



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



**Relatório Consolidado Semestral
da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual**

Período de 01/01/2012 a 30/06/2012

Coordenação
Ouvidoria Geral do Estado
Secretaria de Articulação Social e Regional

Informações Gerais

Número Total de Manifestações no período de 01/01/2012 a 30/06/2012: 50.025

Órgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	20
AGENCIA DE FOMENTO	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	694
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	40
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	32
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	14334
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	67
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	148
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	302
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	5
COMPESA	3731
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	463
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	4055
ESCOLA POLITÉCNICA	118
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO	1
FERNANDO DE NORONHA	12

FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	933
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	142
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	6890
HEMOPE	267
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	2
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	112
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	38
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	41
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	3606
ITERP	2
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	365
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	250
PORTO DE SUAPE	6
PORTO DO RECIFE	2
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	85
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	173
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	49
SECRETARIA DA MULHER	62
SECRETARIA DAS CIDADES	22
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	812
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	52



Secretaria de
Articulação
Social e Regional



SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL

1814

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA 76

SECRETARIA DE CULTURA 1

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL 808

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO 11

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS -
SDSDH 1196

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO 6459

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO 19

SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS 49

SECRETARIA DE SAÚDE 221

SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO 280

SECRETARIA DE TRANSPORTES 11

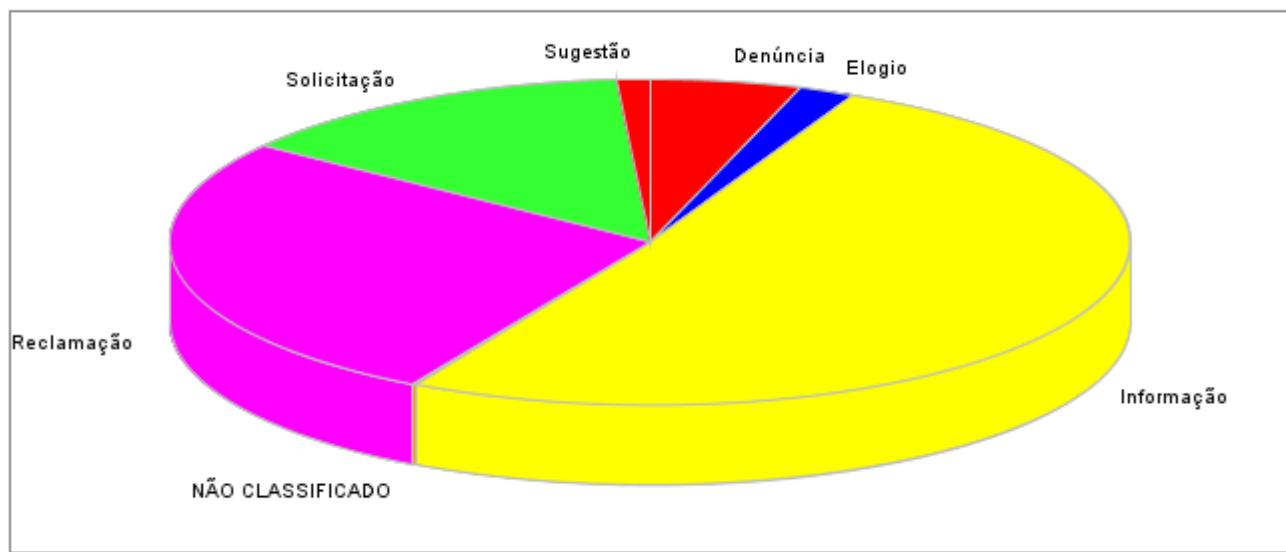
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR 630

SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO 58

UPE 454

Total 50025

Por Natureza de Manifestação

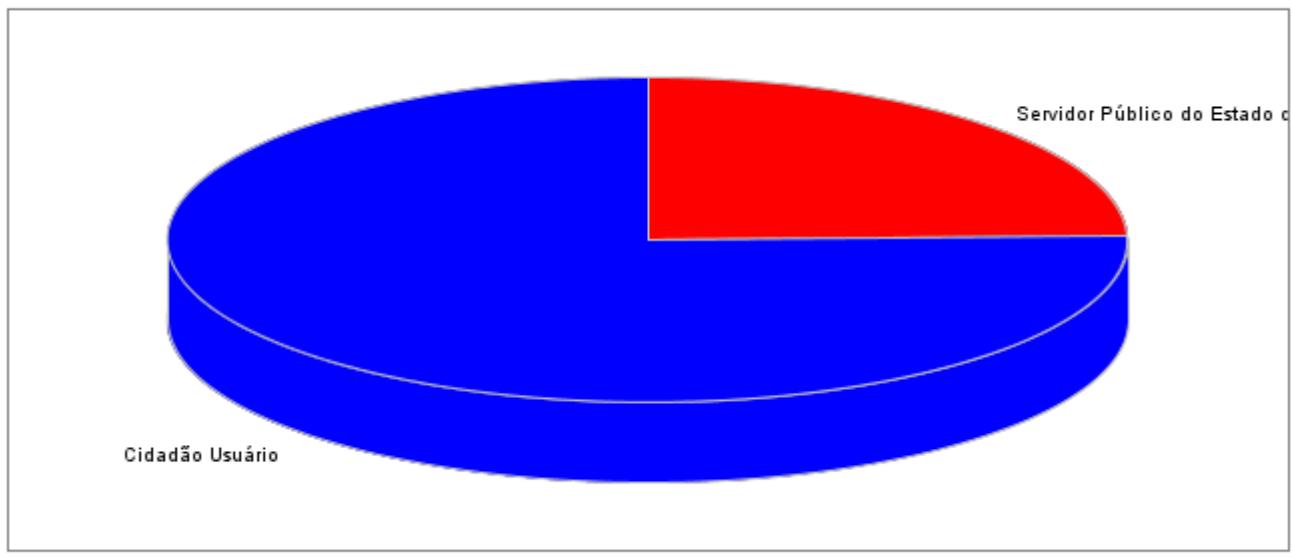


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	2460	5,12%
Elogio	883	1,84%
Informação	24561	51,11%
NÃO CLASSIFICADO	85	0,18%
Reclamação	12938	26,92%
Sugestão	6586	13,71%
Total*	48052	100%

*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



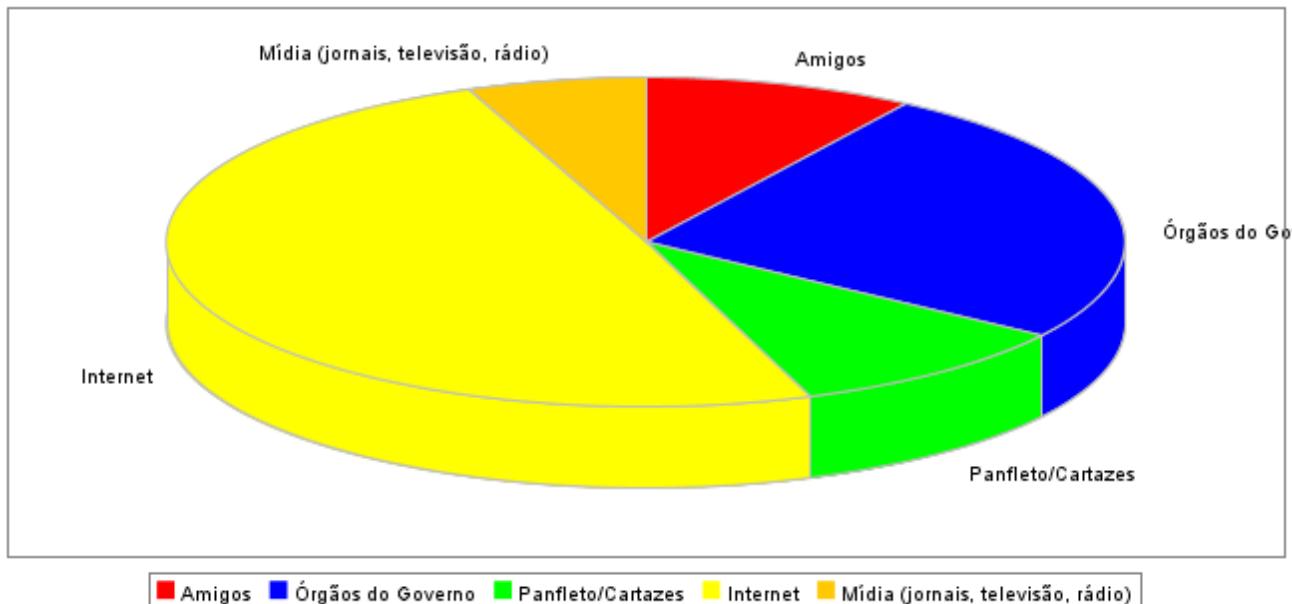
Total de atendimentos no período: 48052

Total de atendimentos concluídos: 42364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 5782

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	1416	24,49%
Cidadão Usuário	4366	75,51%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



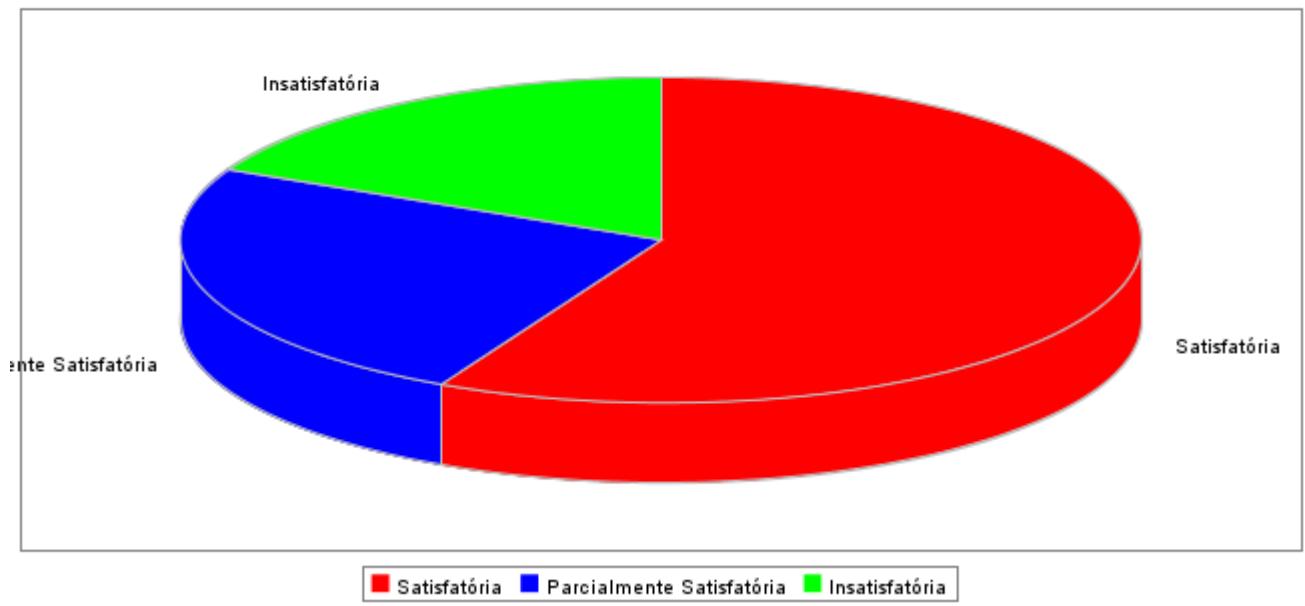
Total de atendimentos no período: 48052

Total de atendimentos concluídos: 42364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 5782

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	530	9,17%
Órgãos do Governo	1466	25,35%
Panfleto/Cartazes	571	9,88%
Internet	2869	49,62%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	346	5,98%

Estatística de Satisfação do Manifestante



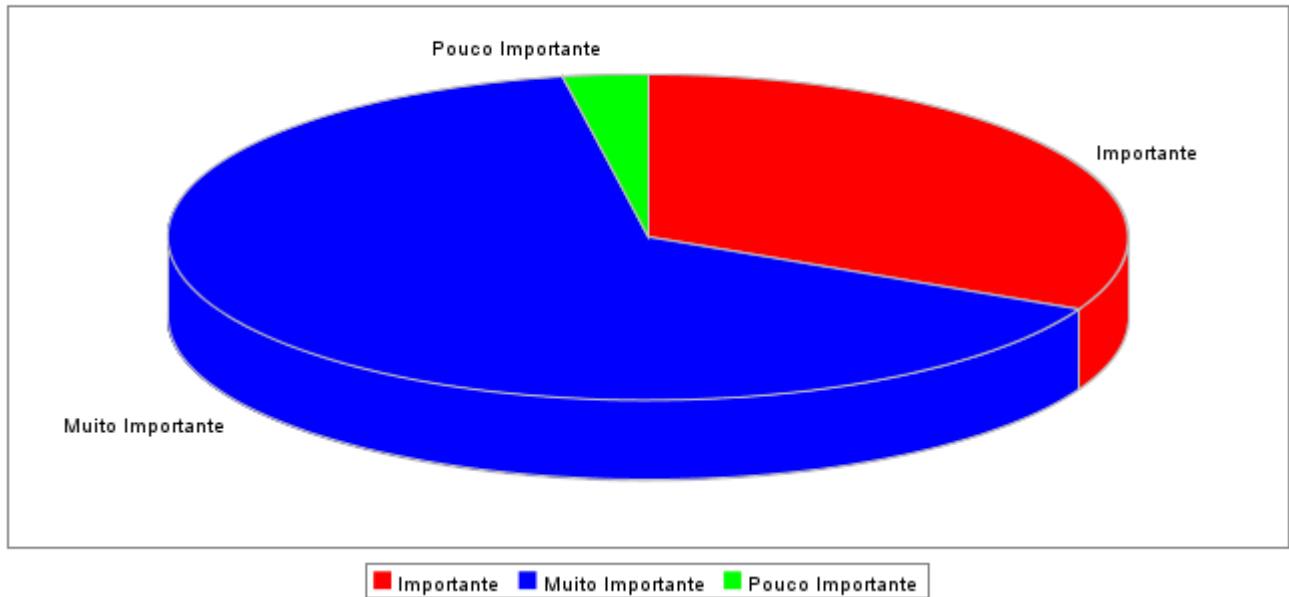
Total de atendimentos no período: 48052

Total de atendimentos concluídos: 42364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 5782

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	3329	57,58%
Parcialmente Satisfatória	1426	24,66%
Insatisfatória	1027	17,76%

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



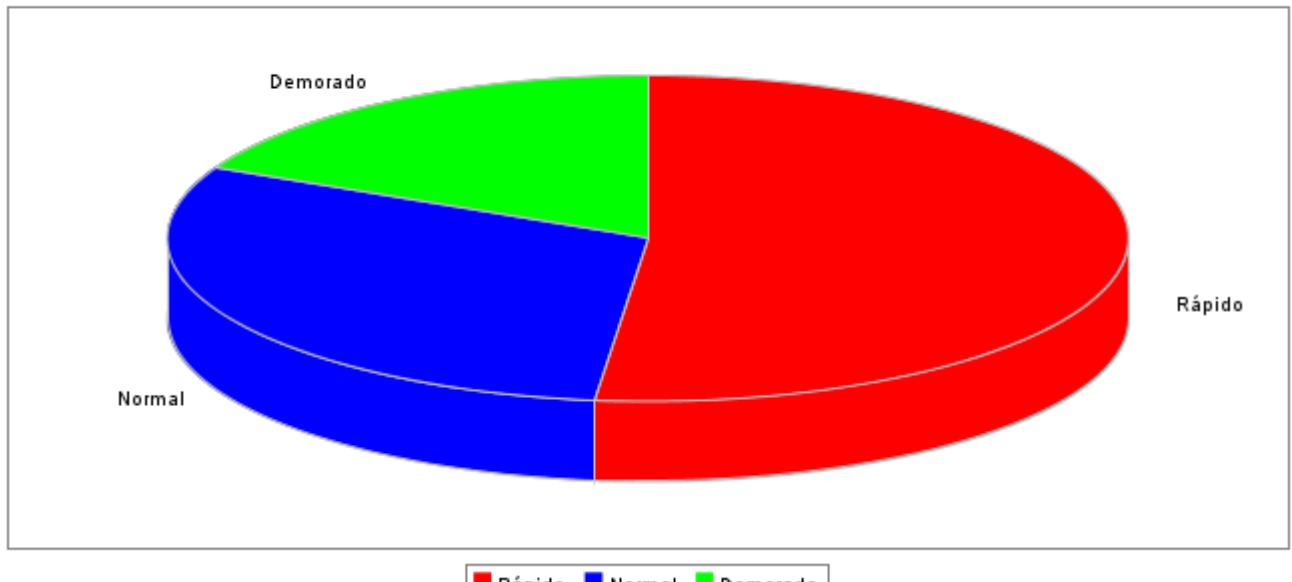
Total de atendimentos no período: 48052

Total de atendimentos concluídos: 42364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 5782

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	1867	32,29%
Muito Importante	3752	64,89%
Pouco Importante	163	2,82%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



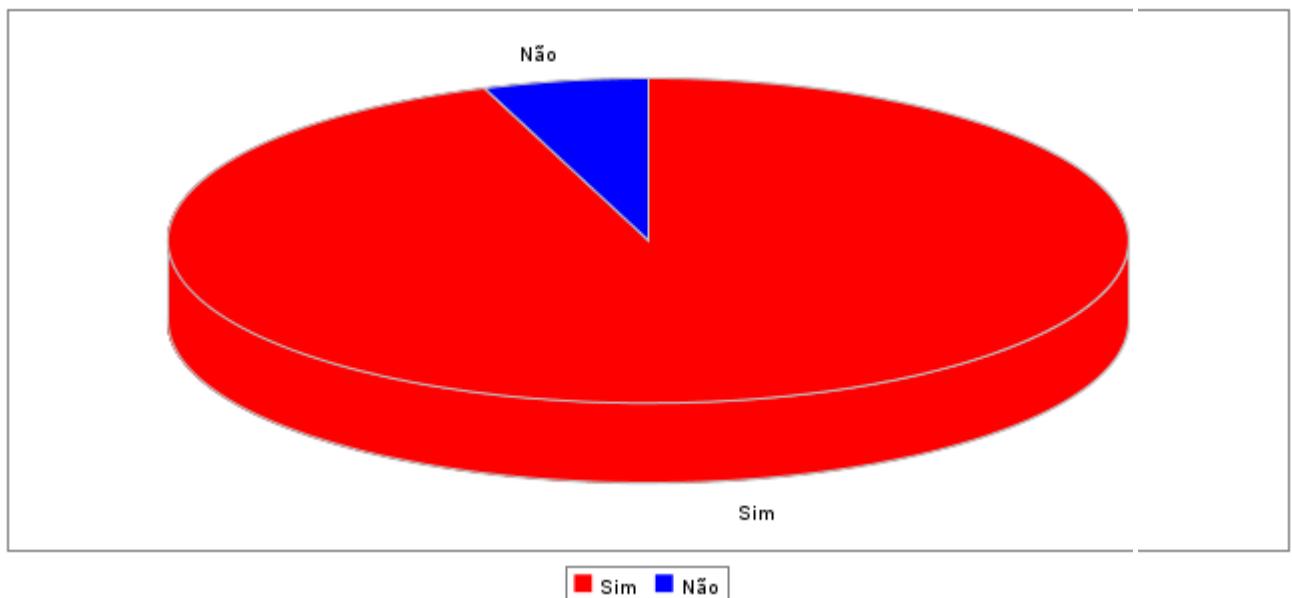
Total de atendimentos no período: 48052

Total de atendimentos concluídos: 42364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 5782

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	2994	51,78%
Normal	1760	30,44%
Demorado	1028	17,78%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 48052

Total de atendimentos concluídos: 42364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 5782

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	5464	94,50%
Não	318	5,50%