



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/11/2008 a 14/11/2008

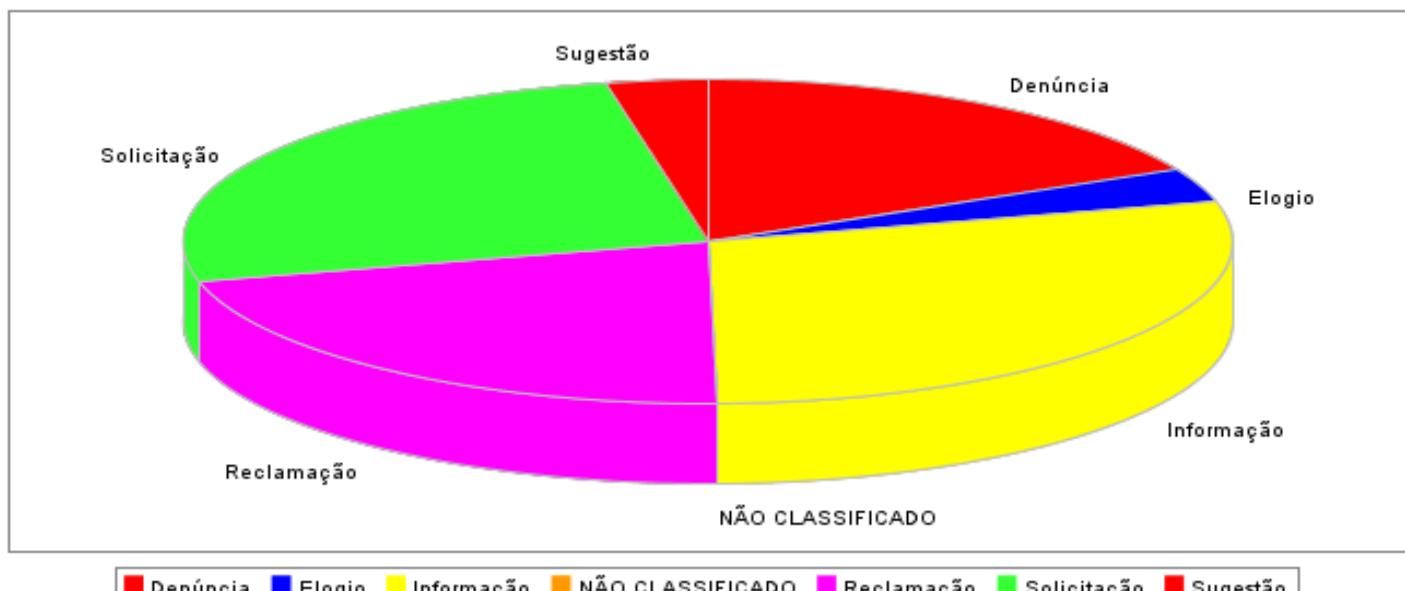
**Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social**

1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1675

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	8
HEMOPE	24
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	1
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	12
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	75
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	4
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	214
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	8
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	45
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	30
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	92
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	53
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	393
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	80
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	24
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	71
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	4
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	17
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	189
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	48
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	11
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	5
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	243
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	21
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
Total	1675

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	294	17,55%
Elogio	58	3,46%
Informação	480	28,66%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,06%
Reclamação	357	21,31%
Solicitação	433	25,85%
Sugestão	52	3,10%
Total	1675	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

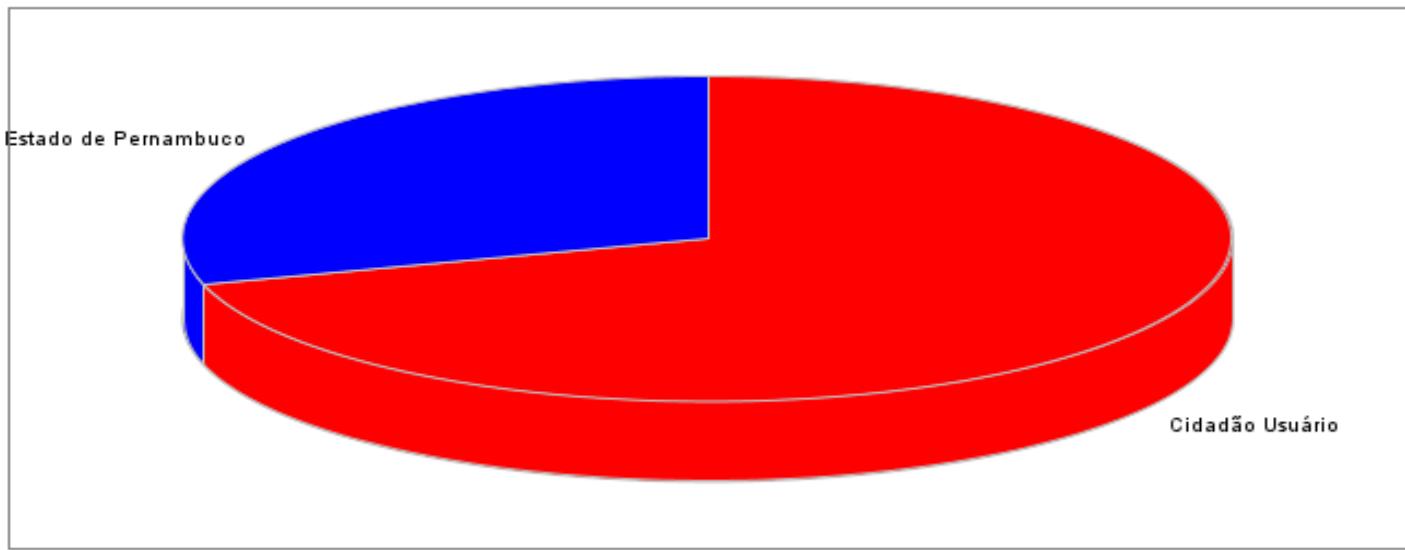
Total de atendimentos no período: 1675

Total de atendimentos concluídos: 1275

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 166

Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

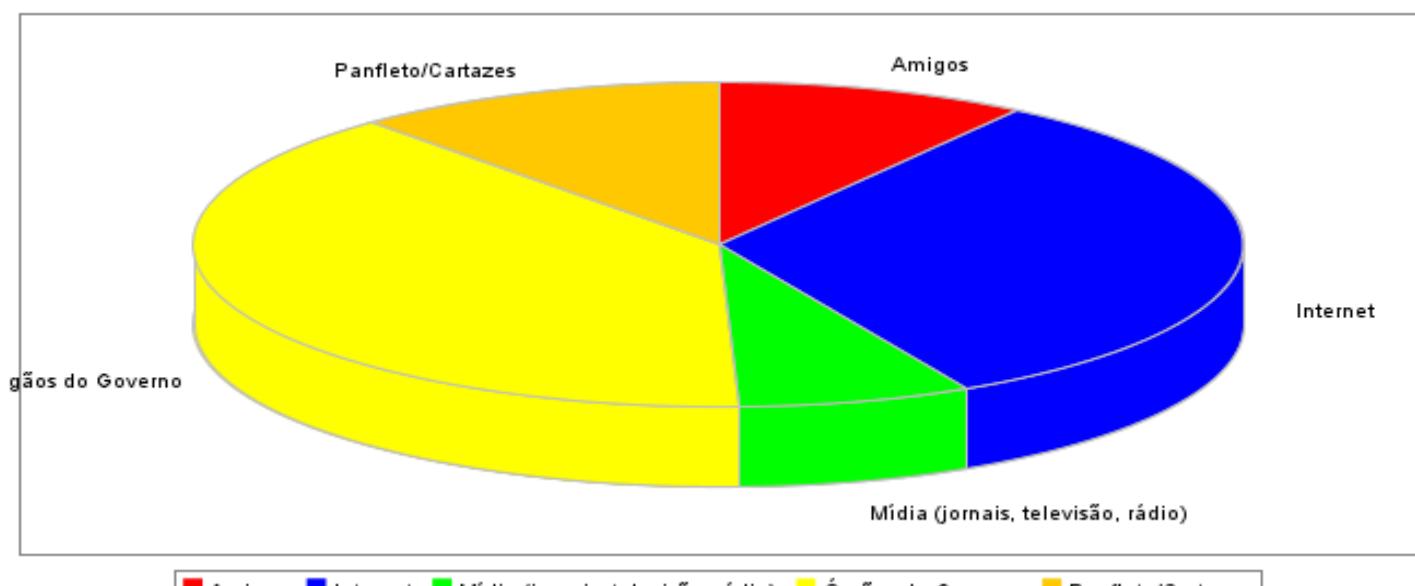
2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



■ Cidadão Usuário ■ Servidor Público do Estado de Pernambuco

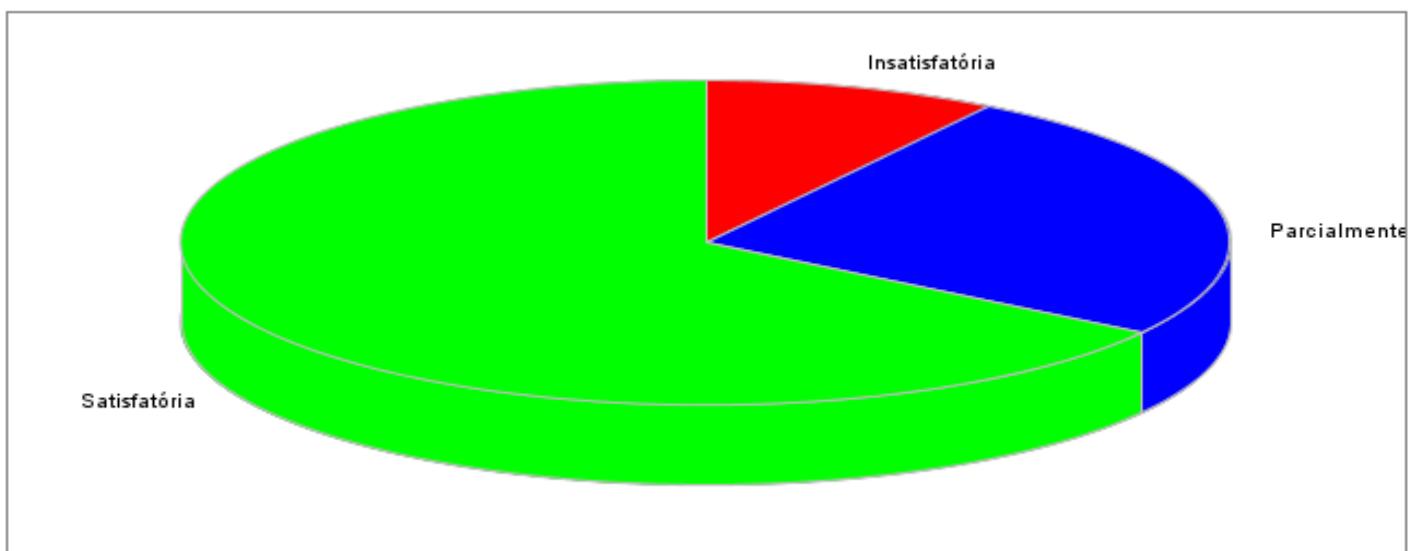
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	117	70,48%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	49	29,52%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



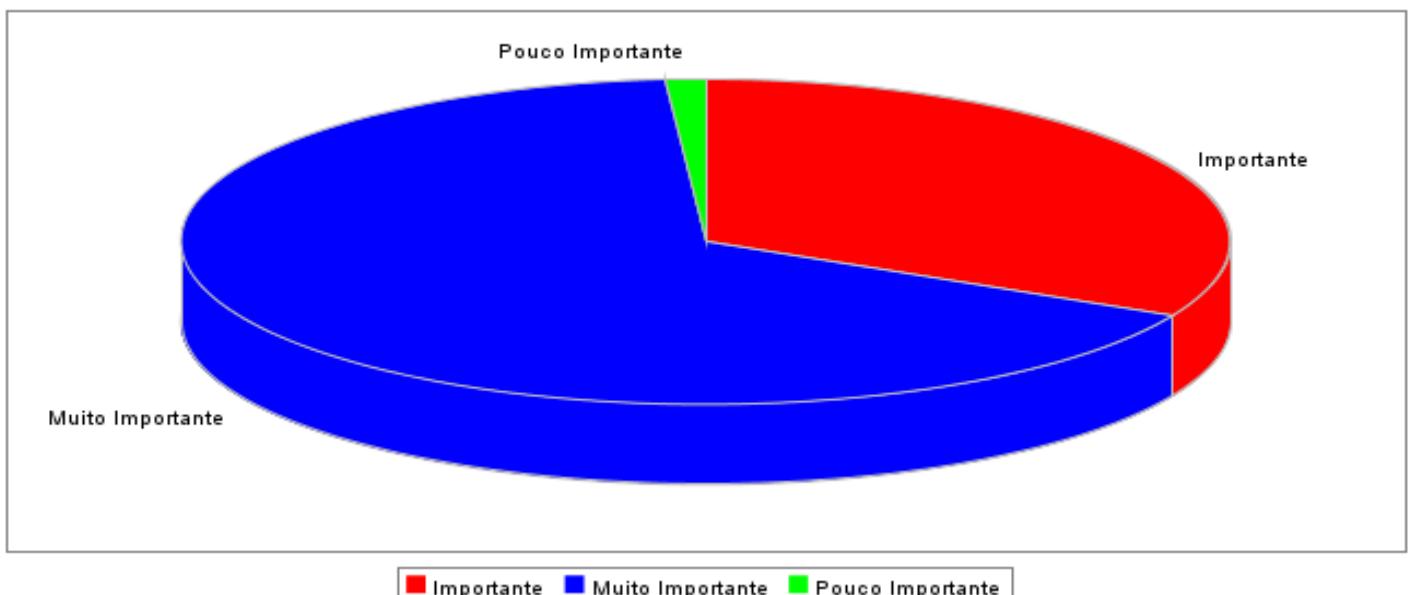
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	16	9,64%
Internet	54	32,53%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	12	7,23%
Órgãos do Governo	65	39,16%
Panfleto/Cartazes	19	11,45%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



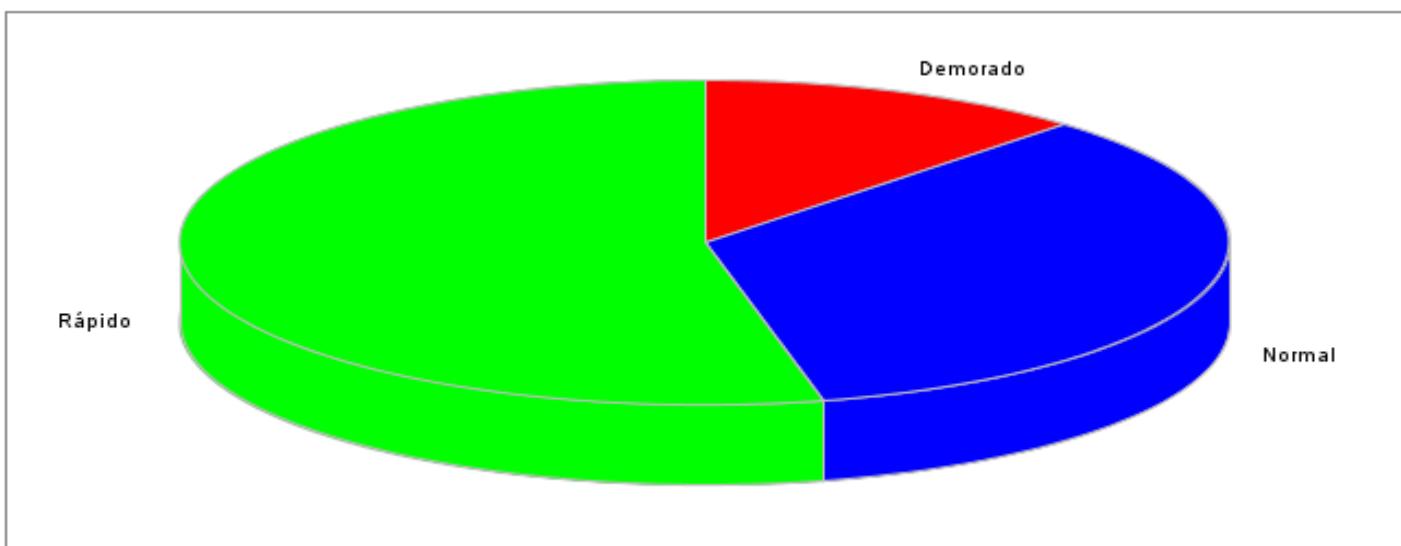
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	15	9,04%
Parcialmente Satisfatória	42	25,30%
Satisfatória	109	65,66%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



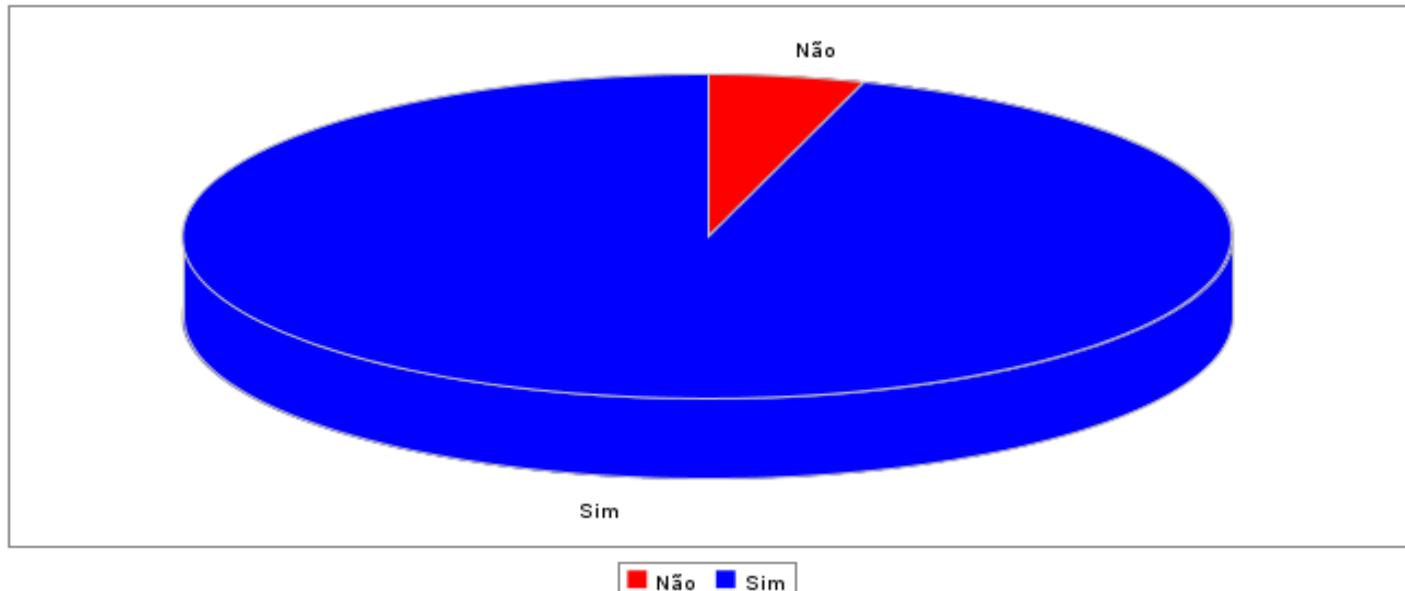
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	54	32,53%
Muito Importante	110	66,27%
Pouco Importante	2	1,20%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	20	12,05%
Normal	57	34,34%
Rápido	89	53,61%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	8	4,82%
Sim	158	95,18%

----- Fim do Relatório -----