



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

Período de 01/12/2009 a 15/12/2009

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

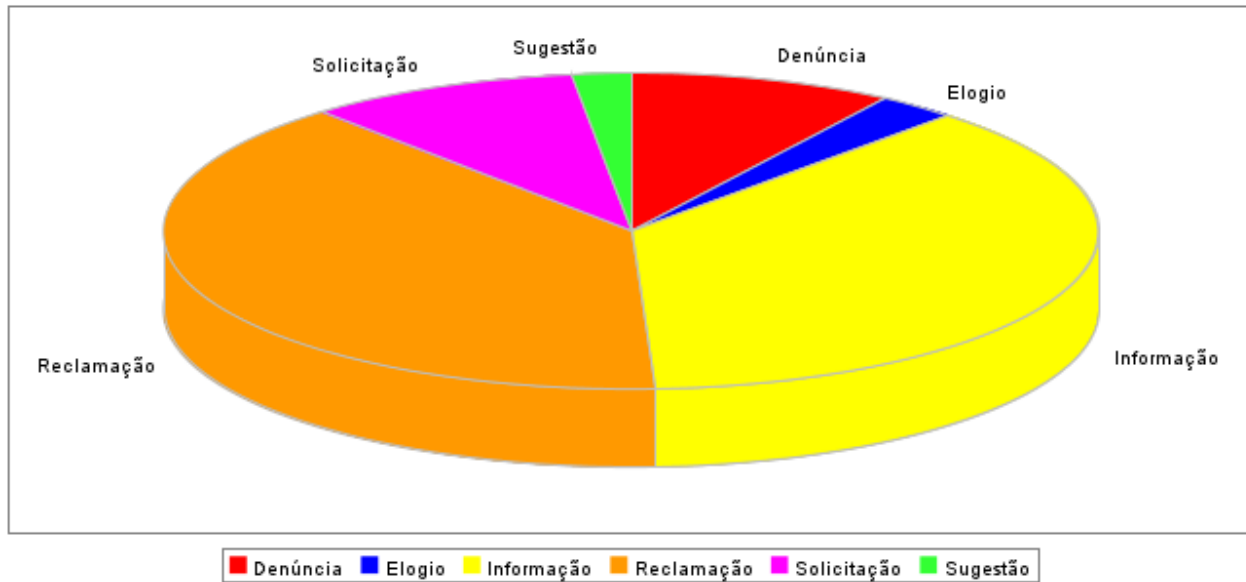
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/12/2009 a 15/12/2009: 1970

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	31
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	5
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	6
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	11
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	4
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	15
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
COMPESA	23
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	27
ESCOLA POLITÉCNICA	2
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	179
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	7
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	335
HEMOPE	29
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	53
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	20
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	18
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	23
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	229
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	2
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	14
PORTO DE SUAPE	3

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	15
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	13
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	54
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	25
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	405
SECRETARIA DE ESPORTES	3
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2
SECRETARIA DE SAÚDE	342
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	12
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	20
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	2
UPE	25
Total	1970

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	180	9,14%
Elogio	54	2,74%
Informação	735	37,31%
Reclamação	774	39,29%
Solicitação	187	9,49%
Sugestão	40	2,03%
Total	1970	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

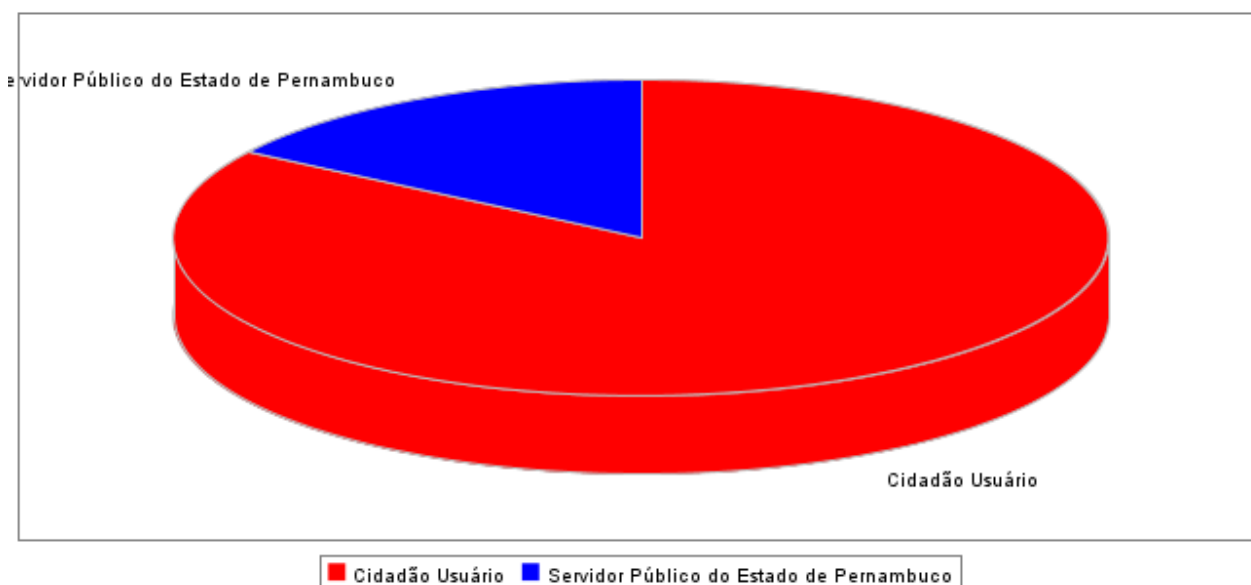
Total de atendimentos no período: 1970

Total de atendimentos concluídos: 1432

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 215

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

181

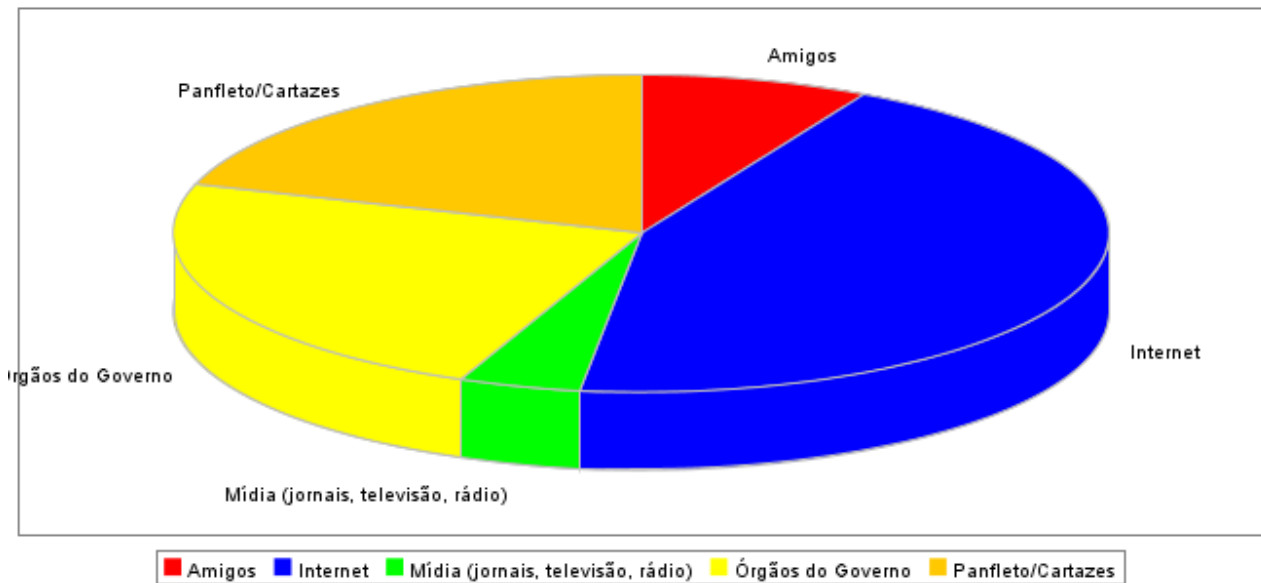
34

Percentual

84,19%

15,81%

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

17

95

9

51

43

Percentual

7,91%

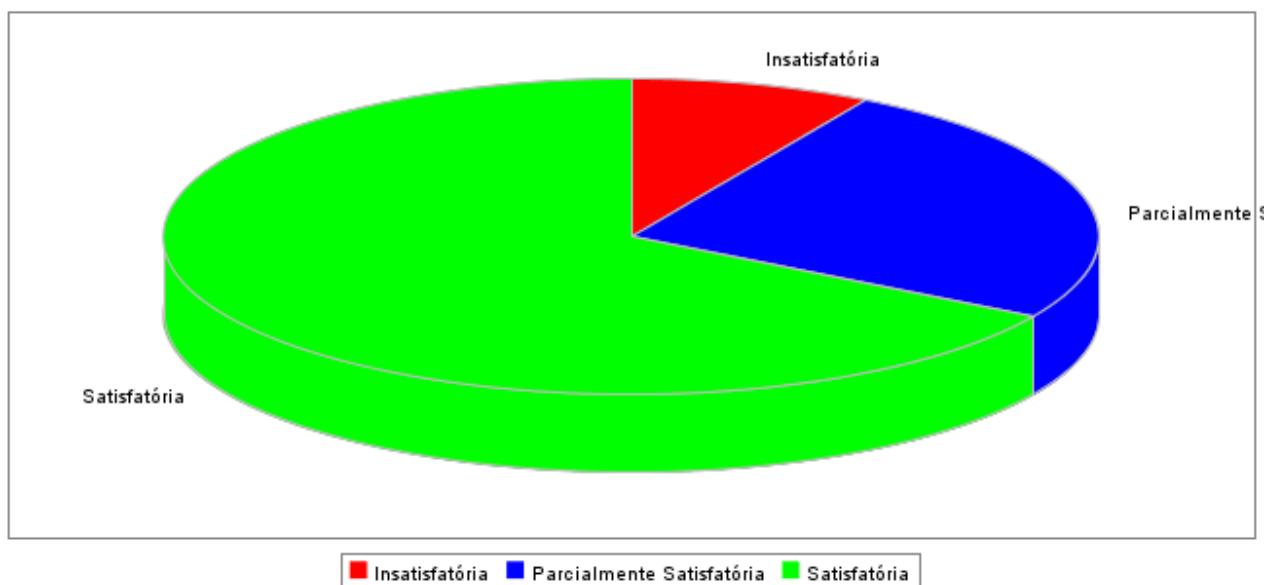
44,19%

4,19%

23,72%

20,00%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição

Insatisfatória

Parcialmente Satisfatória

Satisfatória

Número Absoluto

18

54

143

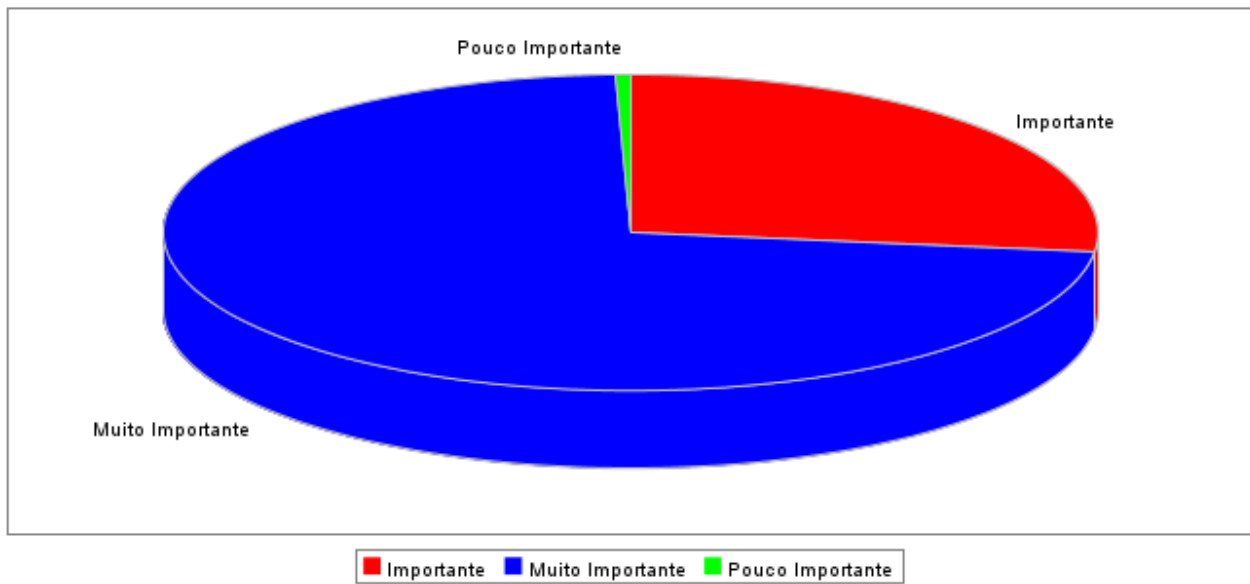
Percentual

8,37%

25,12%

66,51%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

Número Absoluto

58

156

1

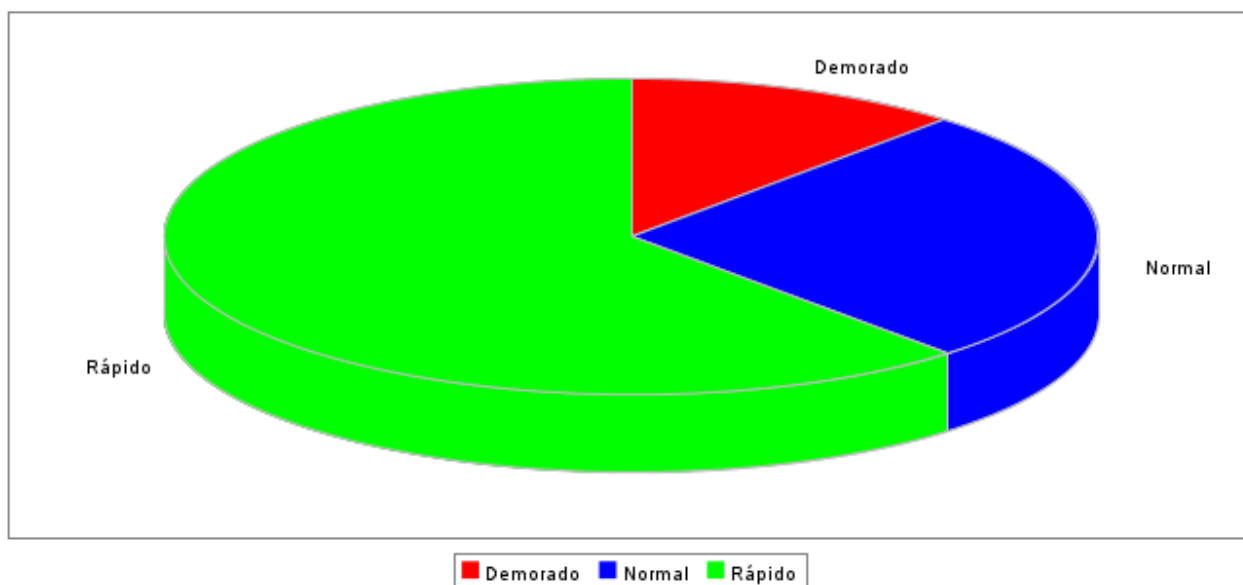
Percentual

26,98%

72,56%

0,47%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Demorado

Normal

Rápido

Número Absoluto

25

57

133

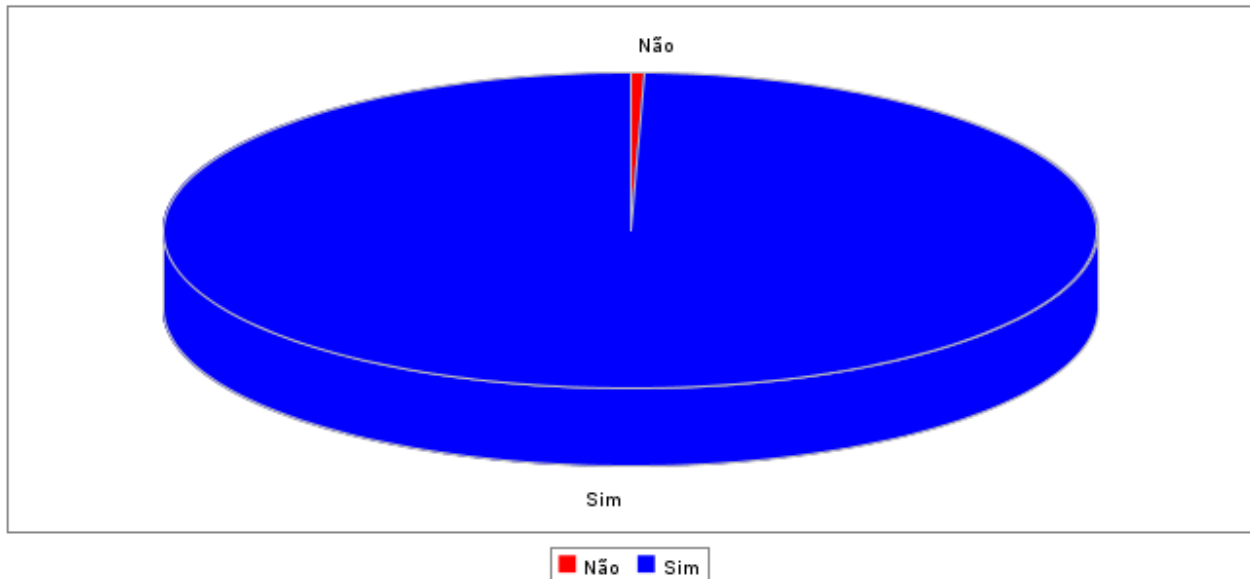
Percentual

11,63%

26,51%

61,86%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não	1	0,47%
Sim	214	99,53%

----- Fim do Relatório -----