



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/03/2012 a 31/03/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais

Número total de manifestações no período de 01/03/2012 a 31/03/2012:

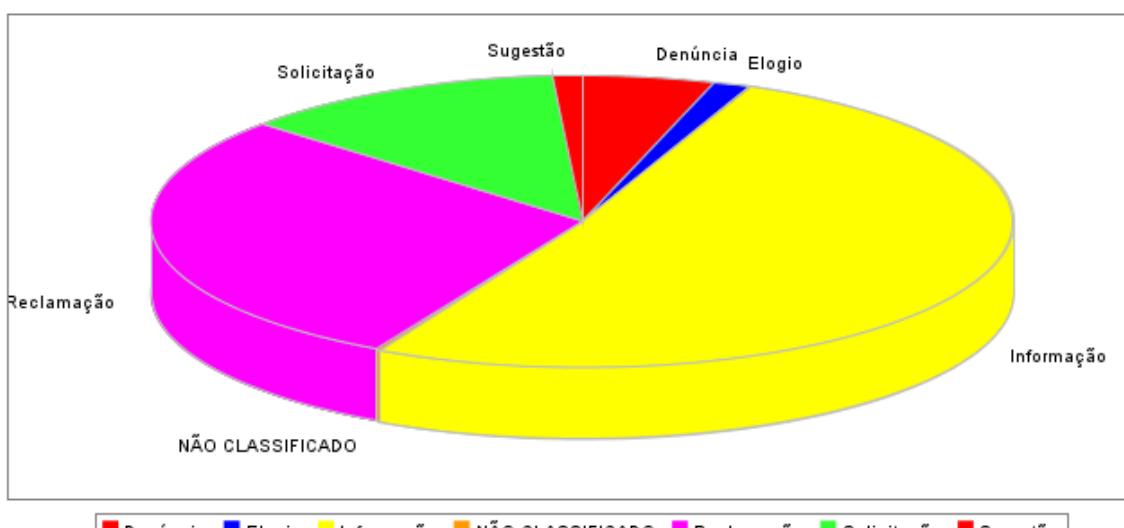
10.962

Órgão	Quantidade
ITERP	1
PORTO DO RECIFE	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
AGENCIA DE FOMENTO	2
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
PORTO DE SUAPE	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2
FERNANDO DE NORONHA	3
SECRETARIA DAS CIDADES	4
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	5
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	5
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	5
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	6
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	7
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	8
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	9
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	15
ESCOLA POLITÉCNICA	17

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	17
SECRETARIA DA MULHER	19
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	20
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	32
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	37
HEMOPE	37
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICACAO E EMPREENDEDORISMO	40
UPE	40
SECRETARIA DE SAÚDE	42
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	55
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	56
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	82
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	91
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	101
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	111
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	121
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	130
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	146
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	185
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	196
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	378
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	560
COMPESA	673
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	870

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	2027
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	2177
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2609
Total	10962

Por Natureza de Manifestação

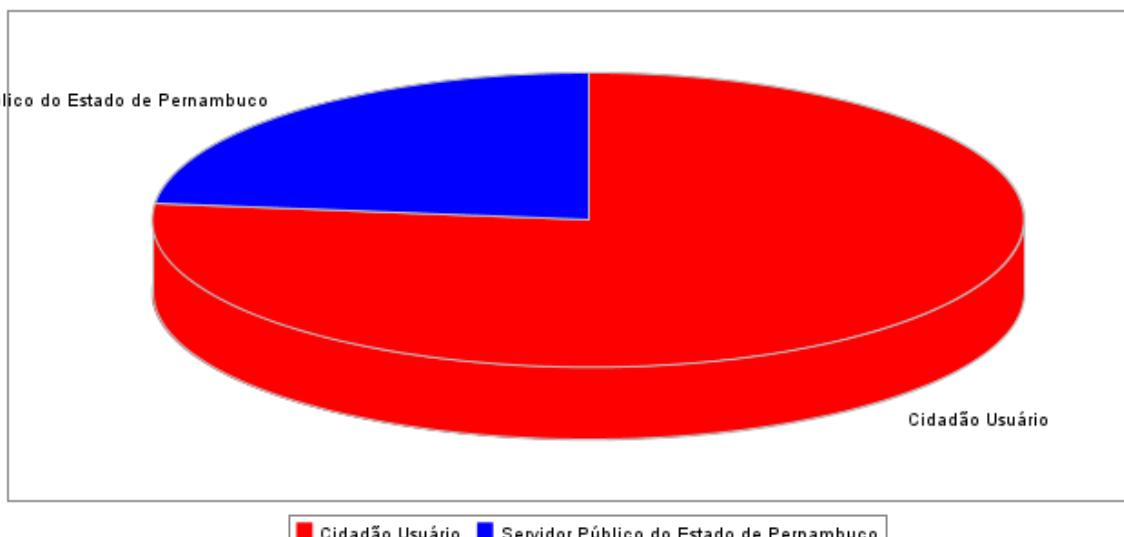


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	520	4,93%
Elogio	155	1,47%
Informação	5422	51,36%
NÃO CLASSIFICADO	16	0,15%
Reclamação	3043	28,83%
Solicitação	1286	12,18%
Sugestão	114	1,08%
Total*	10556	100%

* 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



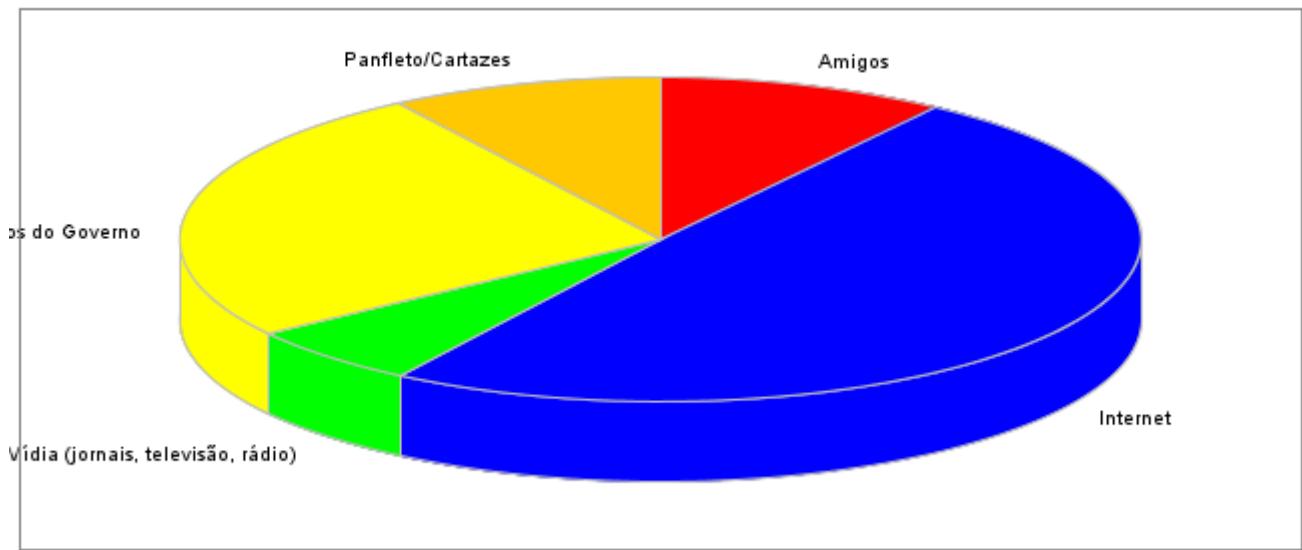
Total de atendimentos no período: 10556

Total de atendimentos concluídos: 9033

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1230

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	945	76,83%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	285	23,17%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



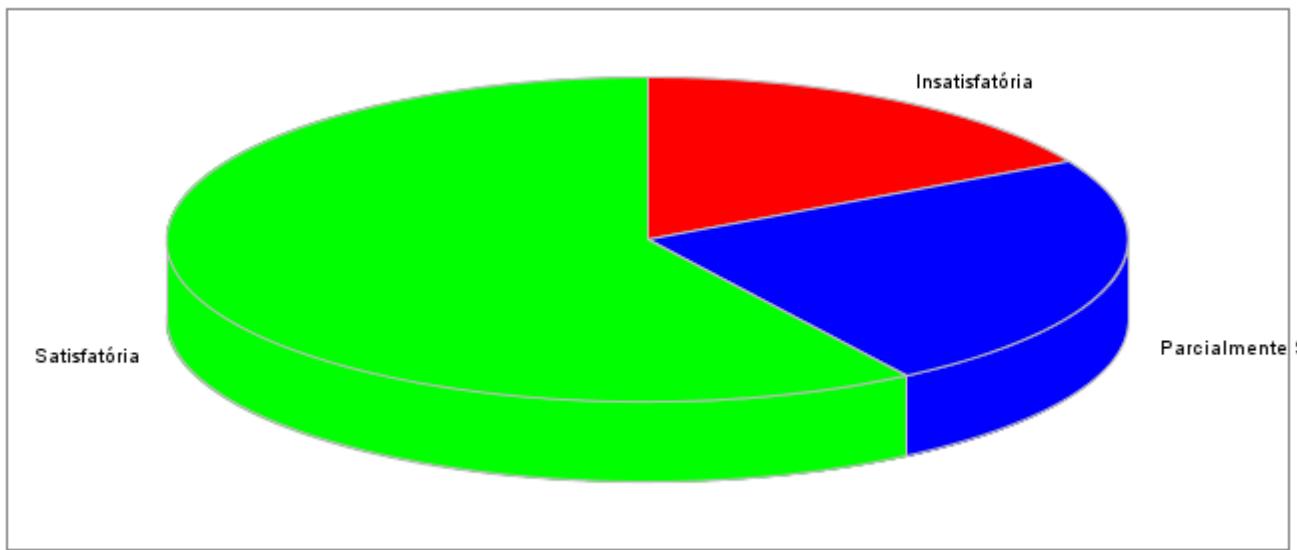
Total de atendimentos no período: 10556

Total de atendimentos concluídos: 9033

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1230

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	119	9,67%
Internet	608	49,43%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	74	6,02%
Órgãos do Governo	316	25,69%
Panfleto/Cartazes	113	9,19%

Estatística de Satisfação do Manifestante



■ Insatisfatória ■ Parcialmente Satisfatória ■ Satisfatória

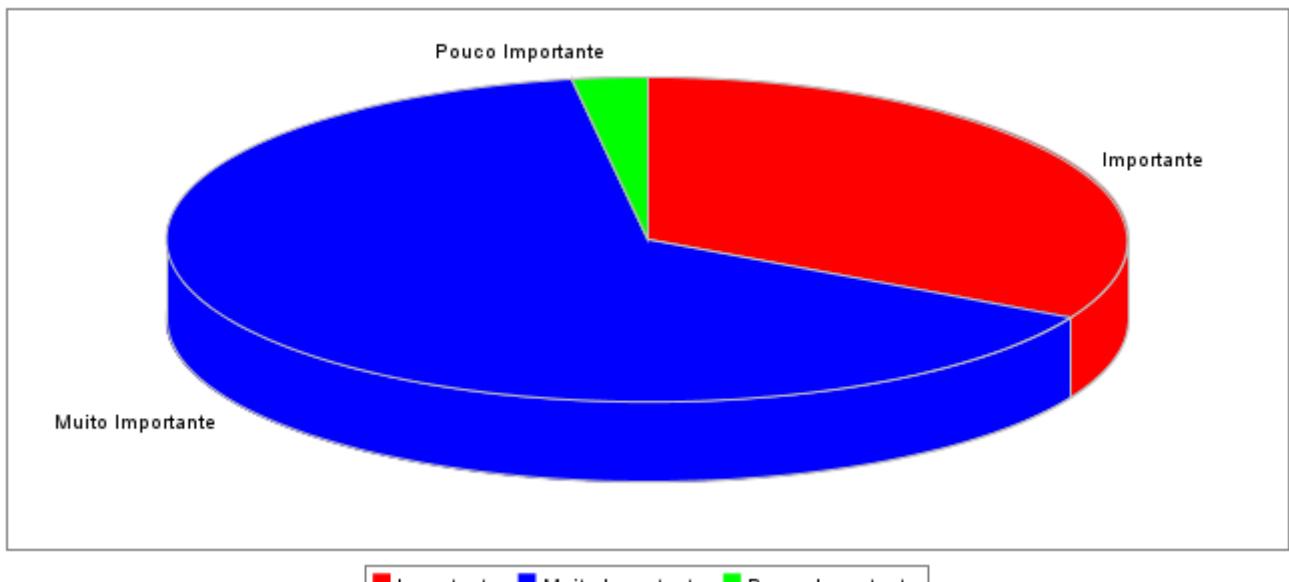
Total de atendimentos no período: 10556

Total de atendimentos concluídos: 9033

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1230

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	209	16,99%
Parcialmente Satisfatória	294	23,90%
Satisfatória	727	69,11%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



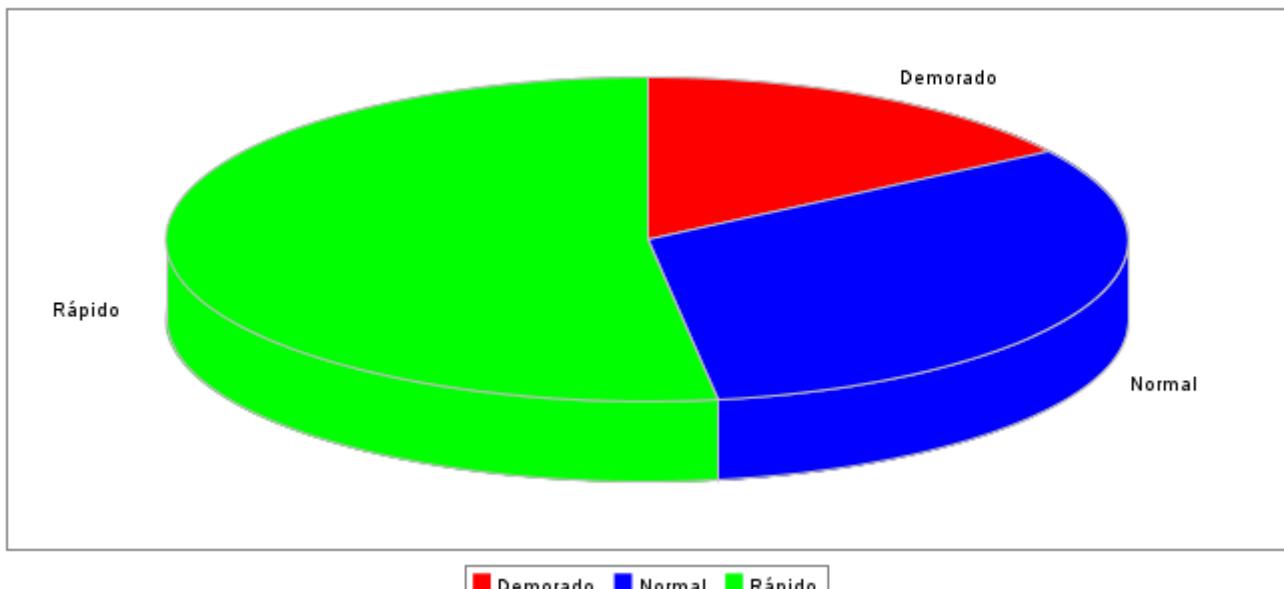
Total de atendimentos no período: 10556

Total de atendimentos concluídos: 9033

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1230

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	404	32,85%
Muito Importante	795	64,63%
Pouco Importante	31	2,52%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



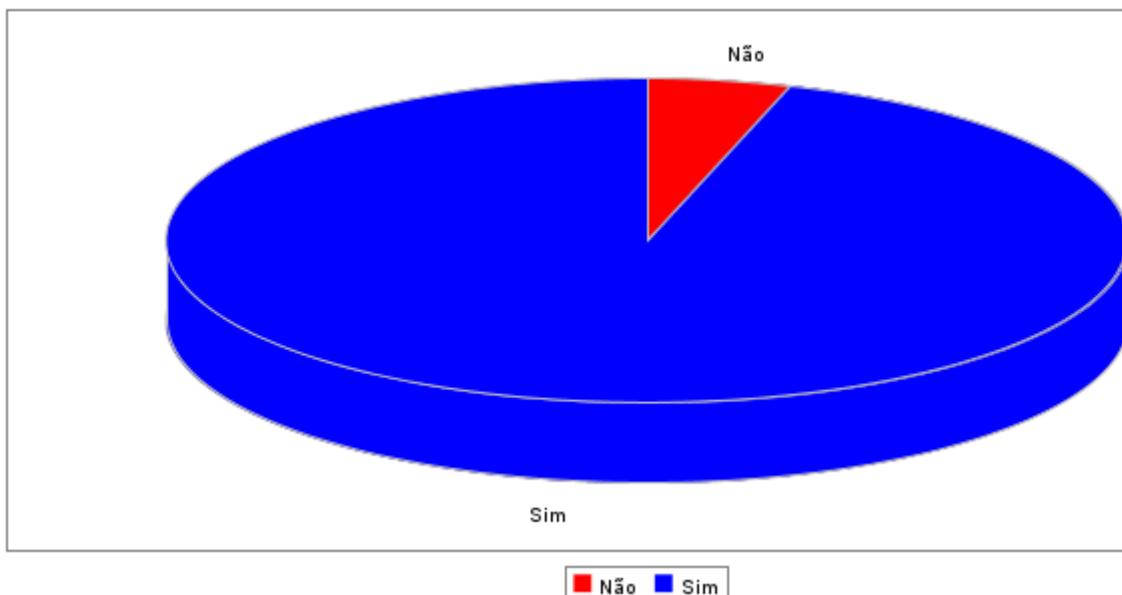
Total de atendimentos no período: 10556

Total de atendimentos concluídos: 9033

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1230

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	194	15,77%
Normal	392	31,87%
Rápido	644	52,36%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 10556

Total de atendimentos concluídos: 9033

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1230

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	59	4,80%
Sim	1171	95,20%

FIM DO RELATÓRIO