



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/11/2011 a 30/11/2011

Coordenação
SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais

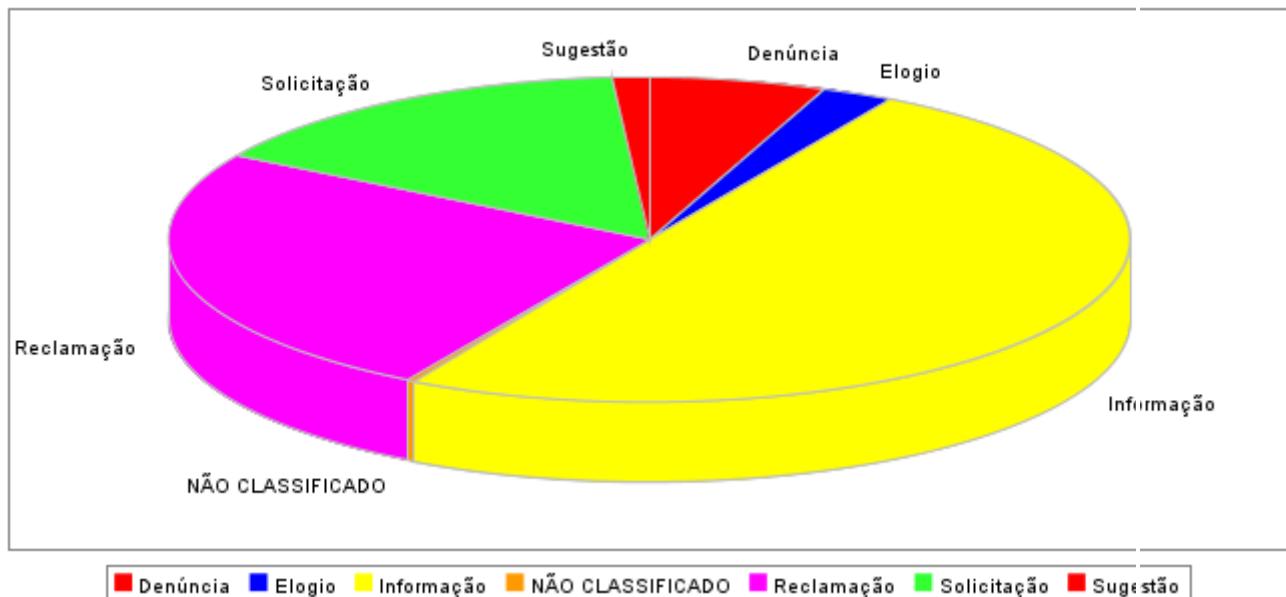
Número Total de Manifestações no período de 01/11/2011 a 30/11/2011: 7802

Órgão	Quantidade
FCAP	1
ITERP	1
PORTO DE SUAPE	1
FERNANDO DE NORONHA	2
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE	2
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	2
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	3
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	3
SECRETARIA DA MULHER	3
SECRETARIA DAS CIDADES	3
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	6
ESCOLA POLITÉCNICA	6
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	7

CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	9
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	9
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	10
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	11
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	13
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	19
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	20
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	22
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	22
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	28
SECRETARIA DE SAÚDE	30
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	30
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	33
HEMOPE	39
UPE	51
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	63
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	64
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	67
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	98
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	134
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	141
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	149

FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	162
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	258
COMPESA	524
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	544
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	558
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	662
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	1352
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2634
Total	7802

Por Natureza de Manifestação

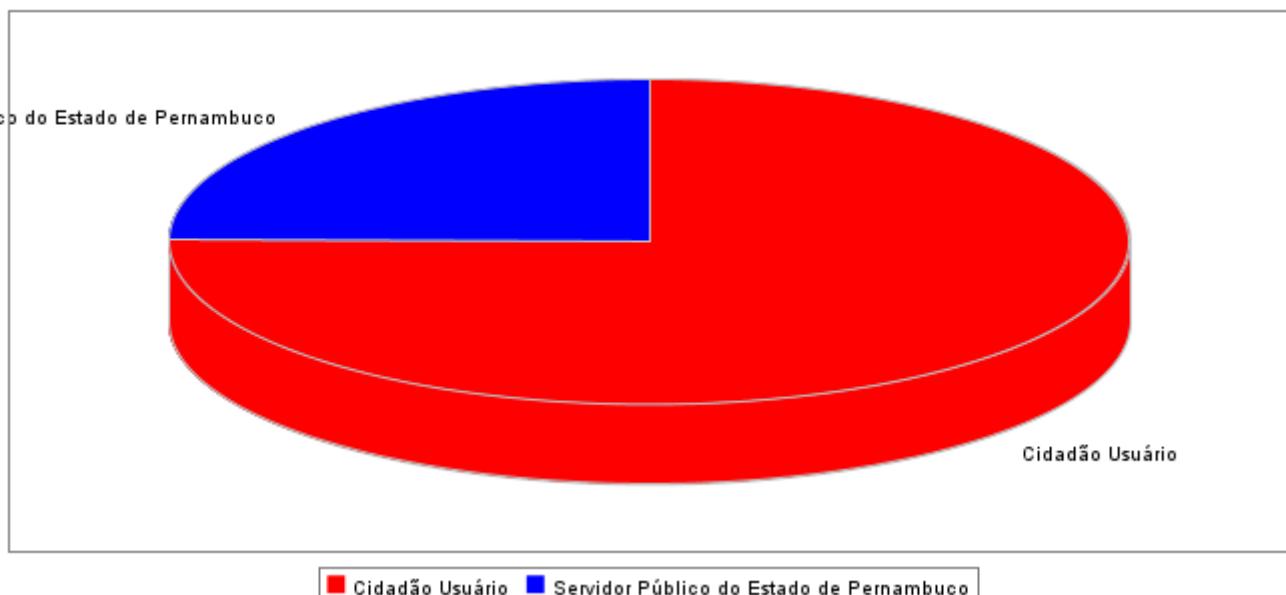


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	449	5,97%
Elogio	180	2,39%
Informação	3745	49,77%
NÃO CLASSIFICADO	20	0,27%
Reclamação	1896	25,20%
Solicitação	1143	15,19%
Sugestão	91	1,21%
Total	7524	100%

* 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



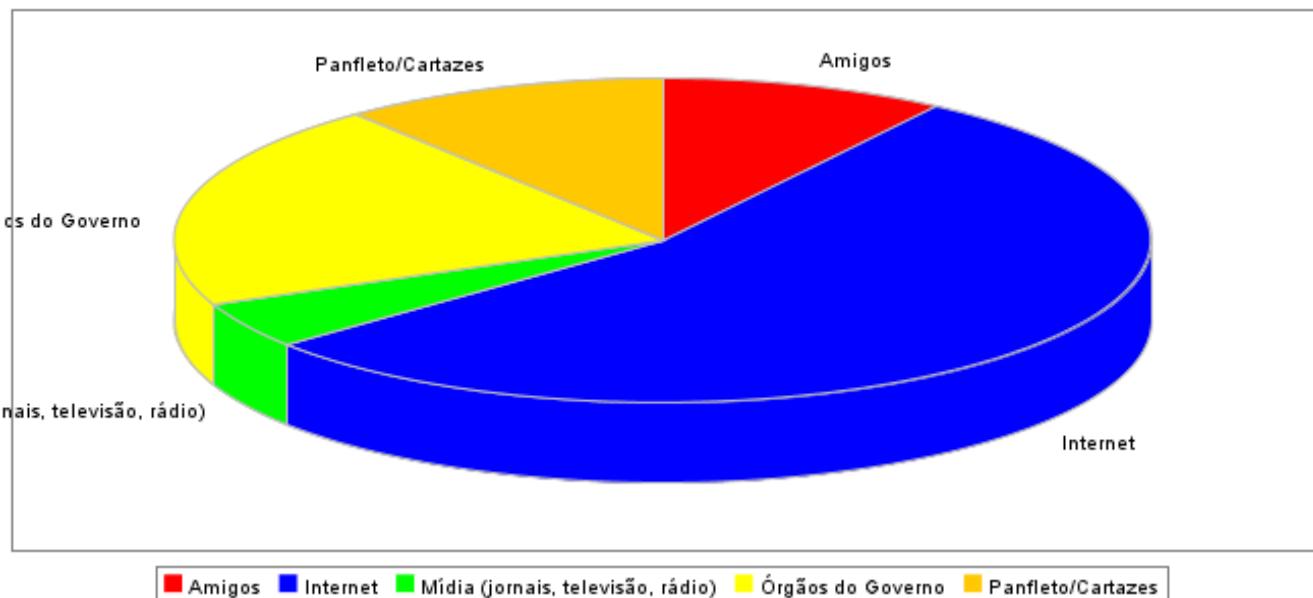
Total de atendimentos no período: 7524

Total de atendimentos concluídos: 5974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 696

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	523	75,14%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	173	24,86%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



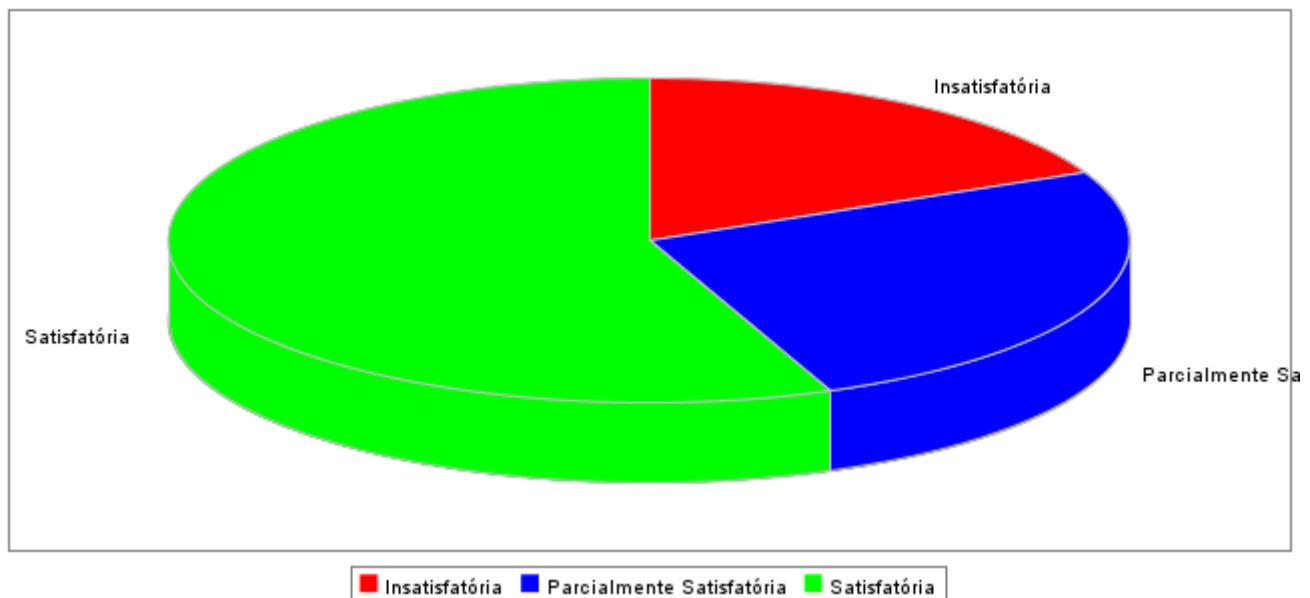
Total de atendimentos no período: 7524

Total de atendimentos concluídos: 5974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 696

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	66	9,48%
Internet	379	54,45%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	32	4,60%
Órgãos do Governo	144	20,69%
Panfleto/Cartazes	75	10,78%

Estatística de Satisfação do Manifestante



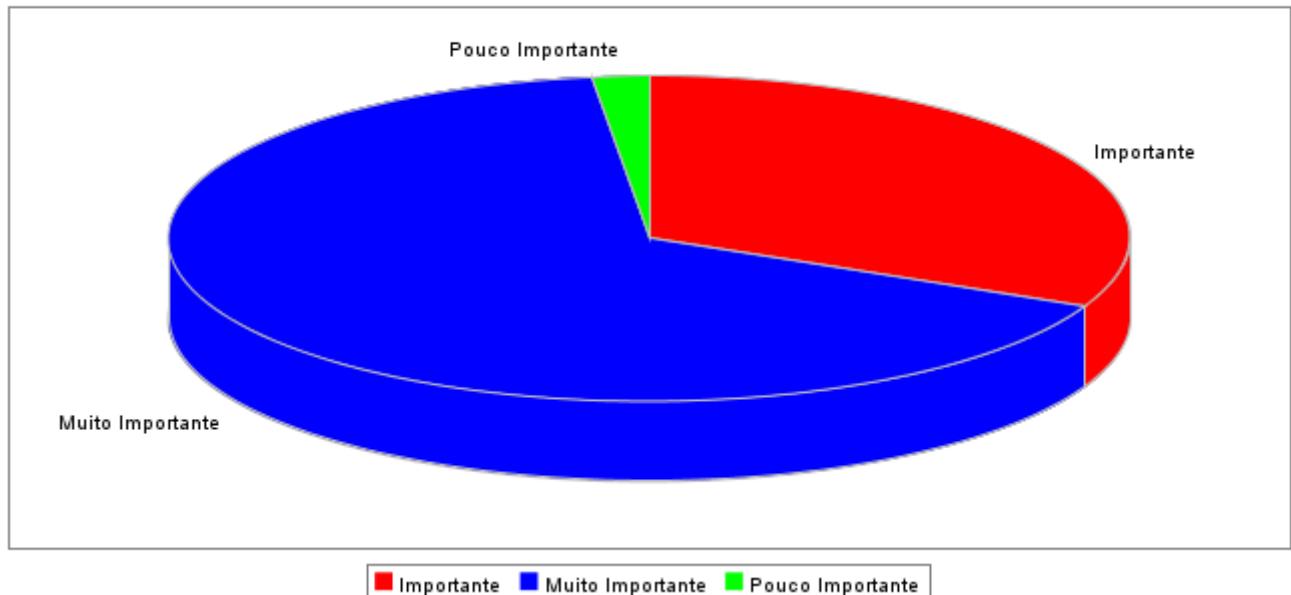
Total de atendimentos no período: 7524

Total de atendimentos concluídos: 5974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 696

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	126	18,10%
Parcialmente Satisfatória	179	25,72%
Satisfatória	391	56,18%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



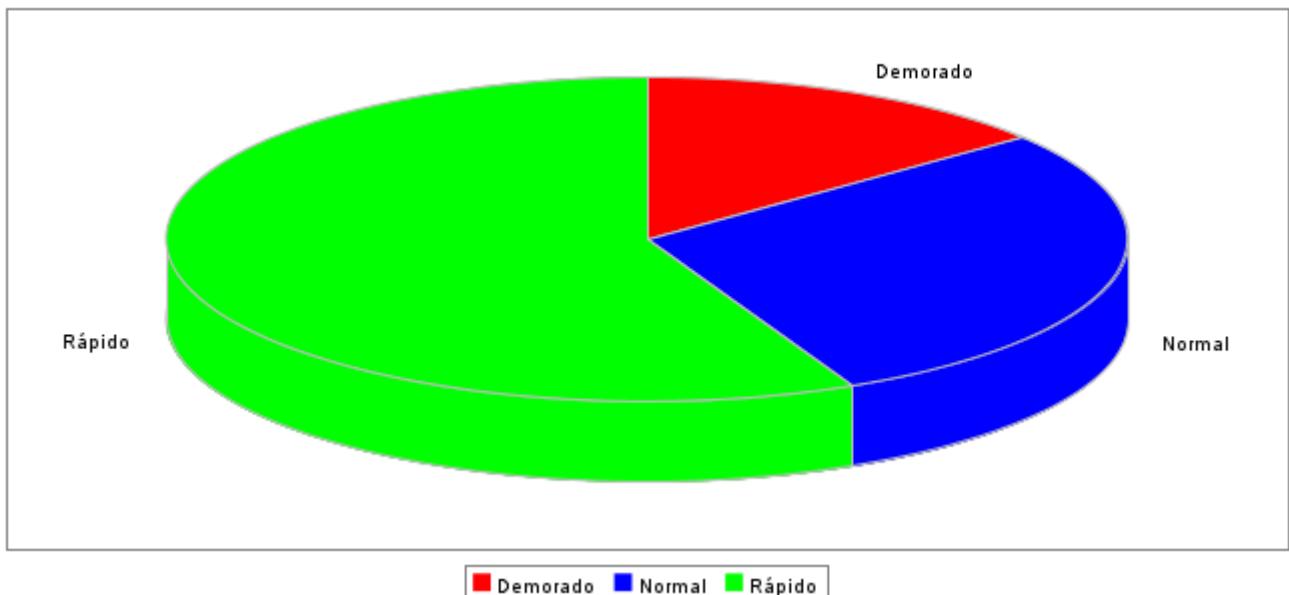
Total de atendimentos no período: 7524

Total de atendimentos concluídos: 5974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 696

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	222	31,90%
Muito Importante	461	66,24%
Pouco Importante	13	1,87%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



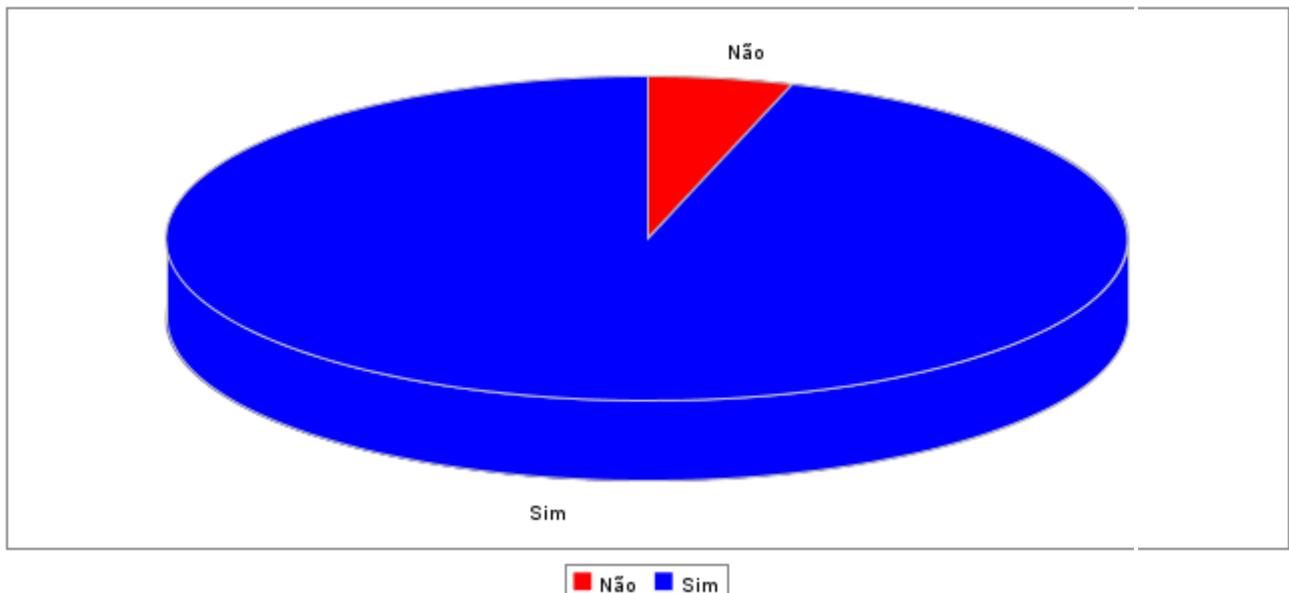
Total de atendimentos no período: 7524

Total de atendimentos concluídos: 5974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 696

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	99	14,22%
Normal	200	28,74%
Rápido	397	57,04%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7524

Total de atendimentos concluídos: 5974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 696

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	34	4,89%
Sim	662	95,11%

FIM DO RELATÓRIO