



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

**Período de 01/02/2009 a 15/02/2009**

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

## 1-Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período: 2017

Órgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	16
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	3
HEMOPE	13
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	4
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	8
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	7
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	4
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	13
OUVIDORIA DA COMPESA	8
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	123
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	11
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	90
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	30
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	575
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	88
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	28
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	46
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	1
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	8
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	290
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	53
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	16
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	4
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	474
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPÉ	12
SECRETARIA DA MULHER	2
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	17

---

UPE

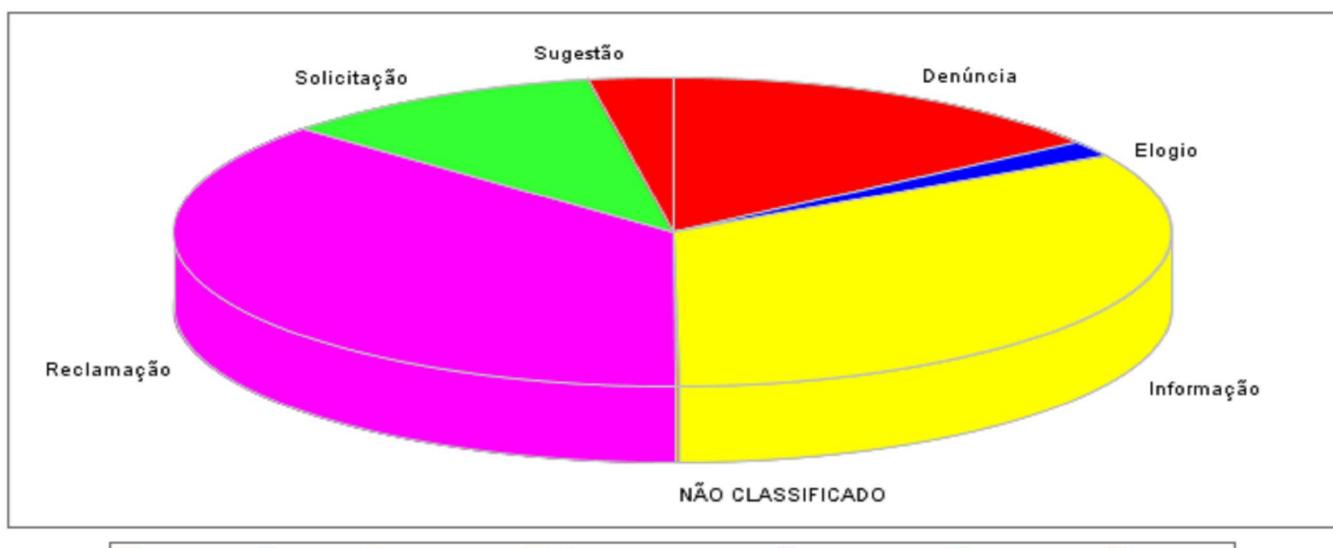
65

---

**Total**

**2017**

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ NÃO CLASSIFICADO ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	304	15,07%
Elogio	35	1,74%
Informação	665	32,97%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,10%
Reclamação	743	36,84%
Solicitação	213	10,56%
Sugestão	55	2,73%
<b>Total</b>	<b>2017</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

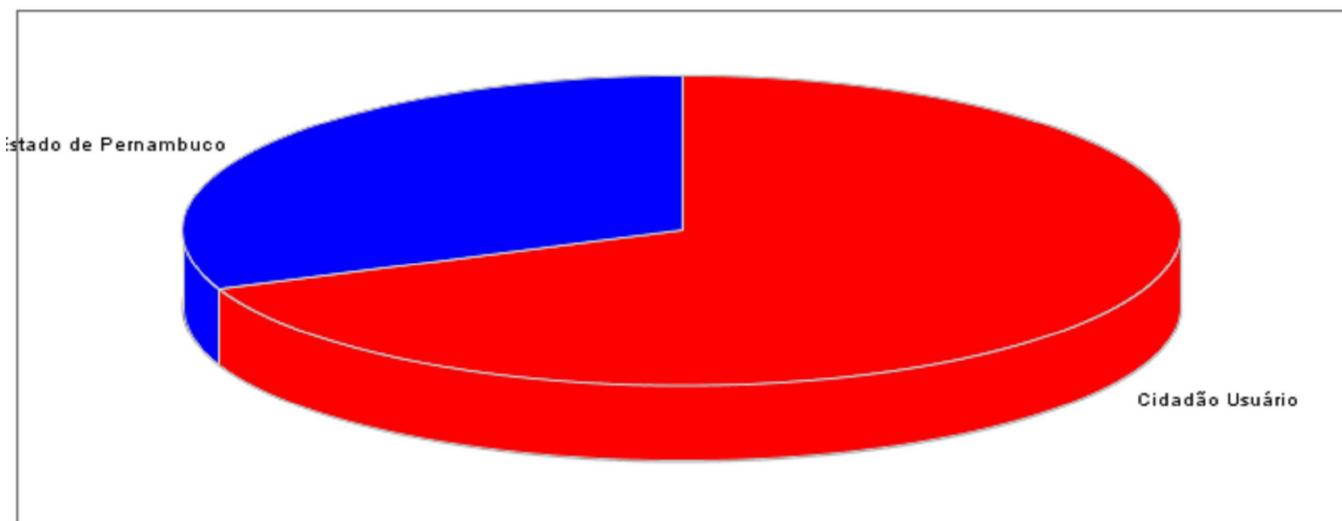
Total de atendimentos no período: 2017

Total de atendimentos concluídos: 1216

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 260

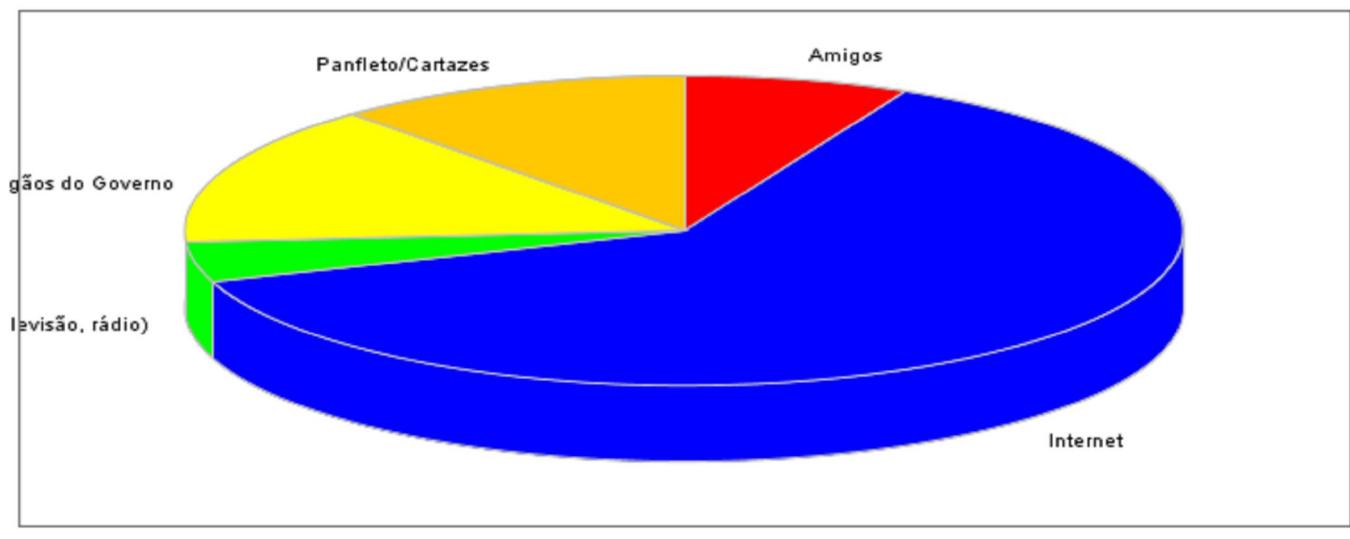
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



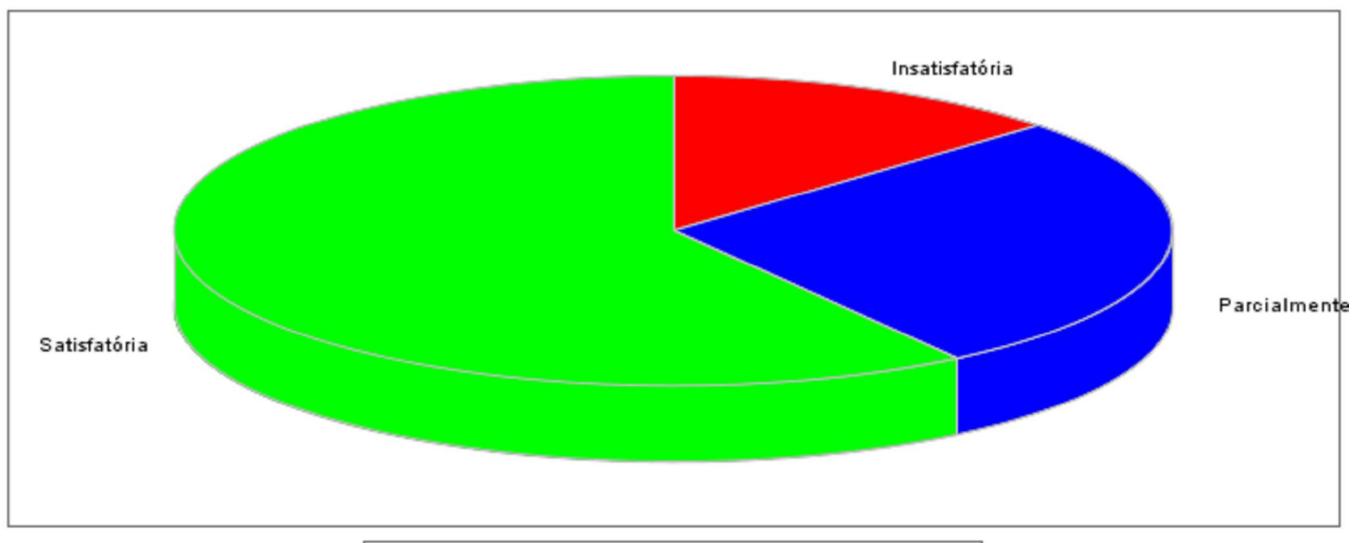
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	179	68,85%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	81	31,15%

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



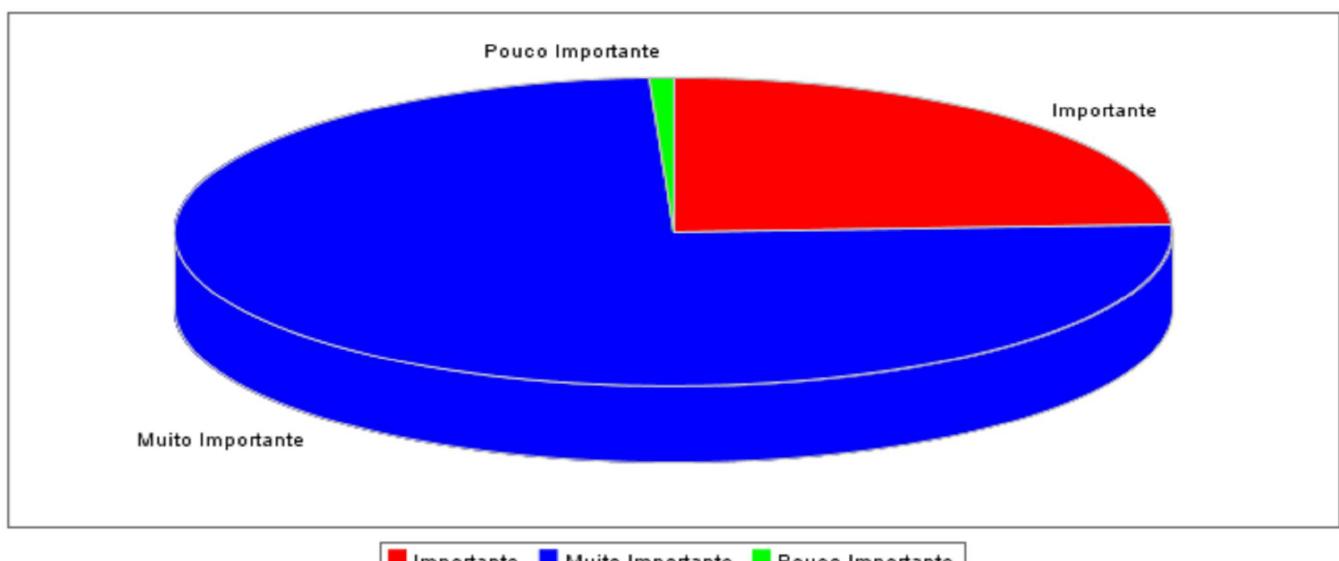
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	19	7,31%
Internet	162	62,31%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	11	4,23%
Órgãos do Governo	38	14,62%
Panfleto/Cartazes	30	11,54%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



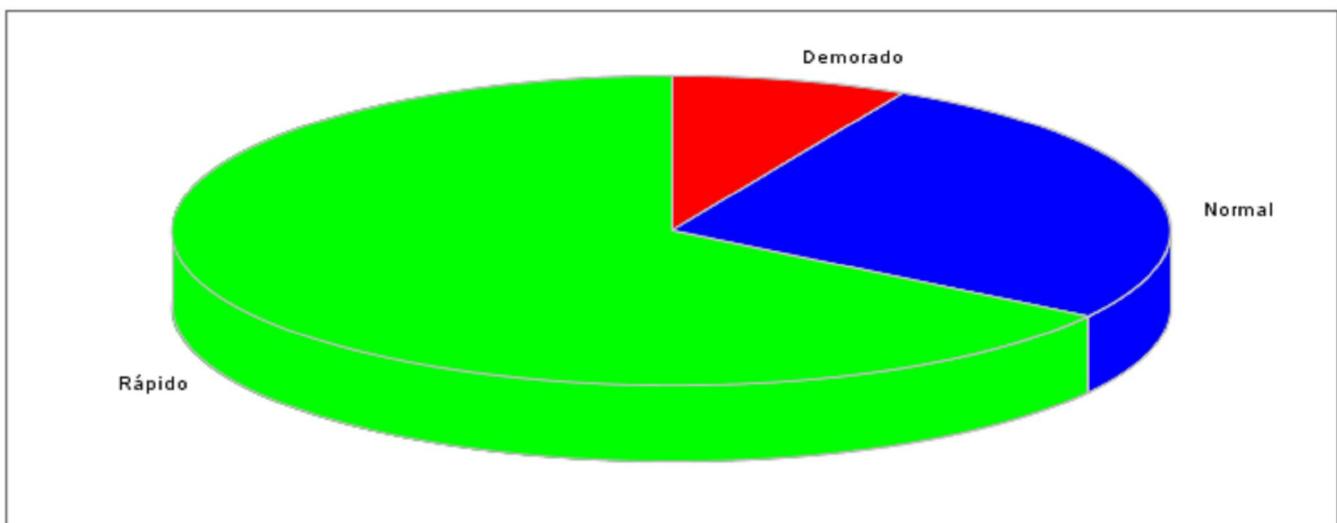
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	34	13,08%
Parcialmente Satisfatória	71	27,31%
Satisfatória	155	59,62%

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



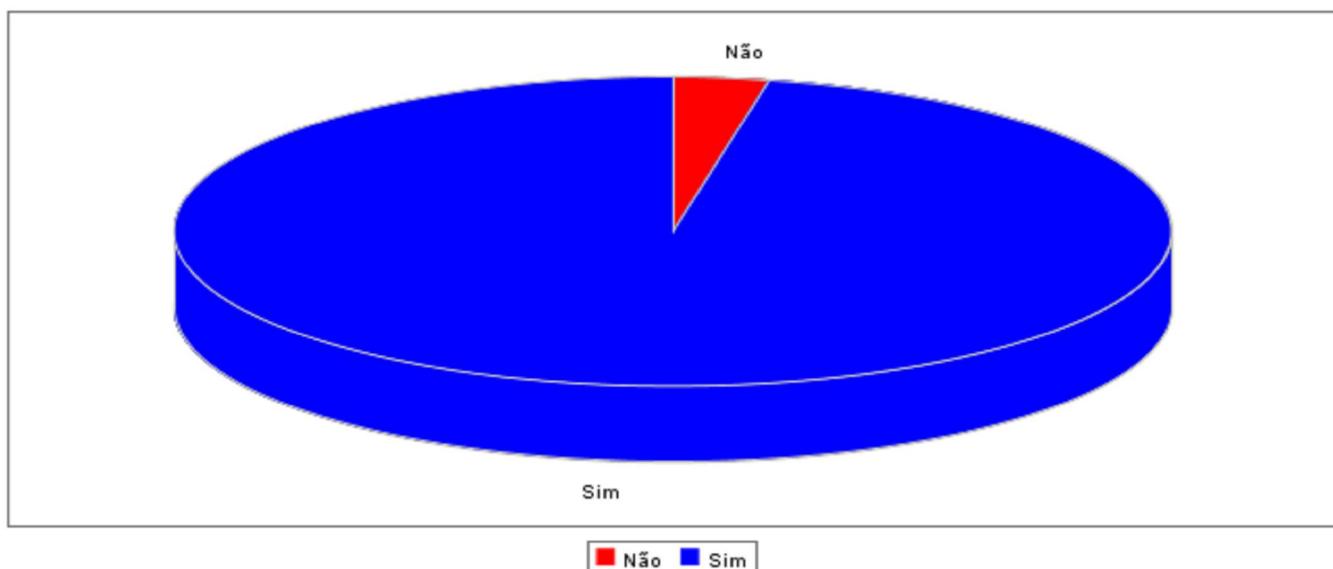
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	63	24,23%
Muito Importante	195	75,00%
Pouco Importante	2	0,77%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	20	7,69%
Normal	69	26,54%
Rápido	171	65,77%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	8	3,08%
Sim	252	96,92%