



**Relatório Consolidado
do Sistema de Gestão de Ouvidorias**

Período de 01/04/2009 a 15/04/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

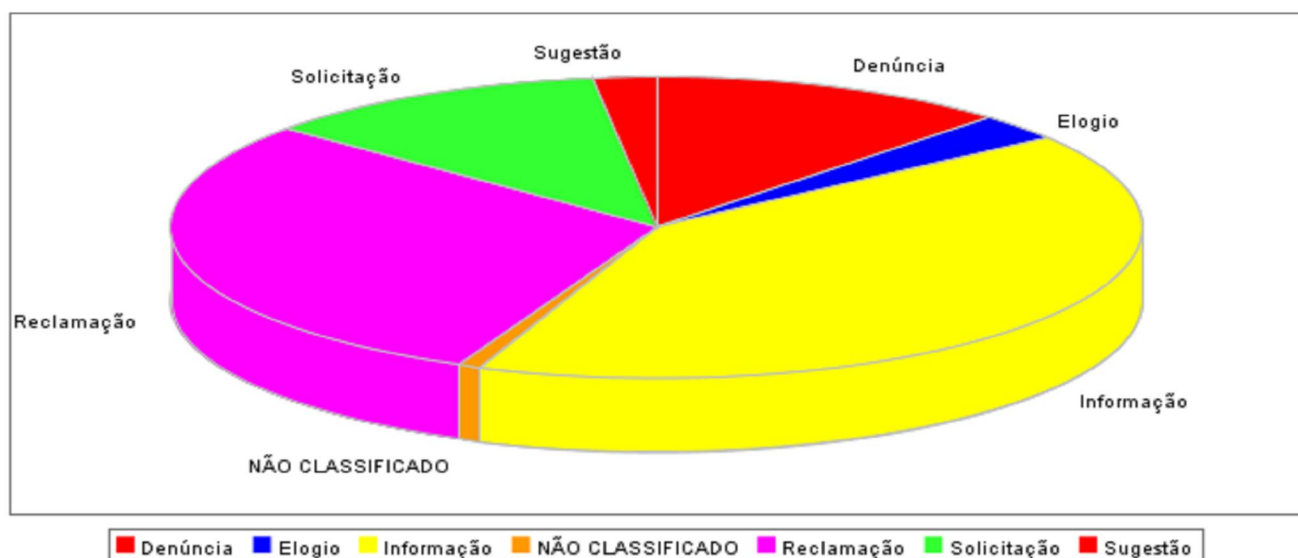
1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1578

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	2
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	7
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	3
HEMOPE	25
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	19
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	6
OUVIDORIA DA COMPESA	8
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	89
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	20
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	62
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	40
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	344
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	247
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	33
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	27
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	6
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	33
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	323
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	25
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	6
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	2
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	193
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	8
PORTO DE SUAPE	3
SECRETARIA DA MULHER	2

SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	12
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO	7
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	11
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	4
Total	1578

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	190	12,04%
Elogio	45	2,85%
Informação	648	41,06%
NÃO CLASSIFICADO	11	0,70%
Reclamação	467	29,59%
Solicitação	184	11,66%
Sugestão	33	2,09%
Total	1578	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

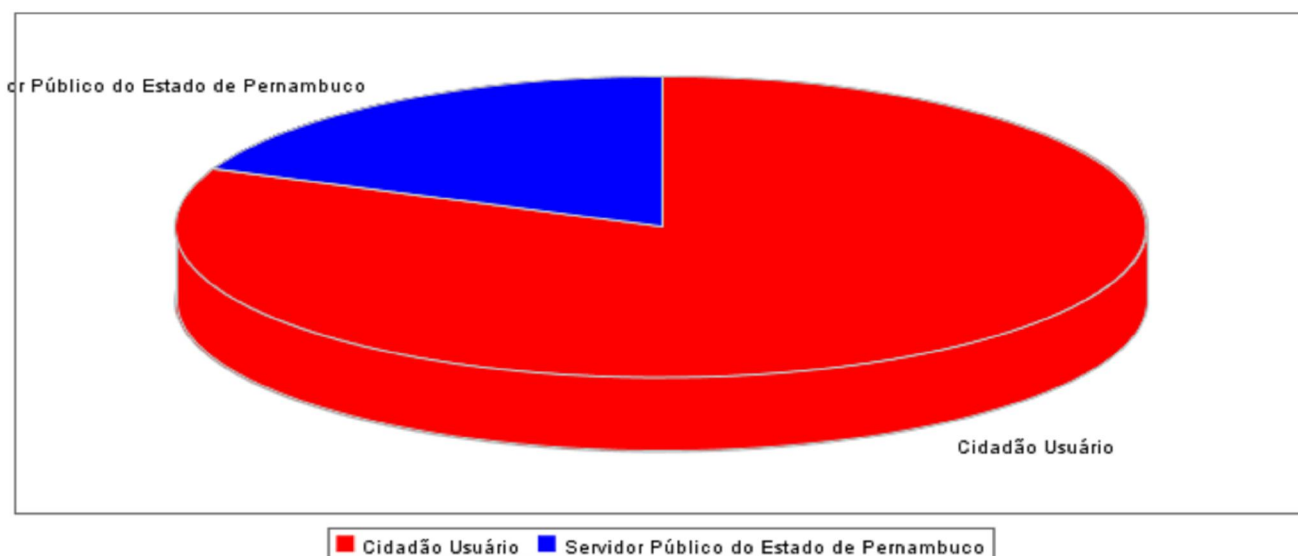
Total de atendimentos no período: 1578

Total de atendimentos concluídos: 1048

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 220

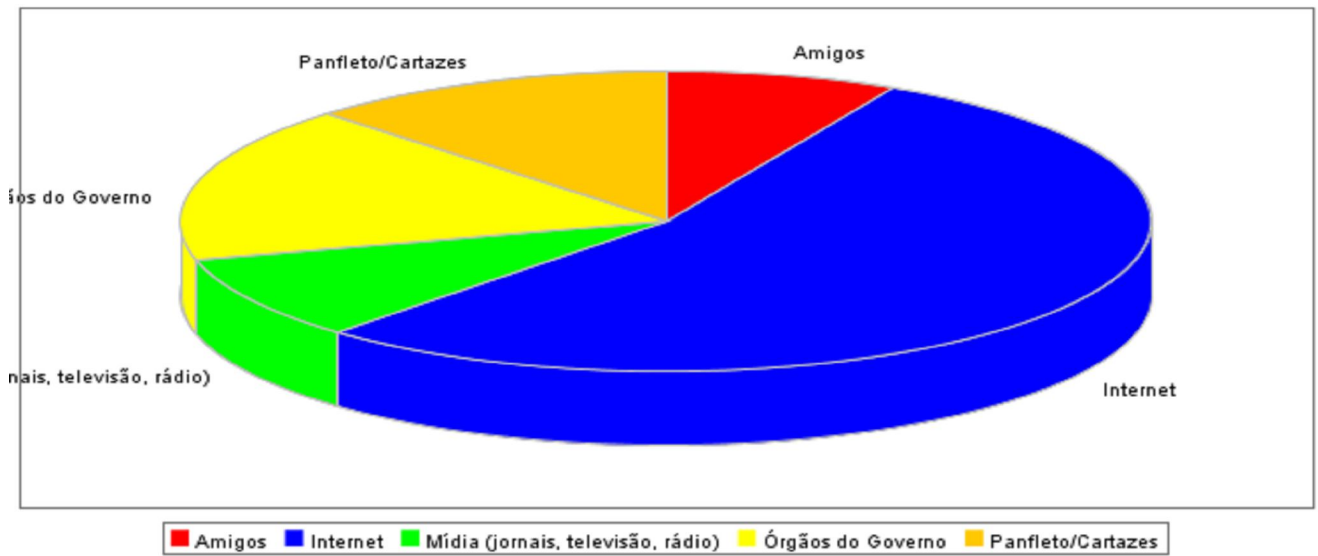
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



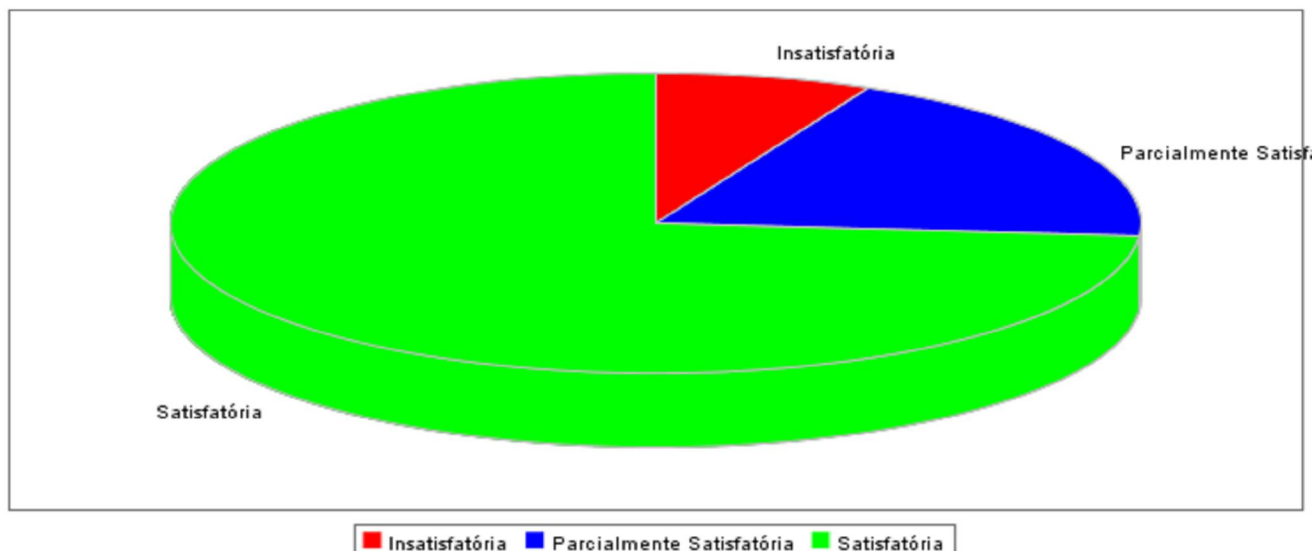
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	179	81,36%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	41	18,64%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



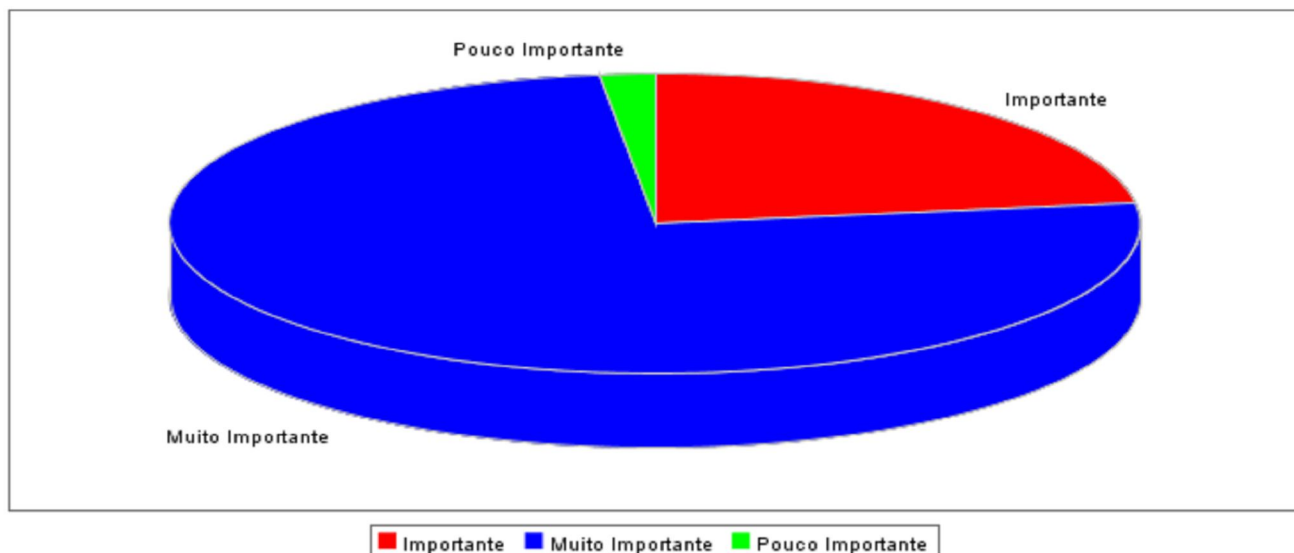
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	17	7,73%
Internet	119	54,09%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	20	9,09%
Órgãos do Governo	37	16,82%
Panfleto/Cartazes	27	12,27%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



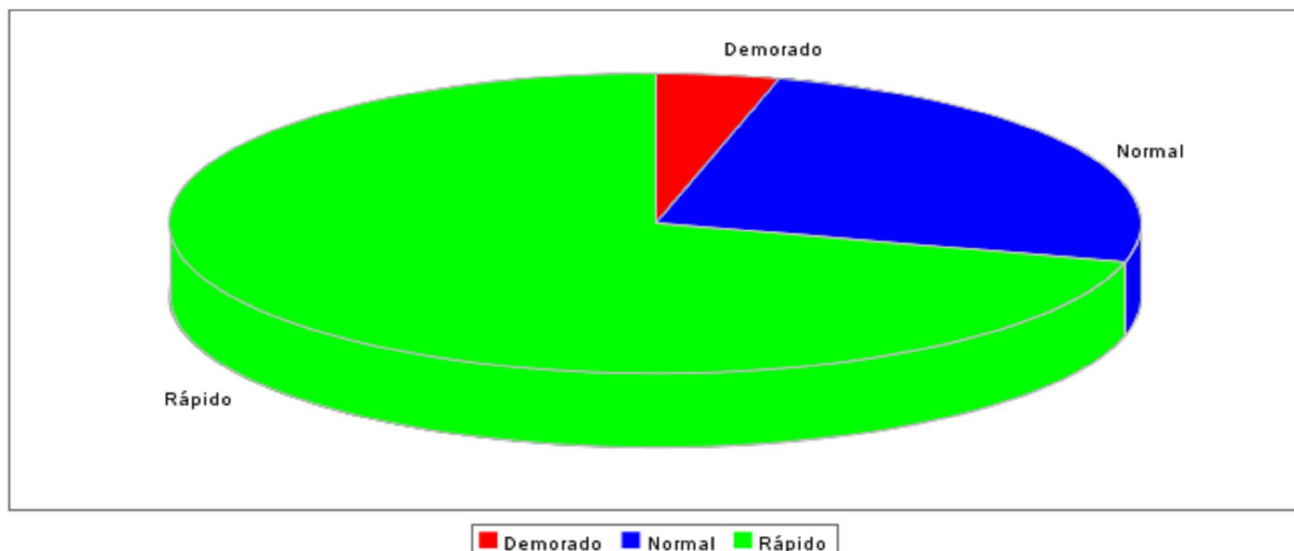
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	16	7,27%
Parcialmente Satisfatória	42	19,09%
Satisfatória	162	73,64%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



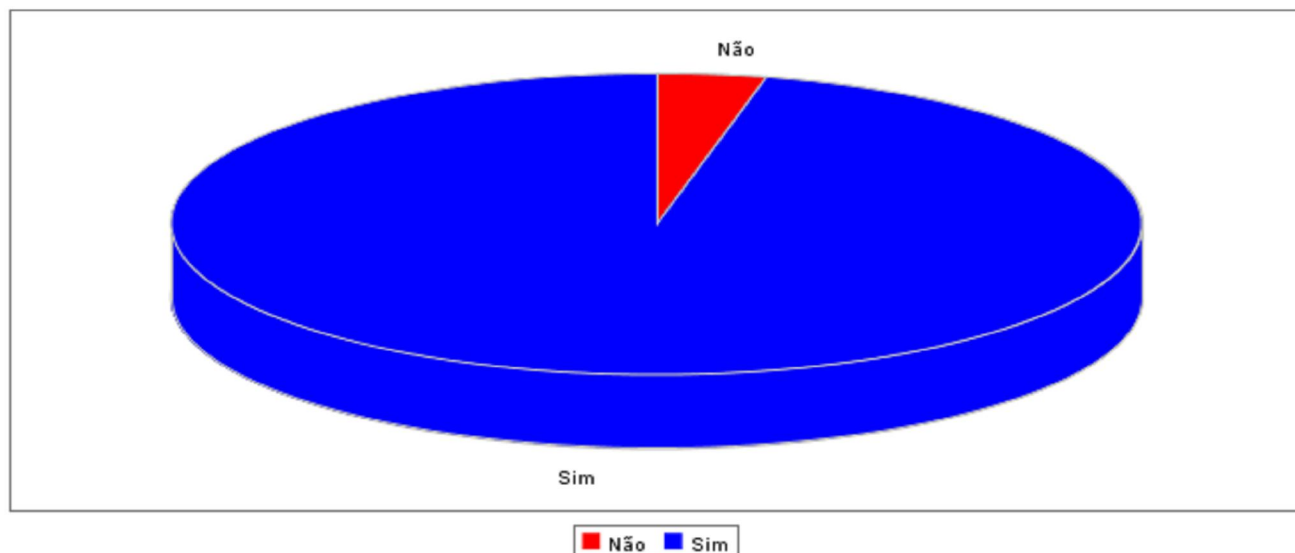
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	50	22,73%
Muito Importante	166	75,45%
Pouco Importante	4	1,82%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	9	4,09%
Normal	55	25,00%
Rápido	156	70,91%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	8	3,64%
Sim	212	96,36%