



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



**PERNAMBUCO**  
GOVERNO DO ESTADO

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

**Período de 01/05/2011 a 31/05/2011**

Coordenação

SEART- Secretaria de Articulação Social e Regional

---

## Informações Gerais

**Número Total de Manifestações no período de 01/05/2011 a 31/05/2011: 8576**

<b>Órgão</b>	<b>Quantidade</b>
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
ITERP	1
SECRETARIA DE ESPORTES	1
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	2
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	2
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	3
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5
FERNANDO DE NORONHA	6
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	7
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	7
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	7

---

AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	11
--	----

---

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	13
-------------------------------------	----

---

AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	19
--	----

---

SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	19
--	----

---

HOSPITAL OSWALDO CRUZ	24
-----------------------	----

---

SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	26
--	----

---

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	27
--	----

---

SECRETARIA DE SAÚDE	27
---------------------	----

---

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	29
------------------------------------	----

---

CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	37
---	----

---

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	39
---	----

---

COMPESA	42
---------	----

---

ESCOLA POLITÉCNICA	42
--------------------	----

---

UPE	42
-----	----

---

SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	43
-------------------------------	----

---

HEMOPE	44
--------	----

---

PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	44
--	----

---

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	84
--	----

---

AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	101
--	-----

---

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	110
-----------------------------	-----

---

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	140
-----------------------------	-----

---

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	161
-------------------------------------	-----

---

FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	179
--	-----

---

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	228
---	-----

---

SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	389
---	-----

---

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	395
------------------------	-----

---

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	432
--	-----

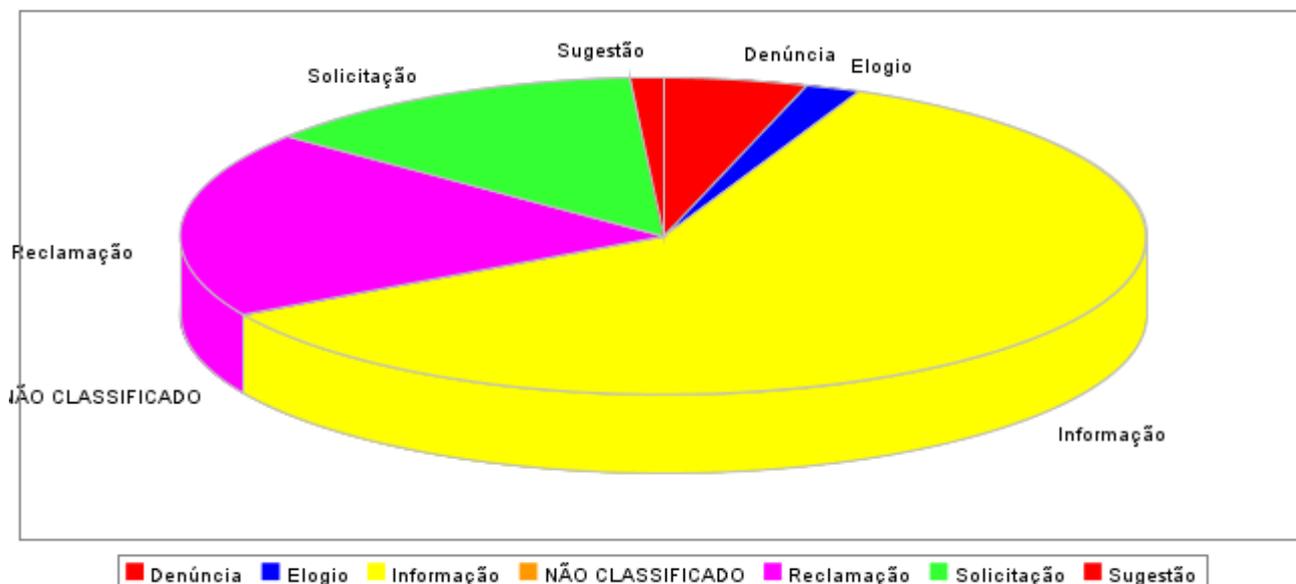
---

INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	432
-------------------------------------	-----

---

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	711
<hr/>	
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	1120
<hr/>	
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3516
<hr/>	
<b>Total</b>	<b>8576</b>

## Por Natureza de Manifestação

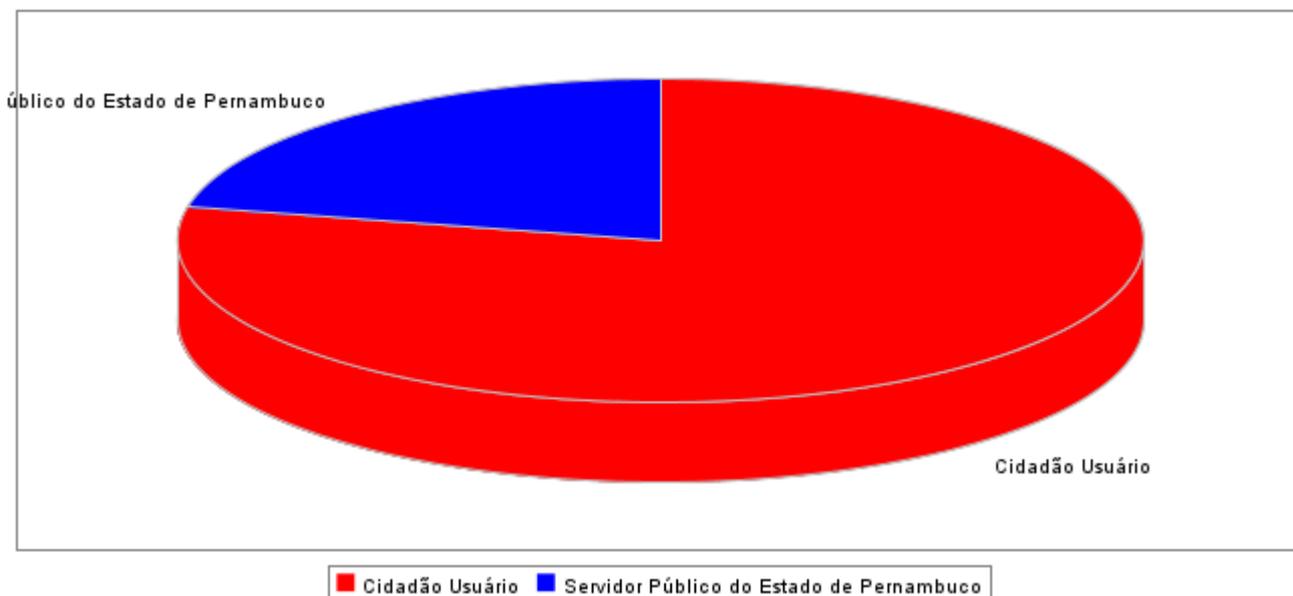


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	394	4,81%
Elogio	151	1,85%
Informação	4915	60,06%
NÃO CLASSIFICADO	3	0,04%
Reclamação	1560	19,06%
Solicitação	1074	13,12%
Sugestão	87	1,06%
<b>Total*</b>	<b>8184</b>	<b>100%</b>

\* 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



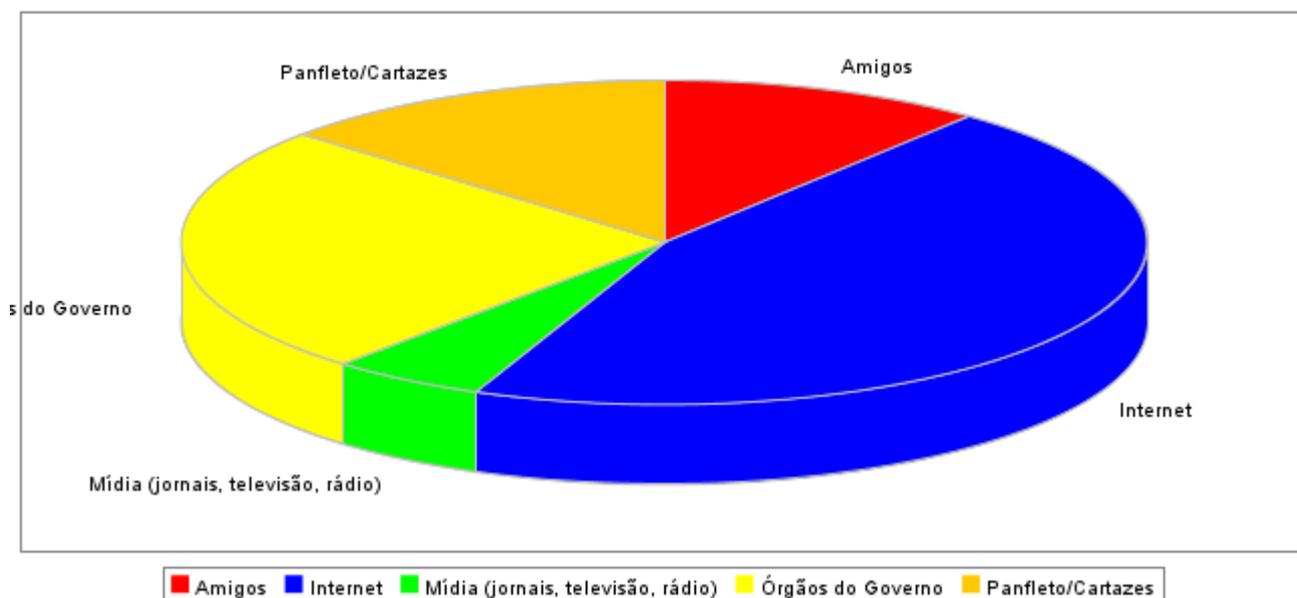
**Total de atendimentos no período: 8184**

**Total de atendimentos concluídos: 7242**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 820**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	642	78,29%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	178	21,71%

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



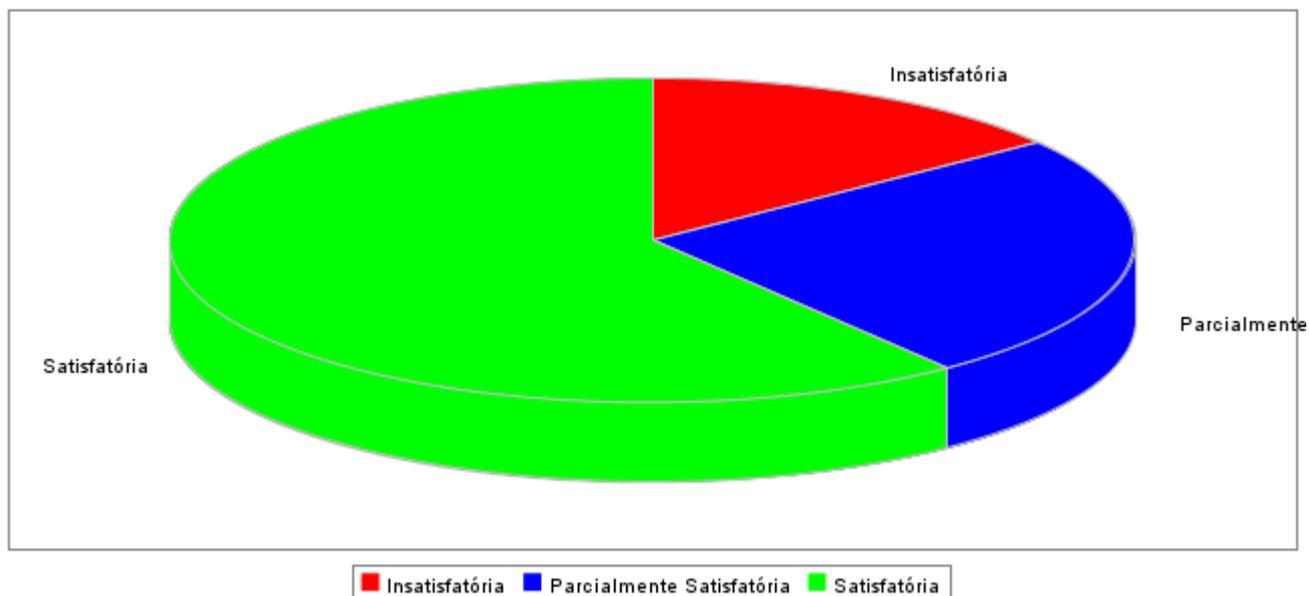
**Total de atendimentos no período: 8184**

**Total de atendimentos concluídos: 7242**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 820**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	89	10,85%
Internet	373	45,49%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	43	5,24%
Órgãos do Governo	205	25,00%
Panfleto/Cartazes	110	13,41%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



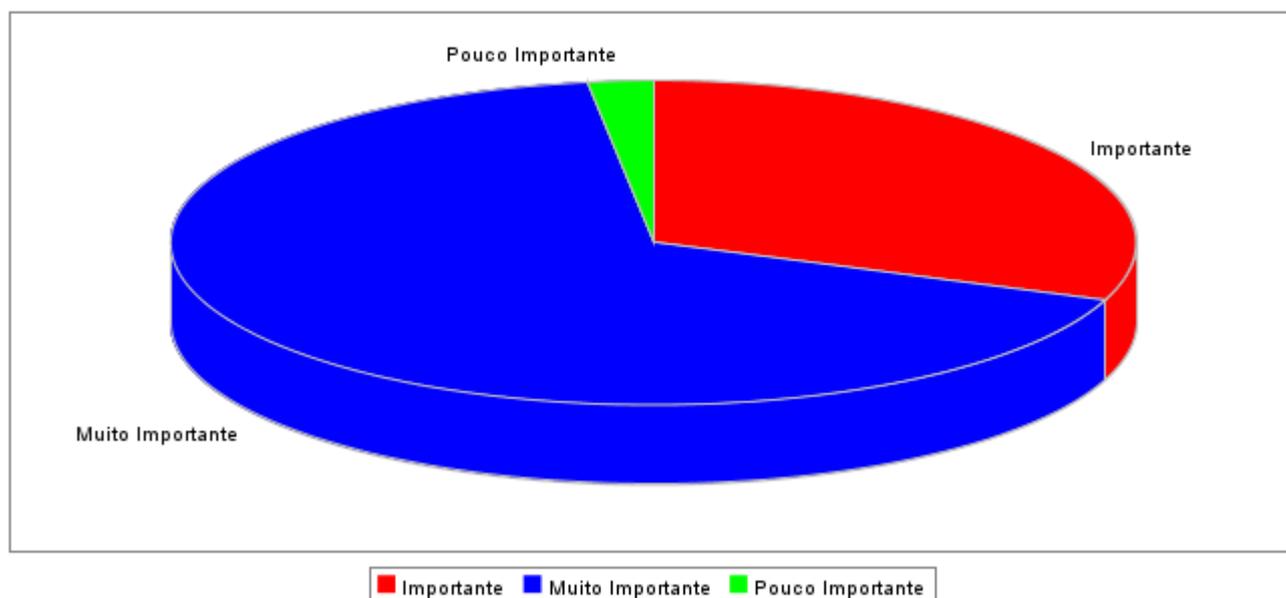
**Total de atendimentos no período: 8184**

**Total de atendimentos concluídos: 7242**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 820**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	121	14,76%
Parcialmente Satisfatória	203	24,76%
Satisfatória	496	60,49%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



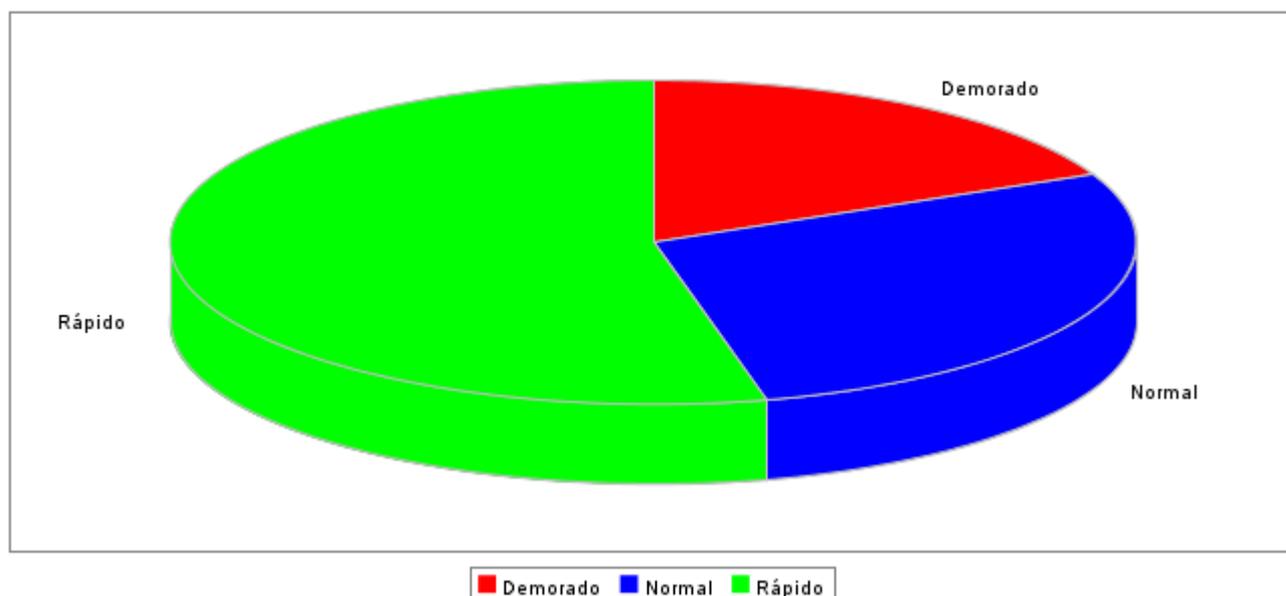
**Total de atendimentos no período: 8184**

**Total de atendimentos concluídos: 7242**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 820**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	252	30,73%
Muito Importante	550	67,07%
Pouco Importante	18	2,20%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



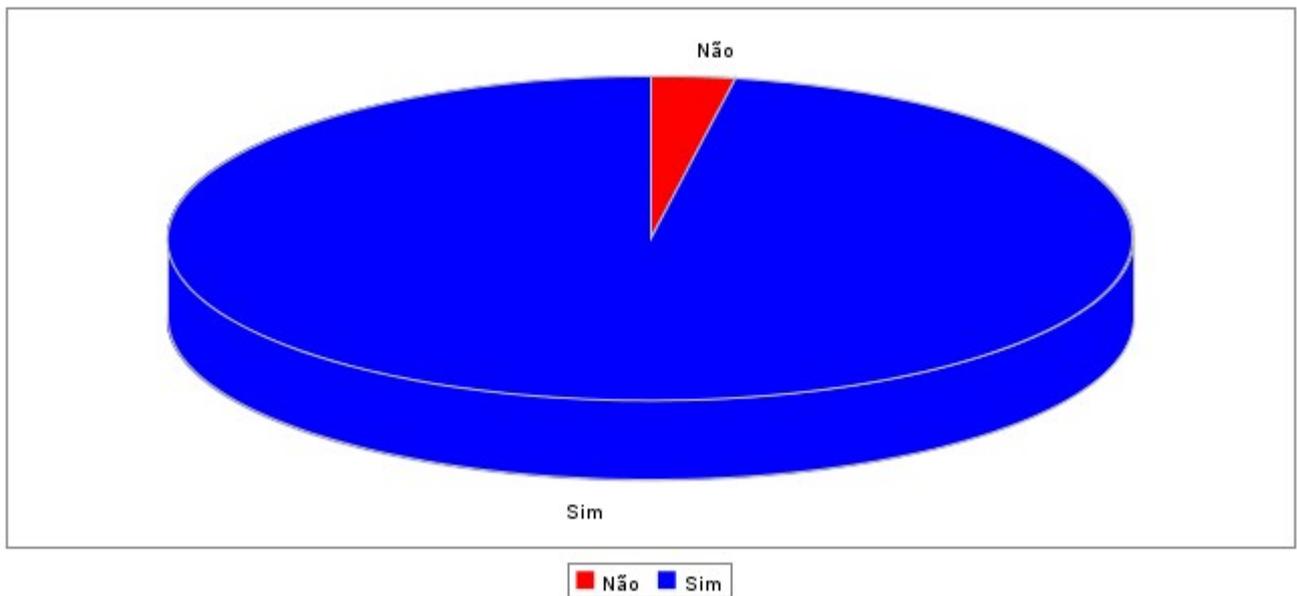
**Total de atendimentos no período: 8184**

**Total de atendimentos concluídos: 7242**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 820**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	149	18,17%
Normal	230	28,05%
Rápido	441	53,78%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 8184**

**Total de atendimentos concluídos: 7242**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 820**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	23	2,80%
Sim	797	97,20%

FIM DO RELATÓRIO

---