



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

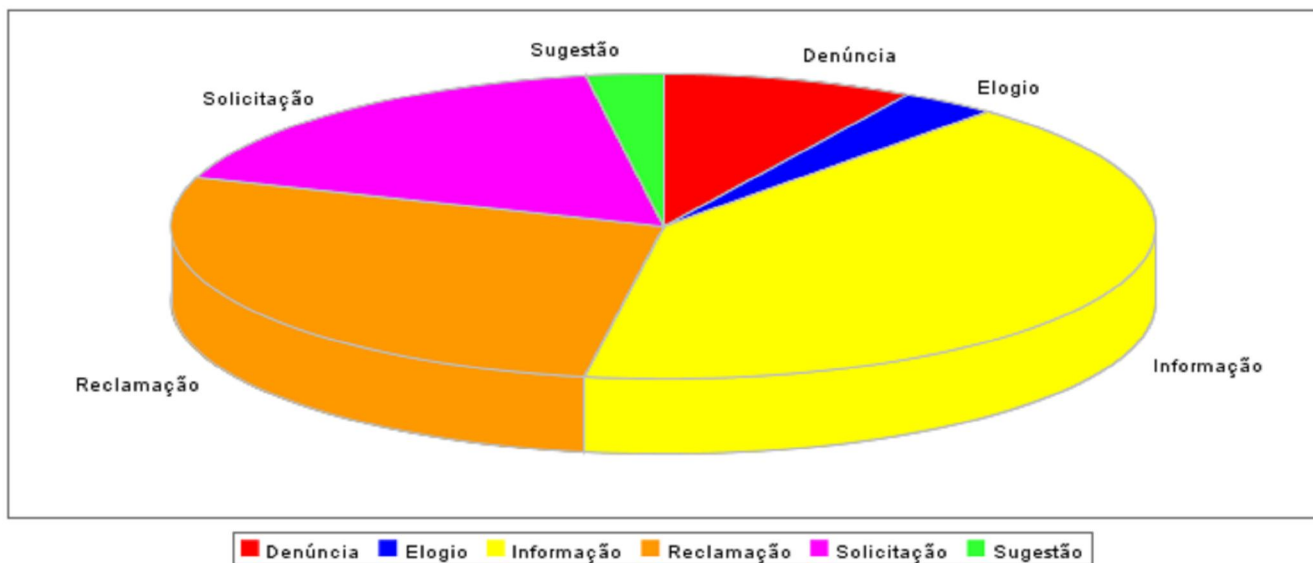
Período de 01/08/2008 a 15/08/2008

1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 2300

| Orgão | Quantidade |
|---|-------------|
| HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS | 29 |
| OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM | 3 |
| OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE | 124 |
| OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE | 14 |
| OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE | 303 |
| OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART | 18 |
| OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL | 97 |
| OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS | 32 |
| OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO | 1000 |
| OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE | 78 |
| OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO | 23 |
| OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL | 9 |
| OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA | 4 |
| OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN | 25 |
| OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON | 139 |
| OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ | 11 |
| OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH | 366 |
| OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE | 22 |
| SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO | 3 |
| Total | 2300 |

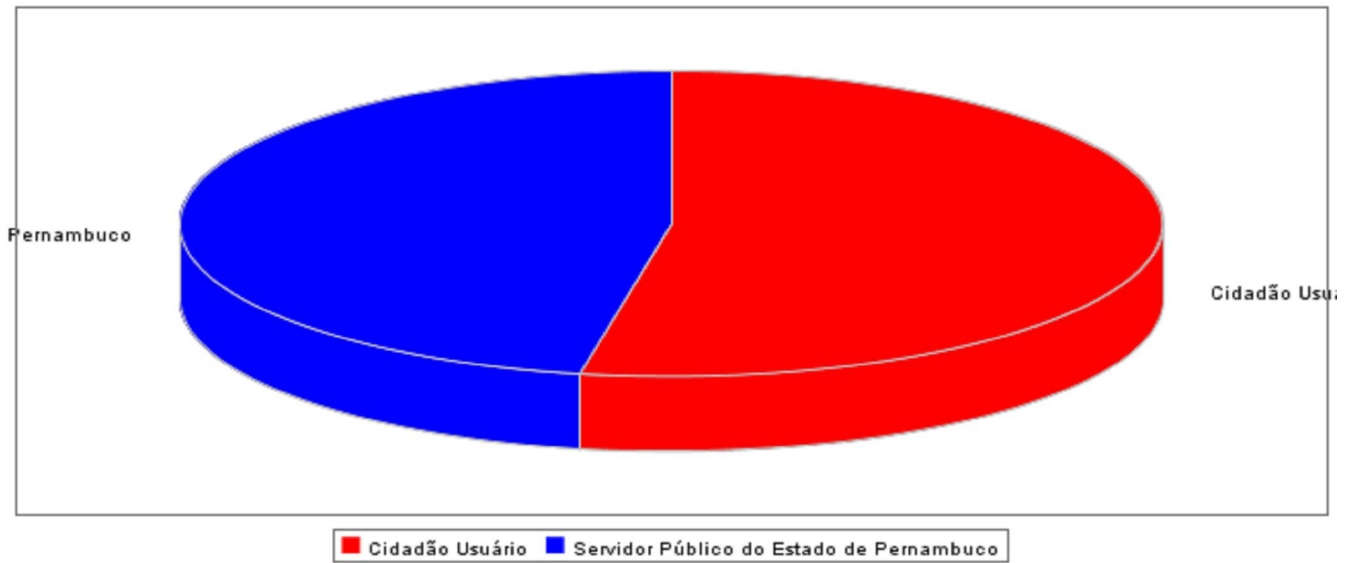
1.2-Por Natureza de Manifestação



| Natureza | Número Absoluto | Percentual |
|--------------|-----------------|-------------|
| Denúncia | 190 | 8,26% |
| Elogio | 74 | 3,22% |
| Informação | 945 | 41,09% |
| Reclamação | 637 | 27,70% |
| Solicitação | 396 | 17,22% |
| Sugestão | 58 | 2,52% |
| Total | 2300 | 100% |

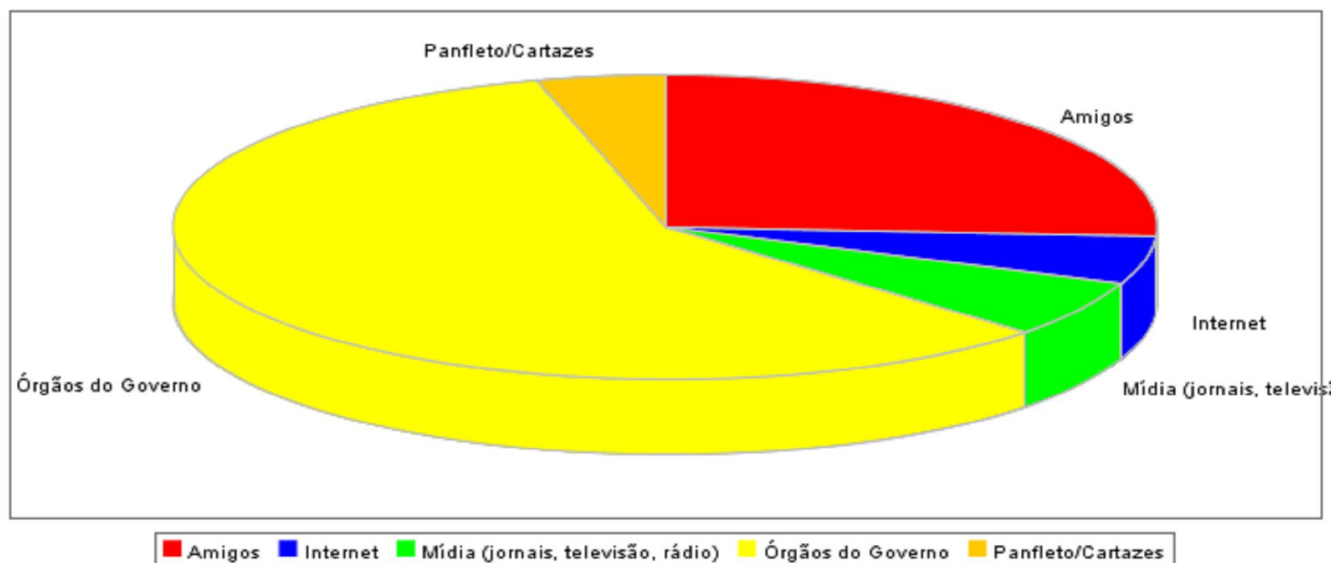
2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



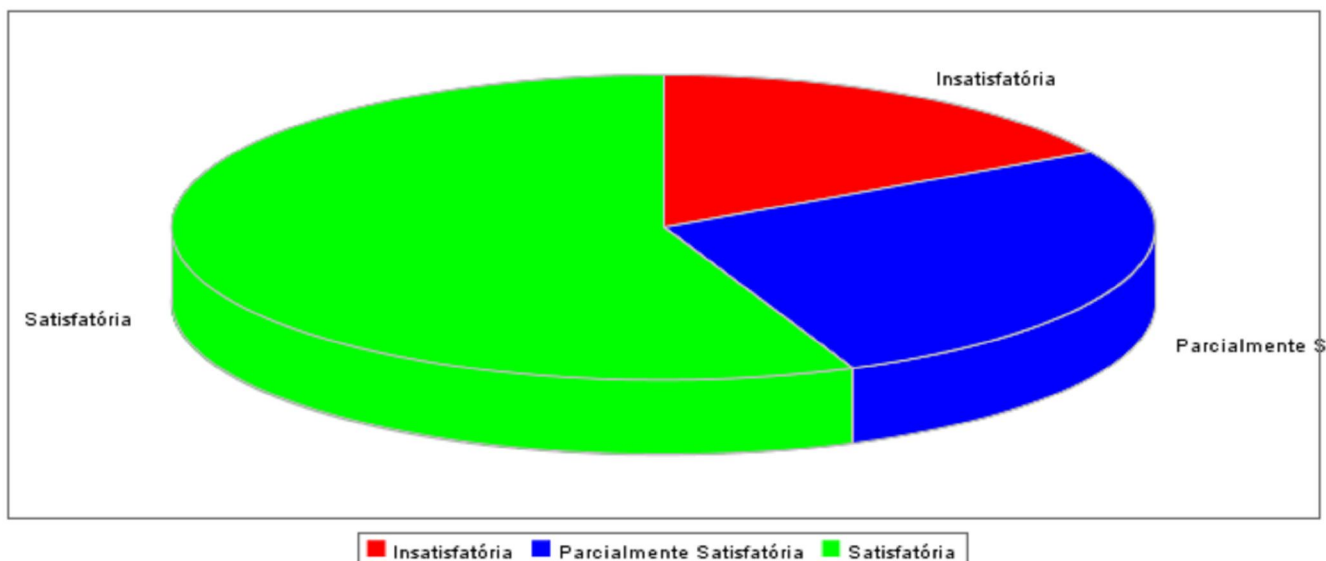
| Descrição | Percentual |
|--|------------|
| Cidadão Usuário | 52,94% |
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 47,06% |

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



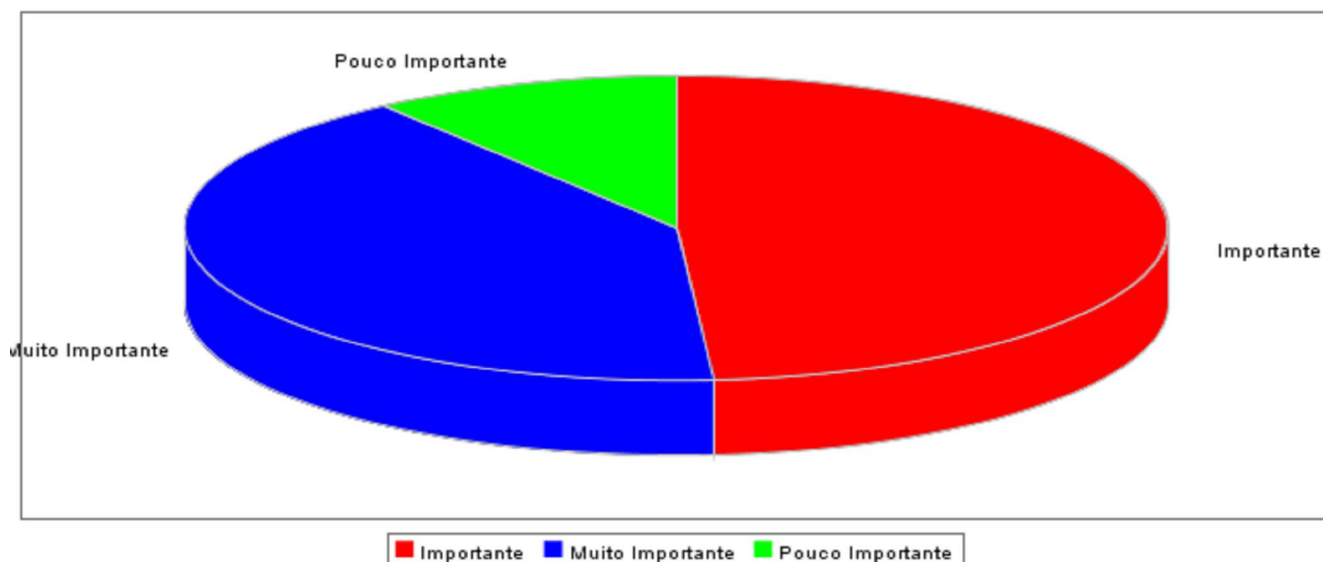
| Descrição | Percentual |
|-----------------------------------|------------|
| Amigos | 26,05% |
| Internet | 5,04% |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 5,88% |
| Órgãos do Governo | 58,82% |
| Panfleto/Cartazes | 4,20% |

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



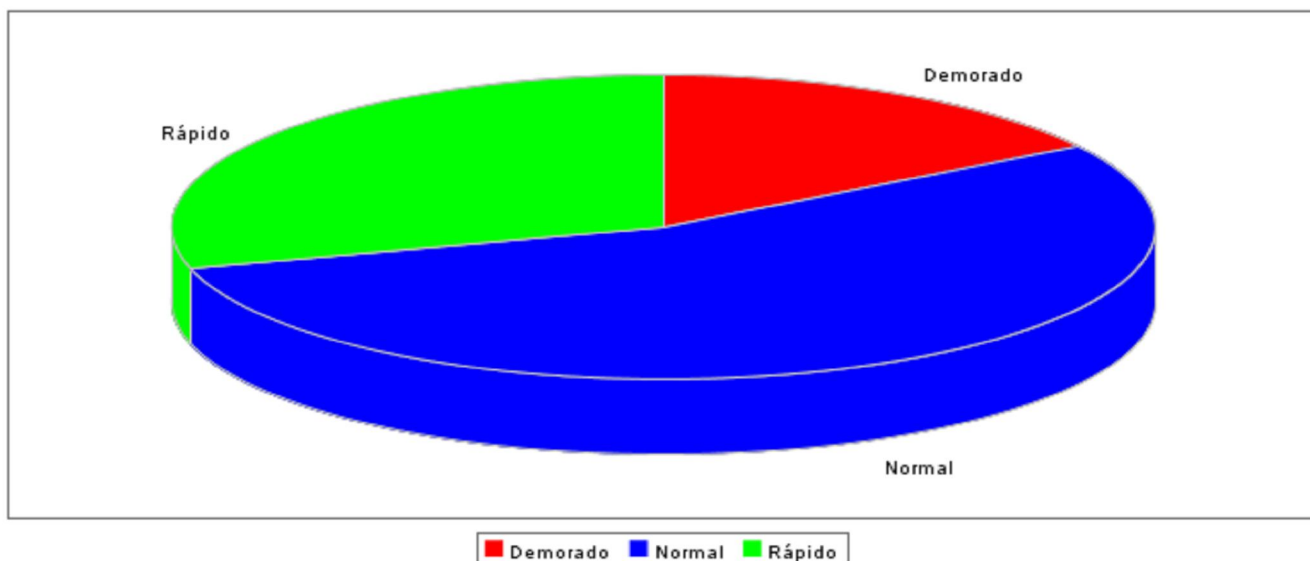
| Descrição | Percentual |
|---------------------------|------------|
| Insatisfatória | 16,81% |
| Parcialmente Satisfatória | 26,89% |
| Satisfatória | 56,30% |

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



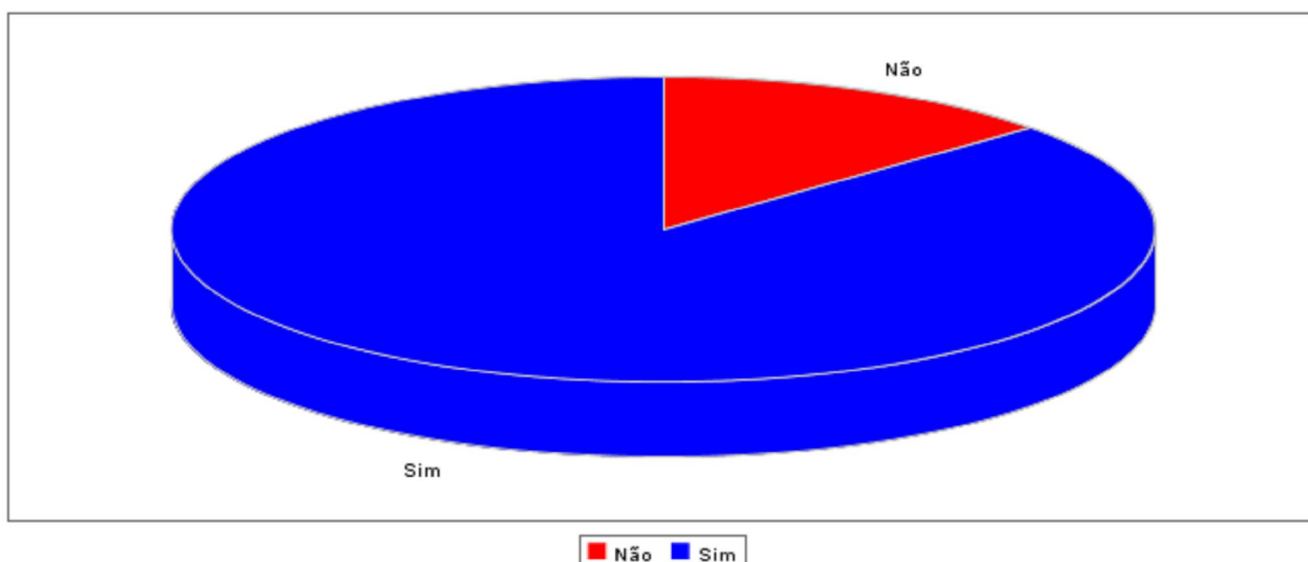
| Descrição | Percentual |
|------------------|------------|
| Importante | 48,74% |
| Muito Importante | 41,18% |
| Pouco Importante | 10,08% |

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



| Descrição | Percentual |
|-----------|------------|
| Demorado | 15,97% |
| Normal | 54,62% |
| Rápido | 29,41% |

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



| Descrição | Percentual |
|-----------|------------|
| Não | 13,45% |
| Sim | 86,55% |