



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



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

**Período de 01/09/2011 a 30/09/2011**

Coordenação

SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

## Informações Gerais

**Número Total de Manifestações no período de  
01/09/2011 a 30/09/2011:**

**8413**

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
FCAP	1
PORTO DE SUAPE	1
PORTO DO RECIFE	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE ESPORTES	1
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2
SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE	3
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	4
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	5
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	5
SECRETARIA DE TRANSPORTES	5
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	7



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



FERNANDO DE NORONHA	7
SECRETARIA DA MULHER	7
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	8
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	8
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	12
ESCOLA POLITÉCNICA	13
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	14
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	15
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	19
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	24
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	28
UPE	34
SECRETARIA DE SAÚDE	38
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	39
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	47
HEMOPE	62
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	69
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	78
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	89
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	97
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	139
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS -	152



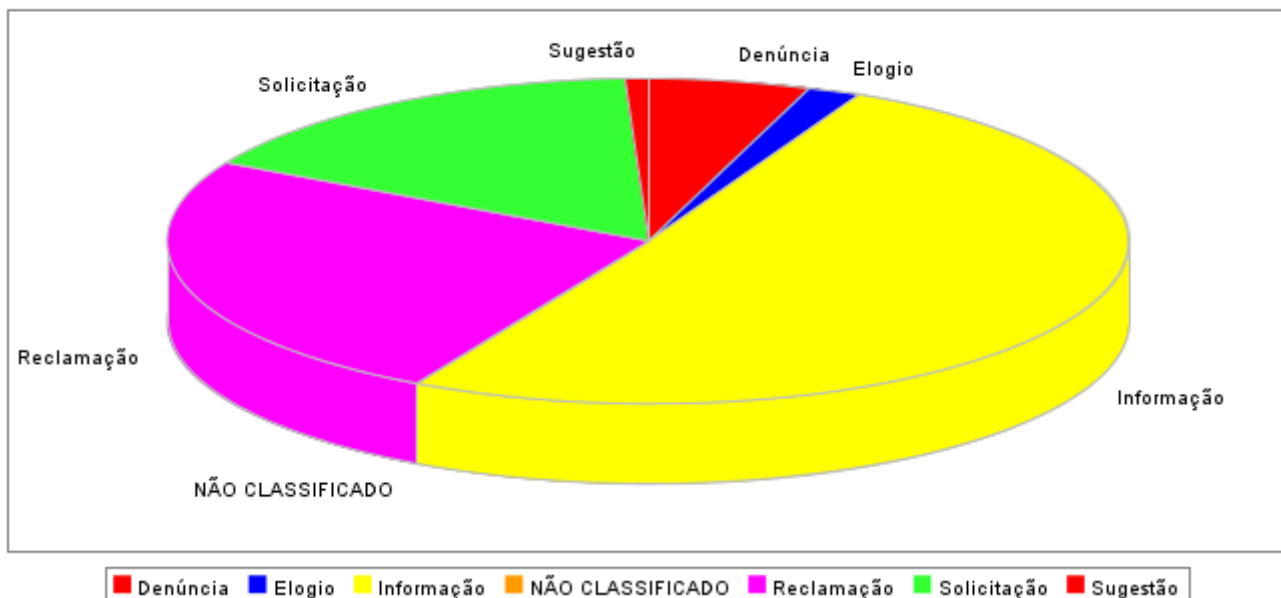
Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



SDSDH

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	153
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	222
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	248
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	304
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	453
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	602
COMPESA	616
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	798
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	843
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3124
<b>Total</b>	<b>8413</b>

## Por Natureza de Manifestação

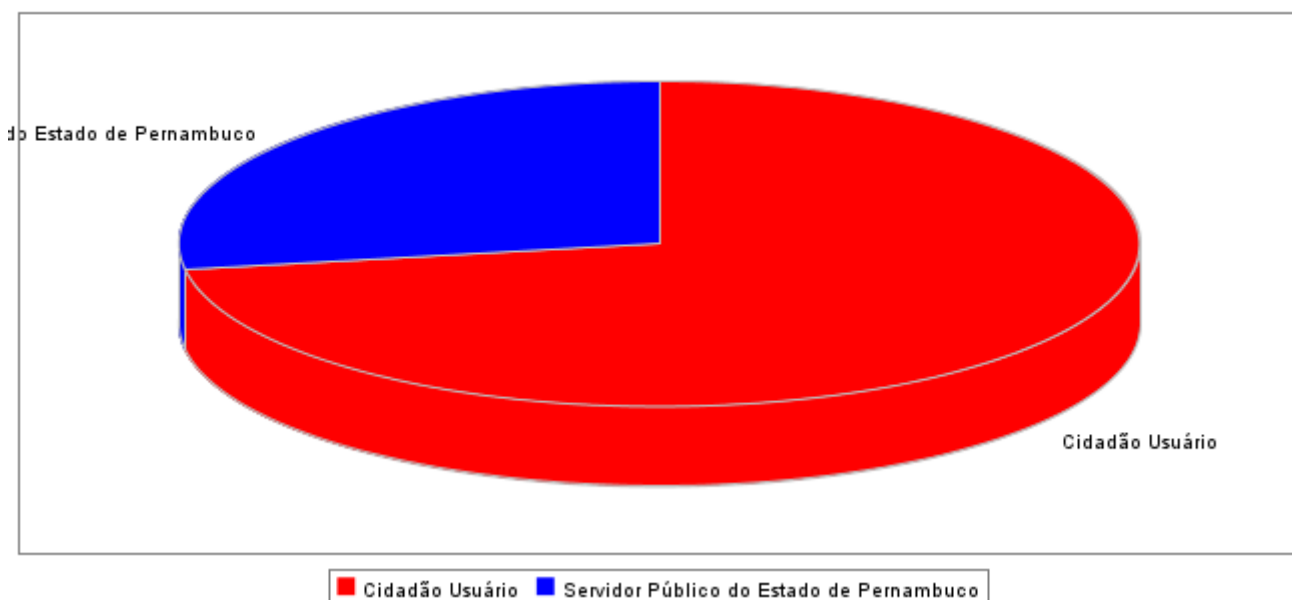


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	438	5,42%
Elogio	147	1,82%
Informação	4103	50,73%
NÃO CLASSIFICADO	4	0,05%
Reclamação	2024	25,02%
Solicitação	1309	16,18%
Sugestão	63	0,78%
<b>Total</b>	<b>8088</b>	<b>100%</b>

\* 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



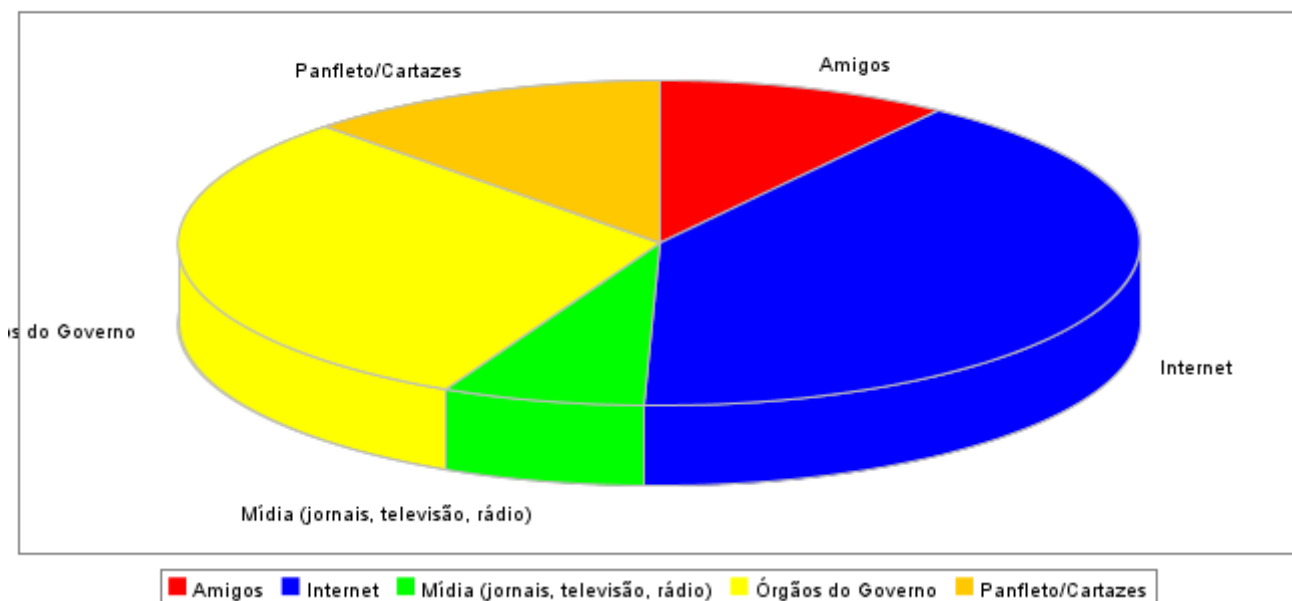
**Total de atendimentos no período: 8088**

**Total de atendimentos concluídos: 6756**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 834**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	604	72,42%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	230	27,58%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



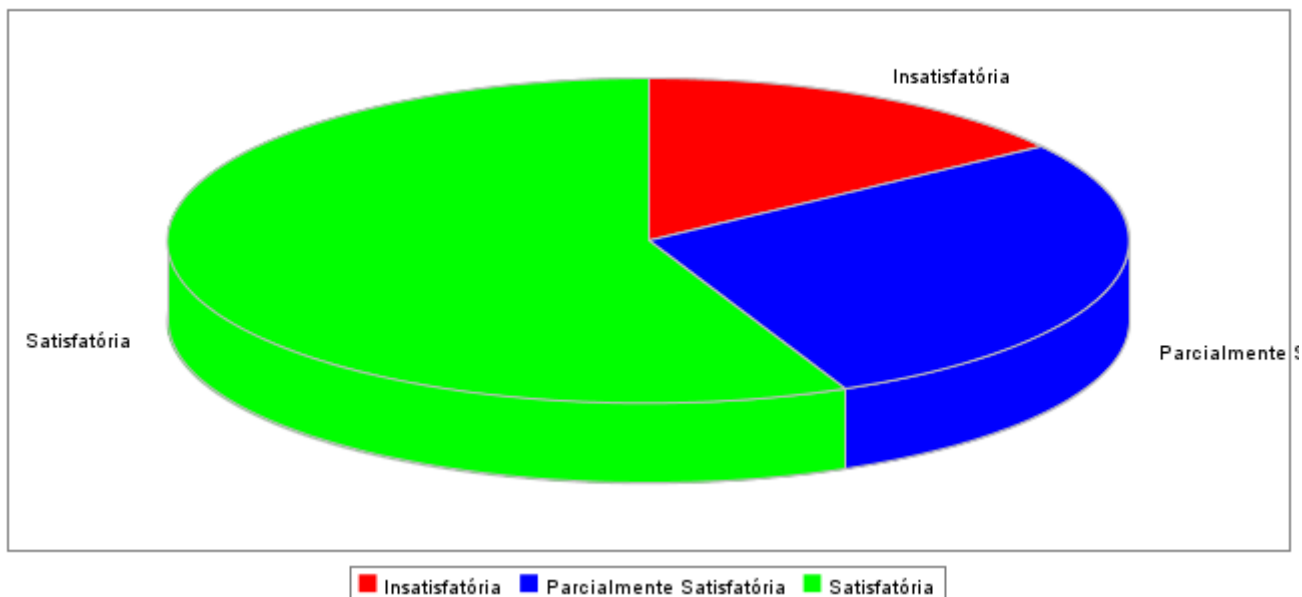
**Total de atendimentos no período: 8088**

**Total de atendimentos concluídos: 6756**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 834**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	82	9,83%
Internet	339	40,65%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	57	6,83%
Órgãos do Governo	254	30,46%
Panfleto/Cartazes	102	12,23%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



**Total de atendimentos no período: 8088**

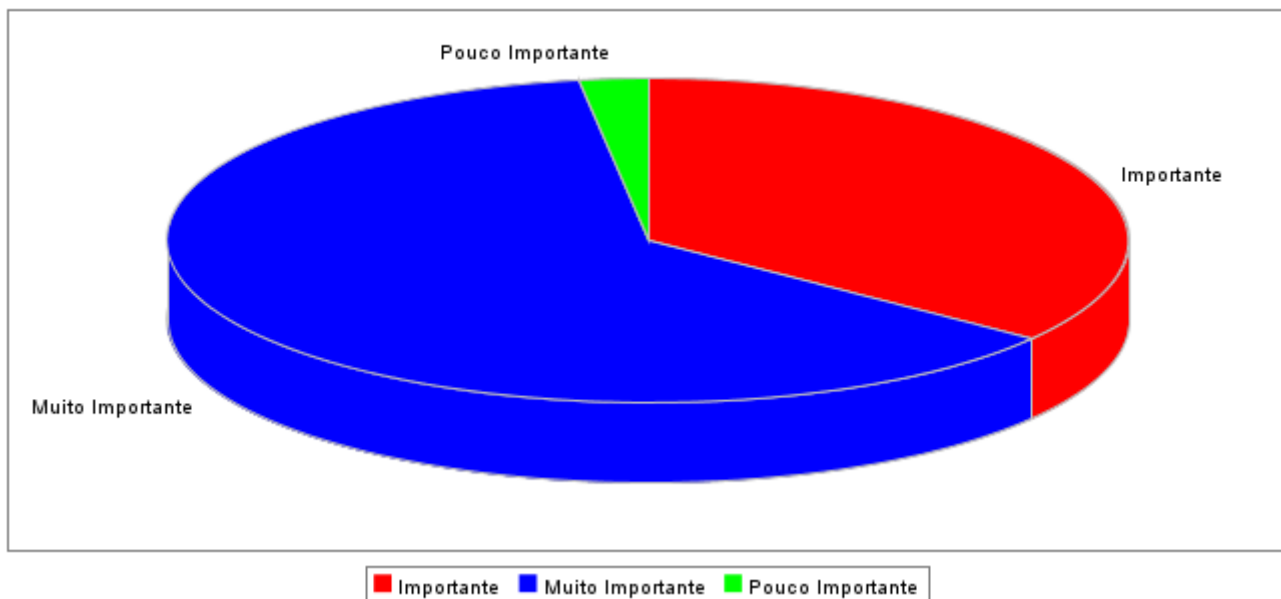
**Total de atendimentos concluídos: 6756**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 834**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	127	15,23%
Parcialmente Satisfatória	234	28,06%
Satisfatória	473	56,71%



## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



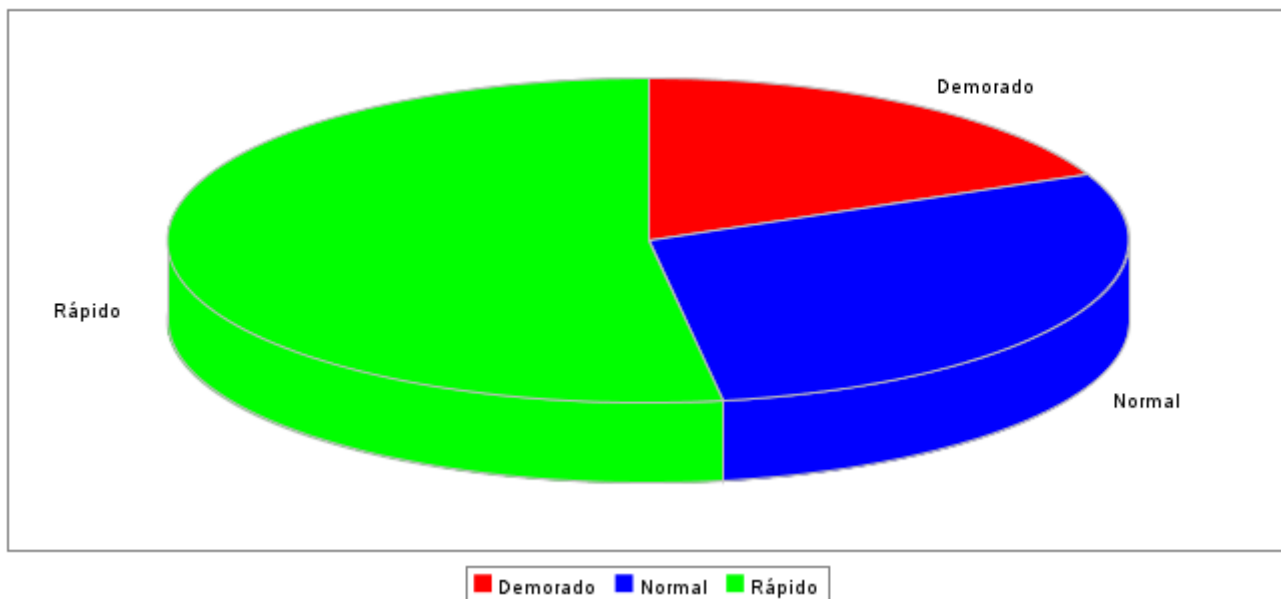
**Total de atendimentos no período: 8088**

**Total de atendimentos concluídos: 6756**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 834**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	294	35,25%
Muito Importante	521	62,47%
Pouco Importante	19	2,28%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



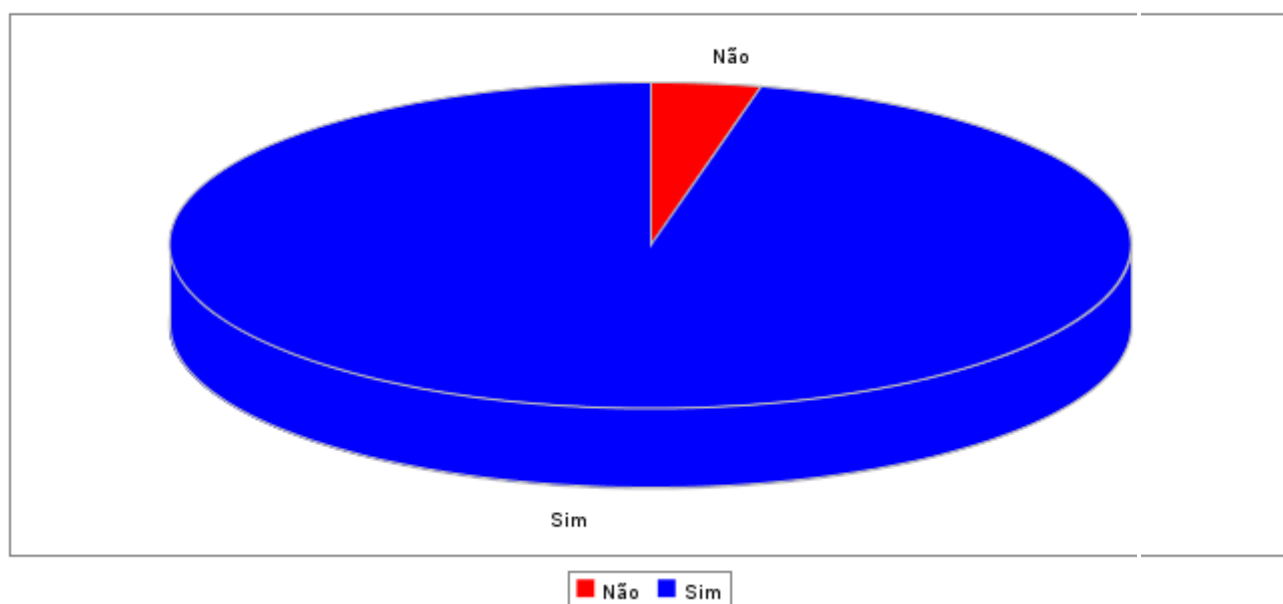
**Total de atendimentos no período: 8088**

**Total de atendimentos concluídos: 6756**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 834**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	153	18,35%
Normal	243	29,14%
Rápido	438	52,52%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 8088**

**Total de atendimentos concluídos: 6756**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 834**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	31	3,72%
Sim	803	96,28%

FIM DO RELATÓRIO

---