



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

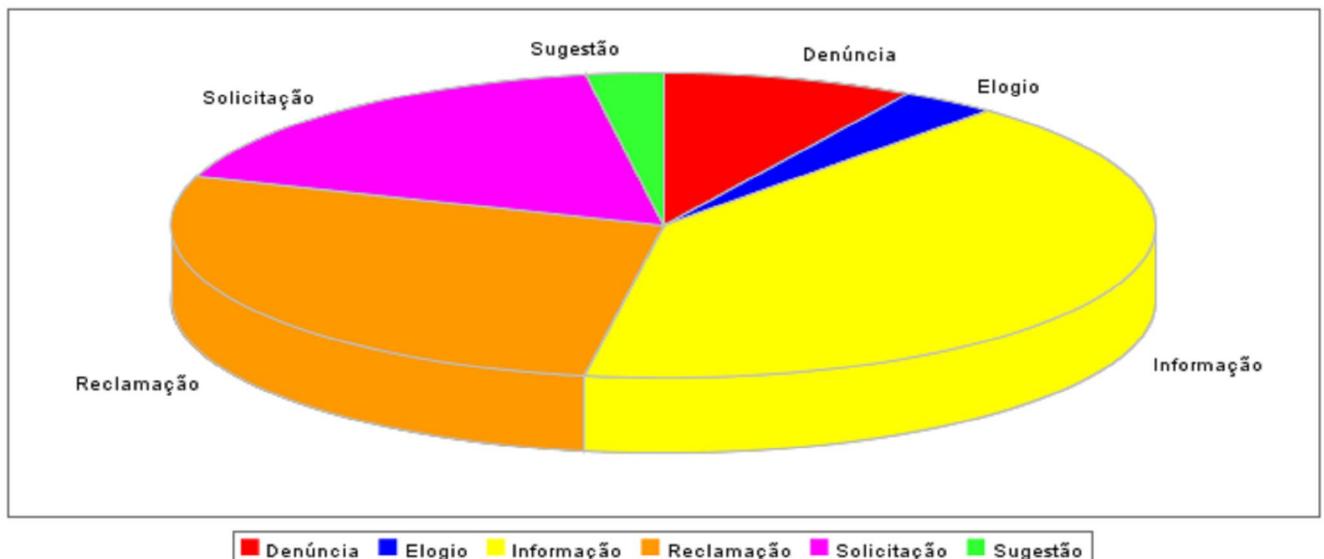
Período de 01/08/2008 a 15/08/2008

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

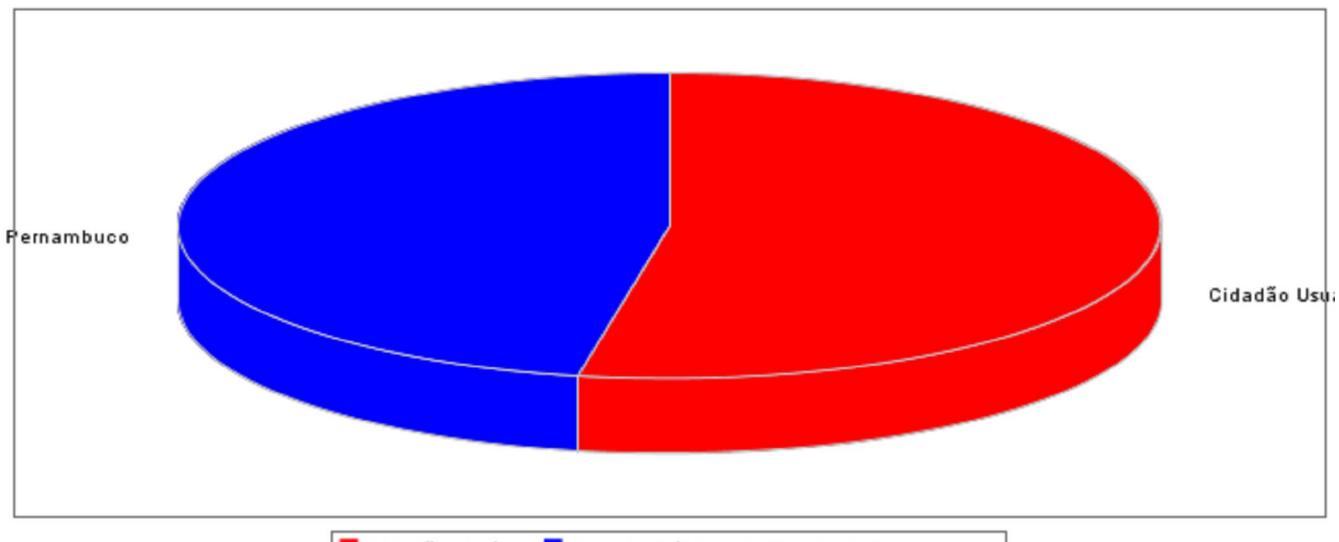
1.2-Por Natureza de Manifestação



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%

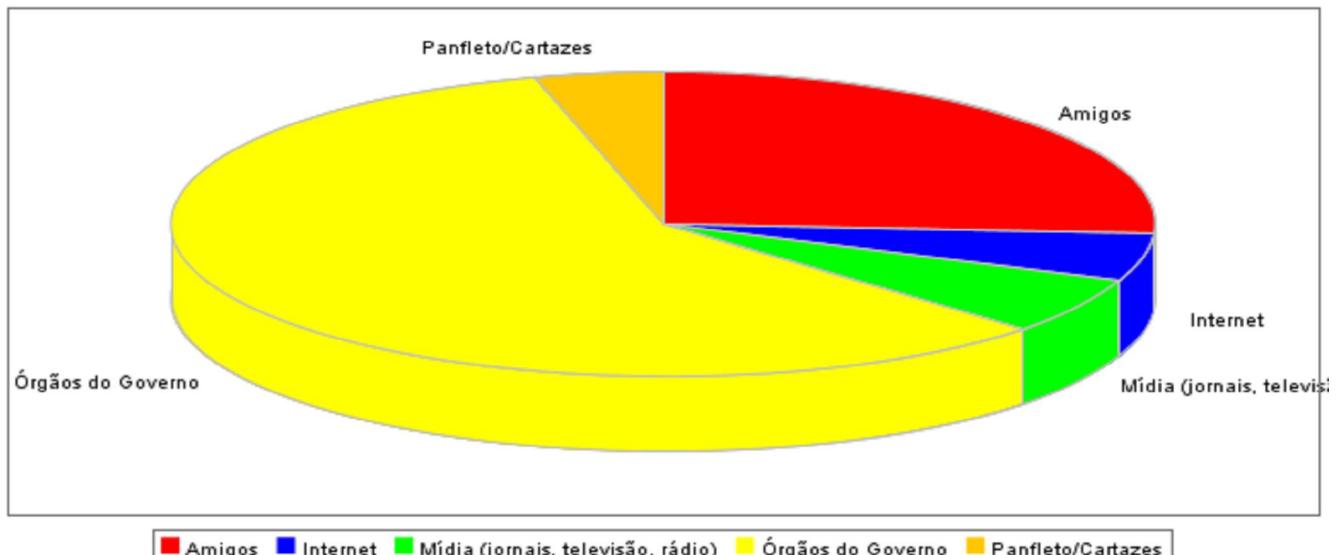
2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



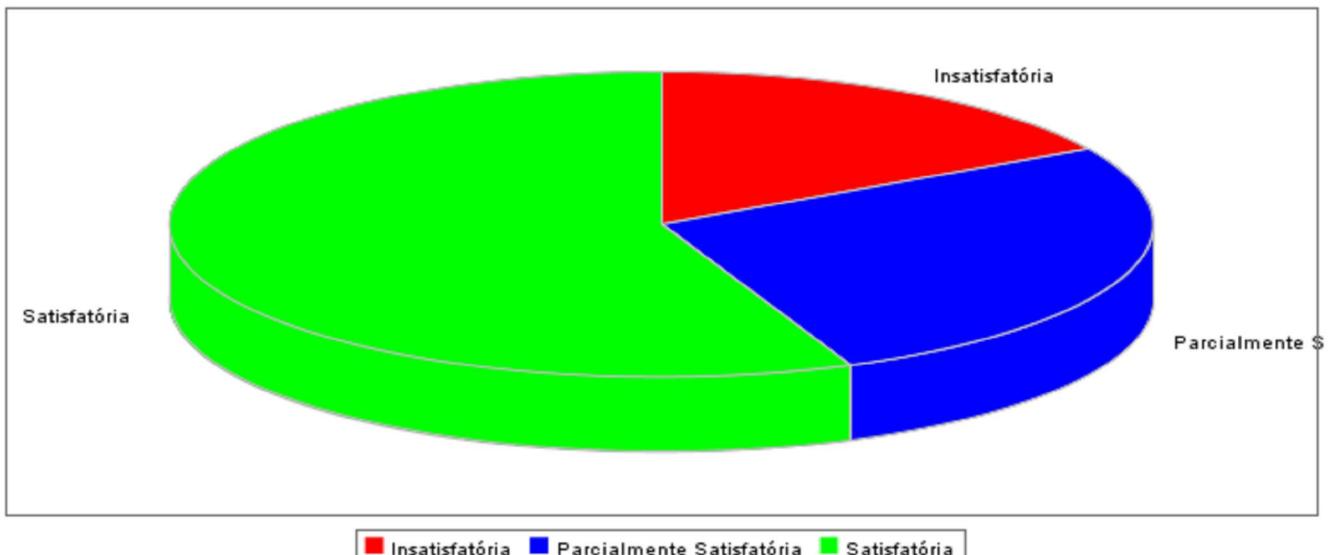
Descrição	Percentual
Cidadão Usuário	52,94%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	47,06%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria

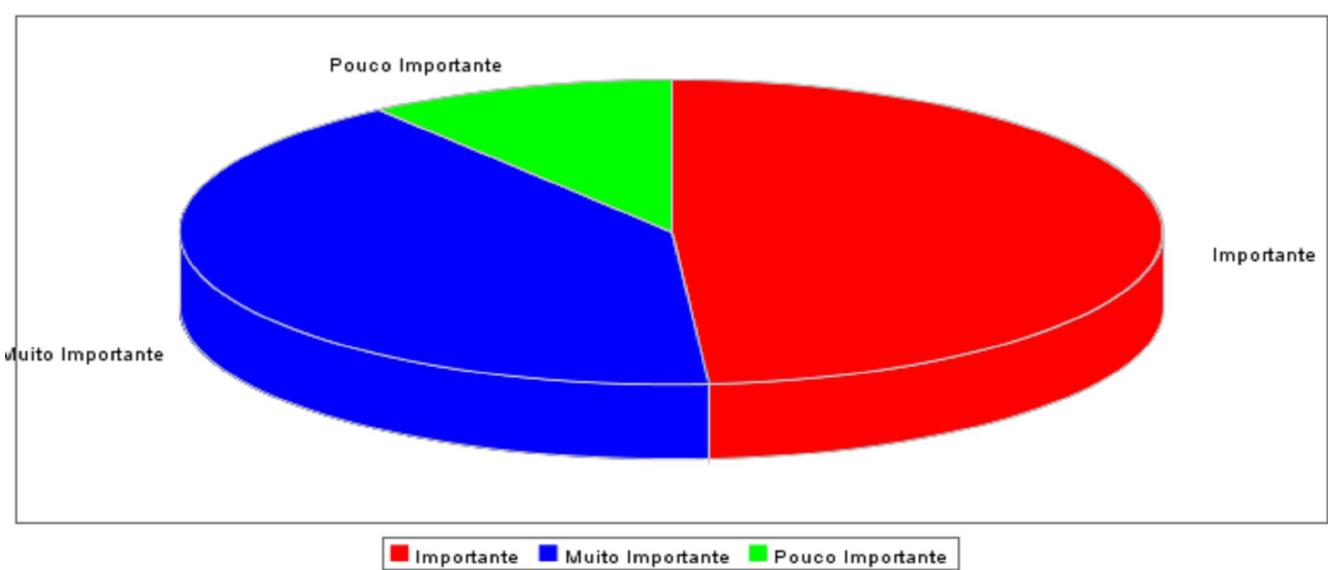


Descrição	Percentual
Amigos	26,05%
Internet	5,04%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	5,88%
Órgãos do Governo	58,82%
Panfleto/Cartazes	4,20%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante

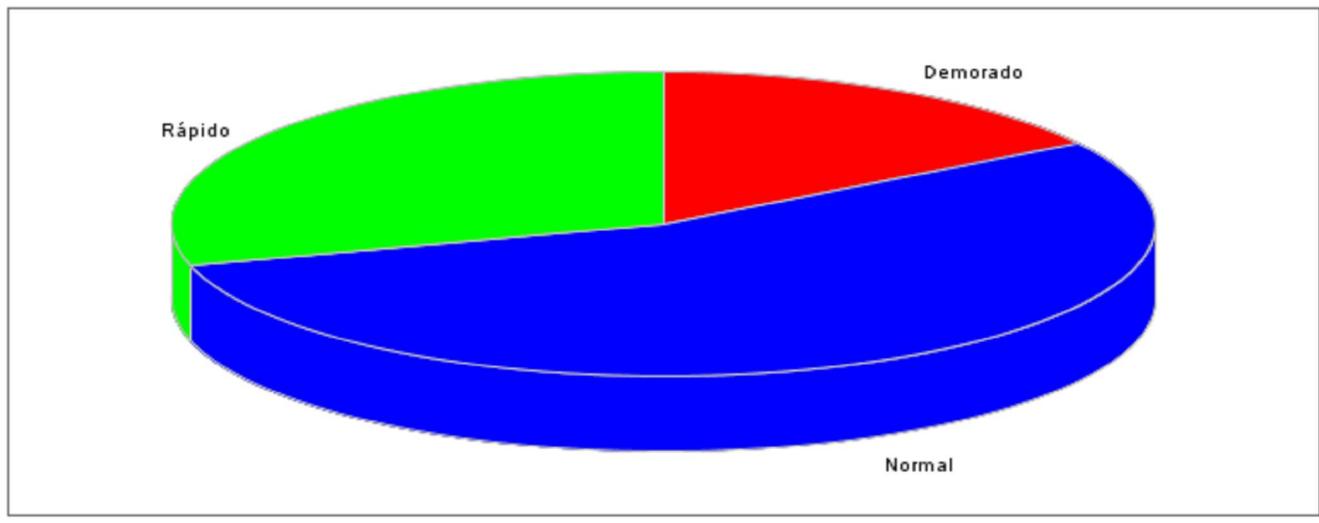


2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



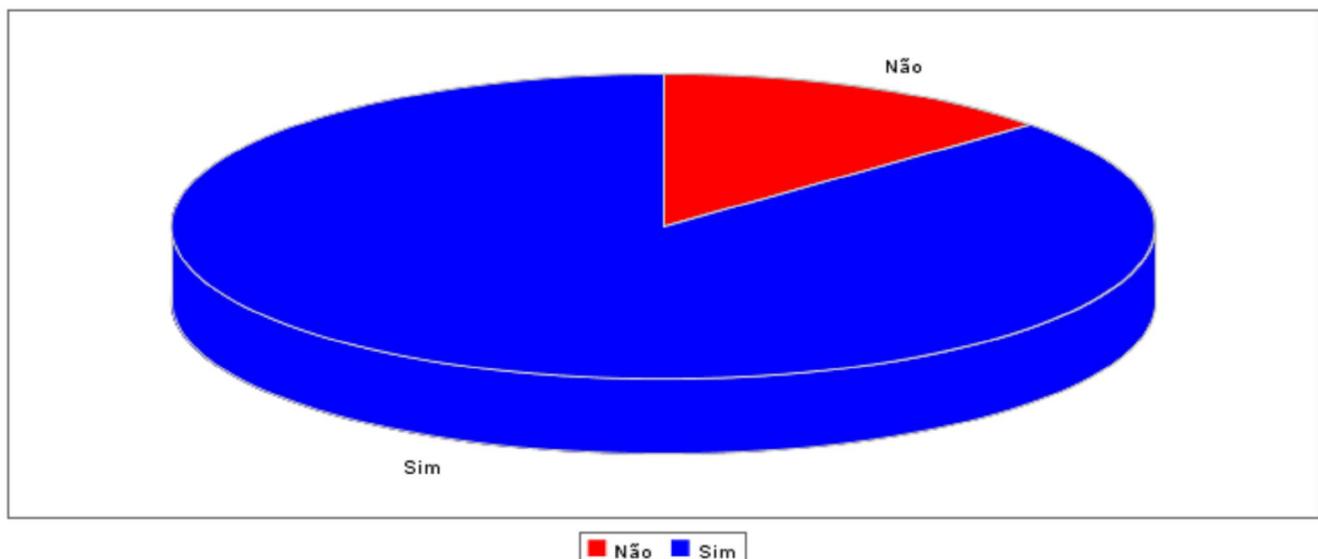
Descrição	Percentual
Importante	48,74%
Muito Importante	41,18%
Pouco Importante	10,08%

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%