



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

Período de 01/08/2009 a 15/08/2009

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

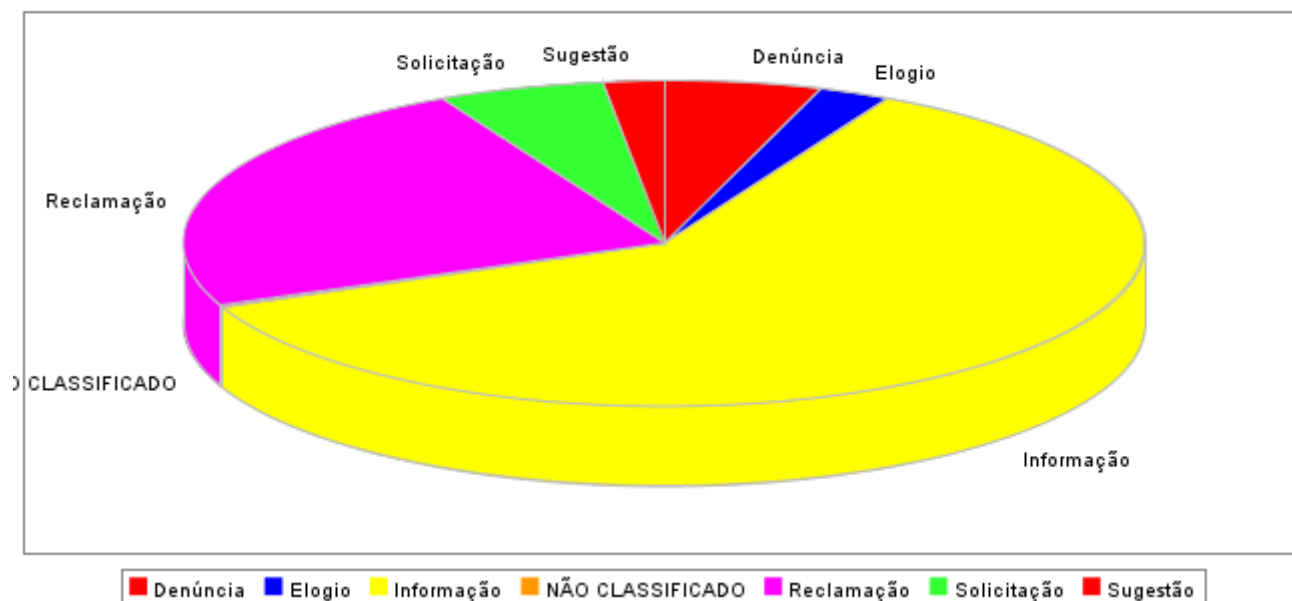
1-Informações Gerais

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
Total	3349

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%
Solicitação	188	5,61%
Sugestão	67	2,00%
Total	3349	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

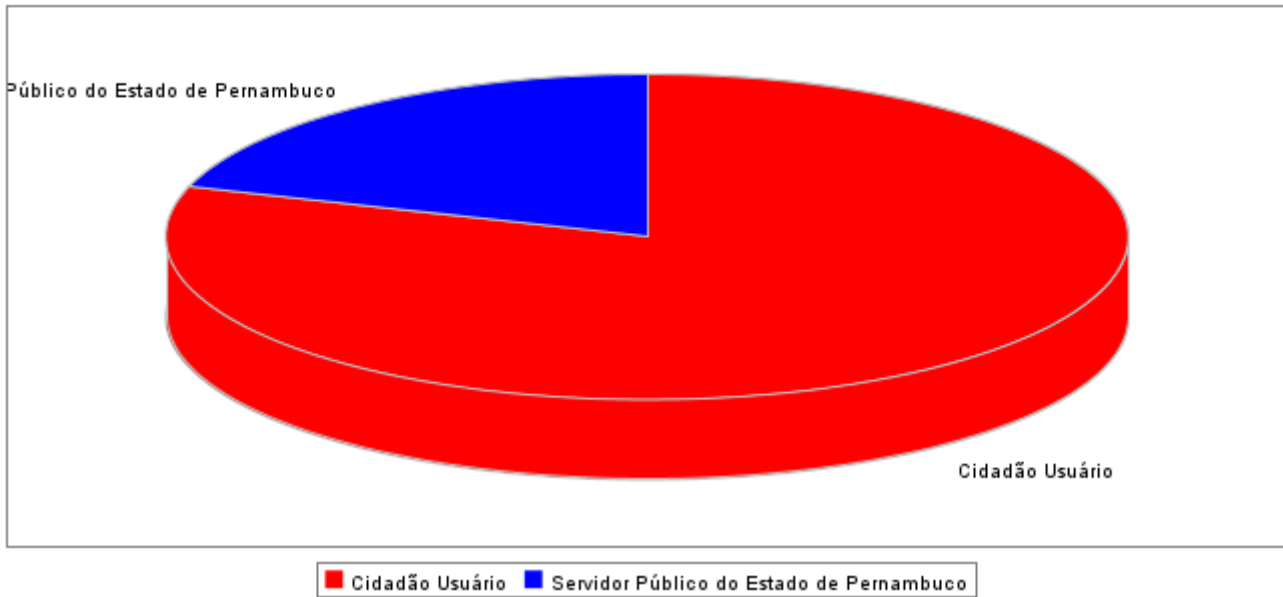
Total de atendimentos no período: 3349

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

Cidadão Usuário

Servidor Público do Estado de Pernambuco

Número Absoluto

304

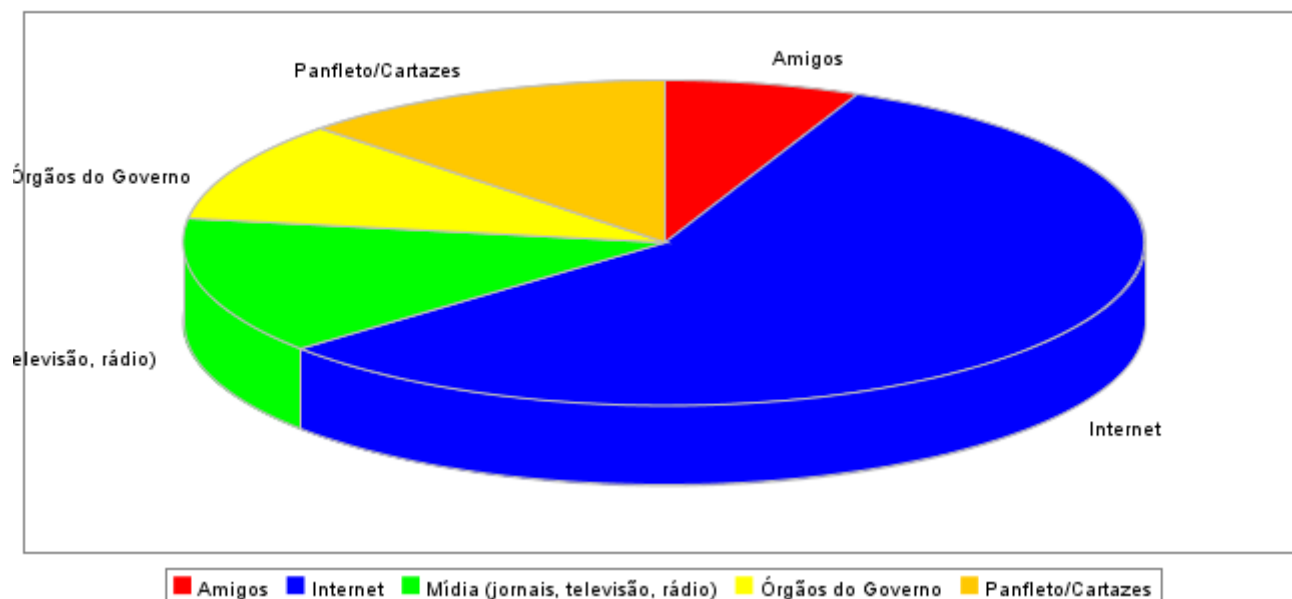
76

Percentual

80,00%

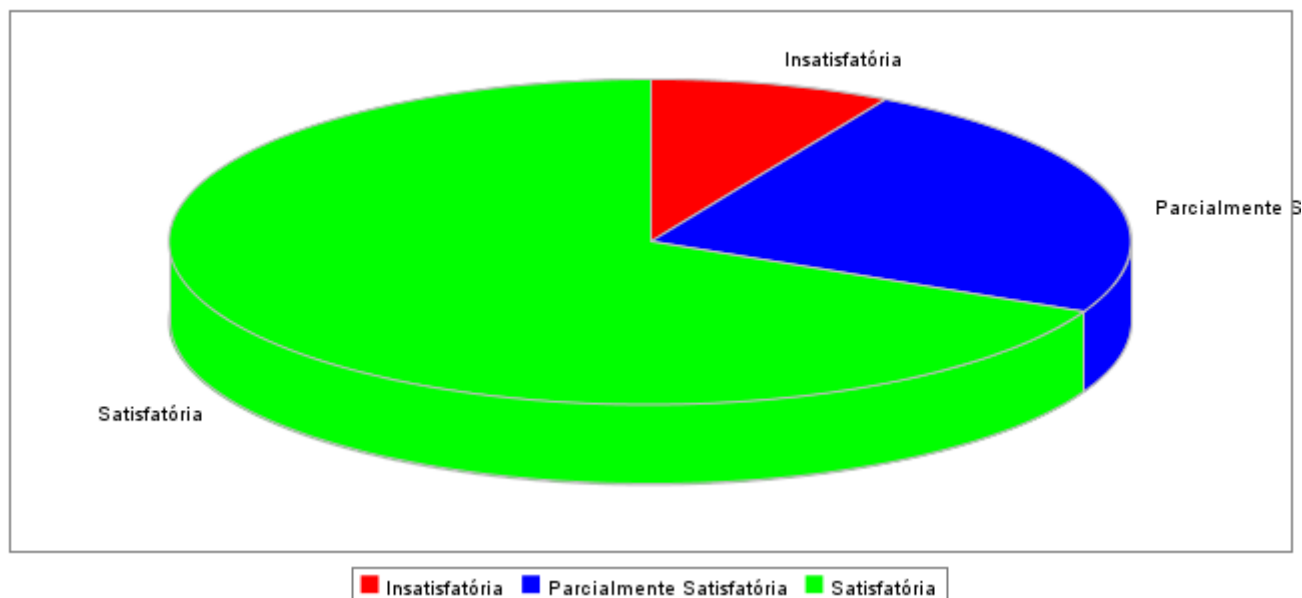
20,00%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



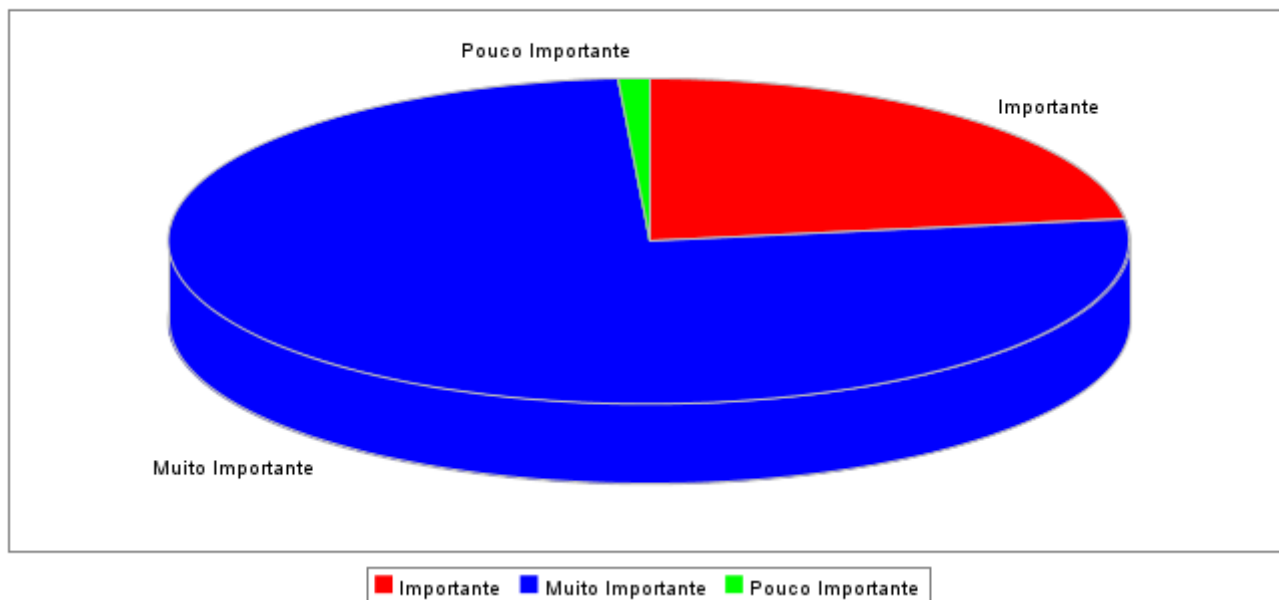
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	25	6,58%
Internet	217	57,11%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	52	13,68%
Órgãos do Governo	38	10,00%
Panfleto/Cartazes	48	12,63%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	31	8,16%
Parcialmente Satisfatória	91	23,95%
Satisfatória	258	67,89%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante
Muito Importante
Pouco Importante

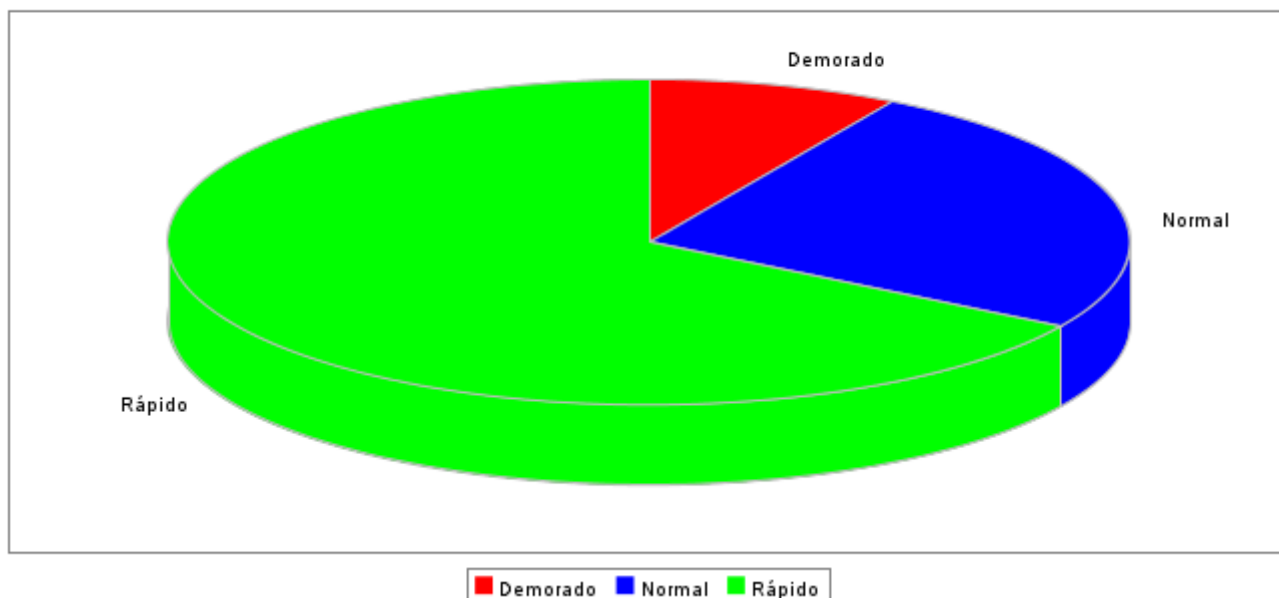
Número Absoluto

87
289
4

Percentual

22,89%
76,05%
1,05%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Demorado
Normal
Rápido

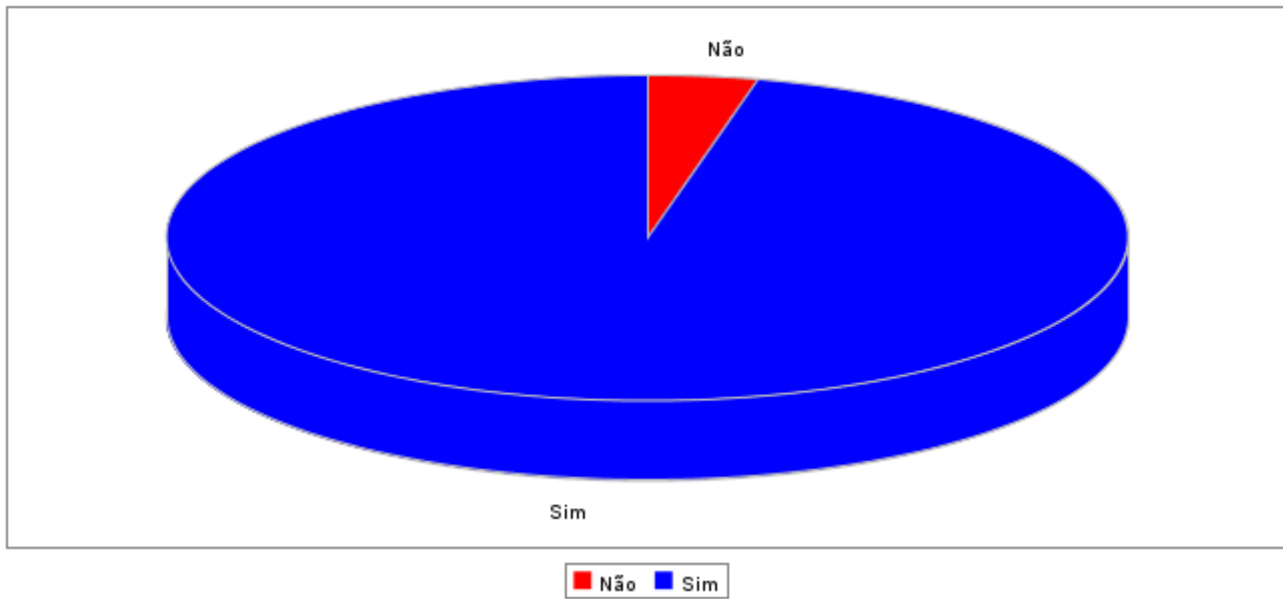
Número Absoluto

32
96
252

Percentual

8,42%
25,26%
66,32%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não
Sim

Número Absoluto

14
366

Percentual

3,68%
96,32%