



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



## **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO**

**2011**

Recife, Dezembro de 2011.



Secretaria de  
Articulação  
Social e Regional



A Ouvidoria Geral do Estado trabalha no sentido da consolidação e expansão de sua Rede de Ouvidorias, sendo uma meta do governador Eduardo Campos a instalação de Ouvidorias em todos os órgãos do Poder Executivo Estadual até o final sua gestão. A Rede do Poder Executivo Estadual conta com 61 Ouvidorias instaladas, canais de comunicação direta com os cidadãos pernambucanos disponibilizados em secretarias e órgãos públicos estaduais.

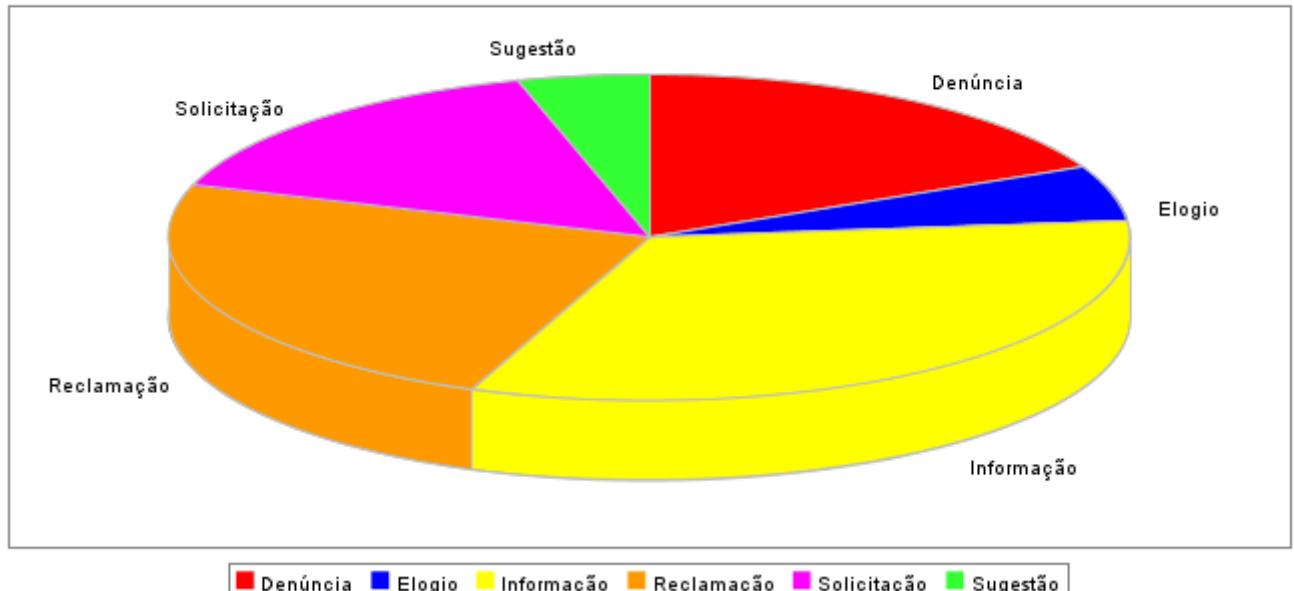
Para coordenar essa Rede, estabelecendo padrões de controle de qualidade, eficiência, rotinas de trabalho e a necessária capacitação profissional, o governador Eduardo Campos oficializou, em outubro de 2008, através do Decreto de nº 32.476 (14.10.2008), a Ouvidoria Geral do Estado, unidade atualmente vinculada à Secretaria de Articulação Social e Regional e sua principal finalidade é a de coordenar a Rede de Ouvidores Públicos, através de um sistema integrado, que possibilitará receber reclamações, solicitação, informações, denúncias, sugestões e elogios sobre o desempenho de órgãos e entidades do Poder Executivo, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. A Ouvidoria Geral do Estado também realiza um trabalho de parceria com as Ouvidorias de outros Poderes do Estado (Ministério Público, Tribunal de Justiça, Tribunal de Contas, IMIP, Metrorec, Hospital do Câncer, Prefeituras), além de divulgar suas ações a nível nacional com as Ouvidorias já existentes. Vem sendo feita uma ampla divulgação do seu material produzido (revistas e cartilha sobre Assédio Moral), possibilitando o compartilhamento de informações, além do reconhecimento em âmbito nacional do seu trabalho desenvolvido no Estado de Pernambuco.

O ano de 2012 certamente será de muitos avanços, tornando-se indispensável à ampliação do serviço prestado ao cidadão e sua respectiva divulgação, como também expandir a articulação com as demais Ouvidorias de outros Poderes (Municipal, Estadual e Federal).

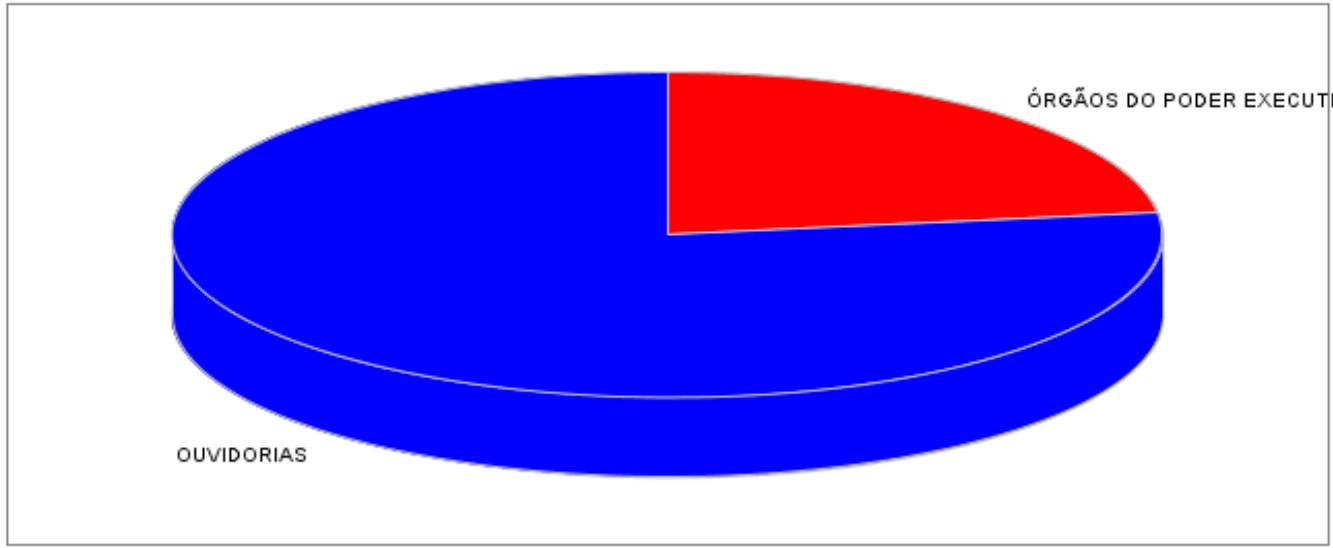
## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OGE EM 2011

Neste ano (01.01 a 23.12.2011) a Ouvidoria Geral do Estado registrou o total de **4.205** manifestações, destacando-se a natureza **Informações** com **(32,67%)**, seguida de **Reclamações** com **(24,14%)**, **Denúncia** **(17,90%)**, **Solicitação** **(15,50%)**, **Elogio** **(5,41%)** e **Sugestão** **(4,37%)**.

**Estatística por Natureza de Manifestação**

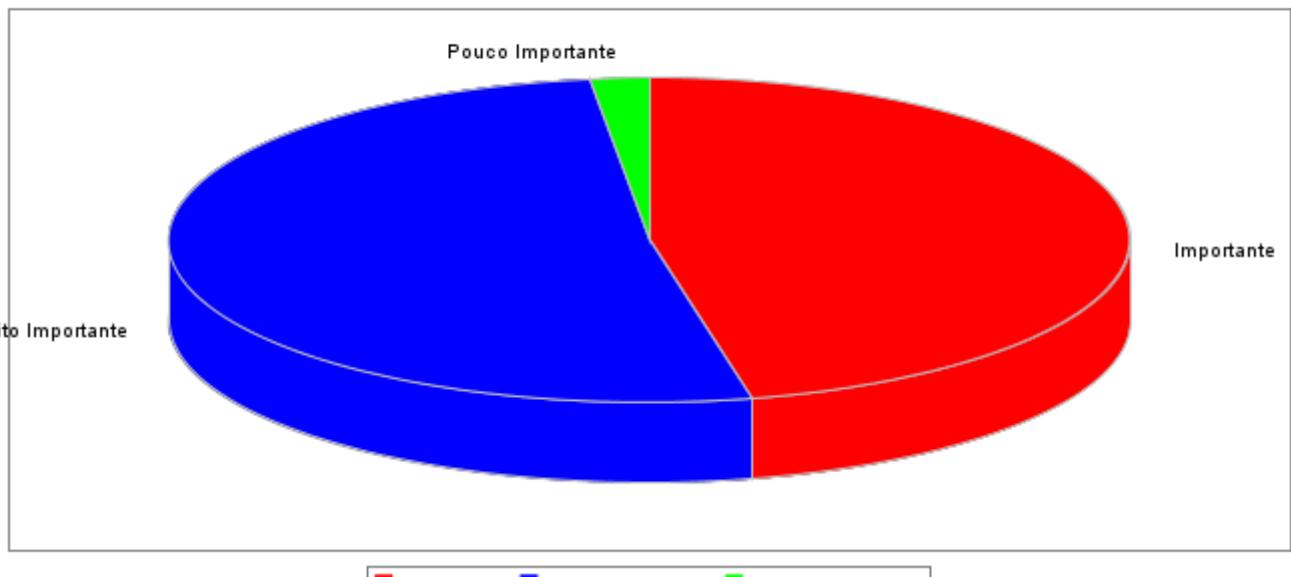


### Encaminhamentos da Ouvidoria Geral do Estado para:



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO	961	22,85%
OUVIDORIAS	3244	77,15%
<b>Total</b>	<b>4205</b>	<b>100%</b>

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



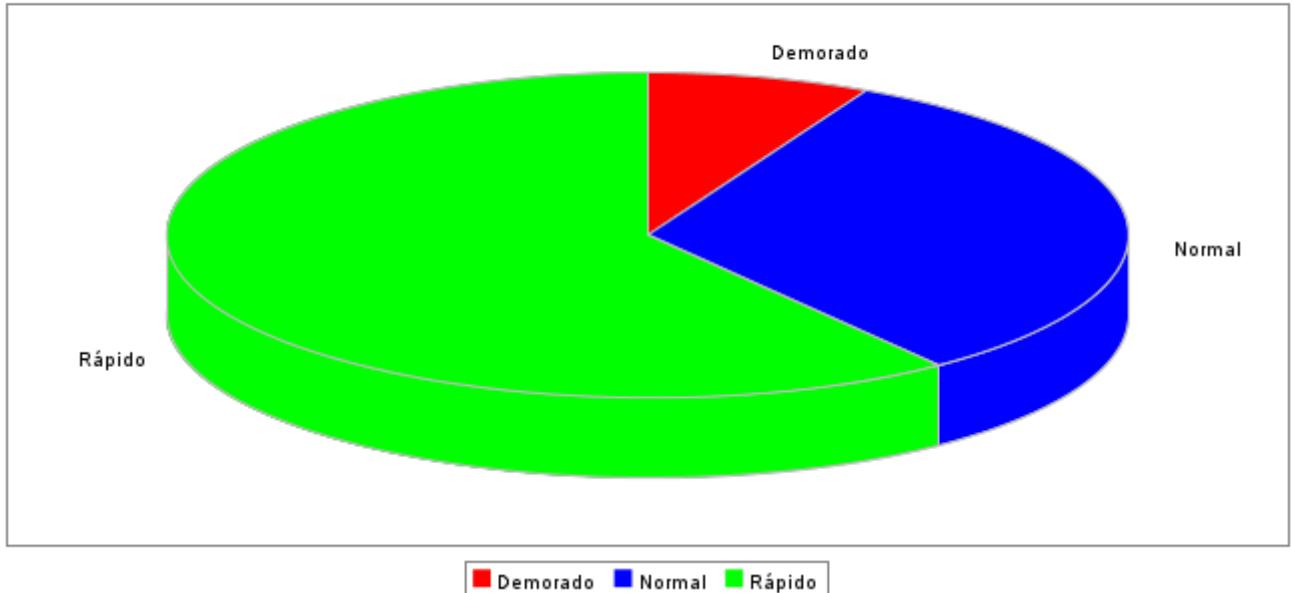
Total de atendimentos no período: 961

Total de atendimentos concluídos: 947

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 464

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	216	46,55%
Muito Importante	239	51,51%
Pouco Importante	9	1,94%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



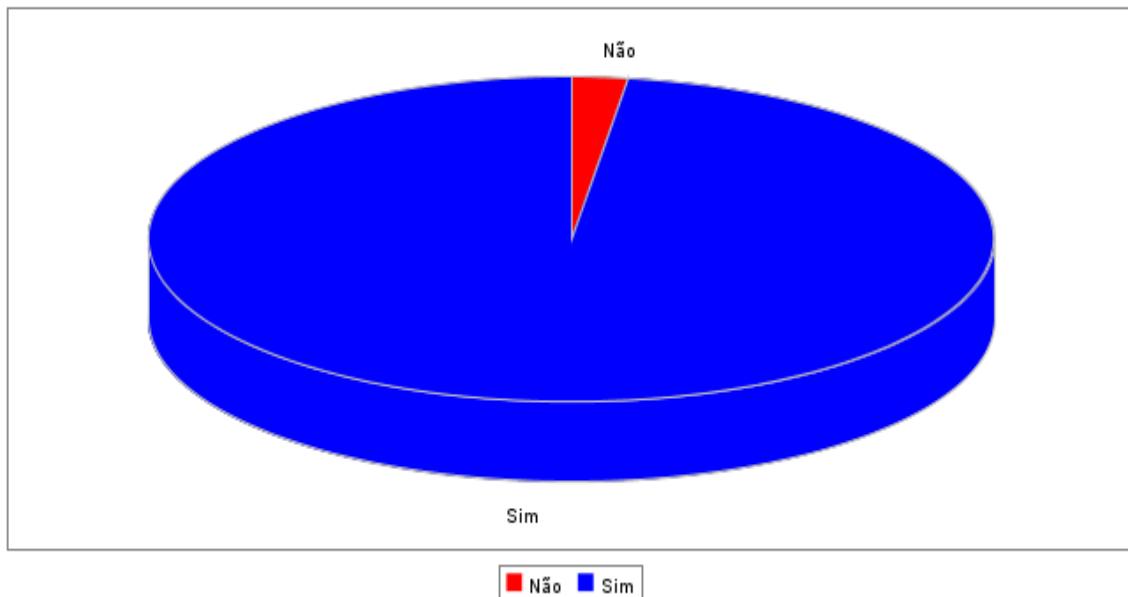
Total de atendimentos no período: 961

Total de atendimentos concluídos: 947

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 464

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	35	7,54%
Normal	149	32,11%
Rápido	280	60,34%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 961

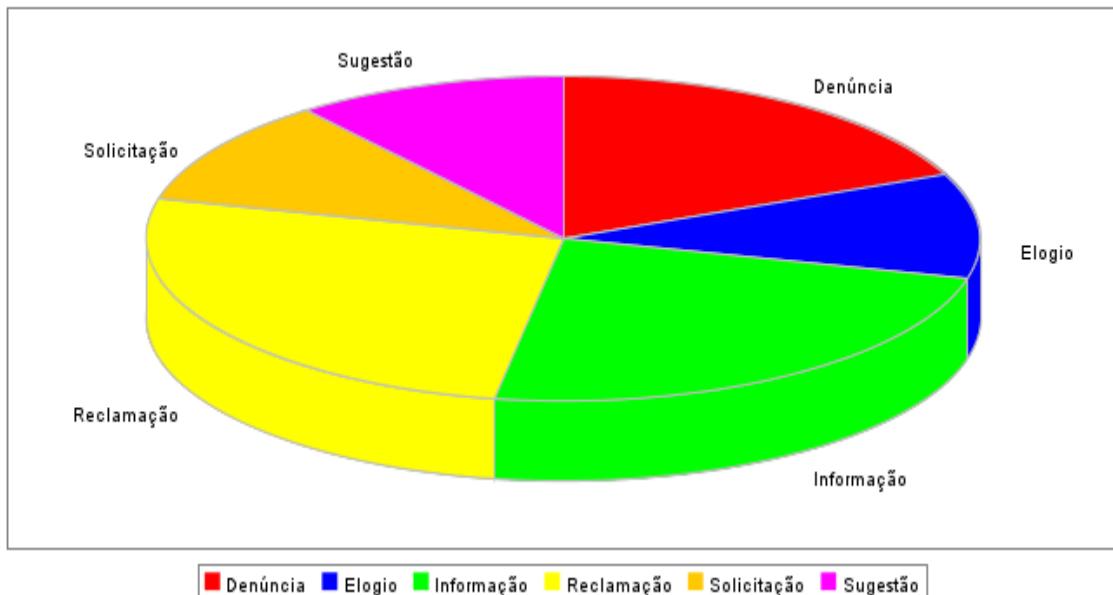
Total de atendimentos concluídos: 947

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 464

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	10	2,16%
Sim	454	97,84%

## NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OGE EM 2010

Em 2010 registramos o montante de **3.290** manifestações, sendo o maior percentual de **Reclamações (25,62%)** seguida de **Informações (24,13%)**, **Solicitação (21,32%)**, **Denúncia (15,04%)**, **Elogio (8,10%)** e **Sugestão (5,79%)**.



### REDE DE OUVIDORIAS

O total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias no período de 01.01.2011 a 31.12.2011 foi de **98.867**, conforme quadro abaixo.

<b>Órgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	144
AGENCIA DE FOMENTO	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	885
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	193
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	108
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	38772
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	93
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	252
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	1582
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	3297
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS E RODAGENS	1190
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	4584
ESCOLA POLITÉCNICA	372
FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE PERNAMBUCO	2
FCAP	6
FERNANDO DE NORONHA	52

---

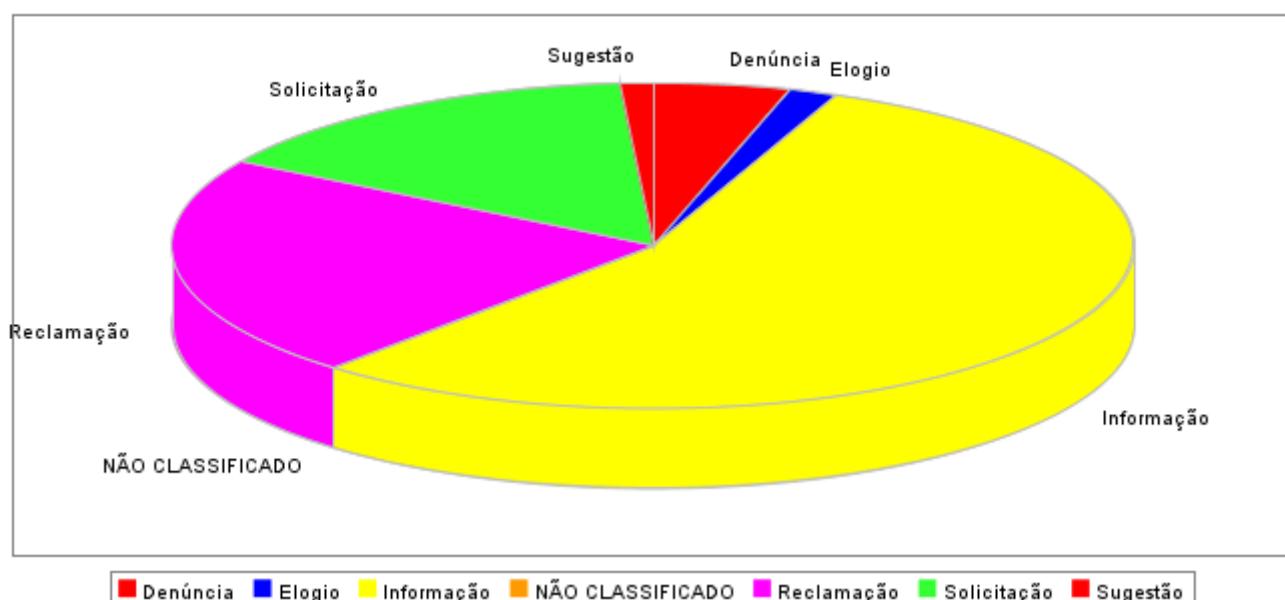
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	2741
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	253
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	9885
HEMOPE	480
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	1
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	206
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	139
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	40
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	6802
ITERP	6
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	2168
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	363
PORTO DE SUAPE	26
PORTO DO RECIFE	9
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	39
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	328
SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE	7
SECRETARIA DA MULHER	38
SECRETARIA DAS CIDADES	46

---

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1780
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	38
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO SOCIAL E REGIONAL	4205
SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA	162
SECRETARIA DE CULTURA	5
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	1383
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	66
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	2367
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	11415
SECRETARIA DE ESPORTES	9
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	121
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E ENERGÉTICOS	35
SECRETARIA DE SAÚDE	413
SECRETARIA DE TRABALHO/QUALIFICAÇÃO E EMPREENDEDORISMO	314
SECRETARIA DE TRANSPORTES	33
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	741
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	183
UPE	483
<b>Total</b>	<b>98867</b>

\*A Secretaria de Articulação Regional foi extinta no início deste ano, tendo suas manifestações sido concluídas. Não constam todas as manifestações da Secretaria de Saúde, mas apenas aquelas que foram encaminhadas pela OGE, considerando que aquele Sistema utiliza o Ouvidor SUS. A SEFAZ também utiliza outro Sistema.

## Por Natureza de Manifestação

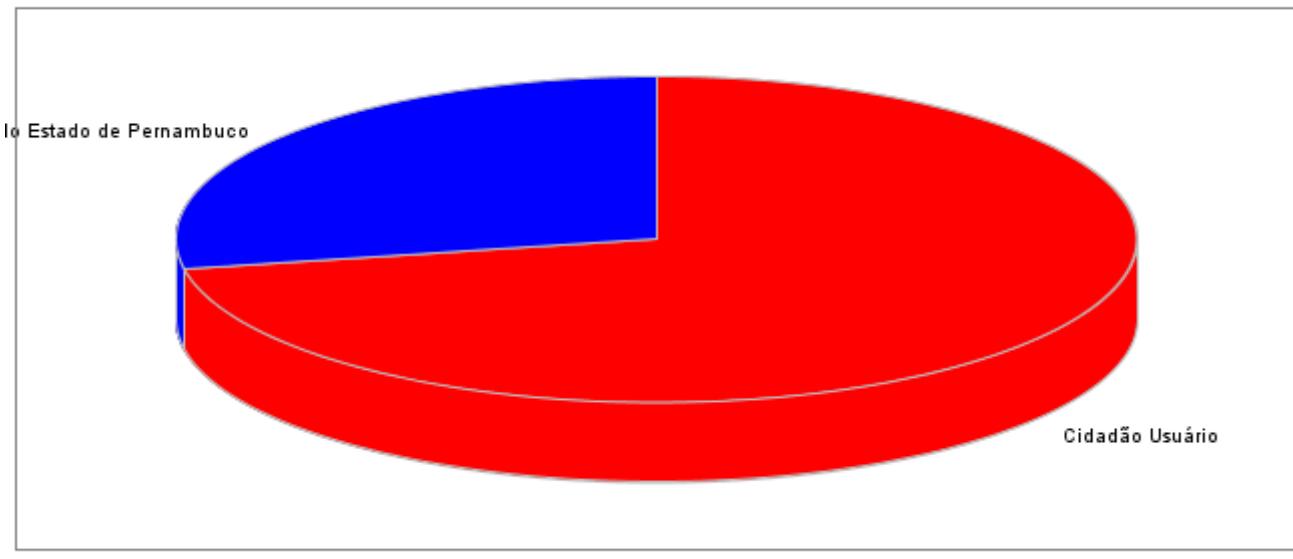


Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	4354	4,62%
Elogio	1516	1,61%
Informação	52155	55,30%
NÃO CLASSIFICADO	12	0,01%
Reclamação	20895	22,16%
Sugestão	1	0,00%
Solicitação	1	0,00%

Solicitação	14314	15,18%
Sugestão	1059	1,12%
<b>Total</b>	<b>*94305</b>	<b>100%</b>

\*Refere-se ao total de manifestações registradas e encaminhadas para Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



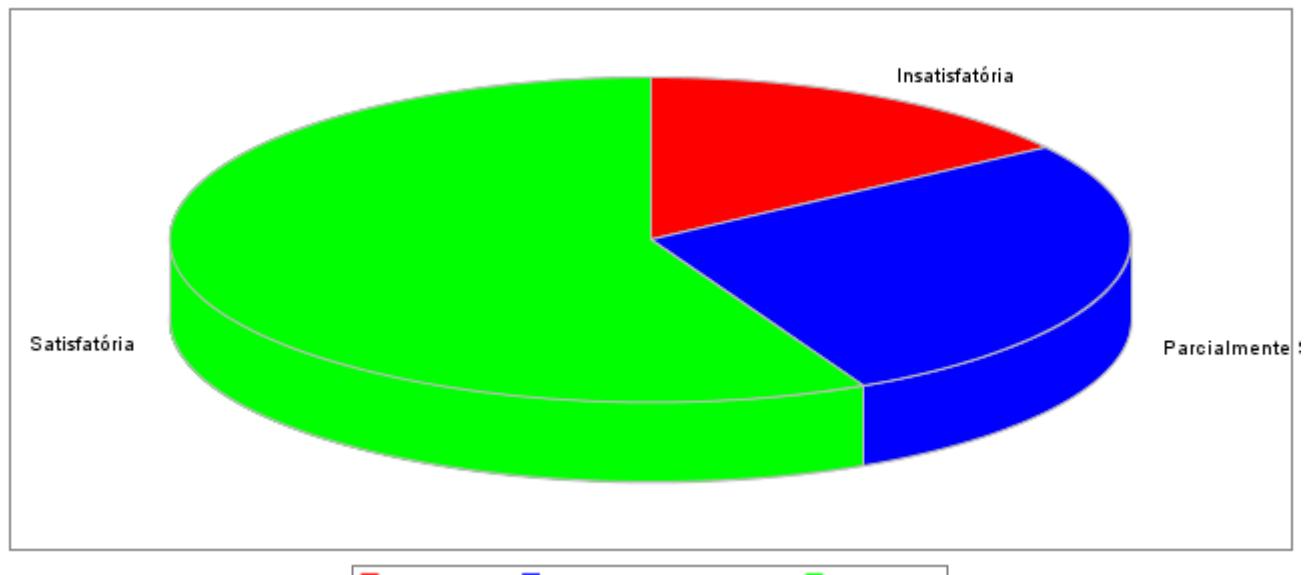
**Total de atendimentos no período: 94305**

**Total de atendimentos concluídos: 84436**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 10739**

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	7741	72,08%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	2998	27,92%

## Estatística de Satisfação do Manifestante



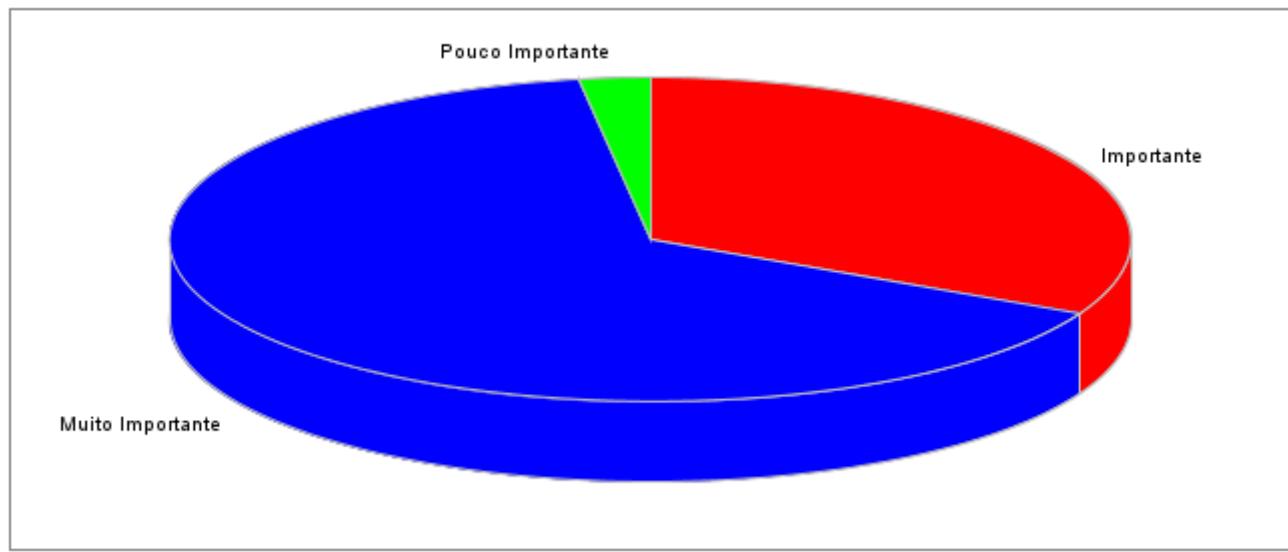
Total de atendimentos no período: 94305

Total de atendimentos concluídos: 84436

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 10739

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	1652	15,38%
Parcialmente Satisfatória	2929	27,27%
Satisfatória	6158	57,34%

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



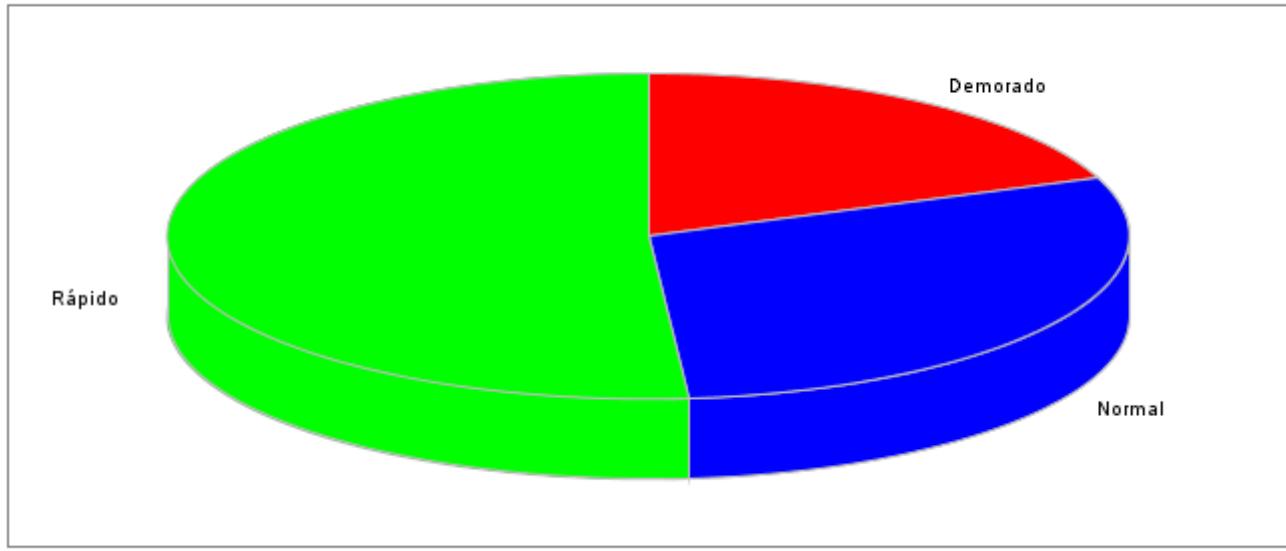
Total de atendimentos no período: 94305

Total de atendimentos concluídos: 84436

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 10739

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	3480	32,41%
Muito Importante	7002	65,20%
Pouco Importante	257	2,39%

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



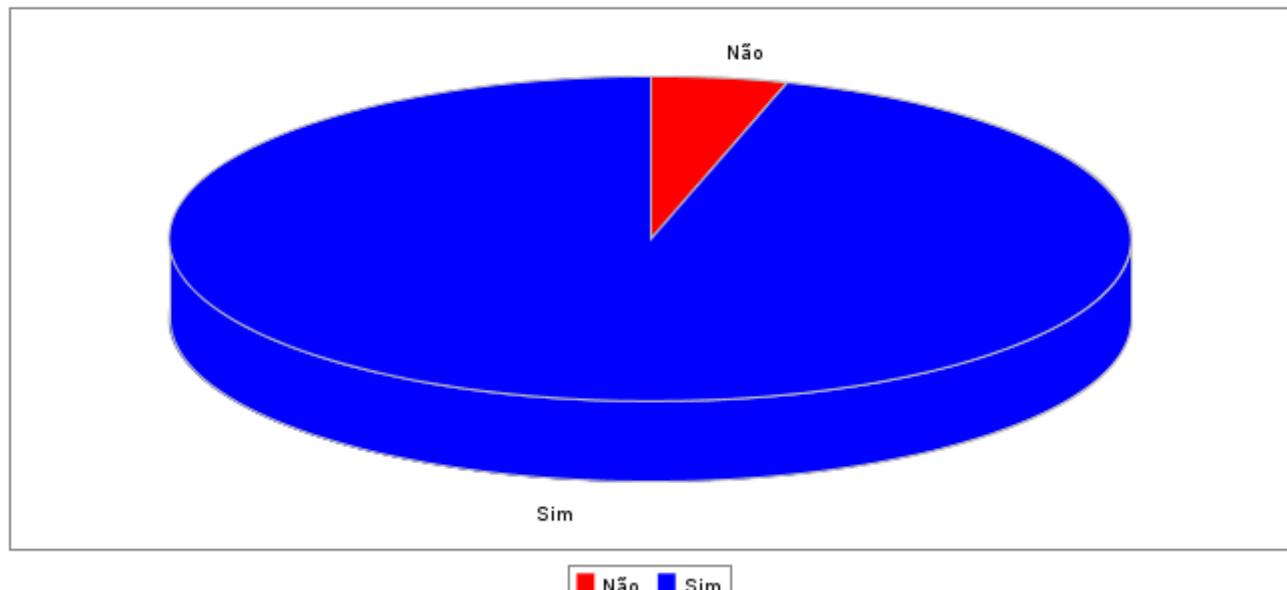
Total de atendimentos no período: 94305

Total de atendimentos concluídos: 84436

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 10739

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	2059	19,17%
Normal	3164	29,46%
Rápido	5516	51,36%

## Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 94305

Total de atendimentos concluídos: 84436

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 10739

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	494	4,60%
Sim	10245	95,40%

FIM DO RELATÓRIO

**Karla Júlia Marcelino**  
Ouvidora Geral do Estado  
Secretaria de Articulação Social e Regional