



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

**Período de 01/08/2009 a 15/08/2009**

Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

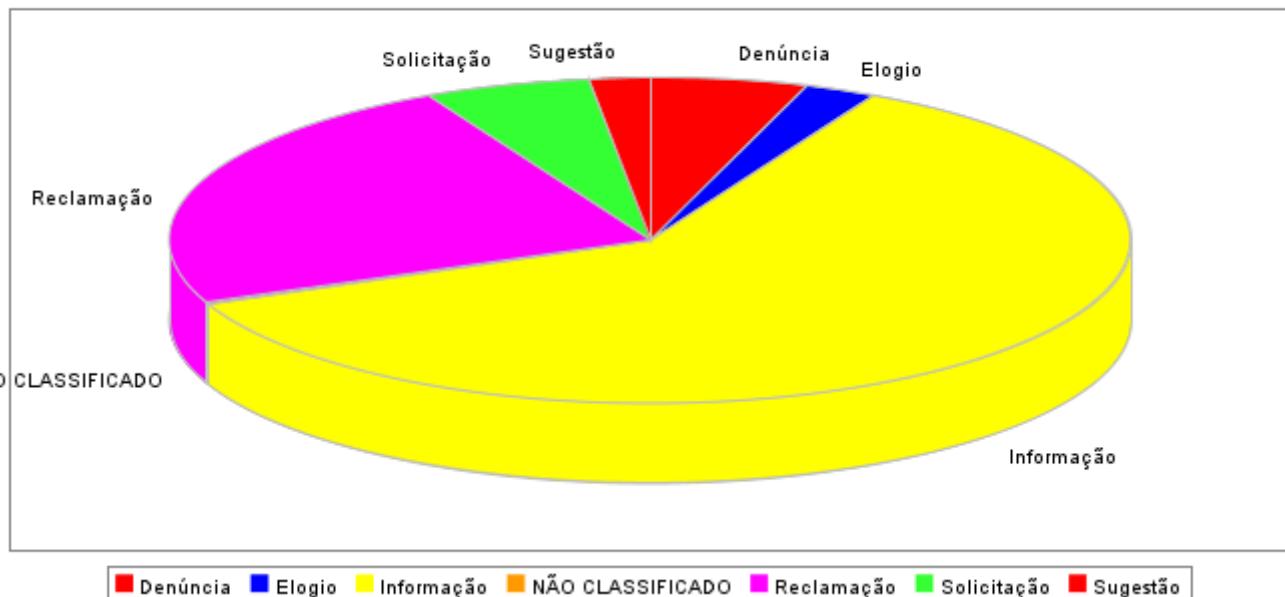
## 1-Informações Gerais

**1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/08/2009 a 15/08/2009: 3349**

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	12
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	9
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	16
COMPESA	17
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	27
ESCOLA POLITÉCNICA	2
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	63
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	7
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	920
HEMOPE	31
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	44
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	8
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	13
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	222
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	9
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	24
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	14

SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	16
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	63
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	20
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	397
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA DE SAÚDE	1281
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	32
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	39
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	31
<b>Total</b>	<b>3349</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	177	5,29%
Elogio	81	2,42%
Informação	2038	60,85%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,15%
Reclamação	793	23,68%
Sugestão	188	5,61%
<b>Total</b>	<b>3349</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

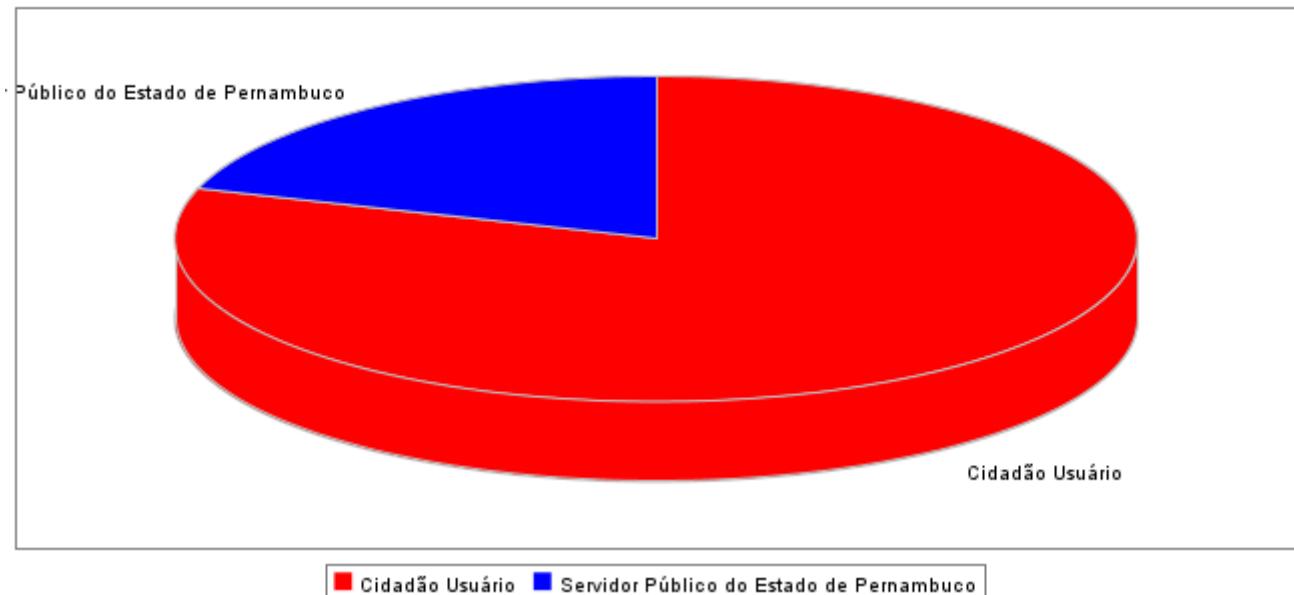
**Total de atendimentos no período: 3349**

**Total de atendimentos concluídos: 2643**

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

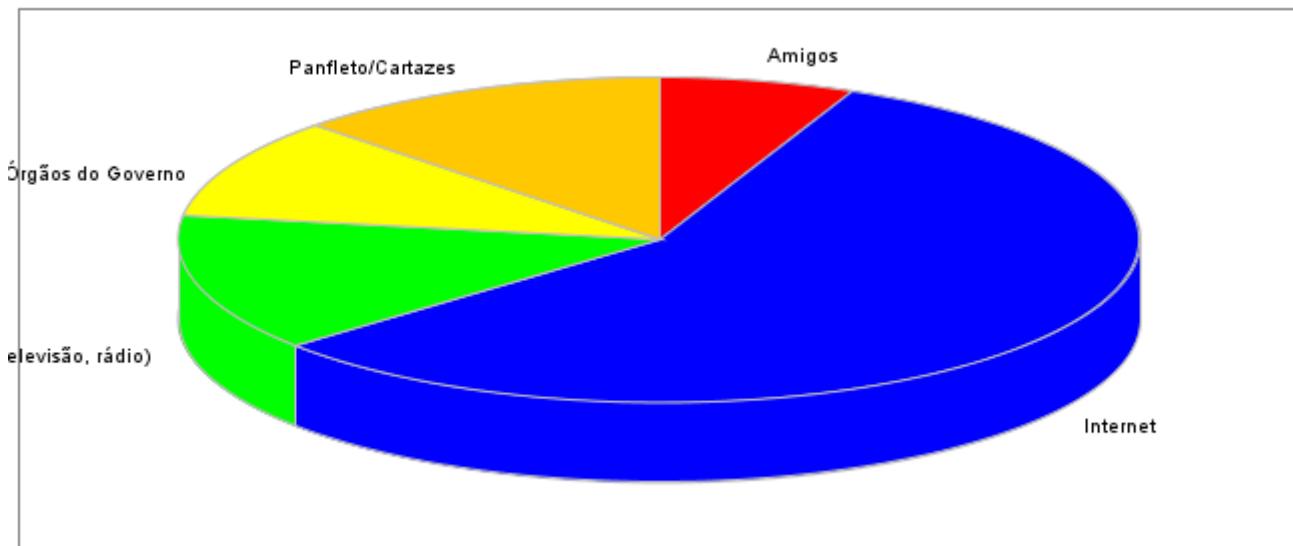
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	304	80,00%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	76	20,00%

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



### Descrição

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

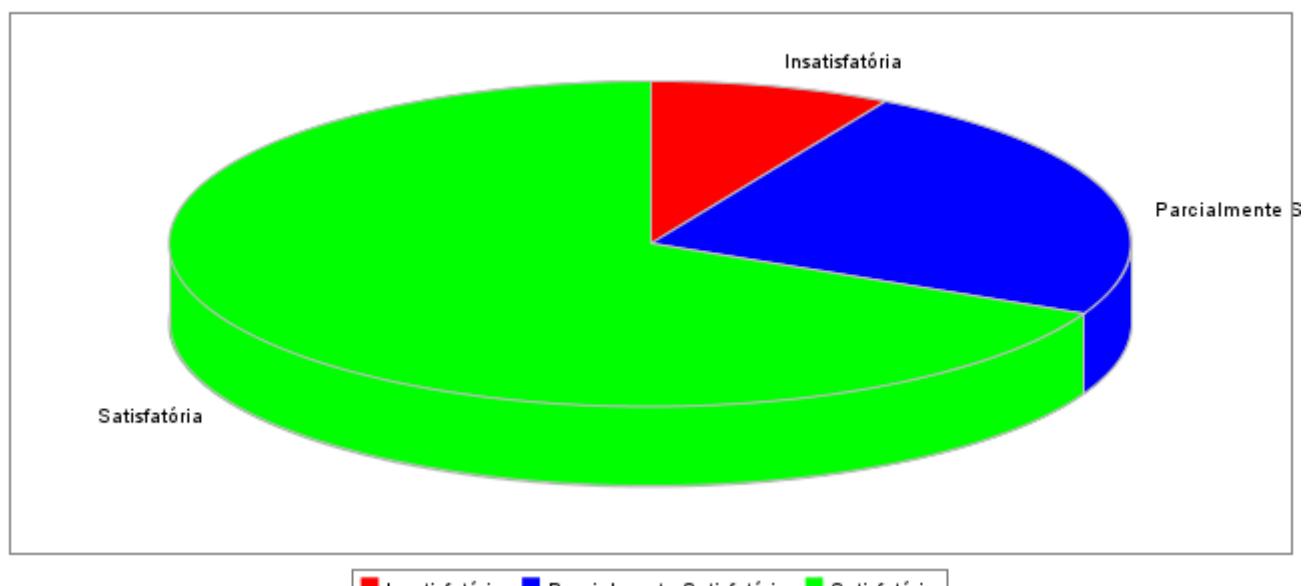
### Número Absoluto

25  
217  
52  
38  
48

### Percentual

6,58%  
57,11%  
13,68%  
10,00%  
12,63%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



### Descrição

Insatisfatória  
Parcialmente Satisfatória  
Satisfatória

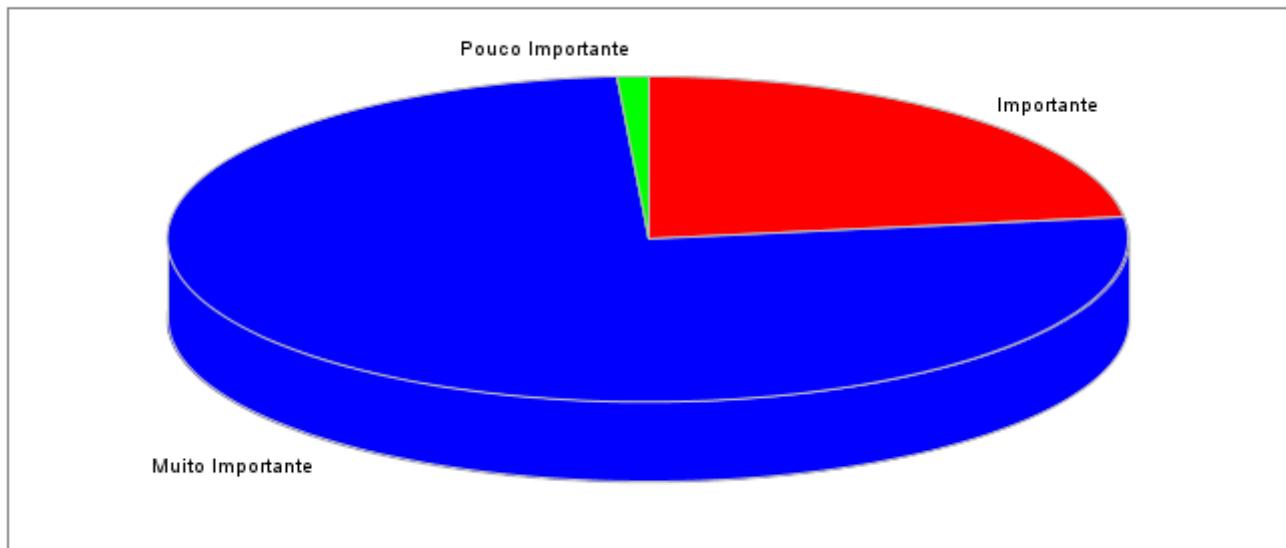
### Número Absoluto

31  
91  
258

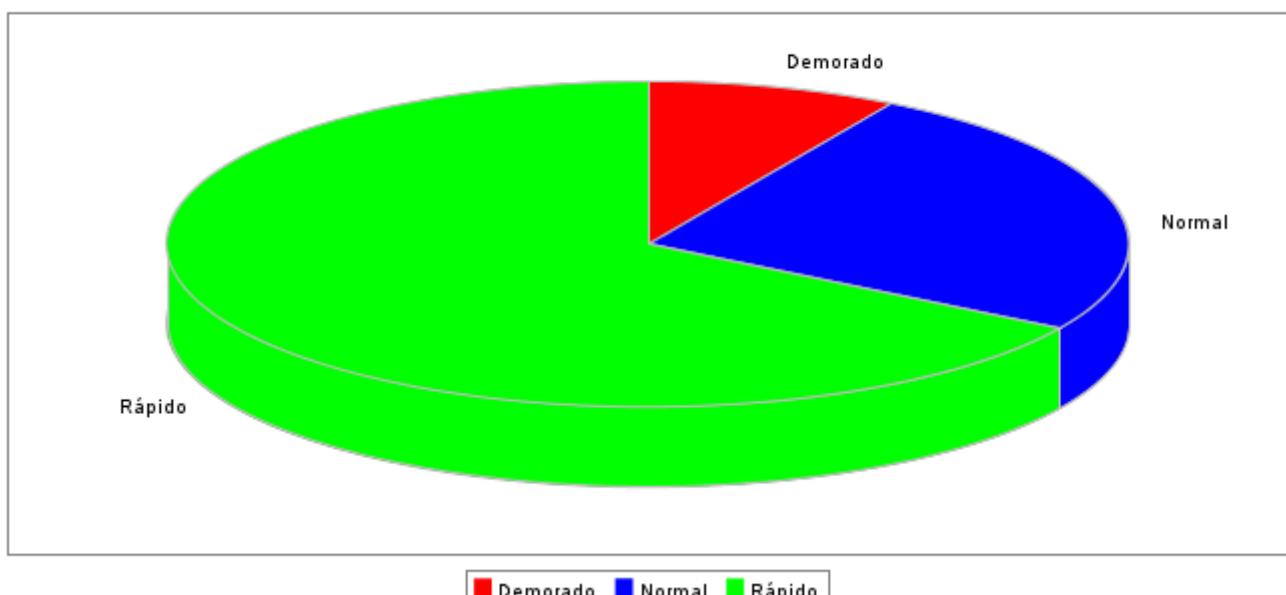
### Percentual

8,16%  
23,95%  
67,89%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

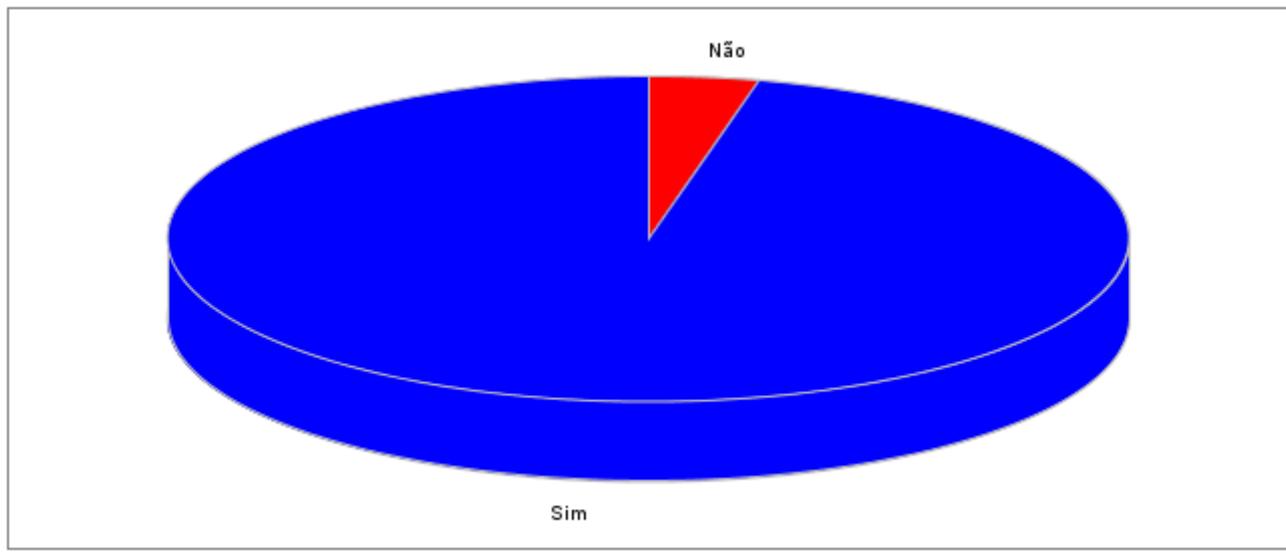


## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	32	8,42%
Normal	96	25,26%
Rápido	252	66,32%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	14	3,68%
Sim	366	96,32%