



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

**Período de 01/01/2010 a 15/01/2010**

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

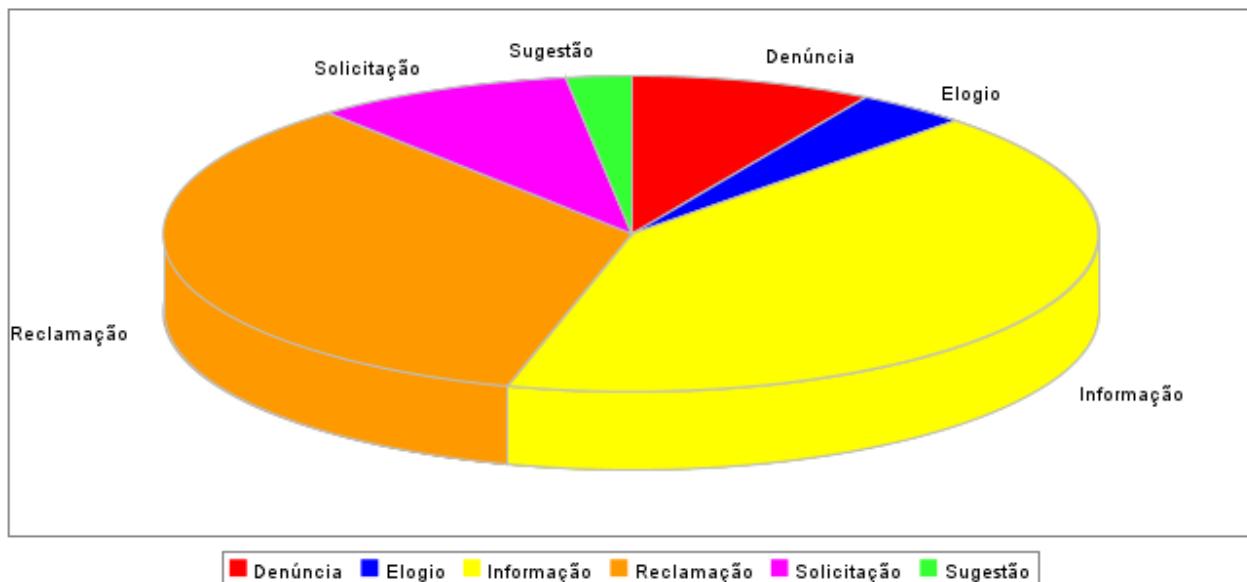
## 1-Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/01/2010 a 15/01/2010: 1301

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	33
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	9
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	6
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	17
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	19
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	71
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	53
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	7
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	236
HEMOPE	23
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	12
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOTÃO PRAZERES	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPREM	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	227
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	2
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	11
PORTO DE SUAPE	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	8
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	11

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	63
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	8
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	394
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA DE SAÚDE	12
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	15
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	13
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	2
UPE	22
<b>Total</b>	<b>1301</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	130	9,99%
Elogio	30	2,31%
Informação	556	42,74%
NÃO CLASSIFICADO	4	0,31%
Reclamação	423	32,51%
Solicitação	127	9,76%
Sugestão	31	2,38%
<b>Total</b>	<b>1301</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

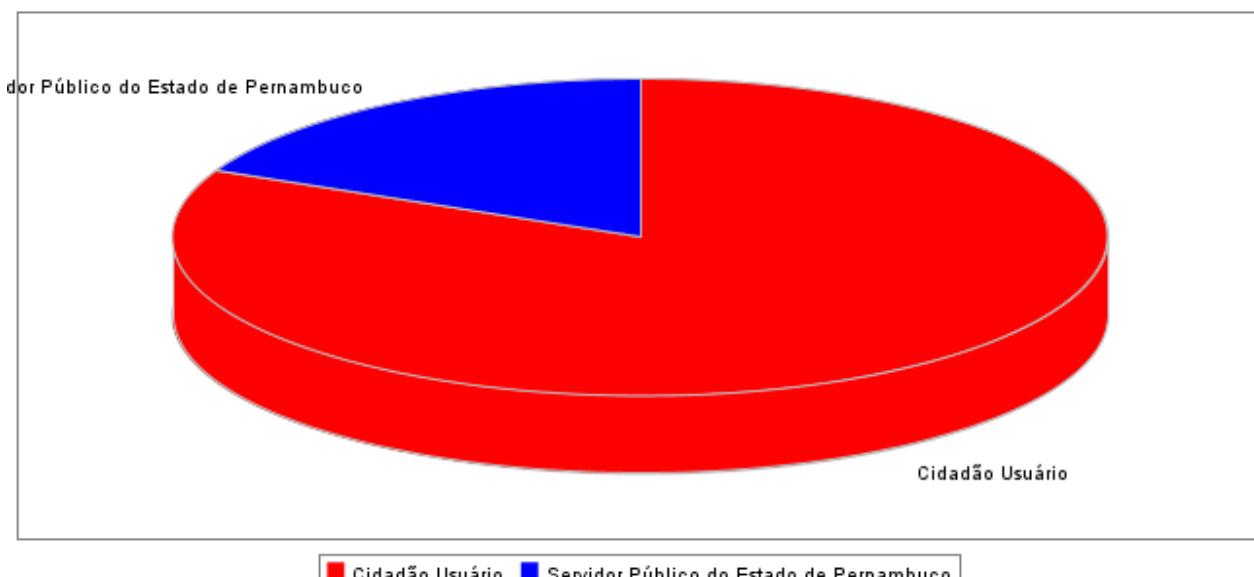
**Total de atendimentos no período: 1301**

**Total de atendimentos concluídos: 813**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 183**

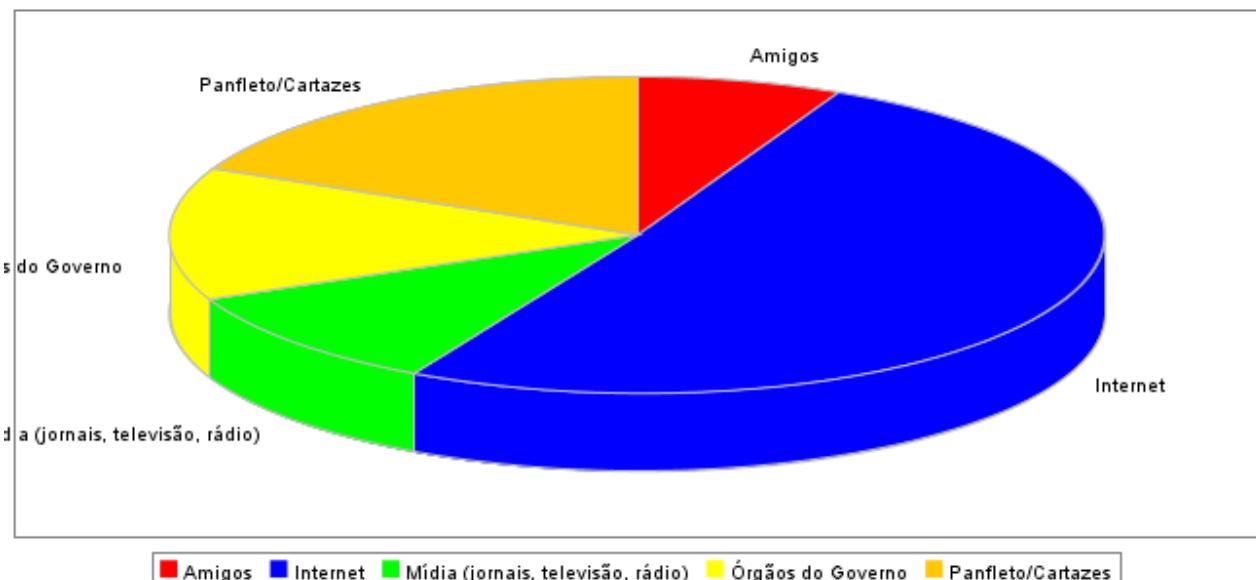
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



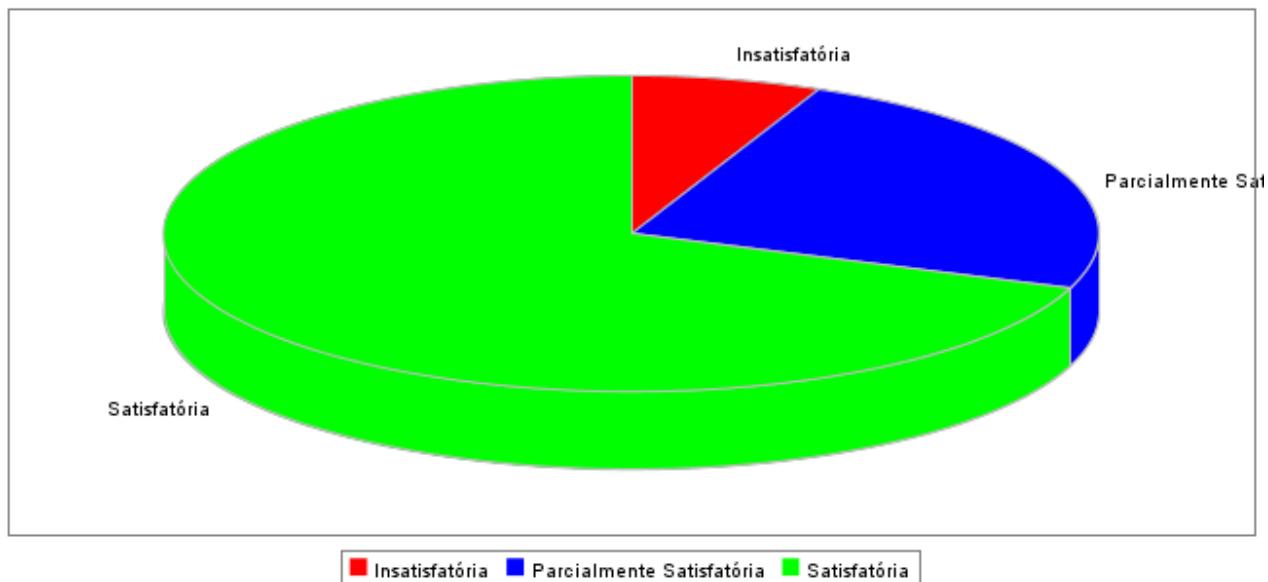
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	150	81,97%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	33	18,03%

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



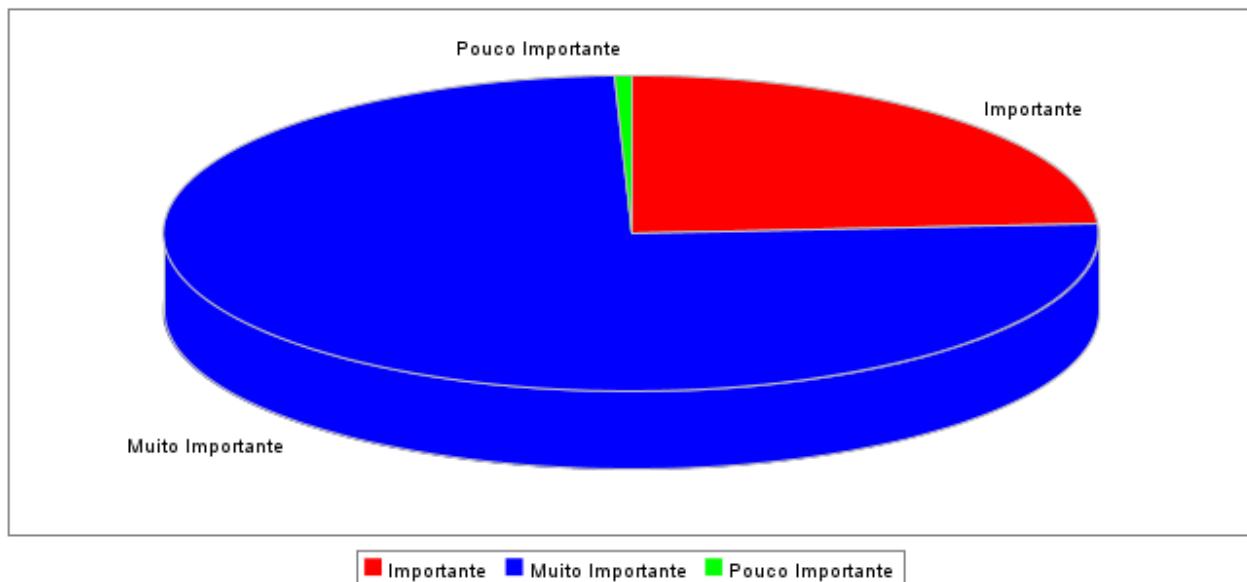
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	13	7,10%
Internet	93	50,82%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	19	10,38%
Órgãos do Governo	25	13,66%
Panfleto/Cartazes	33	18,03%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



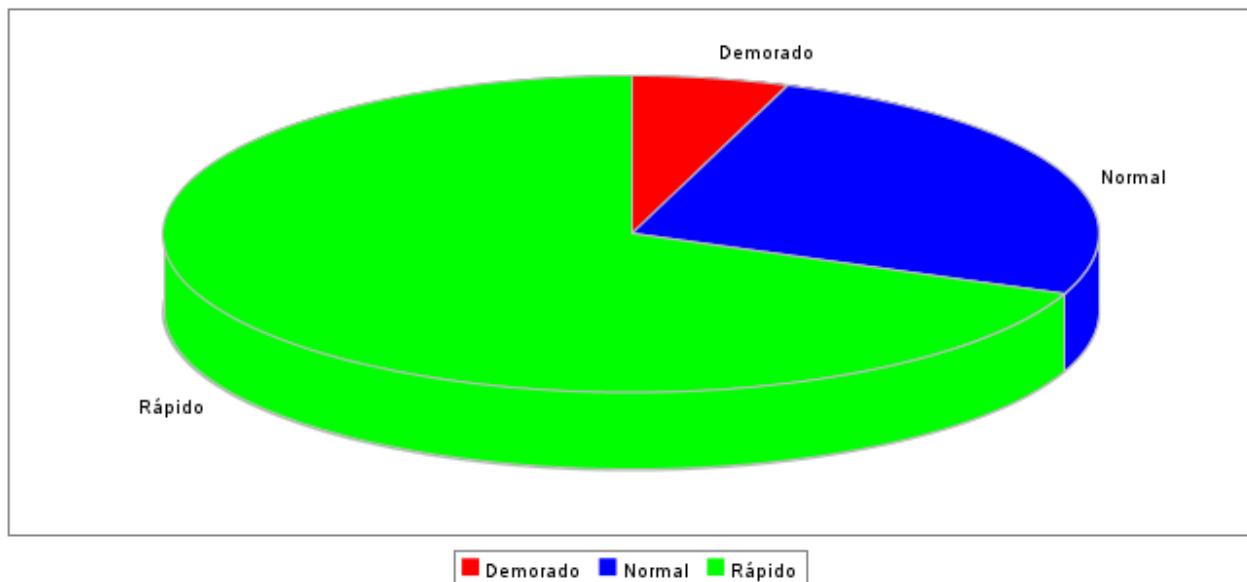
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	12	6,56%
Parcialmente Satisfatória	44	24,04%
Satisfatória	127	69,40%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



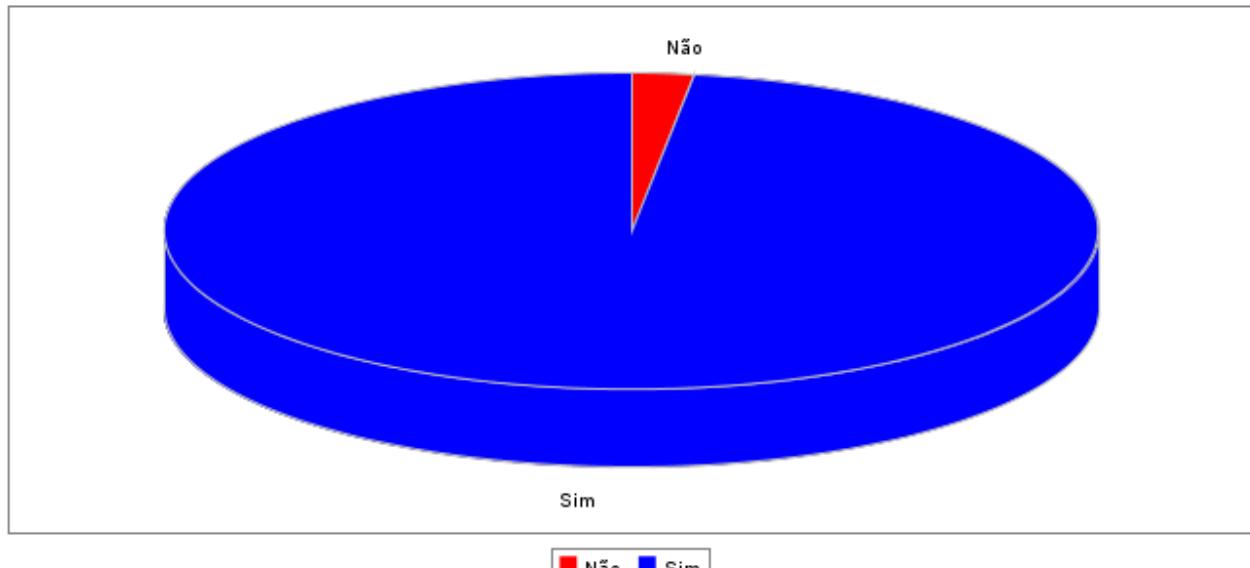
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	44	24,04%
Muito Importante	138	75,41%
Pouco Importante	1	0,55%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	10	5,46%
Normal	47	25,68%
Rápido	126	68,85%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



### Descrição

Não  
Sim

### Número Absoluto

4  
179

### Percentual

2,19%  
97,81%

----- Fim do Relatório -----