



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

**Período de 01/07/2009 a 15/07/2009**

Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

## 1- Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período: 2352

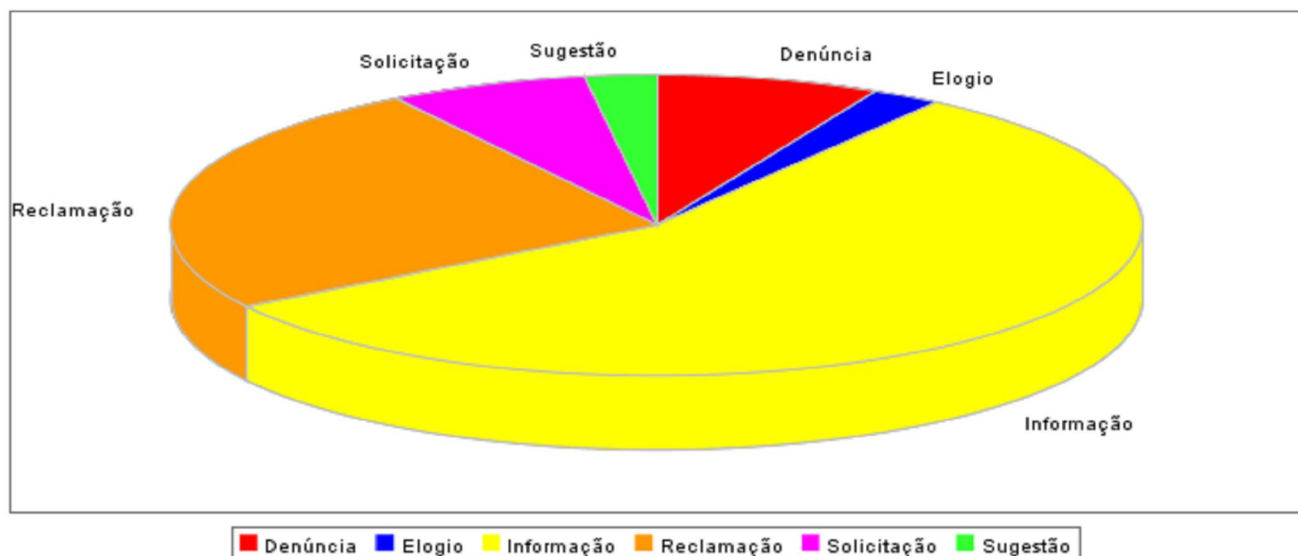
Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	21
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	4
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	4
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	14
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	19
COMPESA	35
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	20
ESCOLA POLITÉCNICA	9
FERNANDO DE NORONHA	1
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	80
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	29
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	633
HEMOPE	29
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	9
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	7
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	3
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	212
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	15
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	6
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	23
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	4
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	66
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	4
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	32
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	438

---

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	7
SECRETARIA DE SAÚDE	523
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	34
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	47
UPE	12
<b>Total</b>	<b>2352</b>

---

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	176	7,48%
Elogio	54	2,30%
Informação	1322	56,21%
Reclamação	589	25,04%
Solicitação	156	6,63%
Sugestão	55	2,34%
<b>Total</b>	<b>2352</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

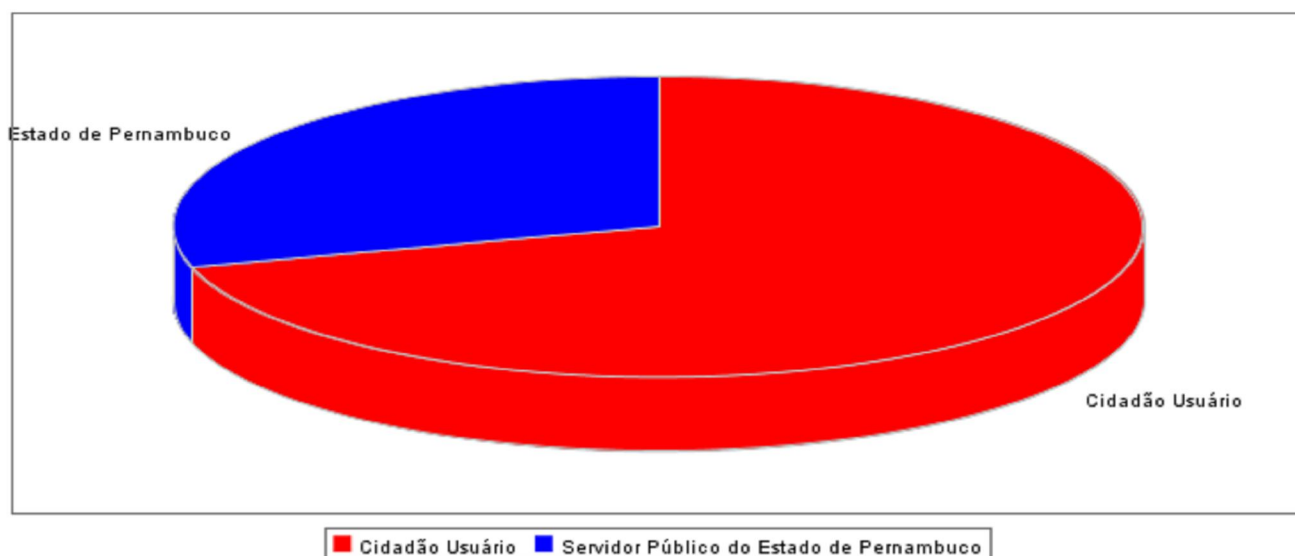
Total de atendimentos no período: 2352

Total de atendimentos concluídos: 1859

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 360

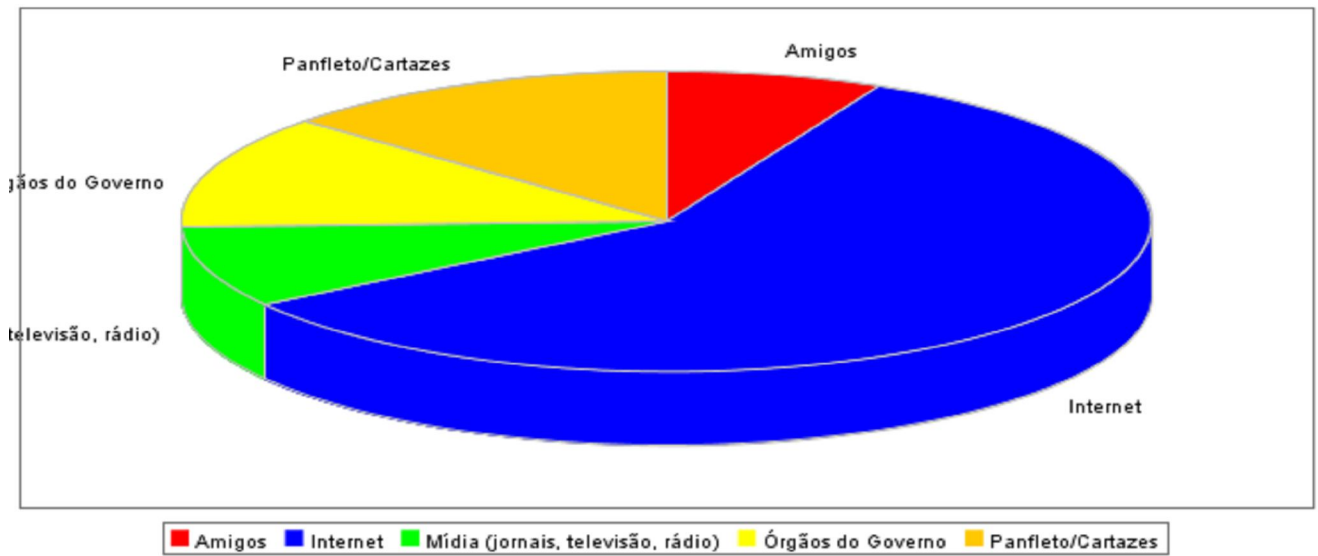
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



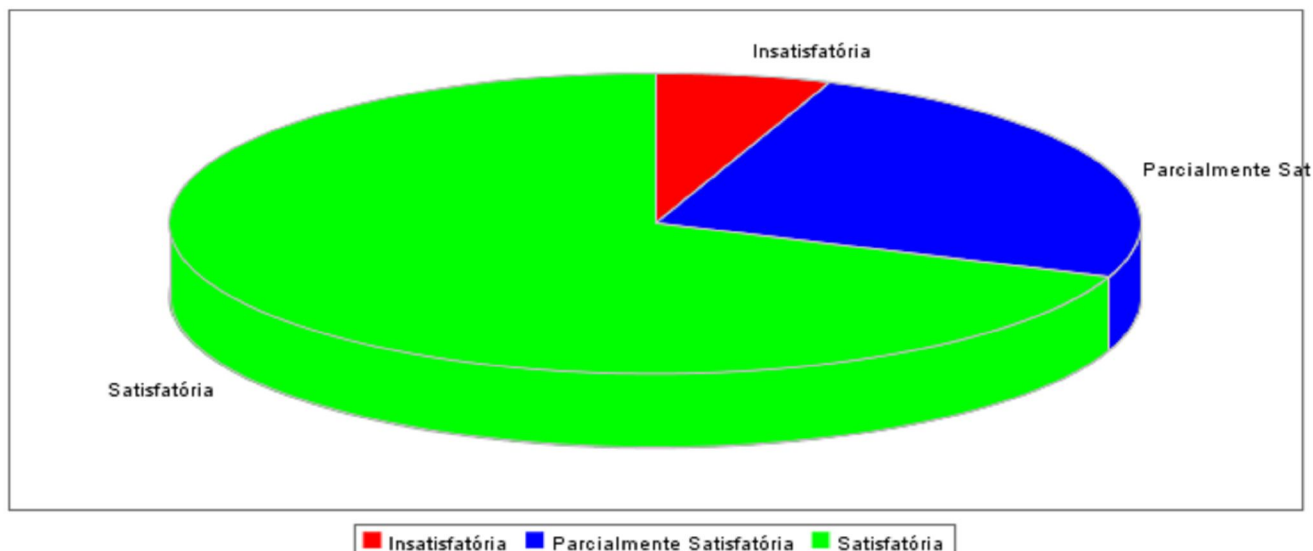
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	254	70,56%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	106	29,44%

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



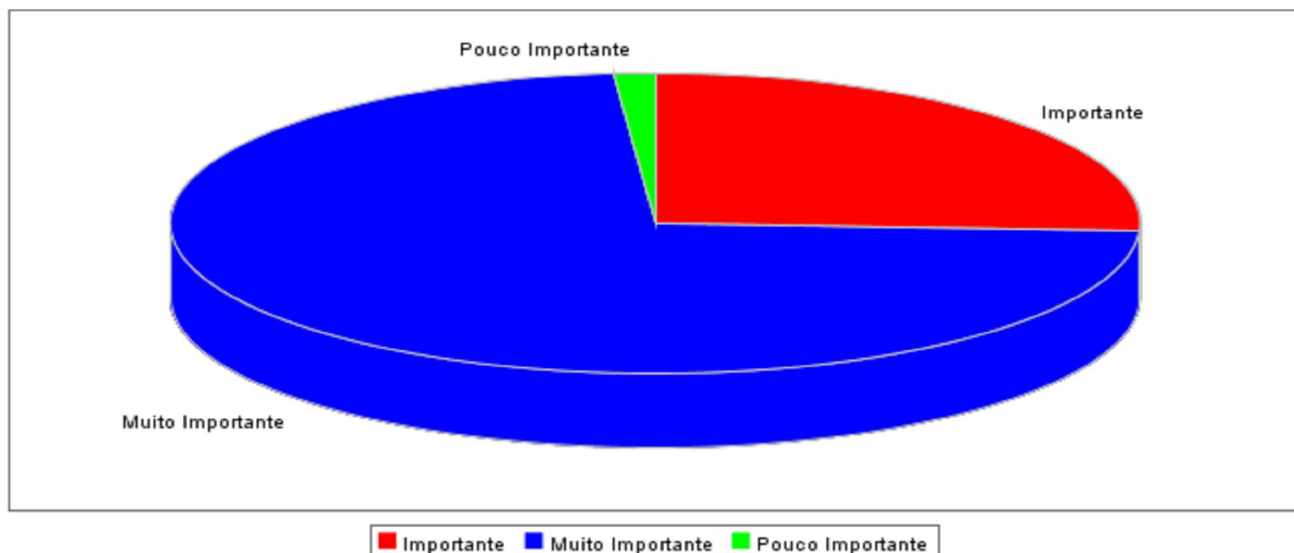
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	26	7,22%
Internet	210	58,33%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	32	8,89%
Órgãos do Governo	44	12,22%
Panfleto/Cartazes	48	13,33%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



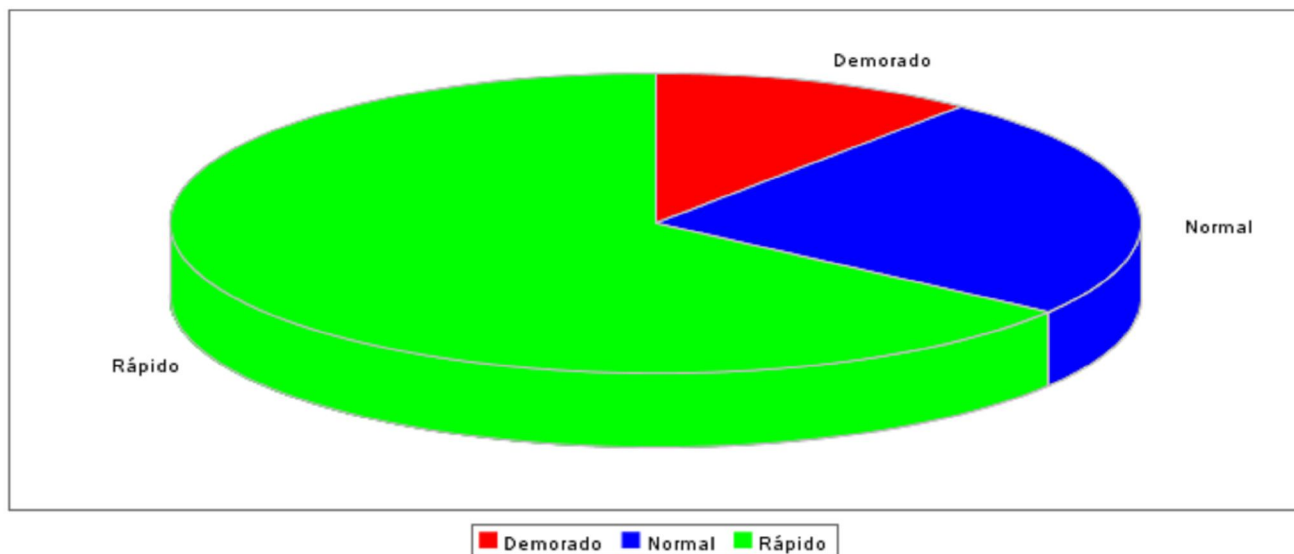
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	21	5,83%
Parcialmente Satisfatória	90	25,00%
Satisfatória	249	69,17%

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



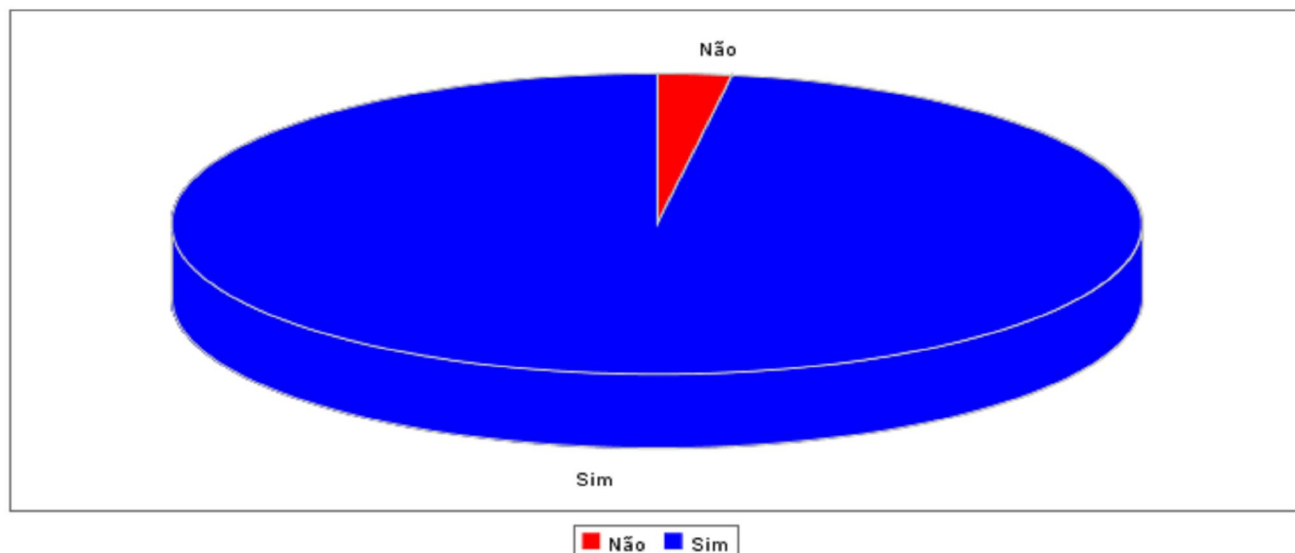
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	93	25,83%
Muito Importante	262	72,78%
Pouco Importante	5	1,39%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	39	10,83%
Normal	87	24,17%
Rápido	234	65,00%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	9	2,50%
Sim	351	97,50%