



Ouvidoria
Geral do Estado

Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/05/2012 a 31/05/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

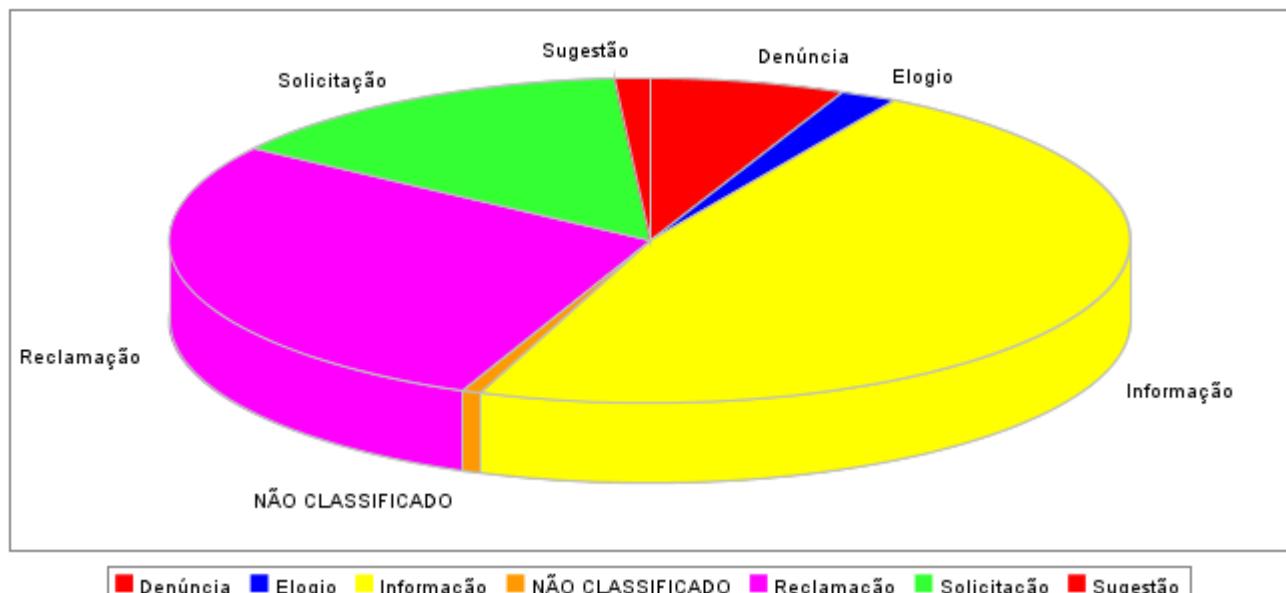
Informações Gerais

Número Total de Manifestações no período de 01/05/2012 a 31/05/2012: 8024

Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE FOMENTO	1
PORTO DO RECIFE	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	2
PORTO DE SUAPE	2
SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA DE TRANSPORTES	4
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	6
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	9
SECRETARIA DA MULHER	10
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	11
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	12
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	12
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	12
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	15
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	17
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	18
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	19
ESCOLA POLITÉCNICA	22
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	23

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	27
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	33
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	35
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	37
HEMOPE	42
SECRETARIA DE SAÚDE	44
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	50
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	52
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	60
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	65
UPE	76
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	104
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	120
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	155
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	179
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	238
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	241
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	365
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	546
COMPESA	715
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	721
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	864
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	964
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2081
Total	8024

Por Natureza de Manifestação

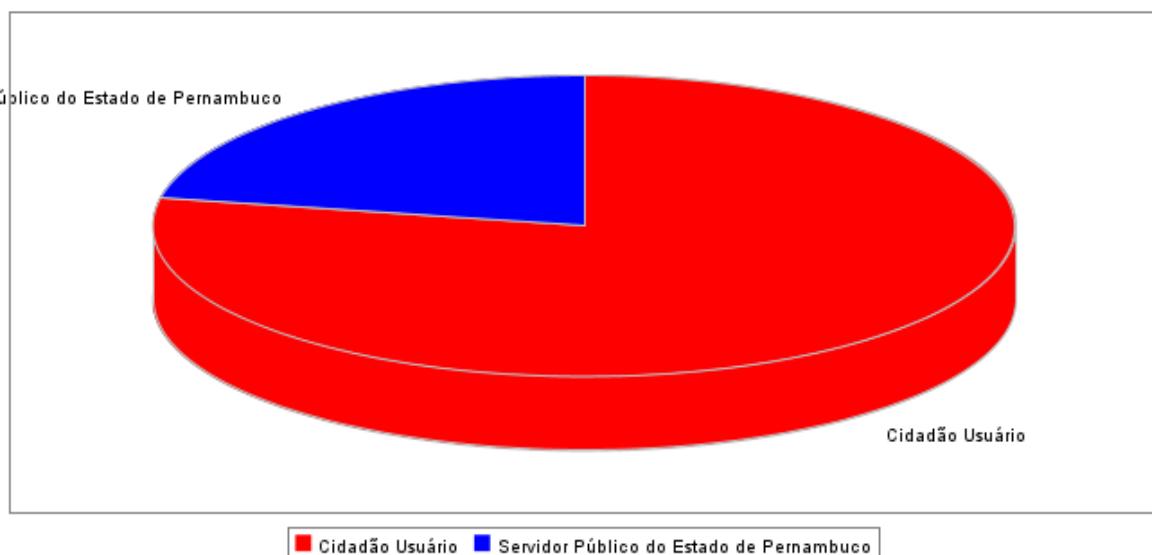


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	504	6,58%
Elogio	148	1,93%
Informação	3612	47,19%
NÃO CLASSIFICADO	52	0,68%
Reclamação	2160	28,22%
Solicitação	1087	14,20%
Sugestão	91	1,19%
Total*	7654	100%

* 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



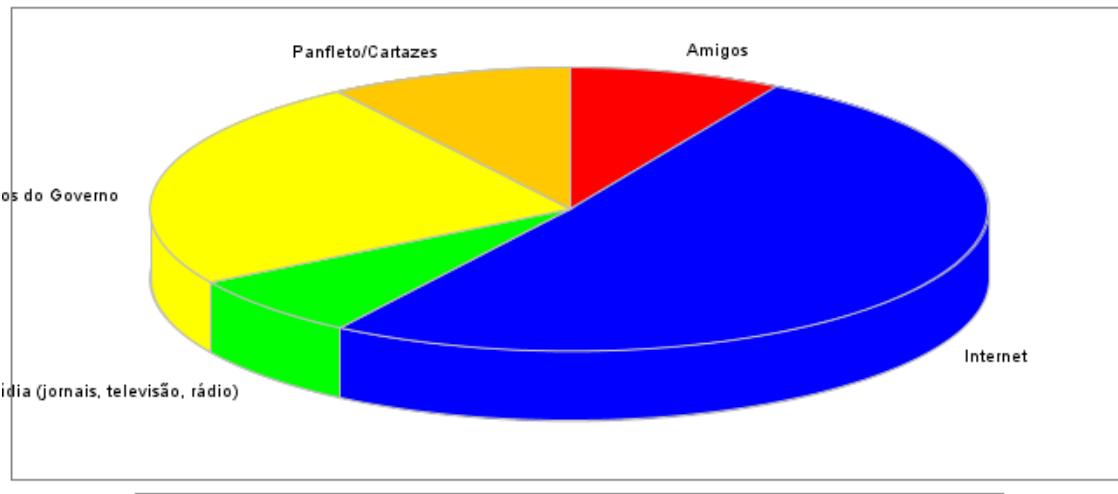
Total de atendimentos no período: 7654

Total de atendimentos concluídos: 5923

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 816

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	637	78,06%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	179	21,94%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



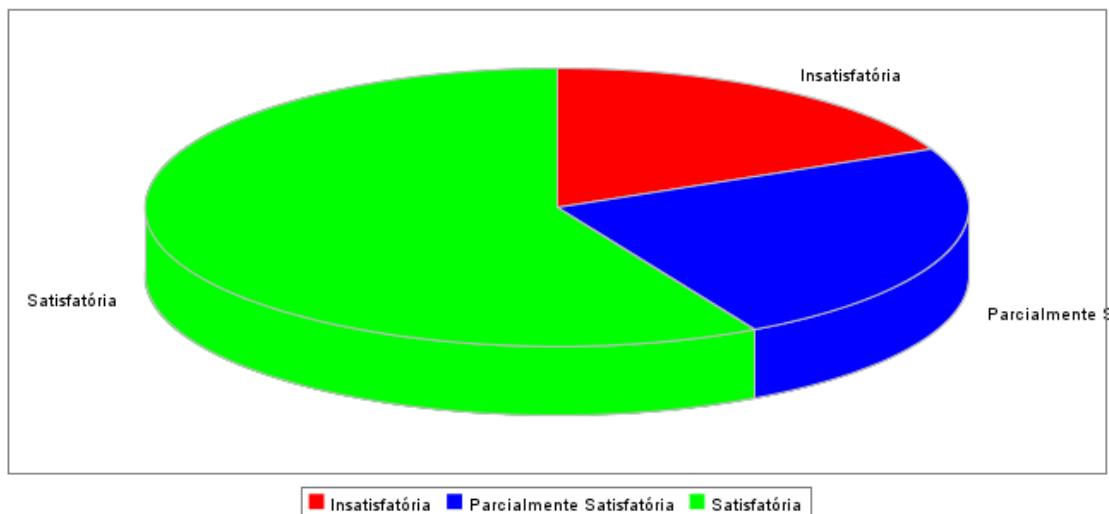
Total de atendimentos no período: 7654

Total de atendimentos concluídos: 5923

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 816

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	67	8,21%
Internet	416	50,98%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	58	7,11%
Órgãos do Governo	199	24,39%
Panfleto/Cartazes	76	9,31%

Estatística de Satisfação do Manifestante



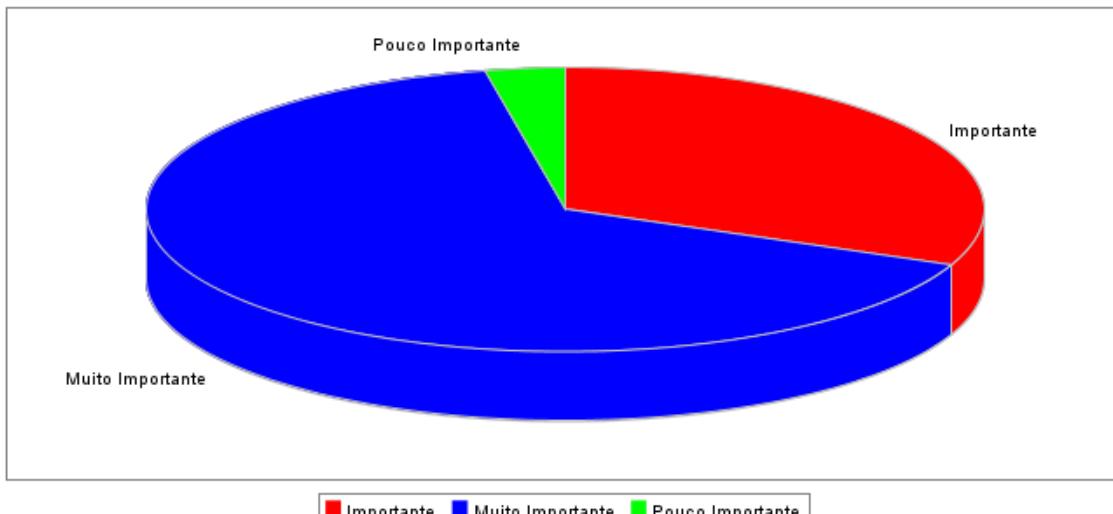
Total de atendimentos no período: 7654

Total de atendimentos concluídos: 5923

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 816

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	148	18,14%
Parcialmente Satisfatória	195	23,90%
Satisfatória	473	57,97%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



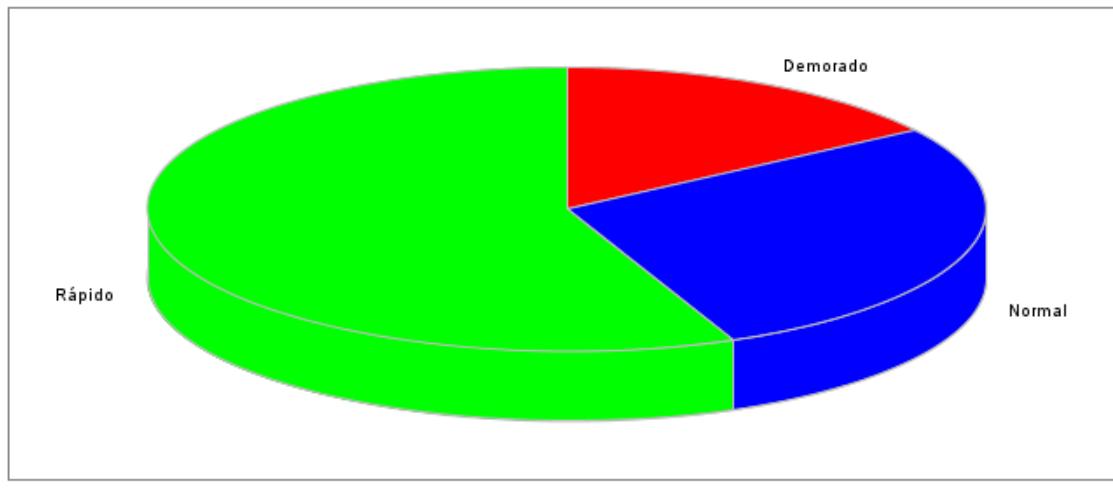
Total de atendimentos no período: 7654

Total de atendimentos concluídos: 5923

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 816

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	256	31,37%
Muito Importante	535	65,56%
Pouco Importante	25	3,06%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



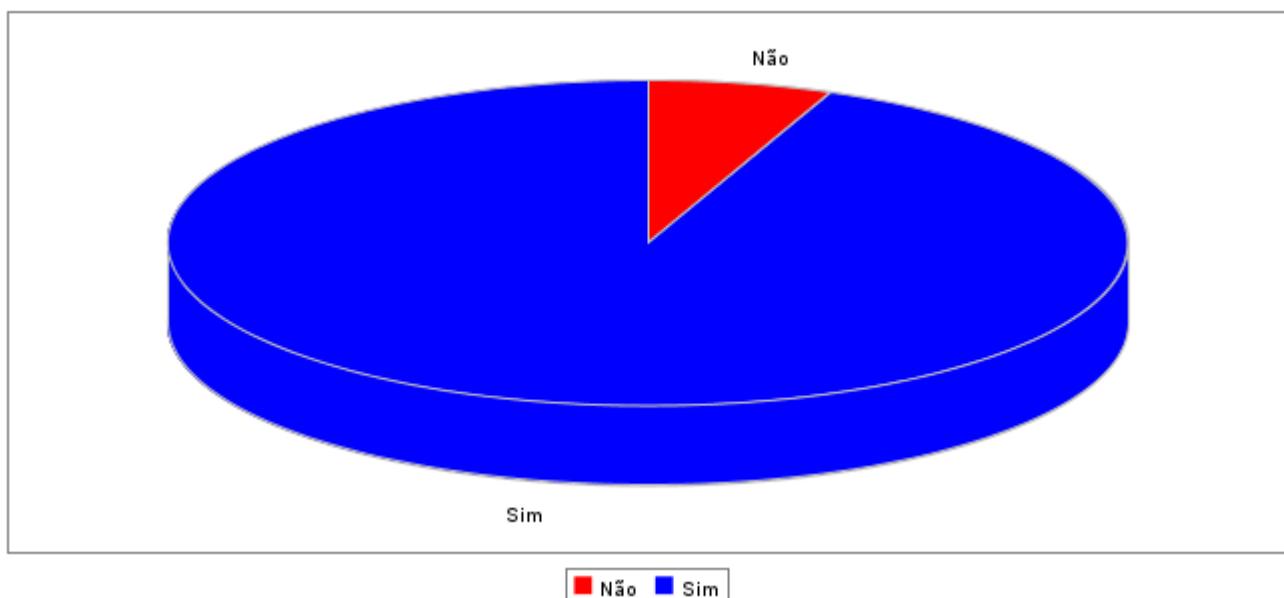
Total de atendimentos no período: 7654

Total de atendimentos concluídos: 5923

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 816

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	127	15,56%
Normal	228	27,94%
Rápido	461	56,50%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 7654

Total de atendimentos concluídos: 5923

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 816

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	51	6,25%
Sim	765	93,75%