



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

**Período de 01/12/2008 a 15/12/2008**

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

# 1-Informações Gerais

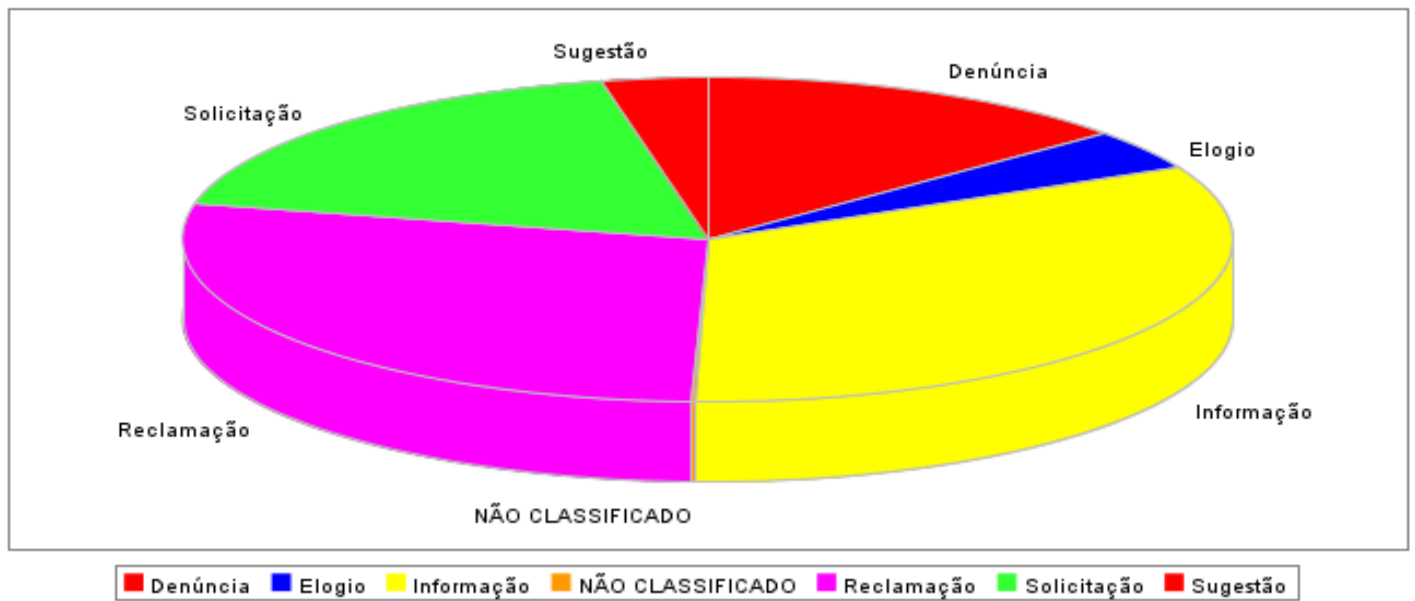
## 1.1-Número Total de Manifestações no período: 1237

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	5
COMPESA	18
FUNDAÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DE PERNAMBUCO	1
HEMOPE	21
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	8
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	5
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	33
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	14
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	9
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	30
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	24
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	86
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	32
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	494
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	49
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	39
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	73
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	1
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	22
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	23
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	23
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	6
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	184
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	26
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1

**Total**

**1237**

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	169	13,66%
Elogio	50	4,04%
Informação	404	32,66%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,16%
Reclamação	346	27,97%
Solicitação	226	18,27%
Sugestão	40	3,23%
<b>Total</b>	<b>1237</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

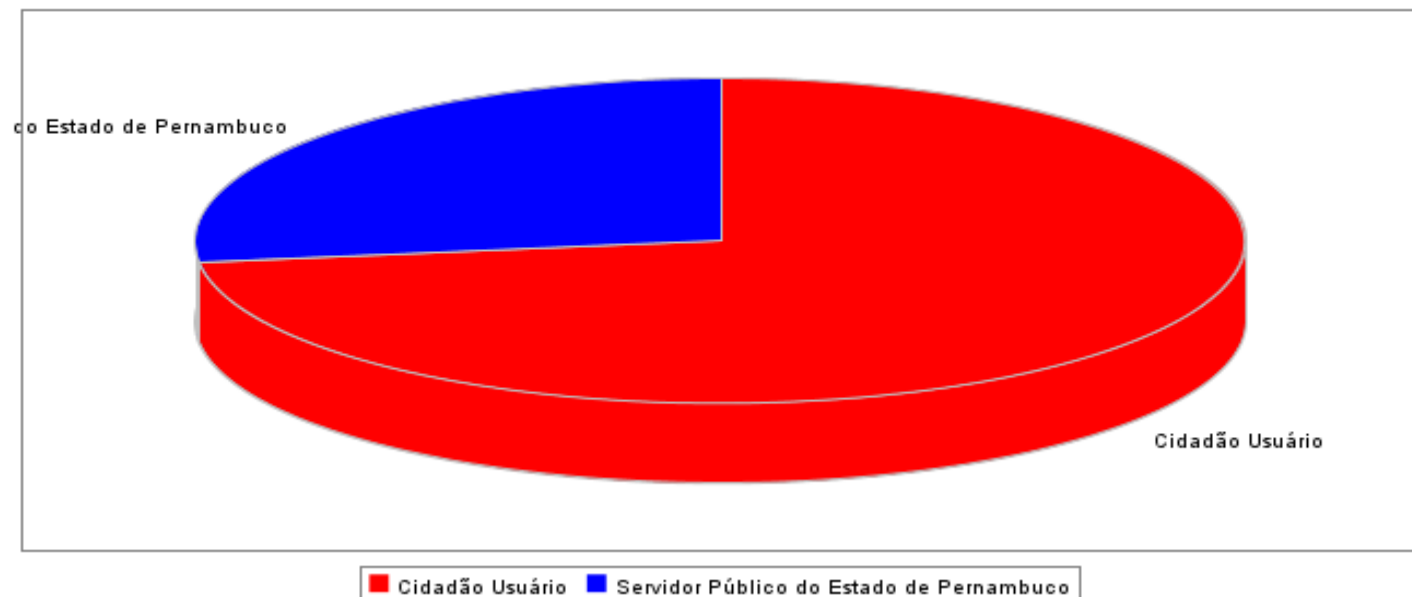
Total de atendimentos no período: 1237

Total de atendimentos concluídos: 1000

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 207

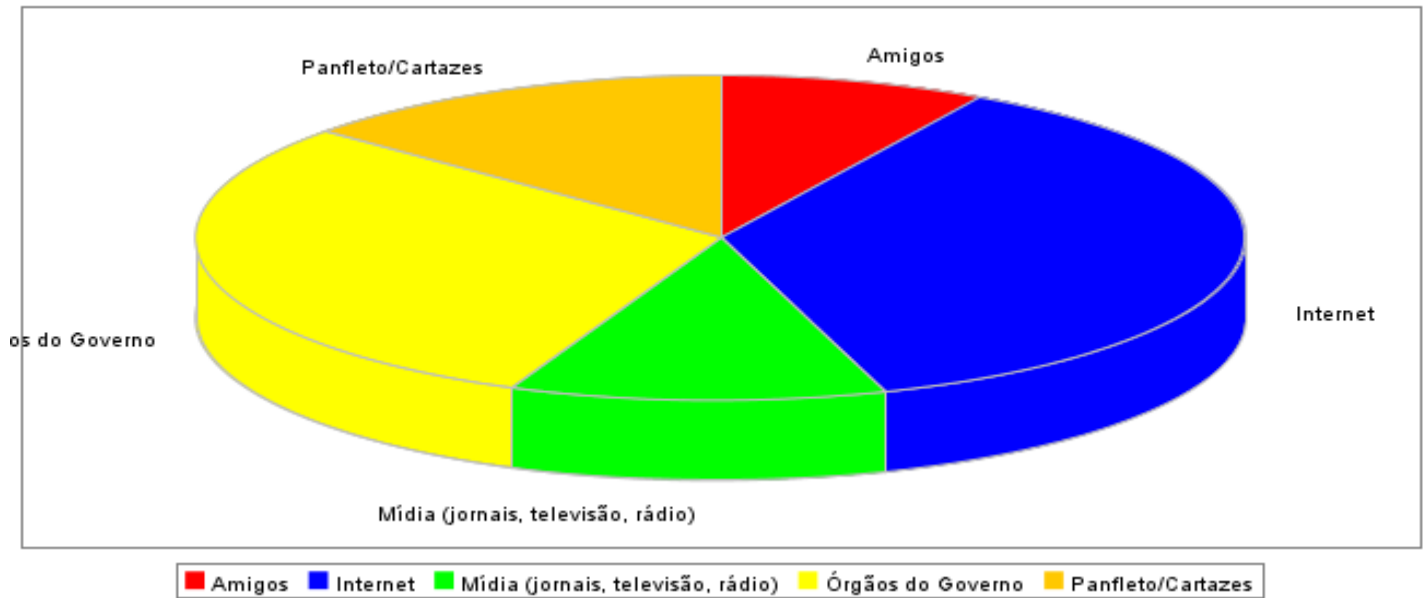
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

### 2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



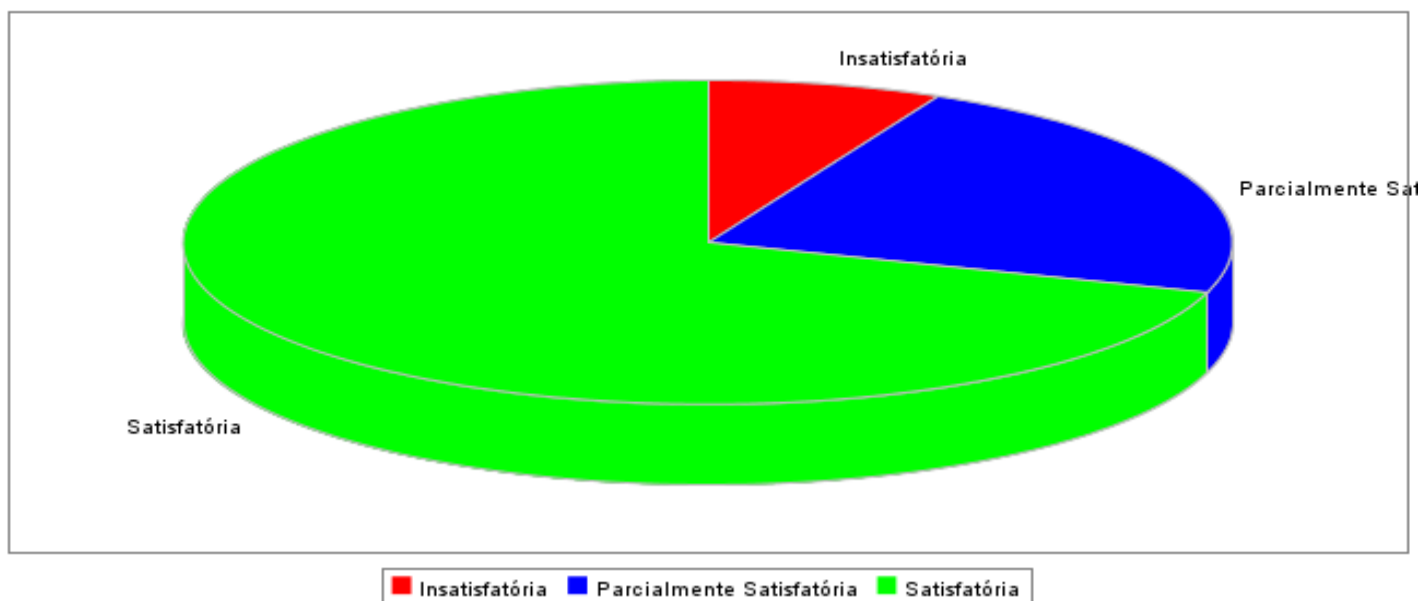
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	151	72,95%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	56	27,05%

## 2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



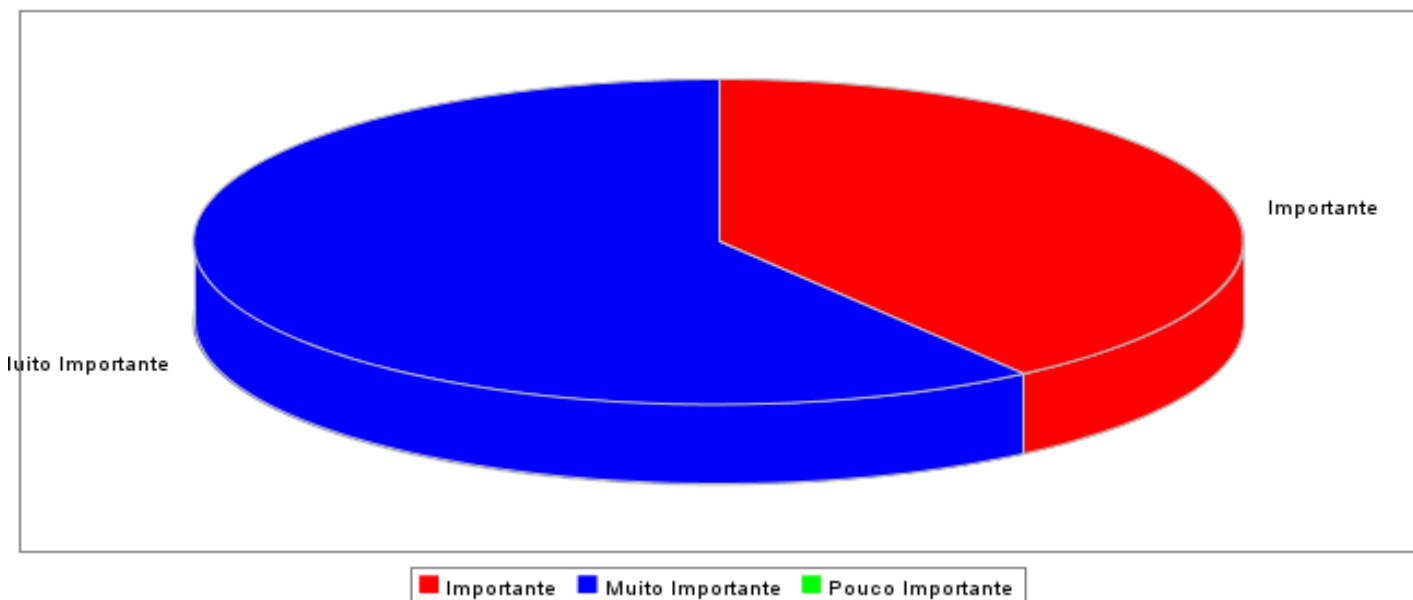
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	17	8,21%
Internet	76	36,71%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	24	11,59%
Órgãos do Governo	62	29,95%
Panfleto/Cartazes	28	13,53%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



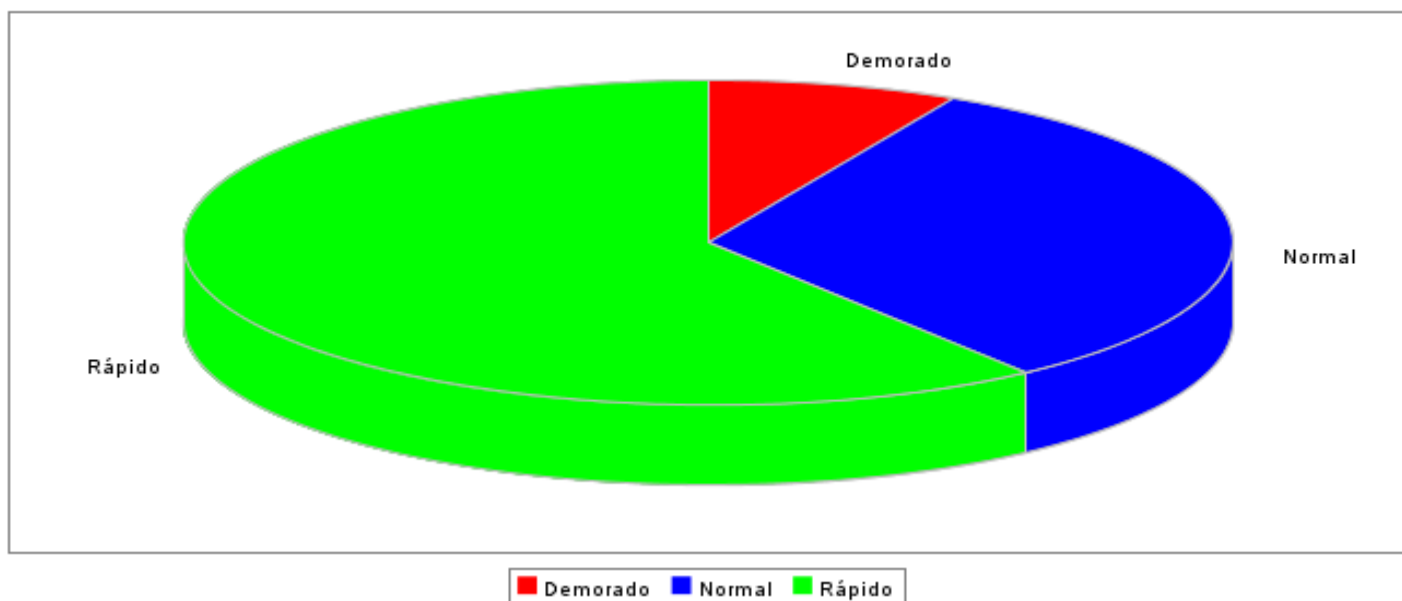
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	15	7,25%
Parcialmente Satisfatória	47	22,71%
Satisfatória	145	70,05%

### 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



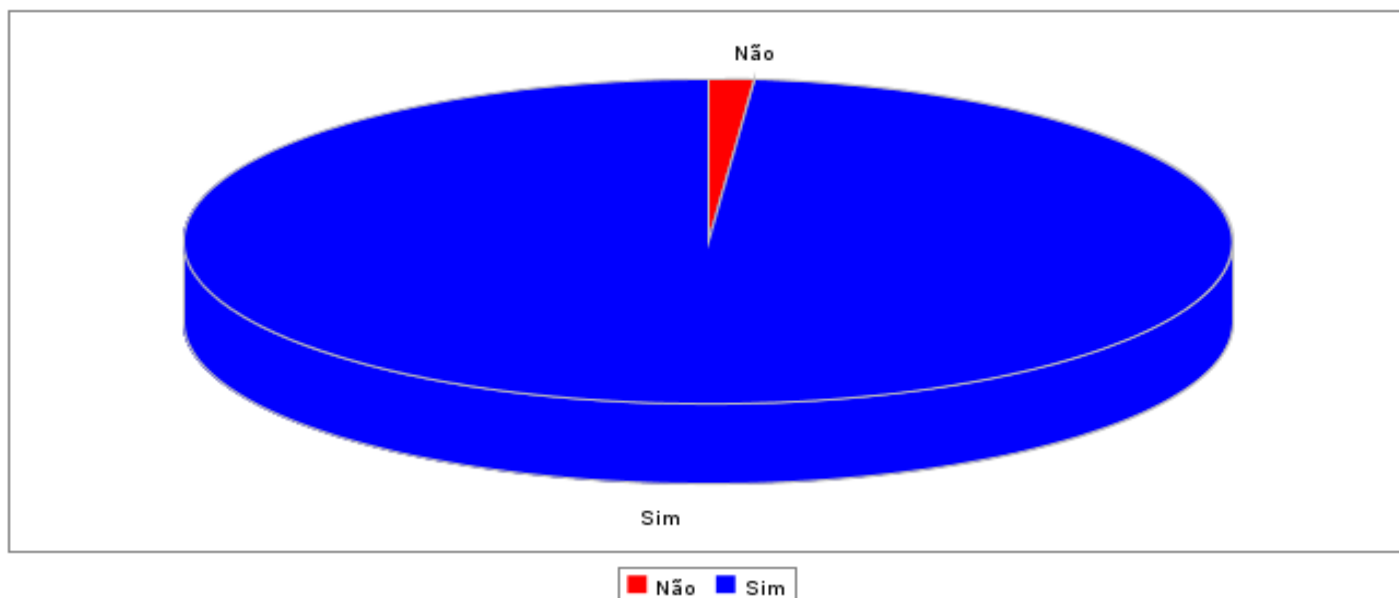
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	83	40,10%
Muito Importante	124	59,90%
Pouco Importante	0	0,00%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	16	7,73%
Normal	66	31,88%
Rápido	125	60,39%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	3	1,45%
Sim	204	98,55%

----- Fim do Relatório -----