



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

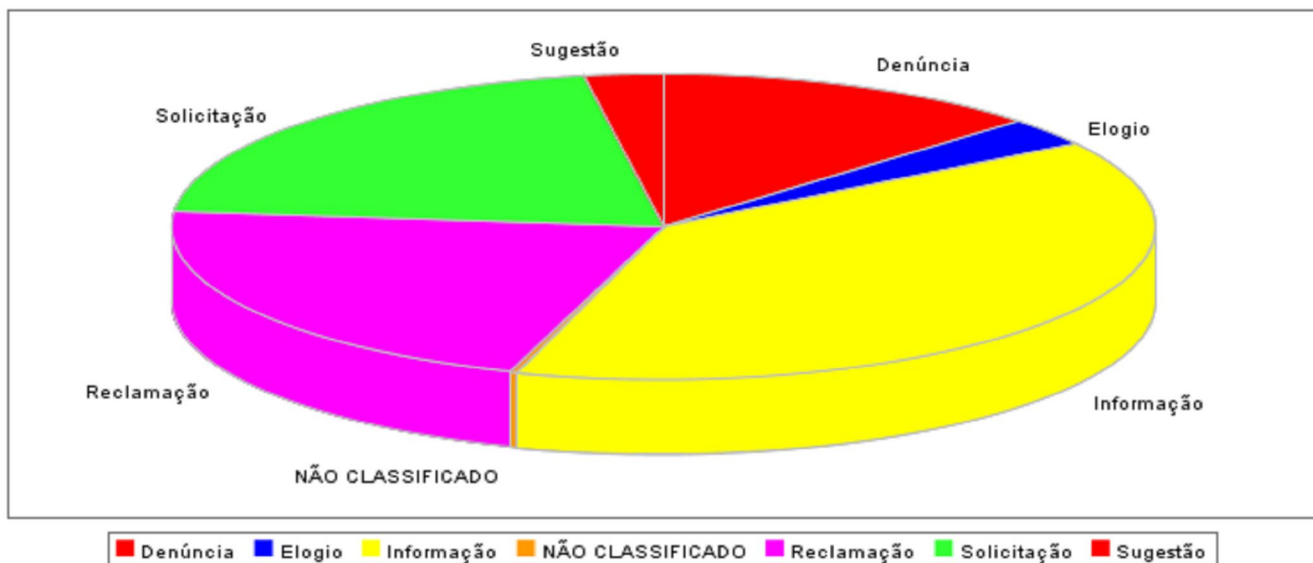
Período de 01/09/2008 a 15/09/2008

1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1853

Orgão	Quantidade
HEMOPE	29
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	5
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	148
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	8
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	437
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	20
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	88
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	23
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	452
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	96
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	45
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	9
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	2
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	26
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	79
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	97
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	254
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	23
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	3
Total	1853

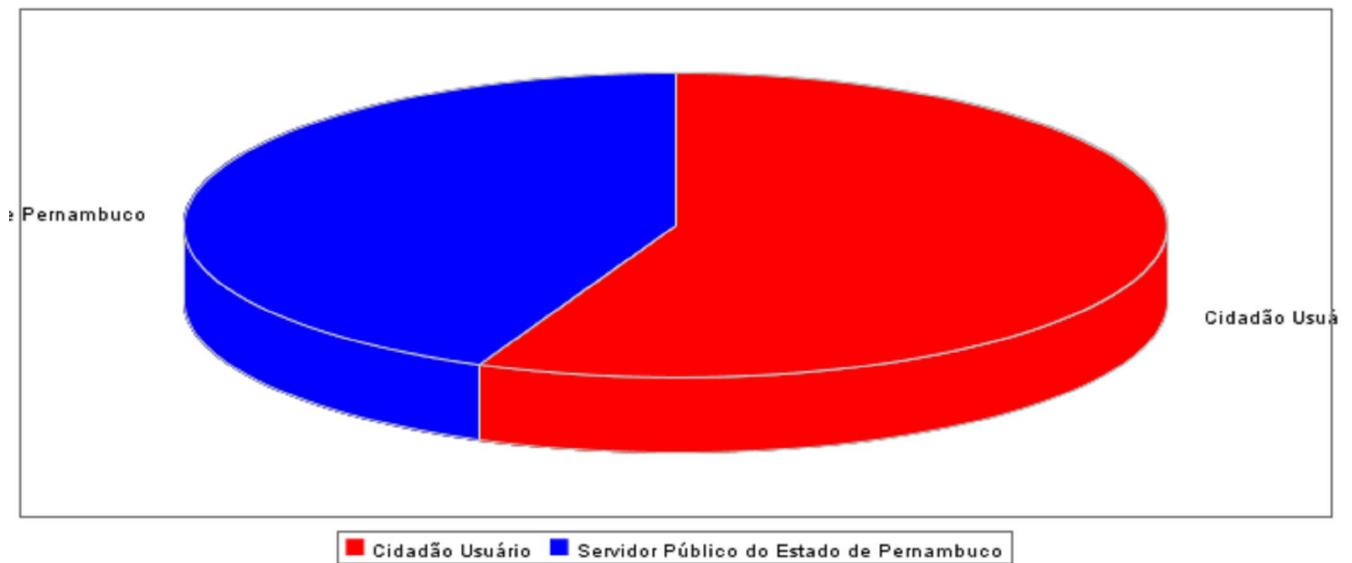
1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	238	12,84%
Elogio	56	3,02%
Informação	722	38,96%
NÃO CLASSIFICADO	3	0,16%
Reclamação	400	21,59%
Solicitação	386	20,83%
Sugestão	48	2,59%
Total	1853	100%

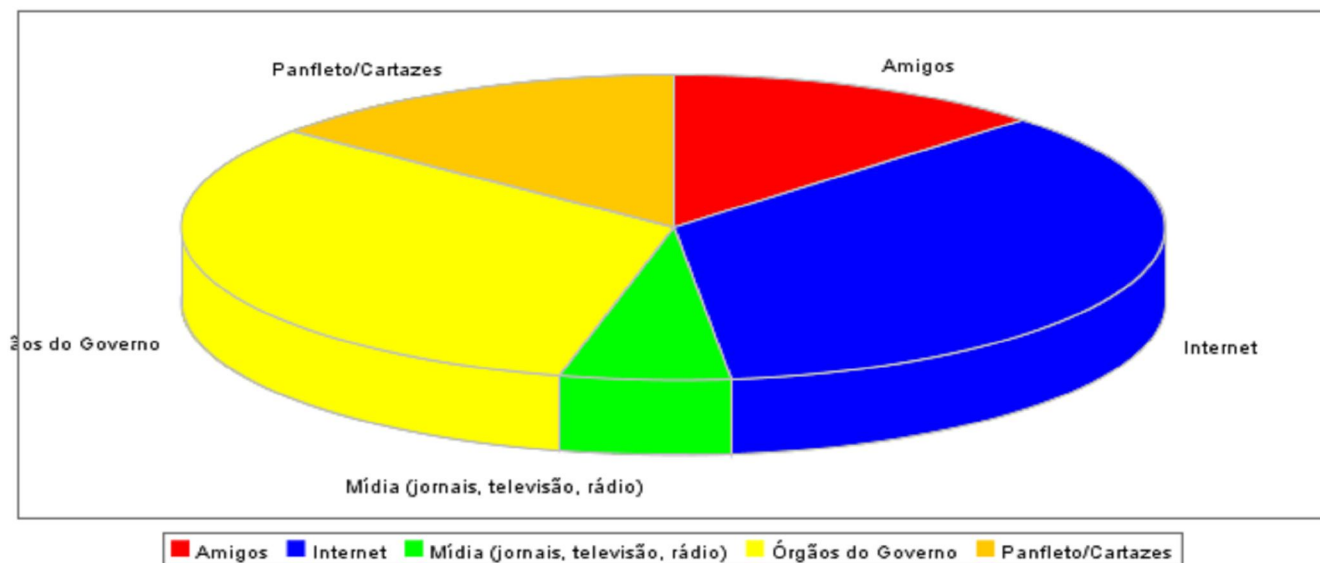
2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



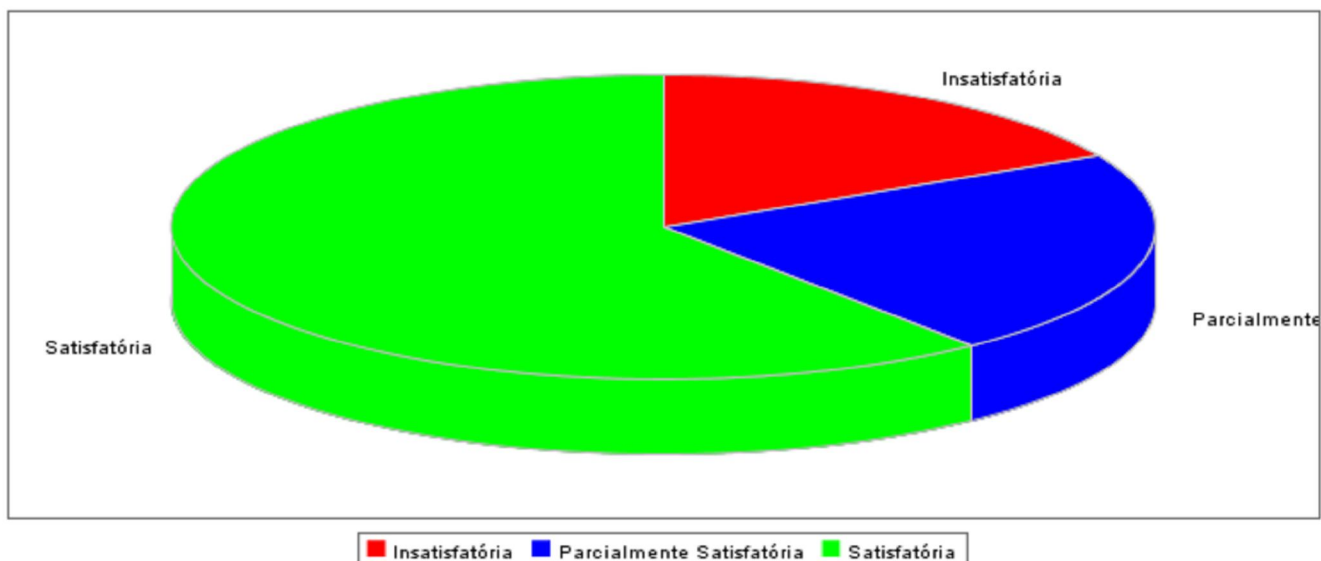
Descrição	Percentual
Cidadão Usuário	56,54%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	43,46%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



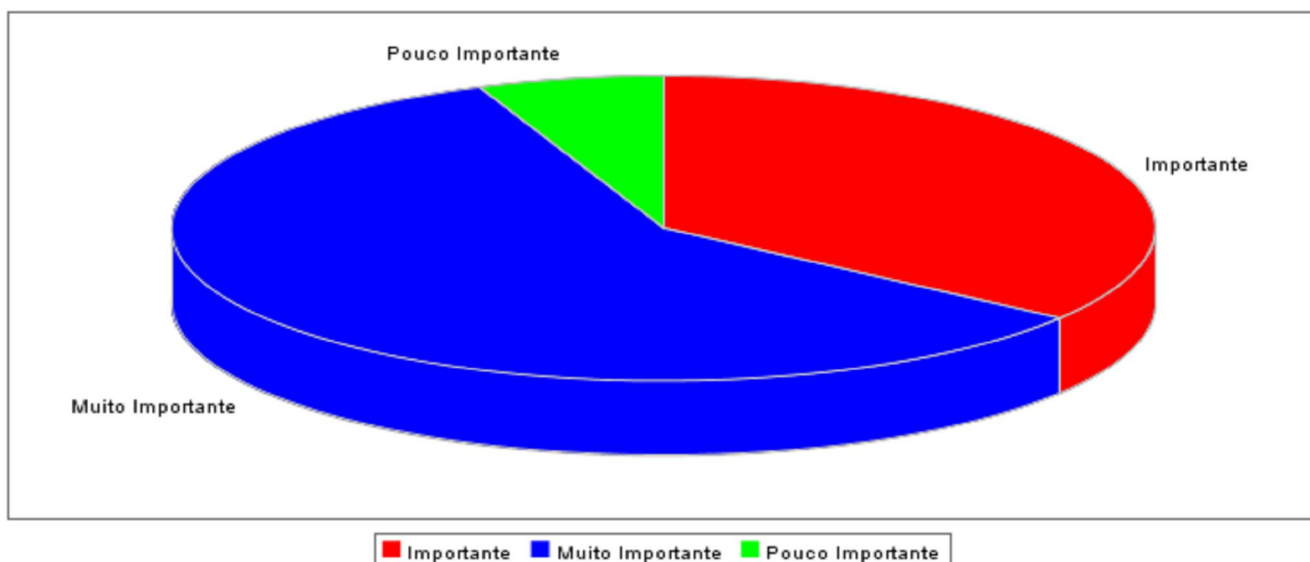
Descrição	Percentual
Amigos	12,62%
Internet	35,51%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	5,61%
Órgãos do Governo	32,24%
Panfleto/Cartazes	14,02%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



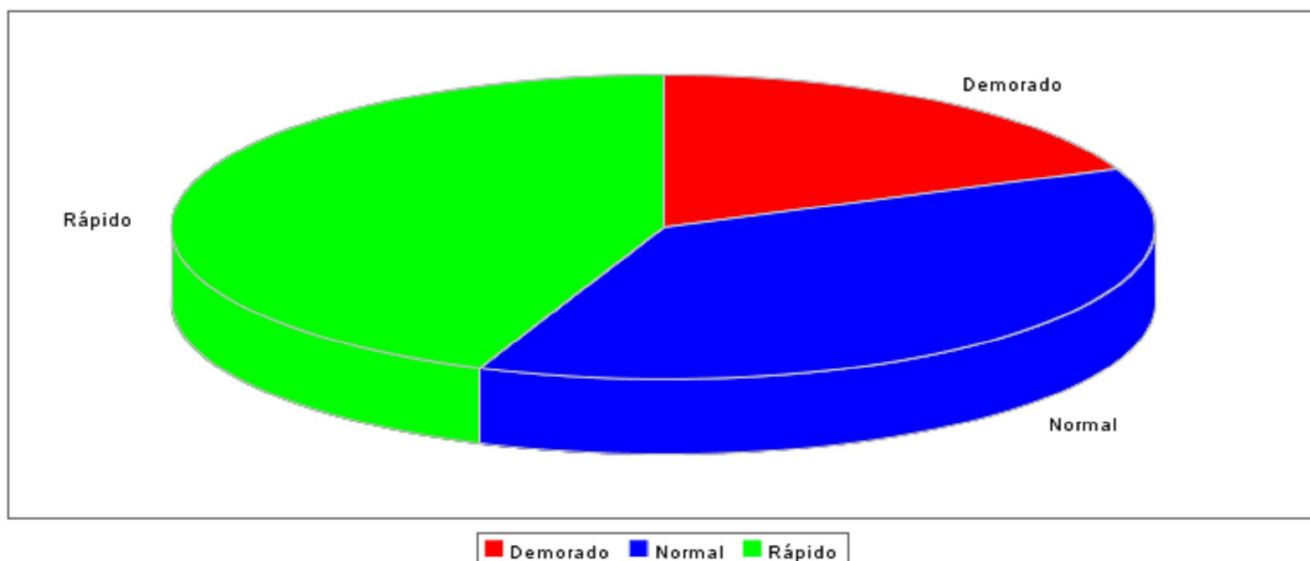
Descrição	Percentual
Insatisfatória	17,29%
Parcialmente Satisfatória	21,96%
Satisfatória	60,75%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



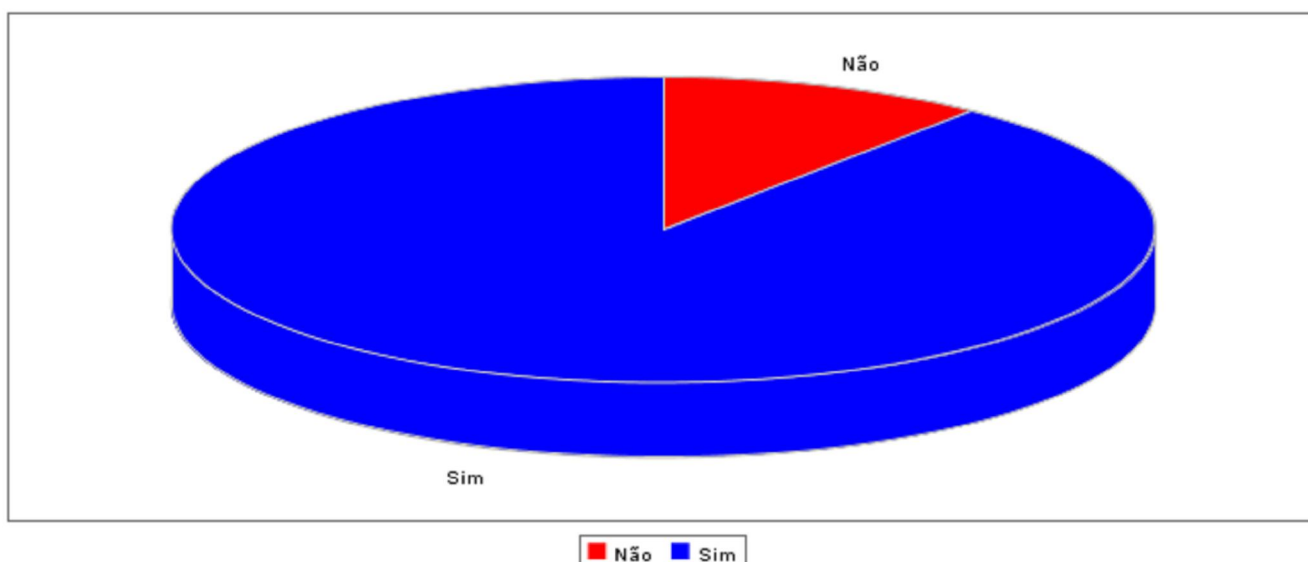
Descrição	Percentual
Importante	35,05%
Muito Importante	58,88%
Pouco Importante	6,07%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Demorado	18,69%
Normal	37,38%
Rápido	43,93%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Não	10,75%
Sim	89,25%