



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

**Período de 01/06/2009 a 15/06/2009**

Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

## 1- Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período: 2517

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	16
ESCOLA POLITÉCNICA	3
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	17
HEMOPE	37
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	13
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	4
OUVIDORIA DA COMPESA	27
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	92
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	18
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	47
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	35
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	464
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	473
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	34
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	63
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	44
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	682
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	44
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	11
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	16
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	311
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	18
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	14
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÓMICO	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	10

---

UPE

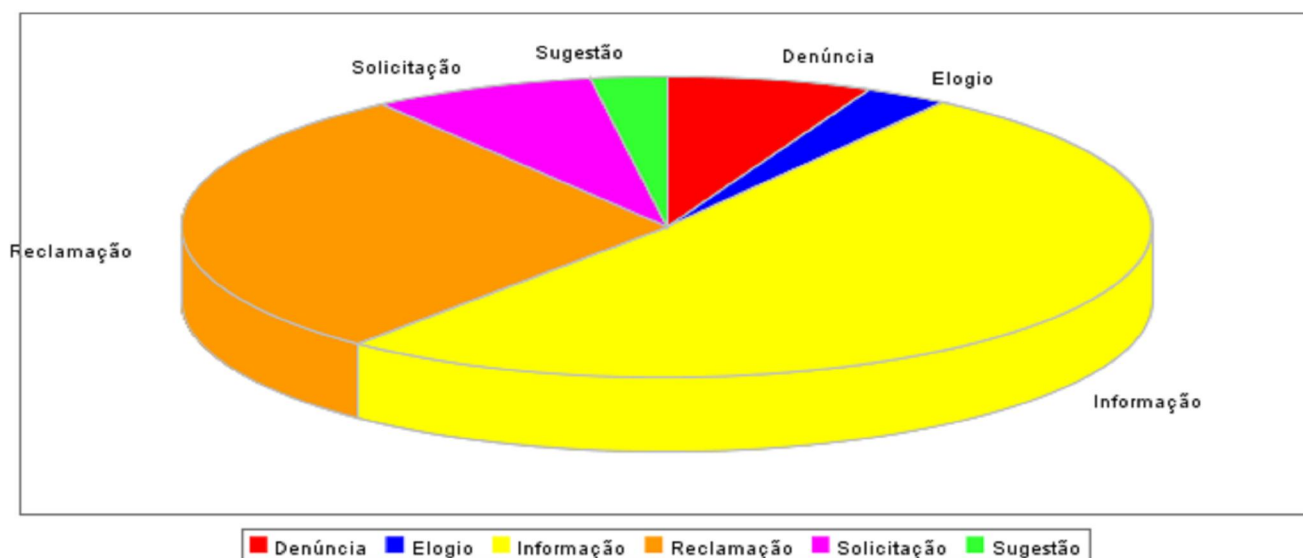
14

---

**Total**

**2517**

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	173	6,87%
Elogio	69	2,74%
Informação	1293	51,37%
Reclamação	732	29,08%
Solicitação	187	7,43%
Sugestão	63	2,50%
<b>Total</b>	<b>2517</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

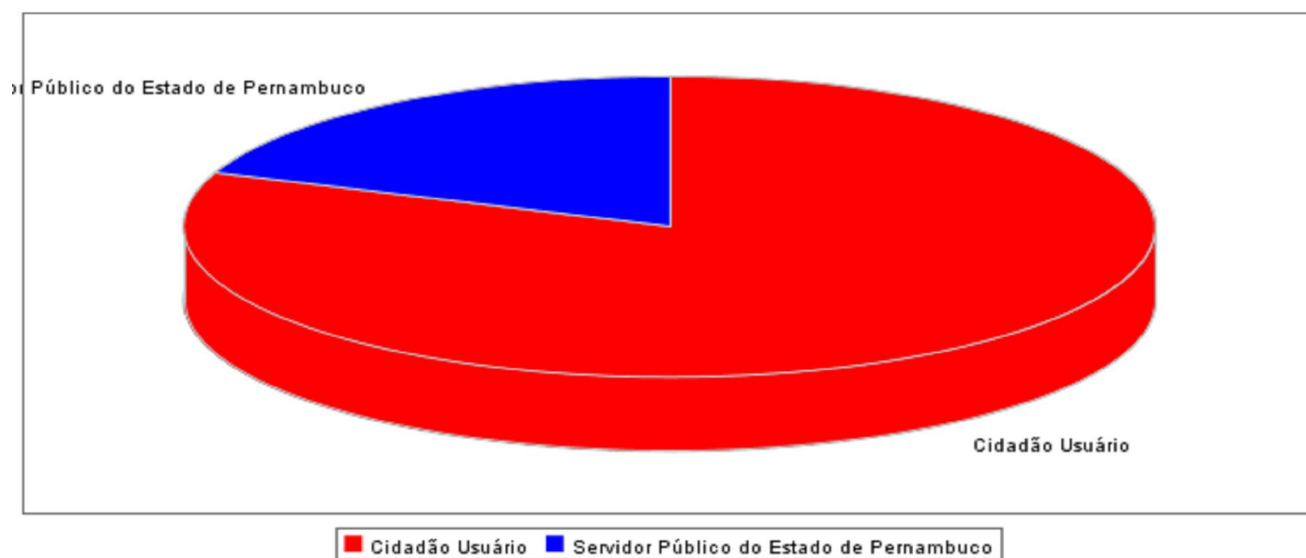
Total de atendimentos no período: 2517

Total de atendimentos concluídos: 2002

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 380

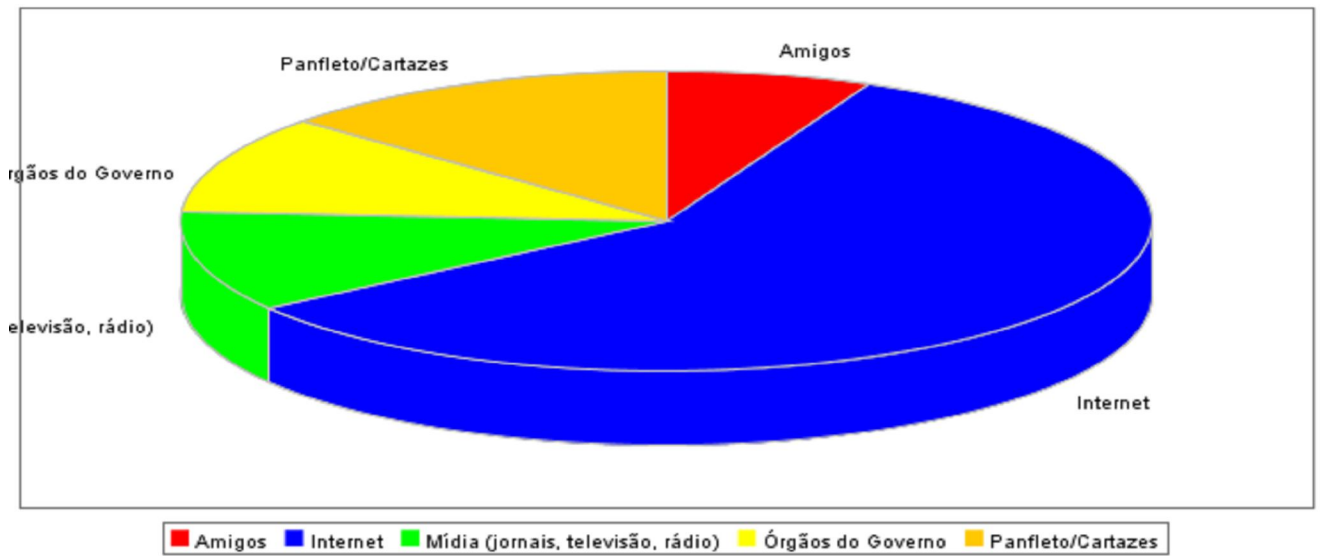
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



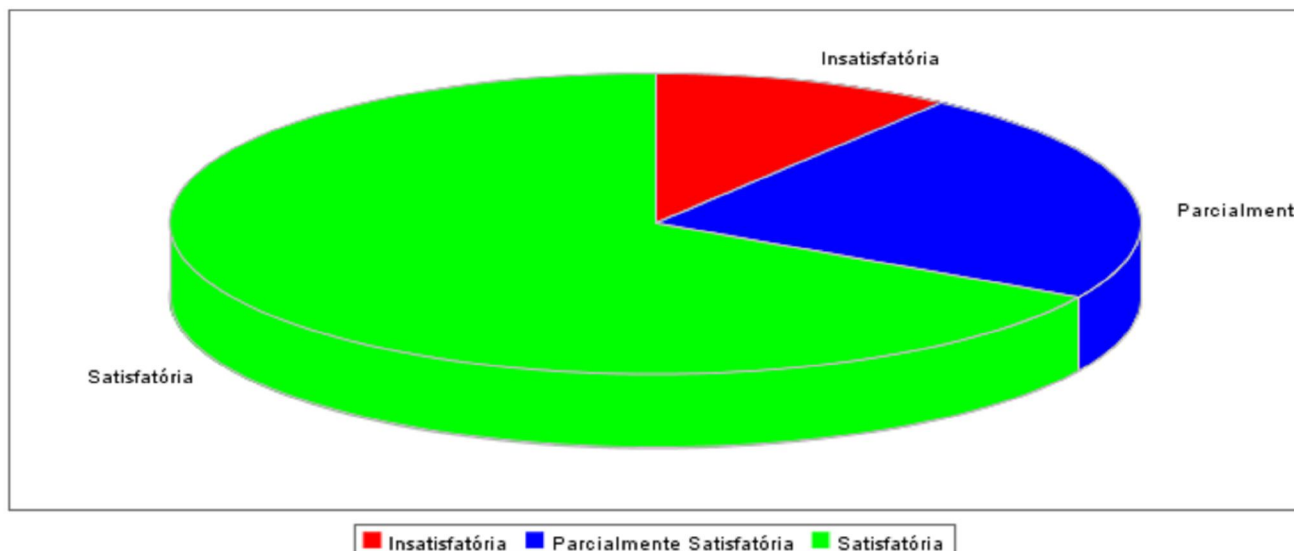
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	307	80,79%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	73	19,21%

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



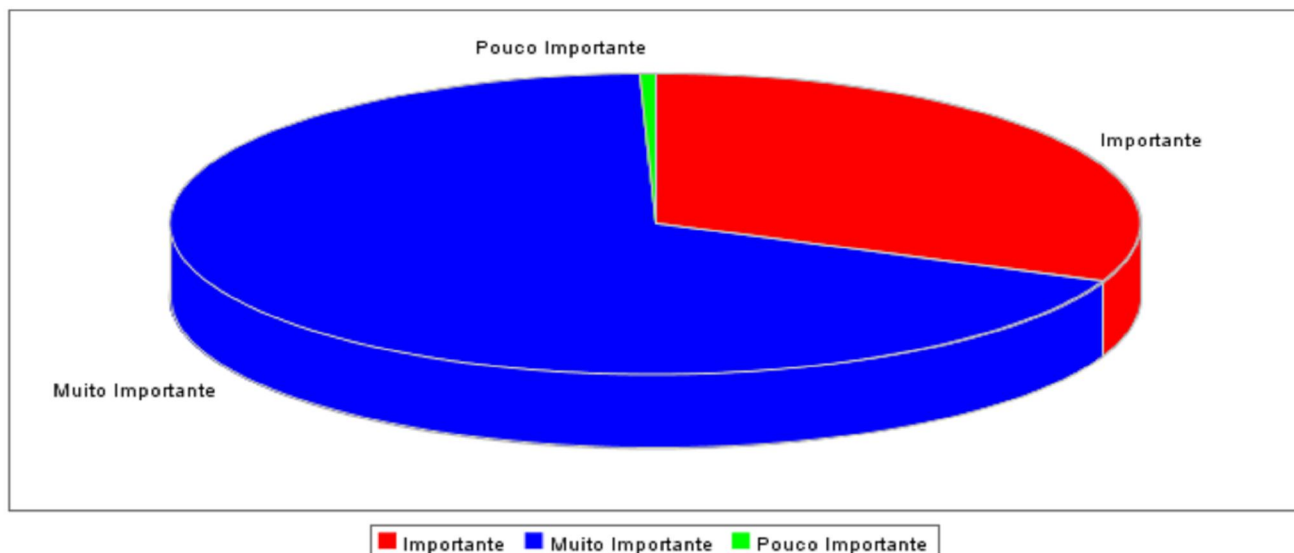
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	26	6,84%
Internet	222	58,42%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	41	10,79%
Órgãos do Governo	40	10,53%
Panfleto/Cartazes	51	13,42%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



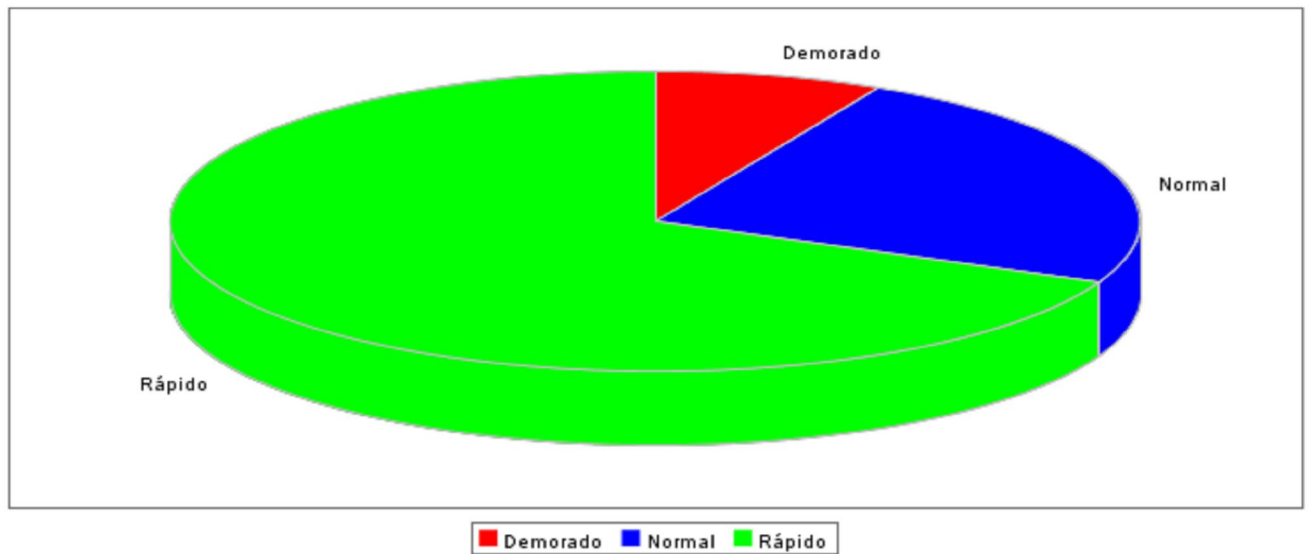
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	38	10,00%
Parcialmente Satisfatória	88	23,16%
Satisfatória	254	66,84%

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



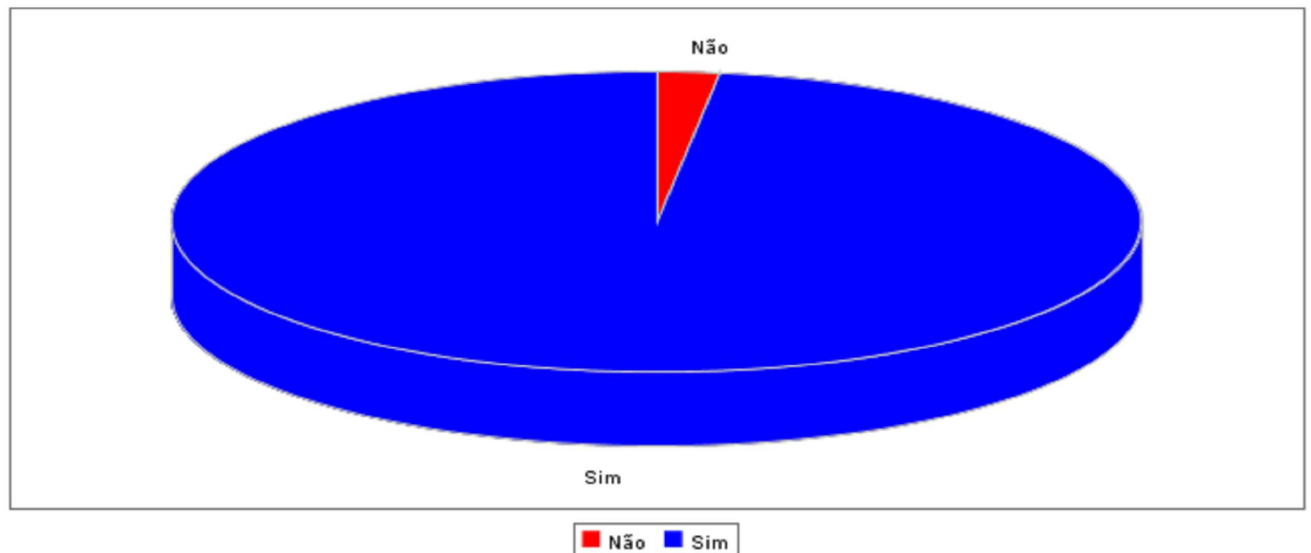
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	119	31,32%
Muito Importante	259	68,16%
Pouco Importante	2	0,53%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	29	7,63%
Normal	91	23,95%
Rápido	260	68,42%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	8	2,11%
Sim	372	97,89%