



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

Período de 01/05/2009 a 15/05/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

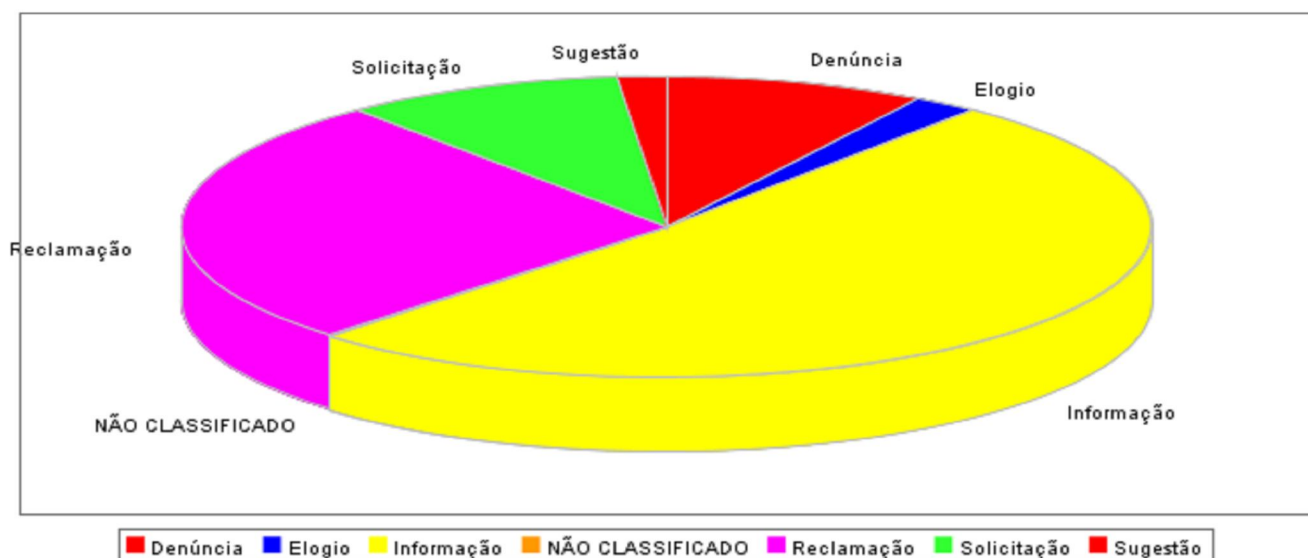
1- Informações Gerais

1.1- Número Total de Manifestações no período: 2246

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	8
HEMOPE	30
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	16
INSTITUTO AGROÔNOMICO DE PERNAMBUCO	2
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	4
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	10
OUVIDORIA DA COMPESA	80
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	93
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	14
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	45
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	18
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	434
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	464
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	42
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	221
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	53
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	363
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	21
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	8
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	8
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	222
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	10

PORTO DE SUAPE	2
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	8
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	18
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4
UPE	14
Total	2246

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	195	8,68%
Elogio	49	2,18%
Informação	1153	51,34%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,04%
Reclamação	602	26,80%
Solicitação	210	9,35%
Sugestão	36	1,60%
Total	2246	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

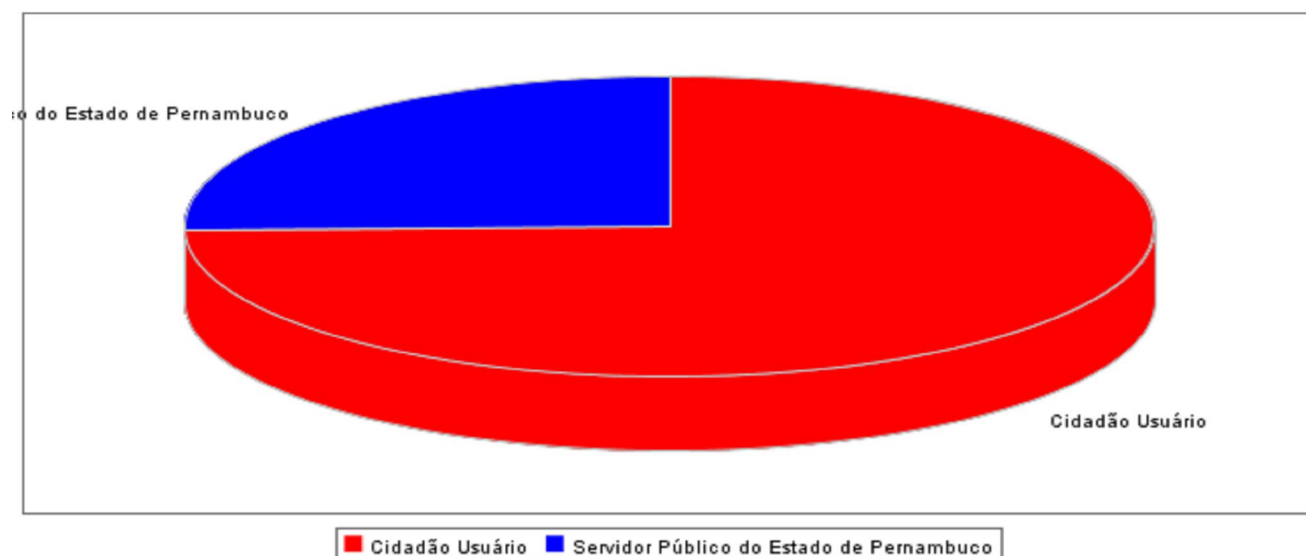
Total de atendimentos no período: 2246

Total de atendimentos concluídos: 1946

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 270

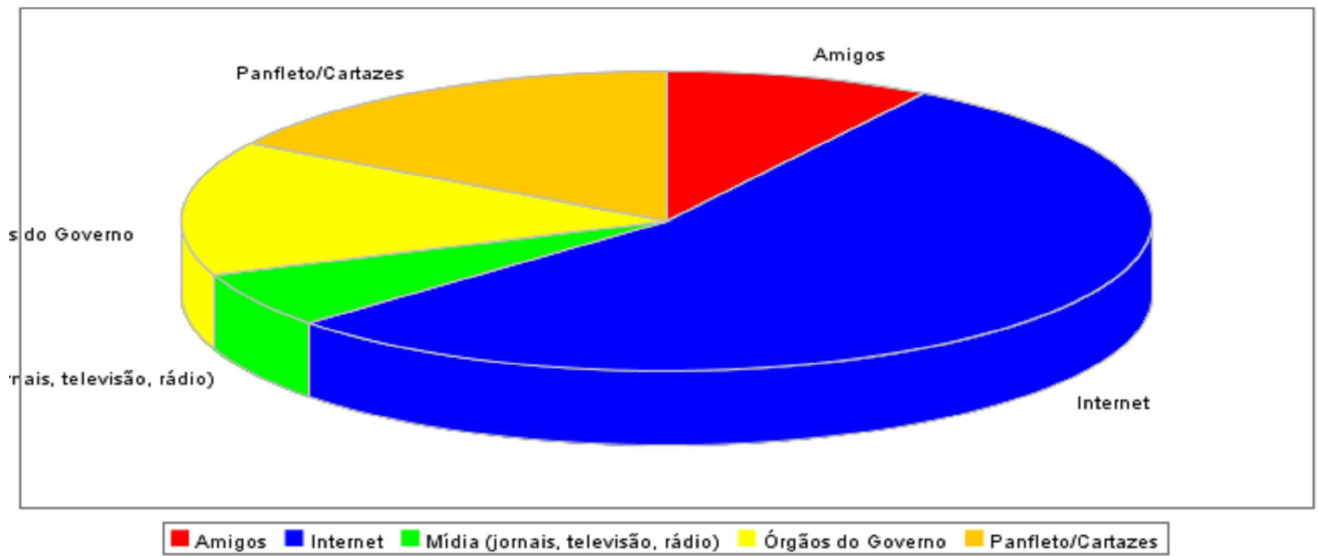
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



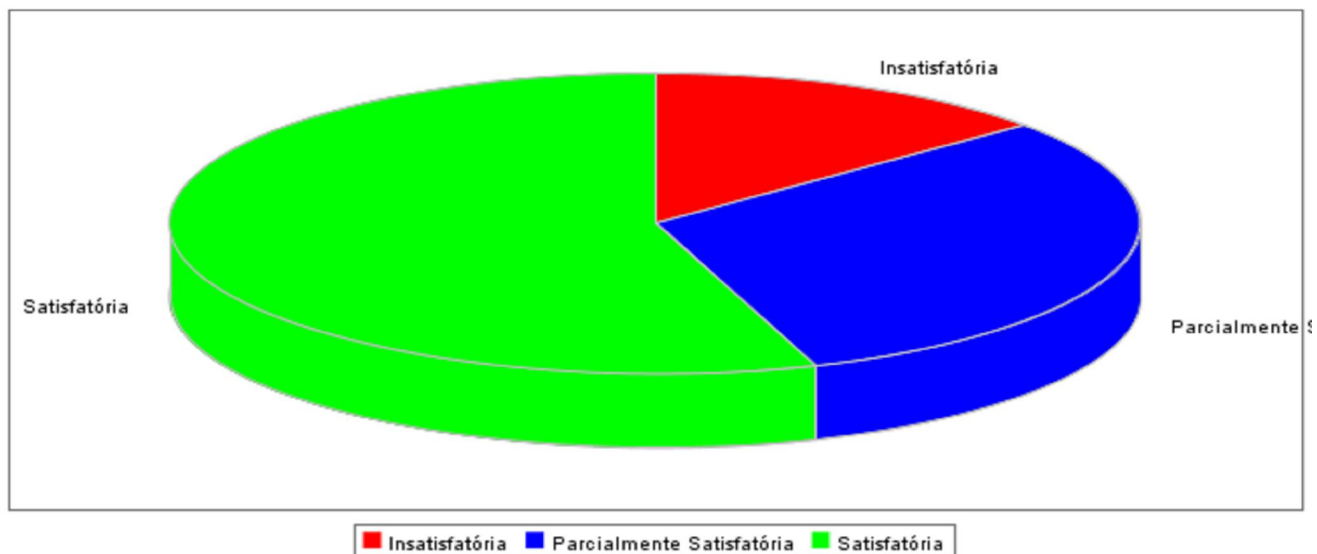
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	202	74,81%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	68	25,19%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



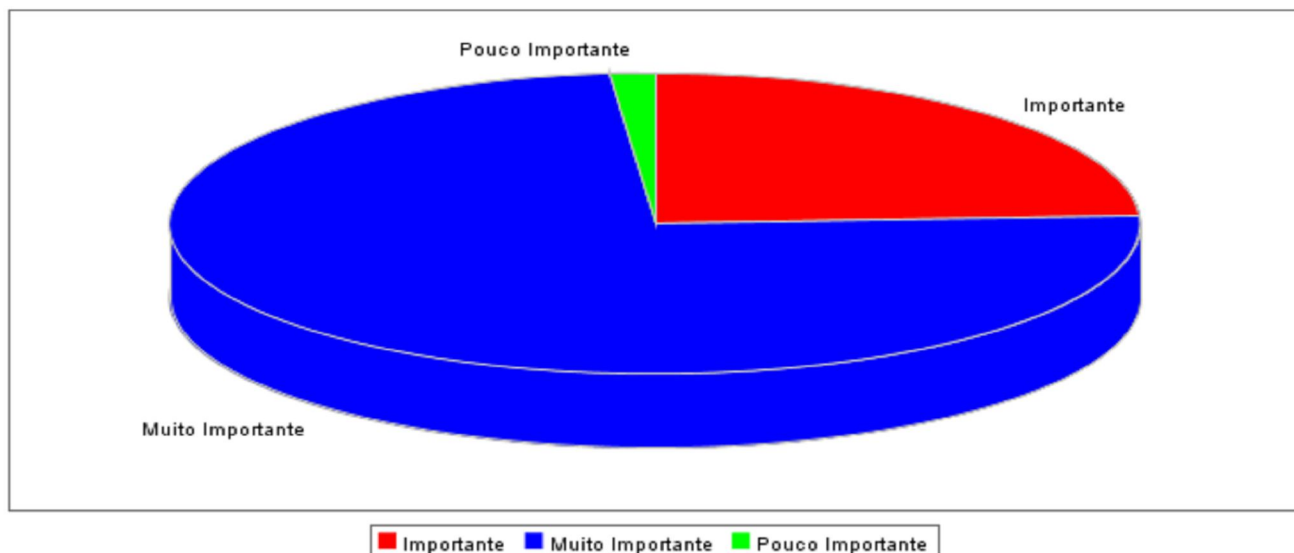
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	24	8,89%
Internet	146	54,07%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	17	6,30%
Órgãos do Governo	39	14,44%
Panfleto/Cartazes	44	16,30%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



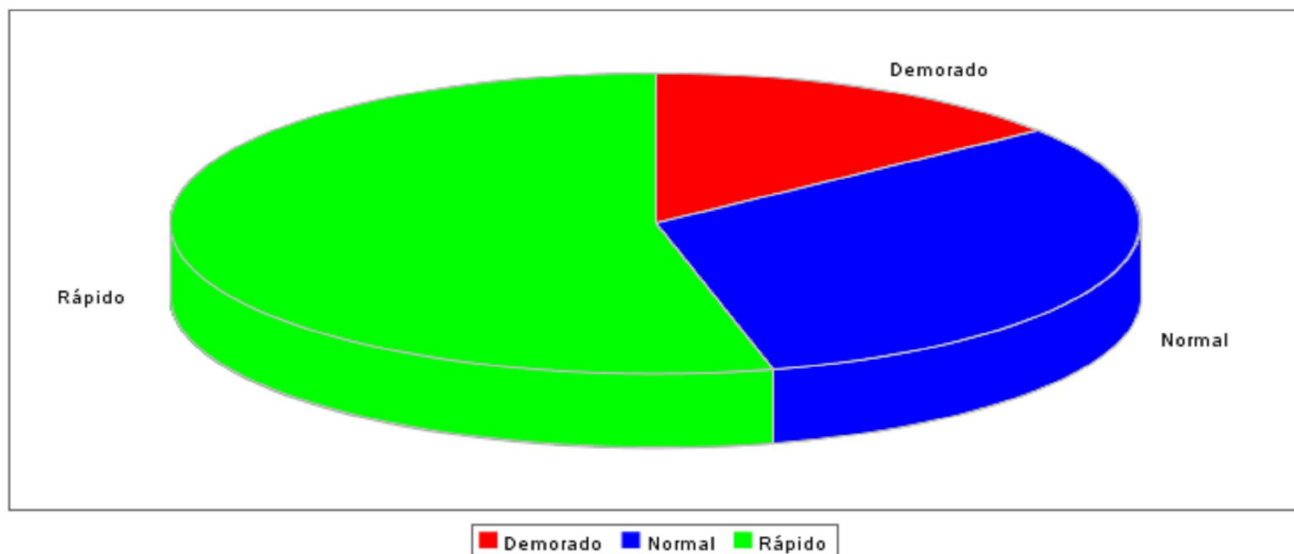
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	38	14,07%
Parcialmente Satisfatória	83	30,74%
Satisfatória	149	55,19%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



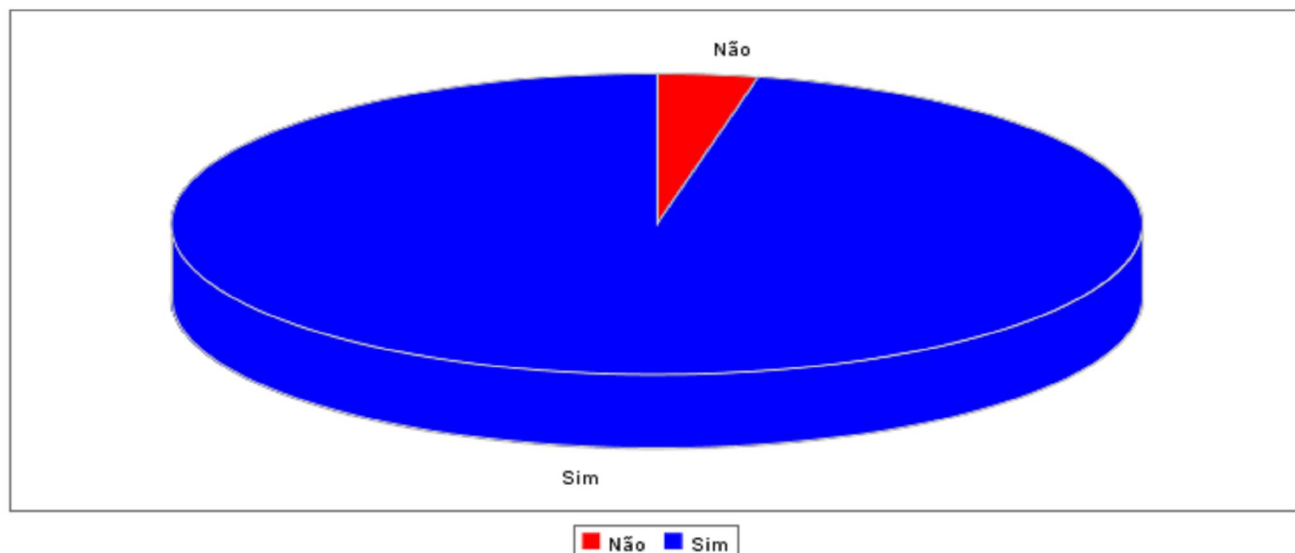
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	65	24,07%
Muito Importante	201	74,44%
Pouco Importante	4	1,48%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	40	14,81%
Normal	85	31,48%
Rápido	145	53,70%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	9	3,33%
Sim	261	96,67%