



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 01/01/2009 a 15/01/2009

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

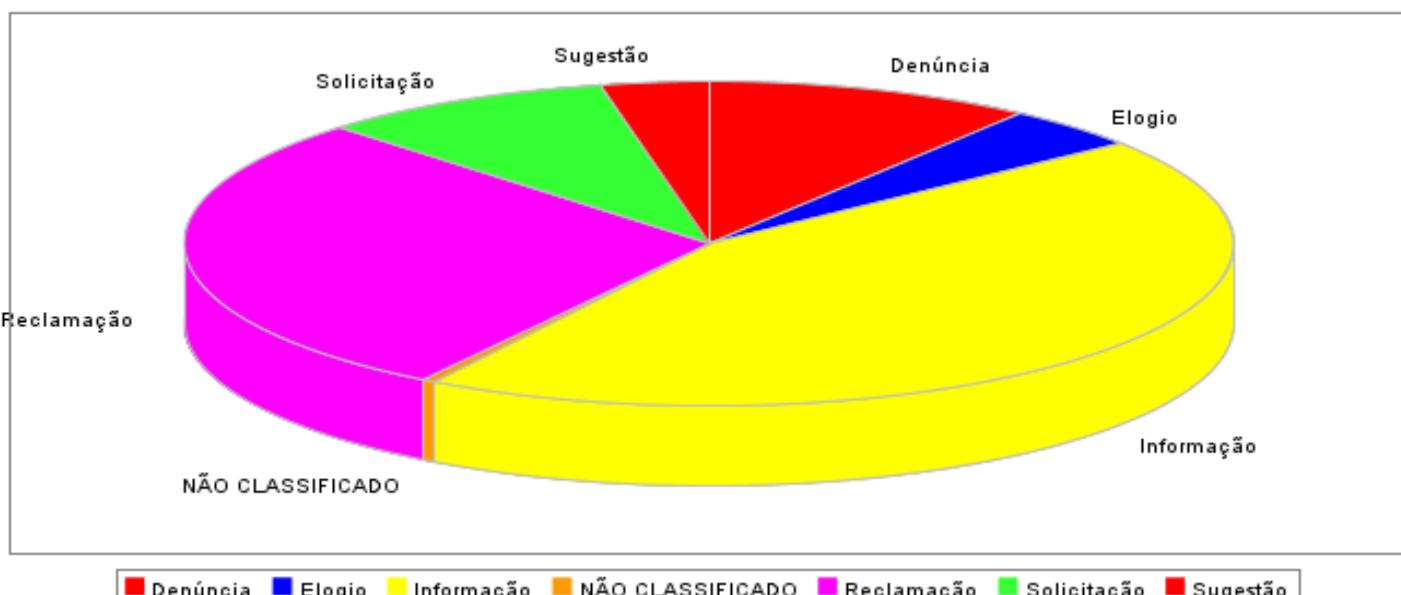
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1588

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	11
COMPESA	15
FUNDAÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DE PERNAMBUCO	1
HEMOPE	27
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	3
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	8
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	6
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	15
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	208
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	23
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	63
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	17
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	540
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	67
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	49
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	49
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	2
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	27
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	150
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	31
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	6
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	6
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	229
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	10
SECRETARIA DAS CIDADES	1

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	9
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
UPE	1
Total	1588

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	161	10,14%
Elogio	68	4,28%
Informação	704	44,33%
NÃO CLASSIFICADO	6	0,38%
Reclamação	452	28,46%
Solicitação	145	9,13%
Sugestão	52	3,27%
Total	1588	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

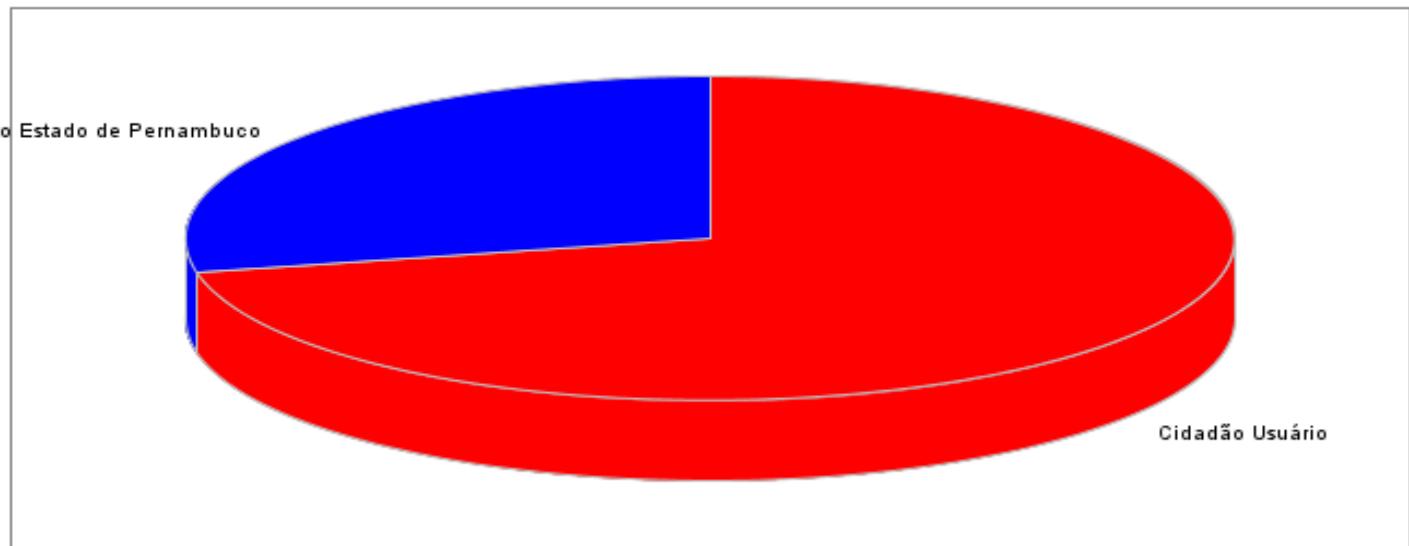
Total de atendimentos no período: 1588

Total de atendimentos concluídos: 990

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 191

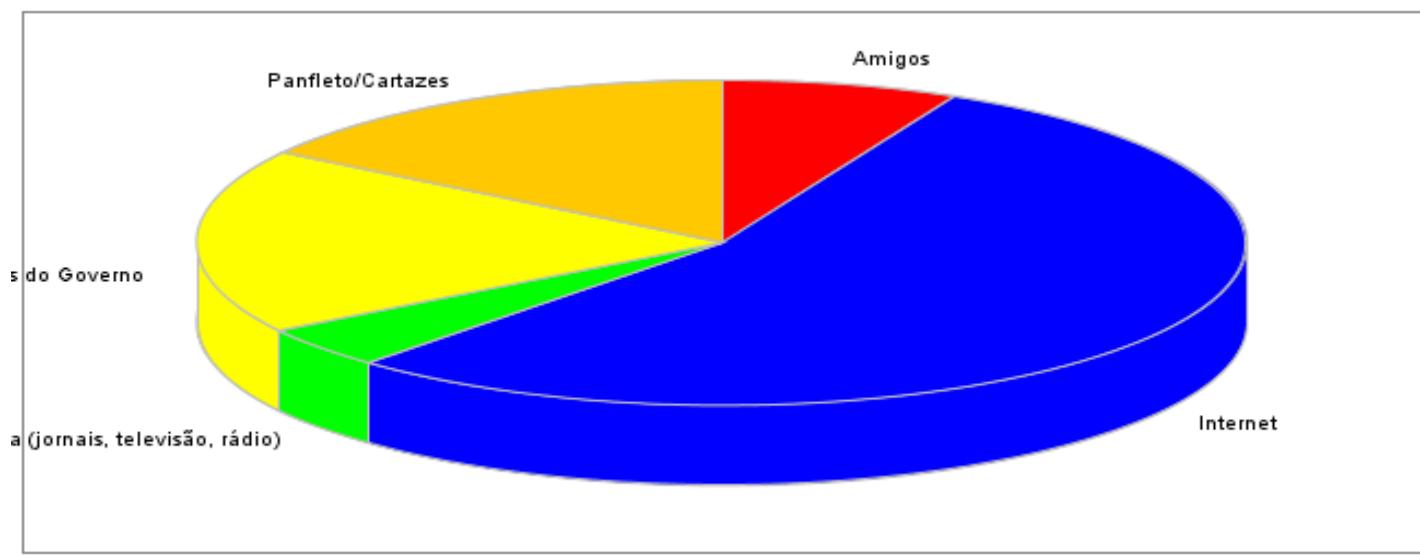
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



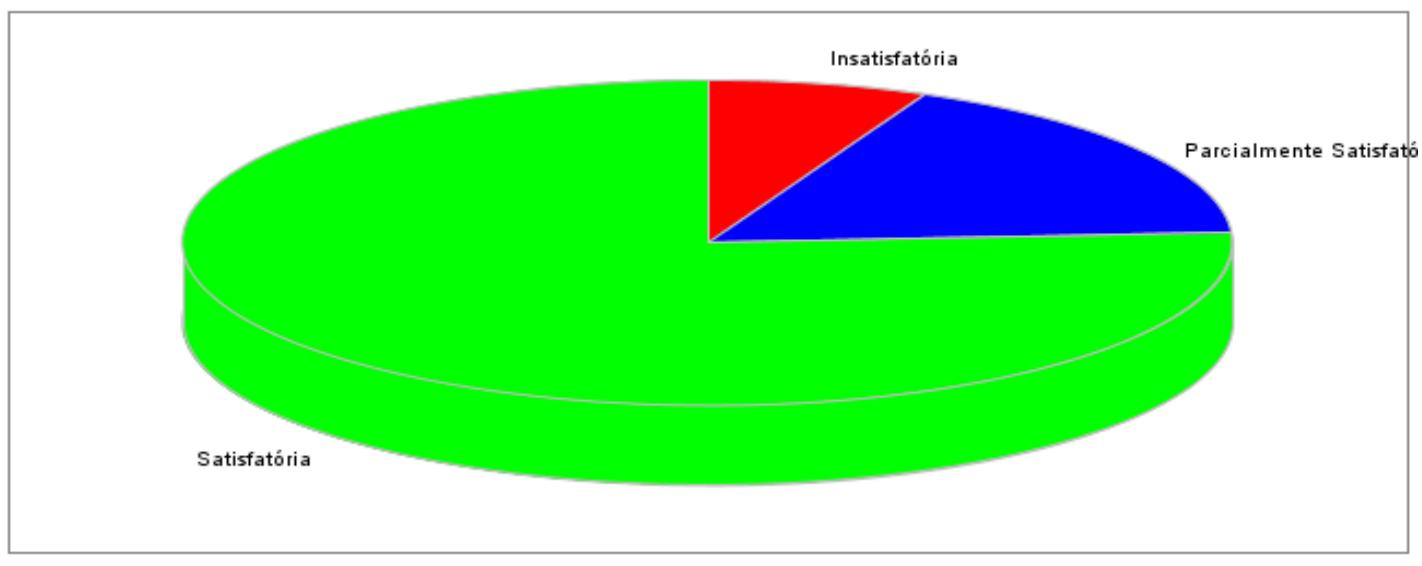
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	137	71,73%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	54	28,27%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	14	7,33%
Internet	104	54,45%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	8	4,19%
Órgãos do Governo	35	18,32%
Panfleto/Cartazes	30	15,71%

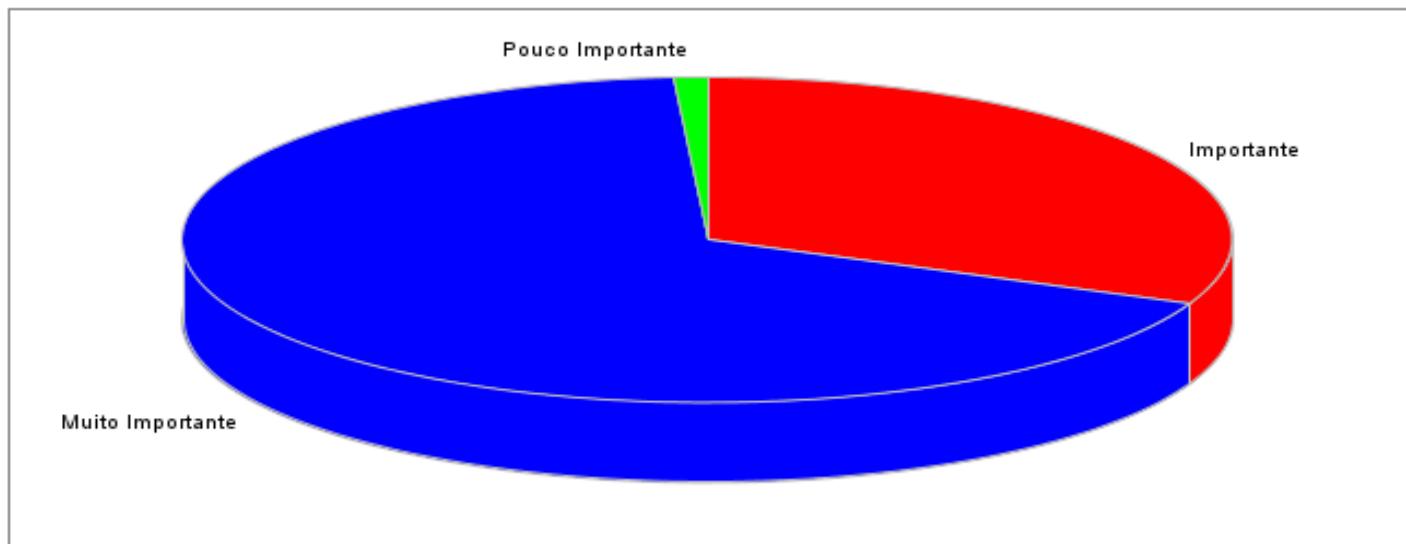
2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



■ Insatisfatória ■ Parcialmente Satisfatória ■ Satisfatória

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	13	6,81%
Parcialmente Satisfatória	33	17,28%
Satisfatória	145	75,92%

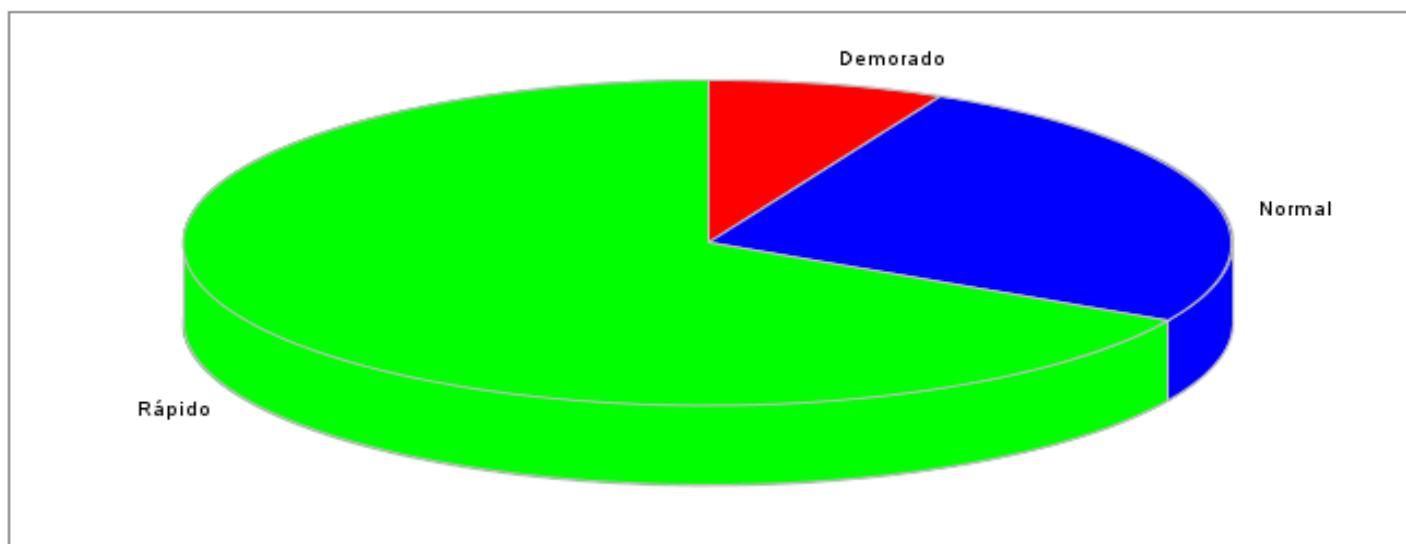
2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



■ Importante ■ Muito Importante ■ Pouco Importante

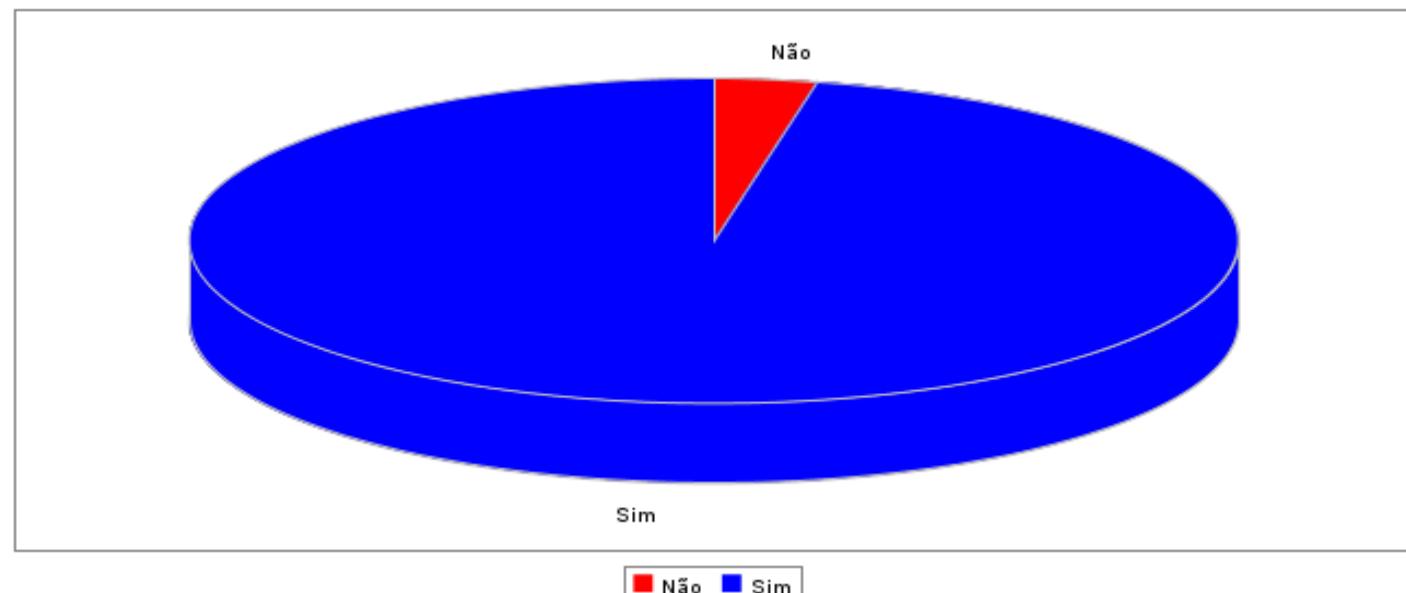
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	60	31,41%
Muito Importante	129	67,54%
Pouco Importante	2	1,05%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	14	7,33%
Normal	49	25,65%
Rápido	128	67,02%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	6	3,14%
Sim	185	96,86%

----- Fim do Relatório -----