



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

Período de 01/11/2009 a 15/11/2009

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

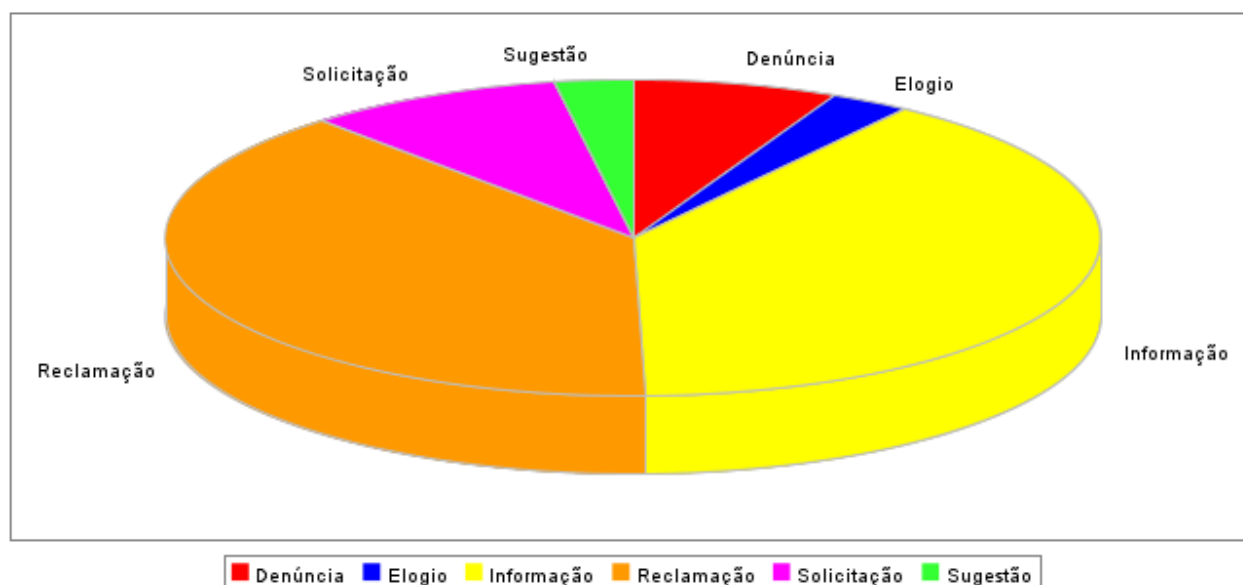
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/11/2009 a 15/11/2009: 1901

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	23
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	4
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	13
COMPESA	16
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	26
ESCOLA POLITÉCNICA	4
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	201
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	17
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	324
HEMOPE	12
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	39
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	9
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	17
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	169
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	10
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	29
PORTO DE SUAPE	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	1
SECRETARIA DA MULHER	3

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	14
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	61
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	22
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	510
SECRETARIA DE ESPORTES	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
SECRETARIA DE SAÚDE	276
SECRETARIA DE TRANSPORTES	5
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	30
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	24
UPE	13
Total	1901

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	142	7,47%
Elogio	36	1,89%
Informação	770	40,50%
Reclamação	757	39,82%
Solicitação	162	8,52%
Sugestão	34	1,79%
Total	1901	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

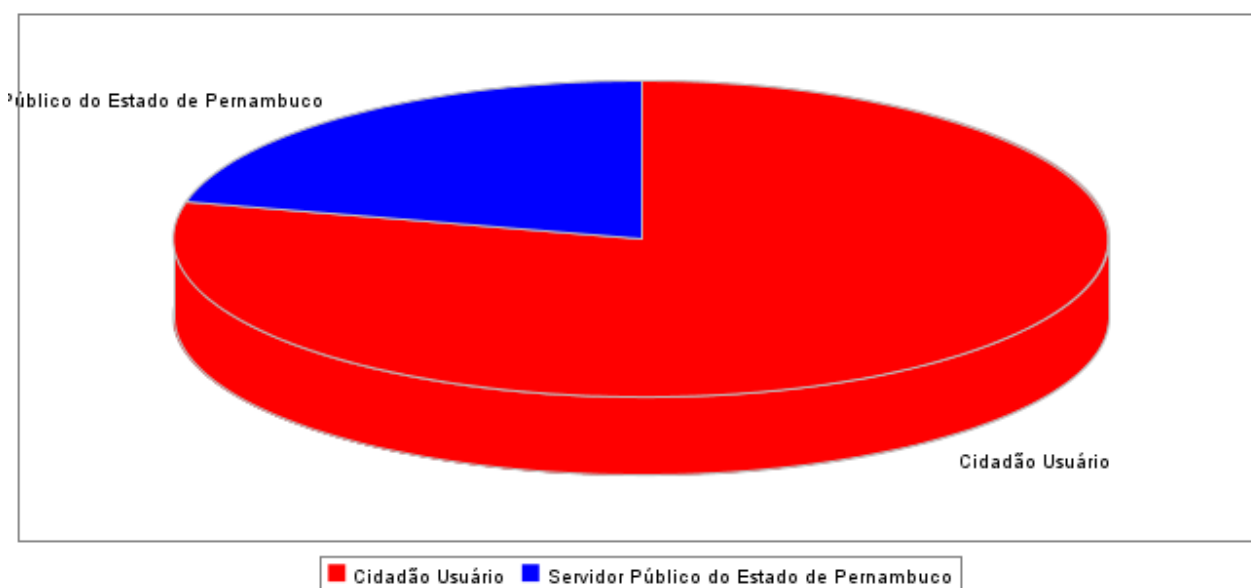
Total de atendimentos no período: 1945

Total de atendimentos concluídos: 1583

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 214

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

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Descrição

Cidadão Usuário

Servidor Público do Estado de Pernambuco

Número Absoluto

178

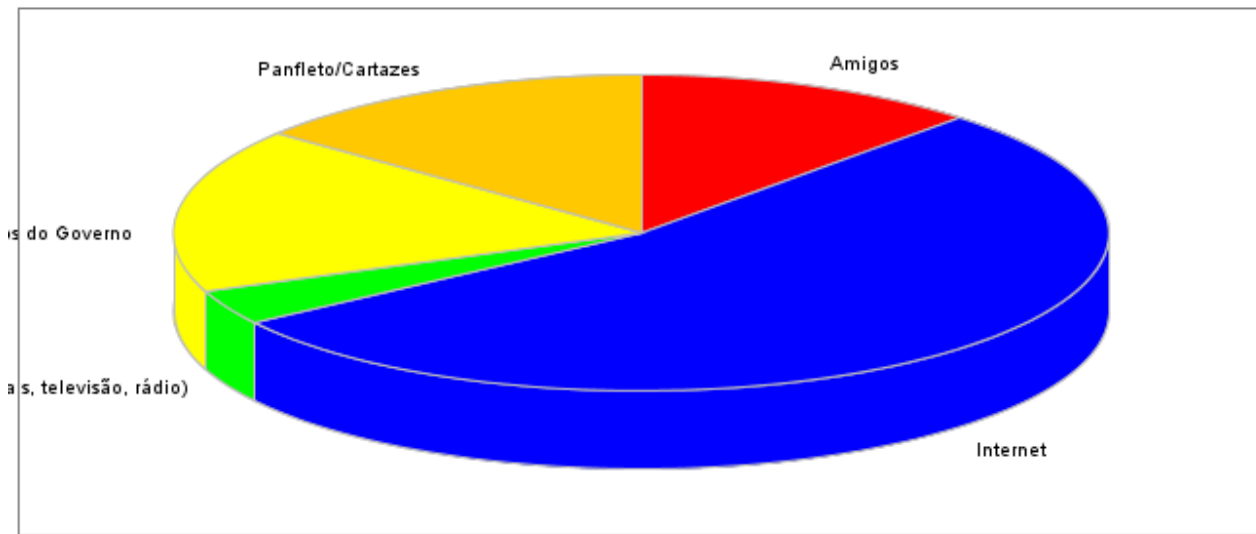
48

Percentual

78,76%

21,24%

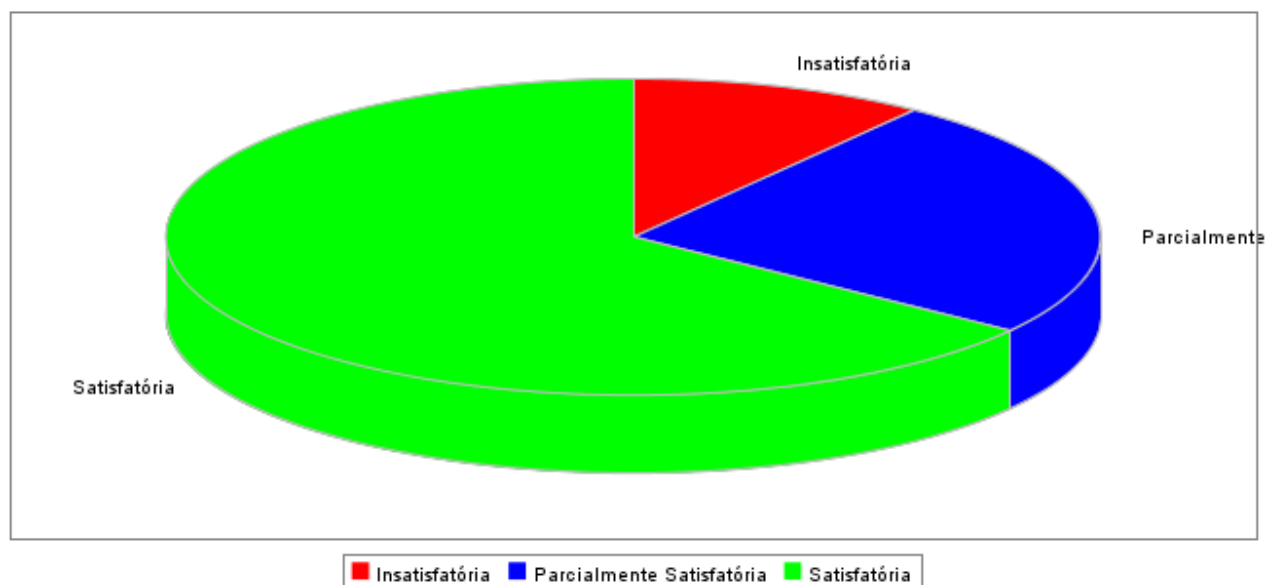
2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



■ Amigos ■ Internet ■ Mídia (jornais, televisão, rádio) ■ Órgãos do Governo ■ Panfleto/Cartazes

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	27	11,95%
Internet	121	53,54%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	8	3,54%
Órgãos do Governo	38	16,81%
Panfleto/Cartazes	32	14,16%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição

Insatisfatória

Parcialmente Satisfatória

Satisfatória

Número Absoluto

28

58

140

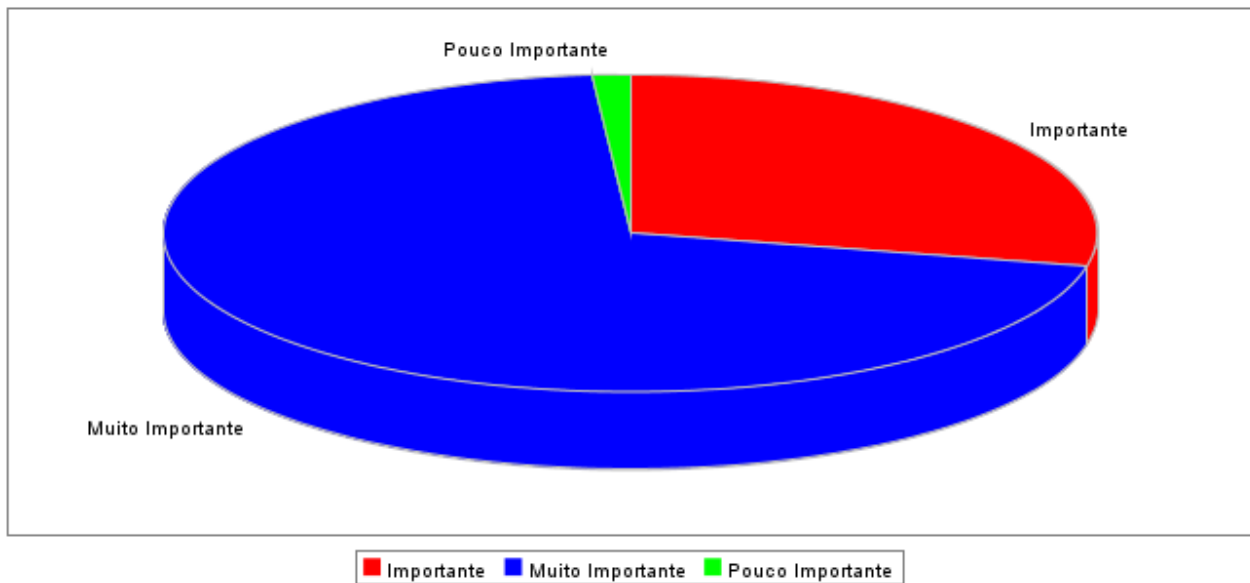
Percentual

12,39%

25,66%

61,95%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

Número Absoluto

64

159

3

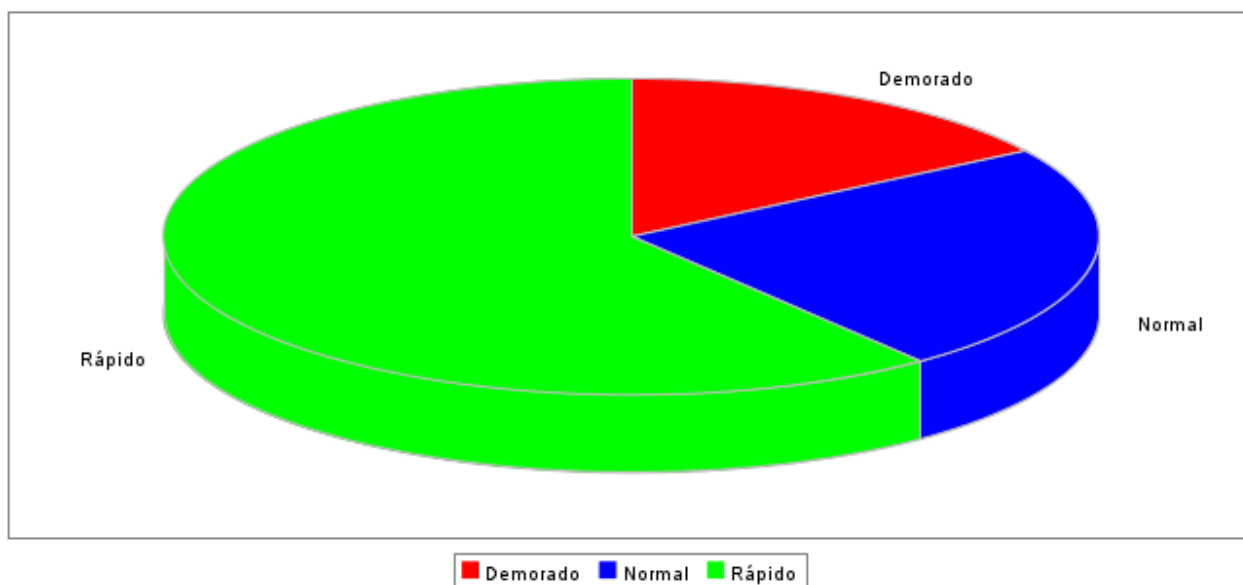
Percentual

28,32%

70,35%

1,33%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Demorado

Normal

Rápido

Número Absoluto

36

53

137

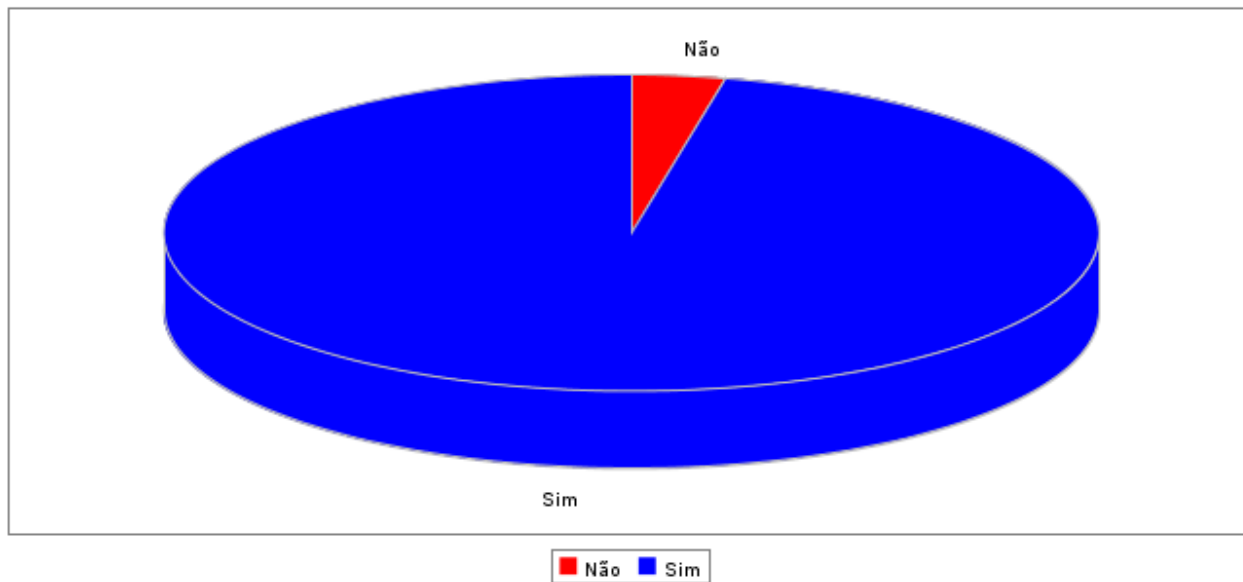
Percentual

15,93%

23,45%

60,62%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não	6	2,65%
Sim	220	97,35%

----- Fim do Relatório -----