



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

Período de 01/10/2009 a 15/10/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

1- Informações Gerais

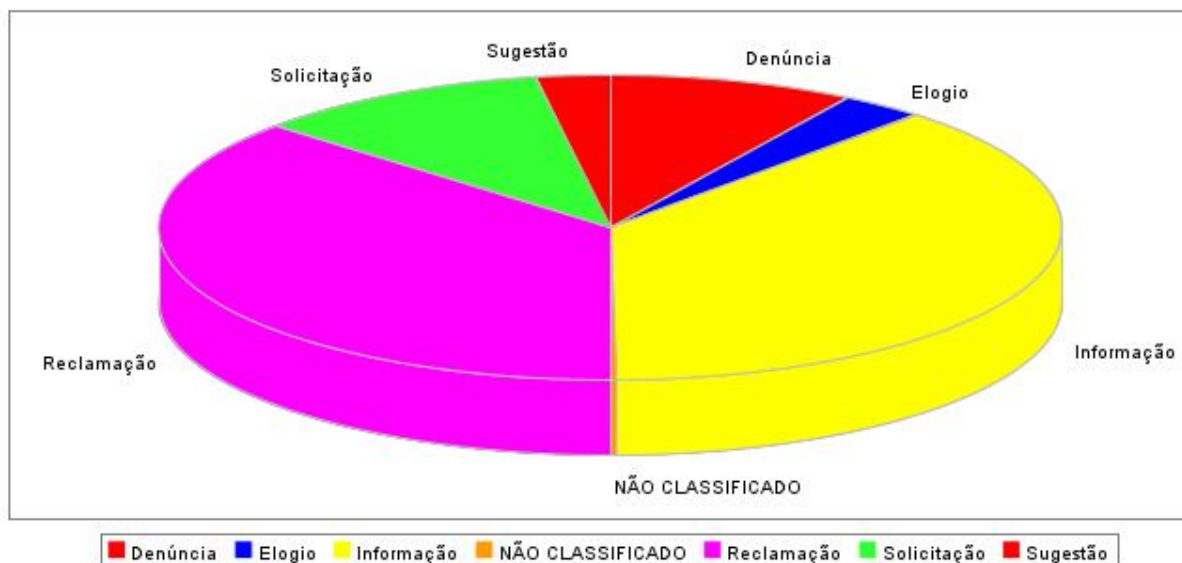
1.1- Número Total de Manifestações no período de 01/10/2009 a 15/10/2009: 2000

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	14
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	15
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	12
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	56
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	31
ESCOLA POLITÉCNICA	3
FERNANDO DE NORONHA	6
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	86
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	11
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	438
HEMOPE	30
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	28
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	3
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	12

INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	2
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	3
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	317
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	17
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	23
PORTO DE SUAPE	1
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	15
SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	10
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	73
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	2
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	30
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	287
SECRETARIA DE JUVENTUDE E EMPREGO	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	8
SECRETARIA DE SAÚDE	355
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	34

SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	36
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	3
UPE	19
Total	2000

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	177	8,85%
Elogio	60	3,00%
Informação	758	37,90%
NÃO CLASSIFICADO	4	0,20%
Reclamação	736	36,80%
Solicitação	213	10,65%
Sugestão	52	2,60%
Total	2000	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Total de atendimentos no período: 2000

Total de atendimentos concluídos: 1271

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 370

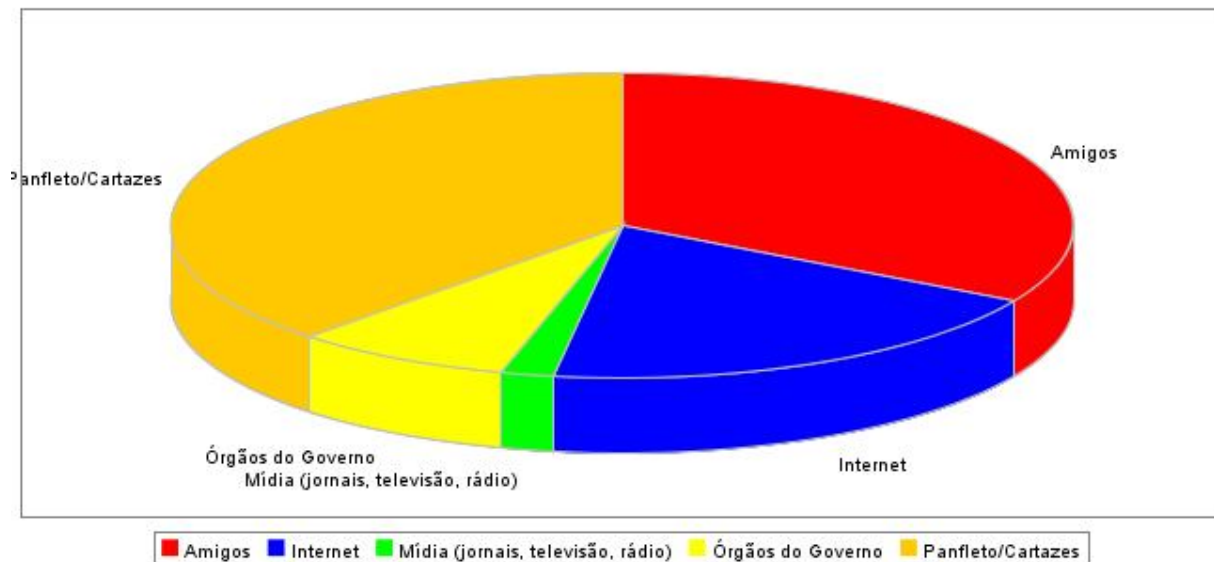
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



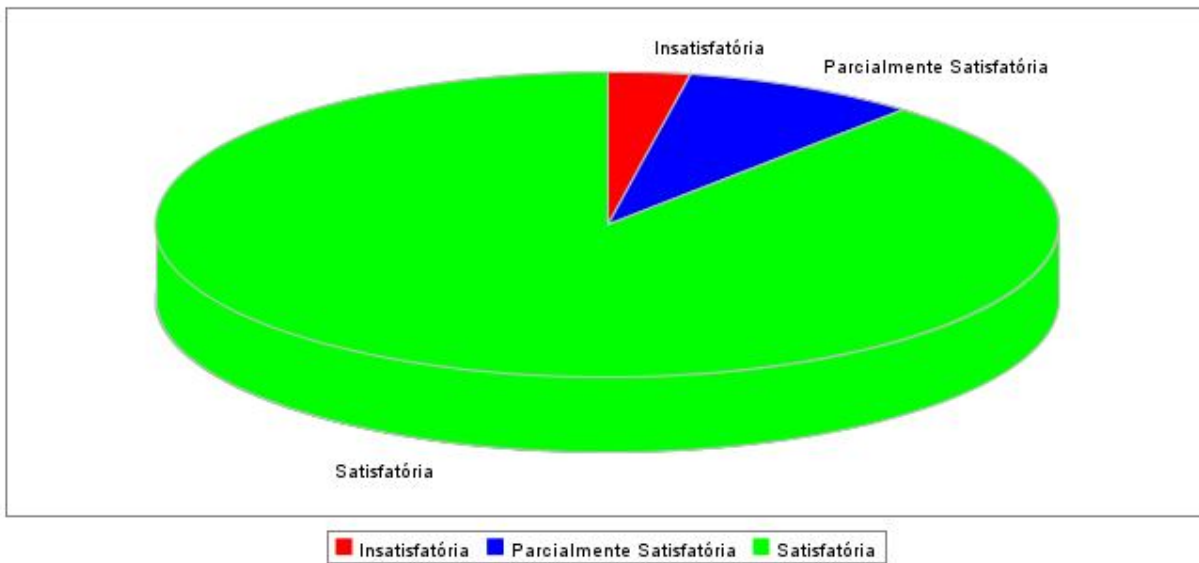
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	337	91,08%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	33	8,92%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



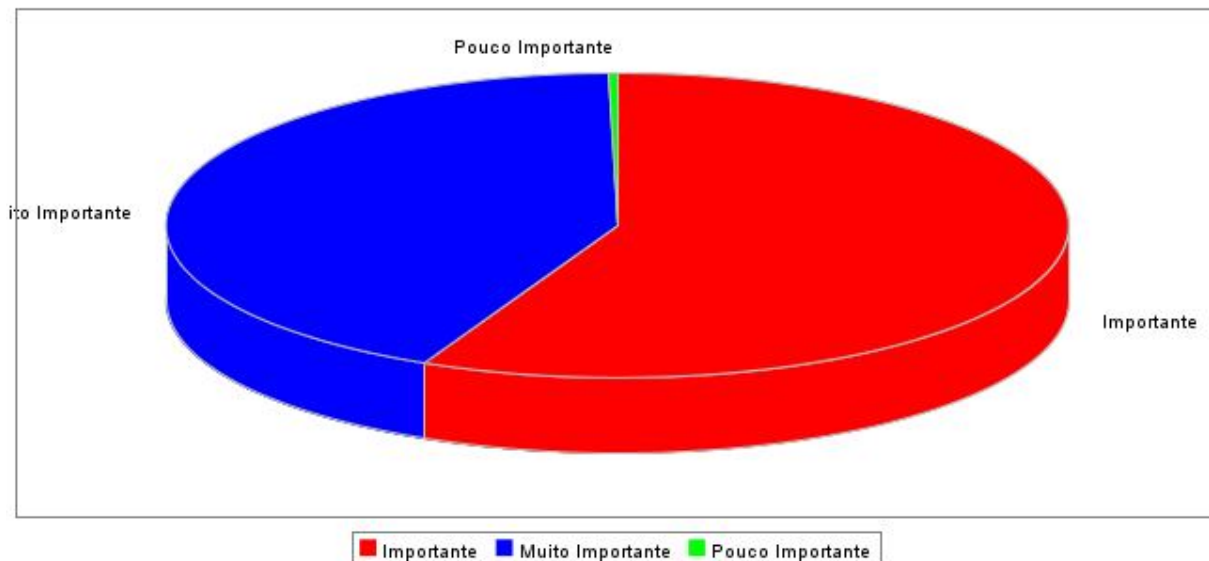
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	123	33,24%
Internet	71	19,19%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	7	1,89%
Órgãos do Governo	29	7,84%
Panfleto/Cartazes	140	37,84%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



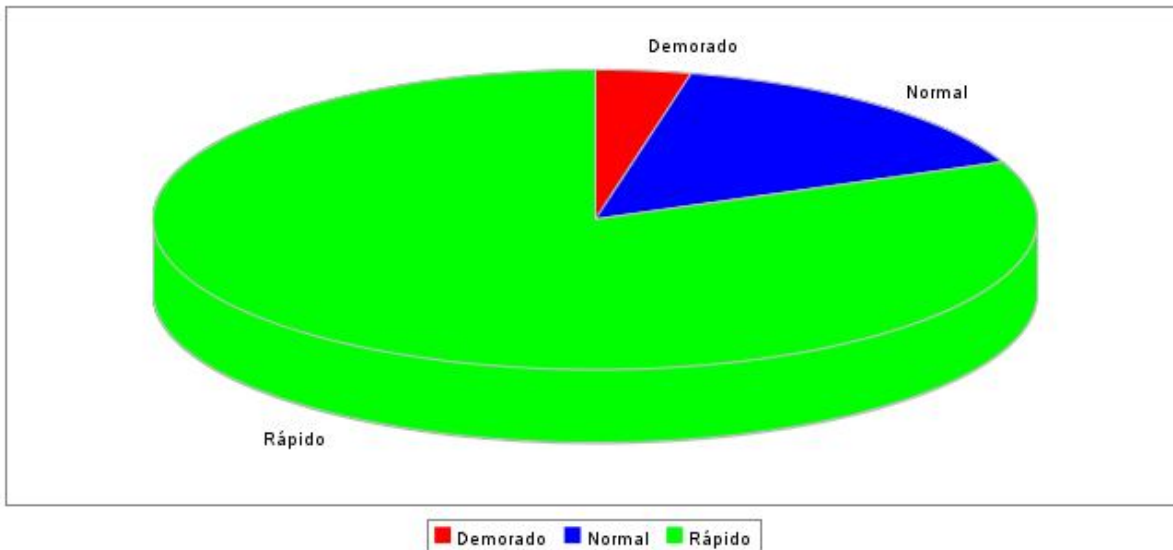
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	11	2,97%
Parcialmente Satisfatória	31	8,38%
Satisfatória	328	88,65%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



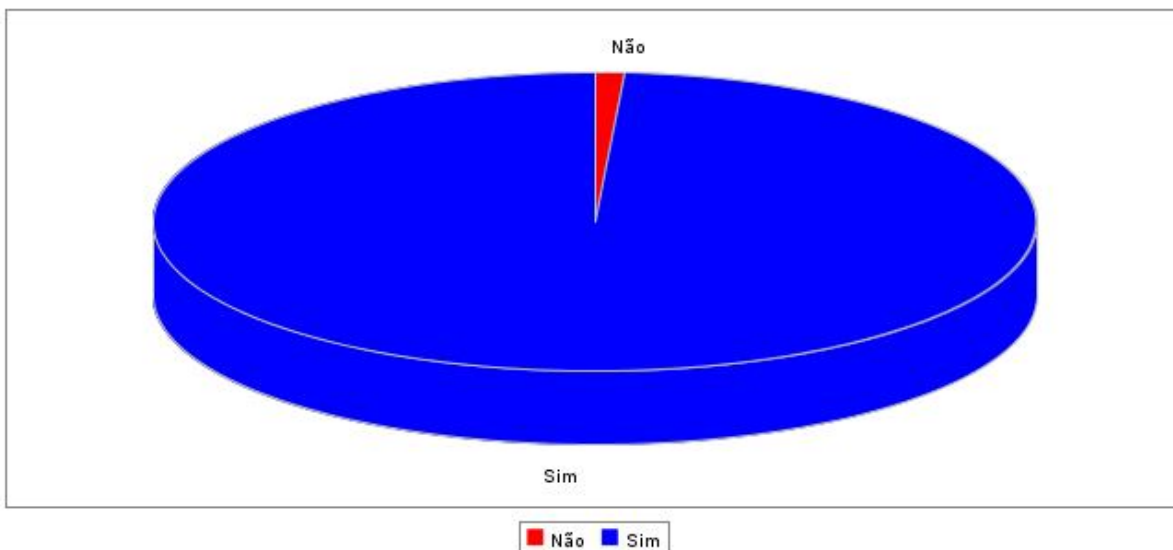
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	211	57,03%
Muito Importante	158	42,70%
Pouco Importante	1	0,27%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	13	3,51%
Normal	56	15,14%
Rápido	301	81,35%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	4	1,08%
Sim	366	98,92%

----- Fim do Relatório -----