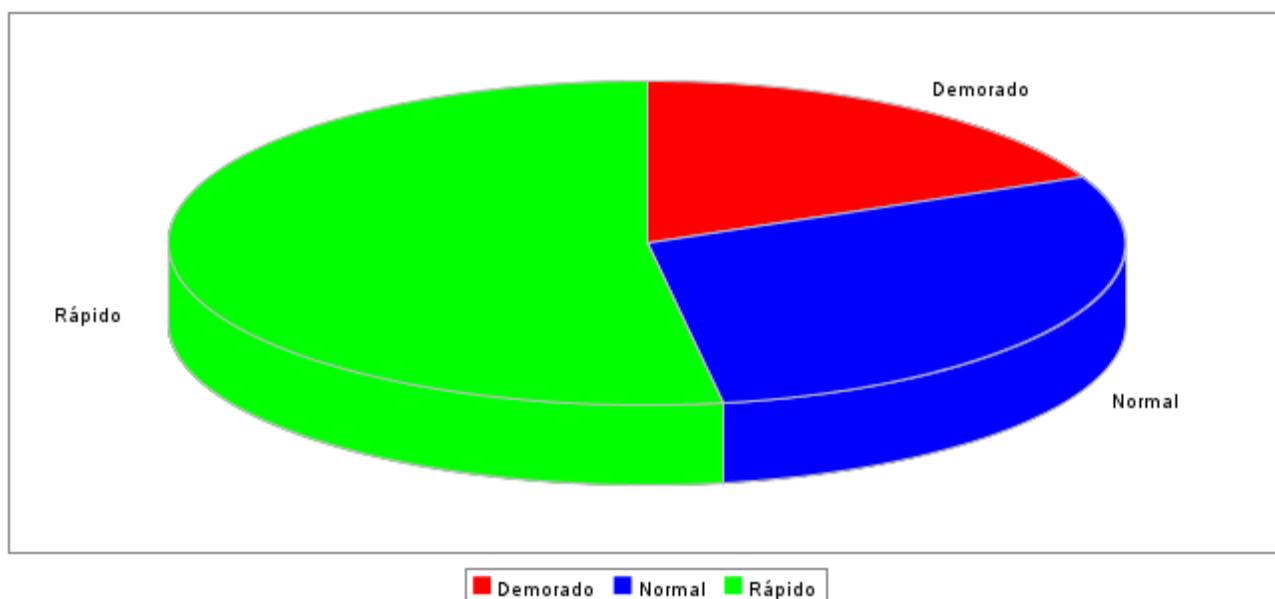
**Total de atendimentos no período: 6696**

**Total de atendimentos concluídos: 5543**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 647**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	214	33,08%
Muito Importante	419	64,76%
Pouco Importante	14	2,16%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



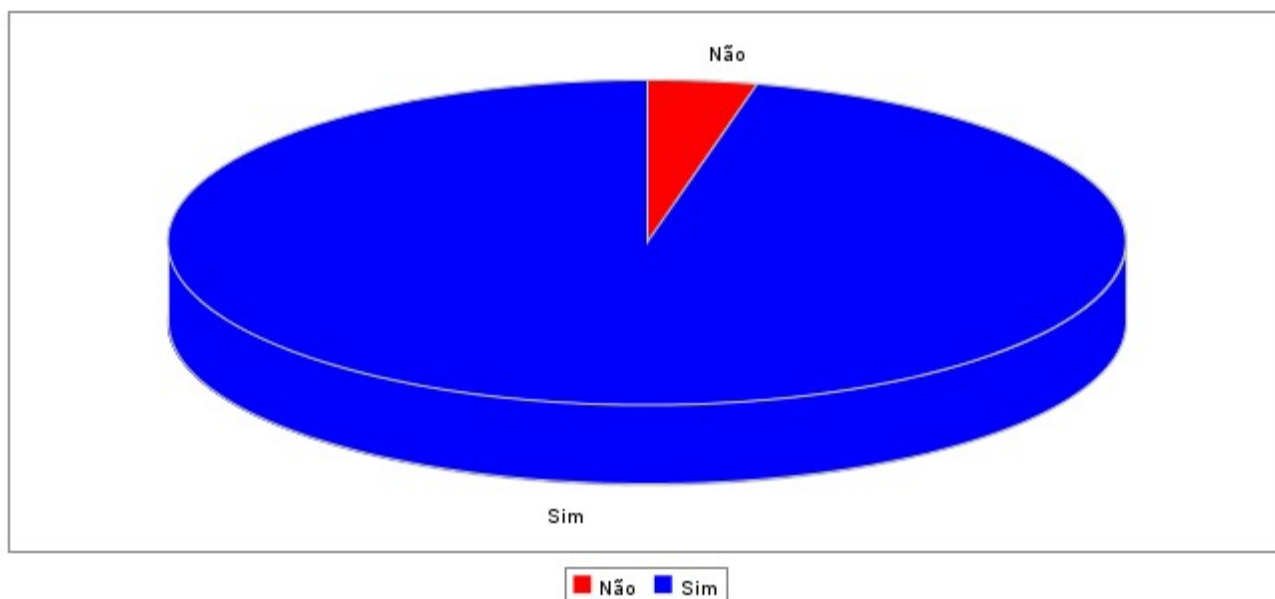
**Total de atendimentos no período: 6696**

**Total de atendimentos concluídos: 5543**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 647**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	118	18,24%
Normal	189	29,21%
Rápido	340	52,55%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 6696**

**Total de atendimentos concluídos: 5543**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 647**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	24	3,71%
Sim	623	96,29%

FIM DO RELATÓRIO

---