



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

Período de 01/09/2009 a 15/09/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

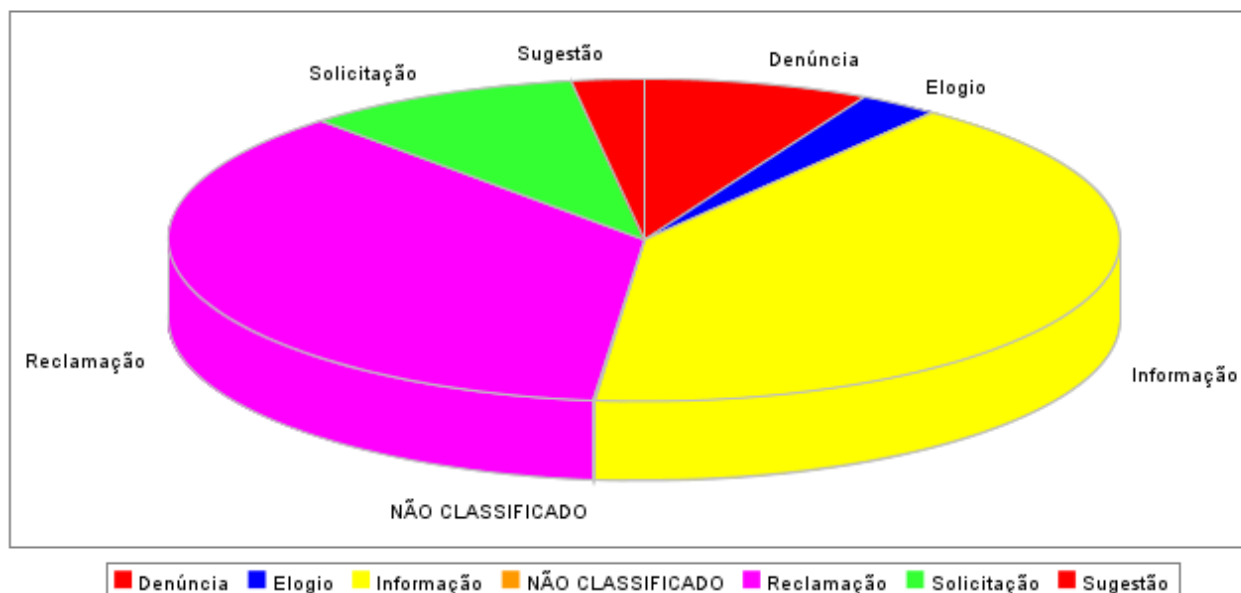
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/09/2009 a 15/09/2009: 2262

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	2
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	9
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	17
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	7
COMPESA	21
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	18
ESCOLA POLITÉCNICA	4
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	71
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	9
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	691
HEMOPE	19
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	28
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	11
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	10
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	16
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	191
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	12
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	14
PORTO DE SUAPE	1

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	28
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	2
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	69
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	34
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	395
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	10
SECRETARIA DE SAÚDE	459
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	14
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	52
UPE	26
Total	2262

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	174	7,69%
Elogio	60	2,65%
Informação	934	41,29%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,09%
Reclamação	824	36,43%
Solicitação	213	9,42%
Sugestão	55	2,43%
Total	2262	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

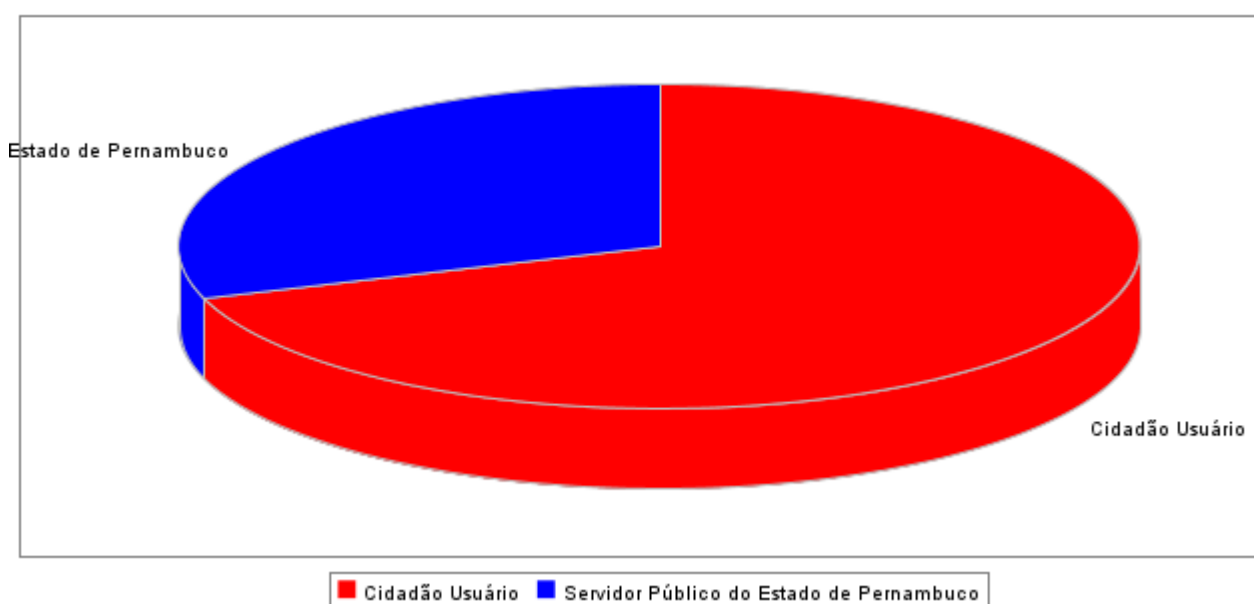
Total de atendimentos no período: 2262

Total de atendimentos concluídos: 1563

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 595

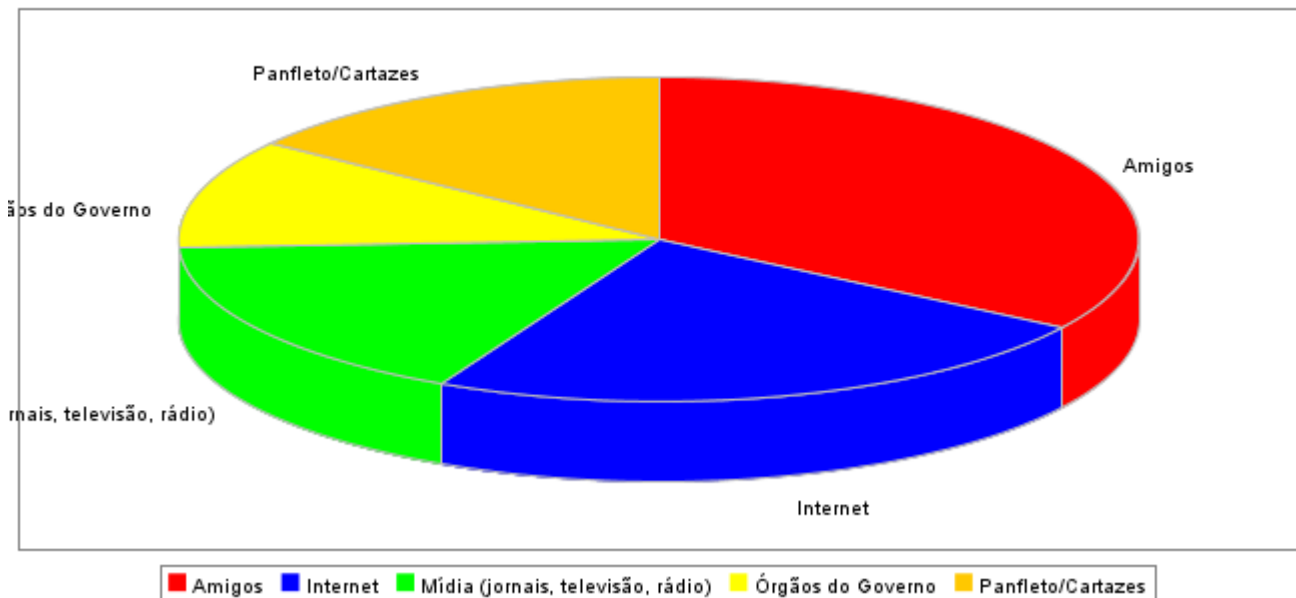
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	415	69,75%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	180	30,25%

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

203

139

100

64

89

Percentual

34,12%

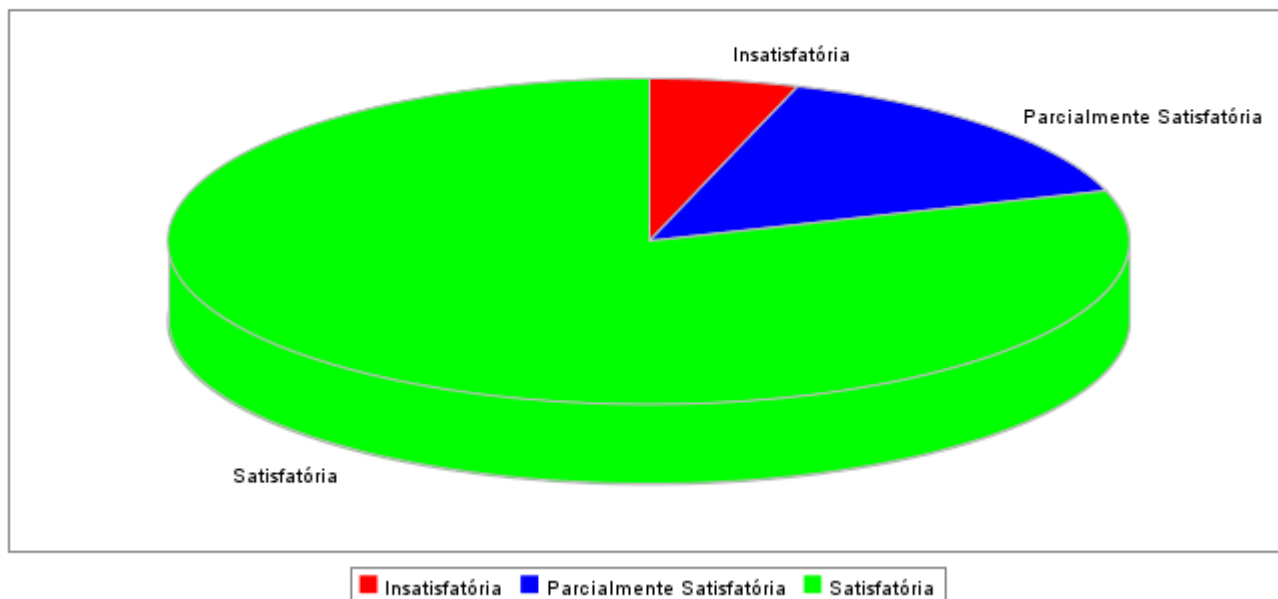
23,36%

16,81%

10,76%

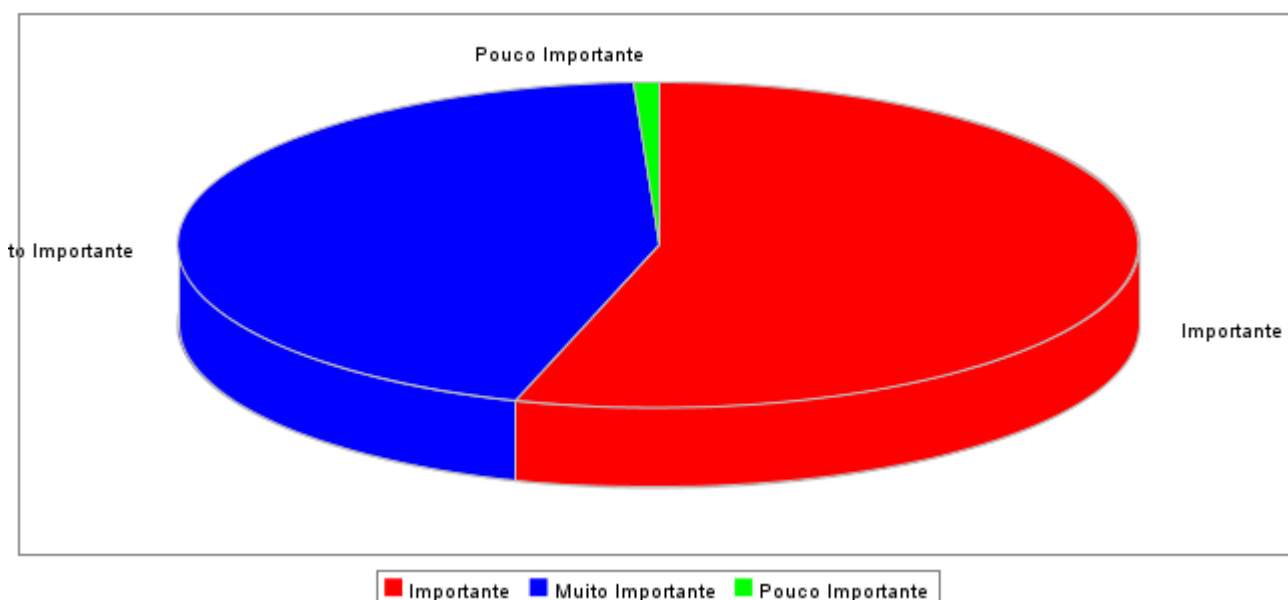
14,96%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



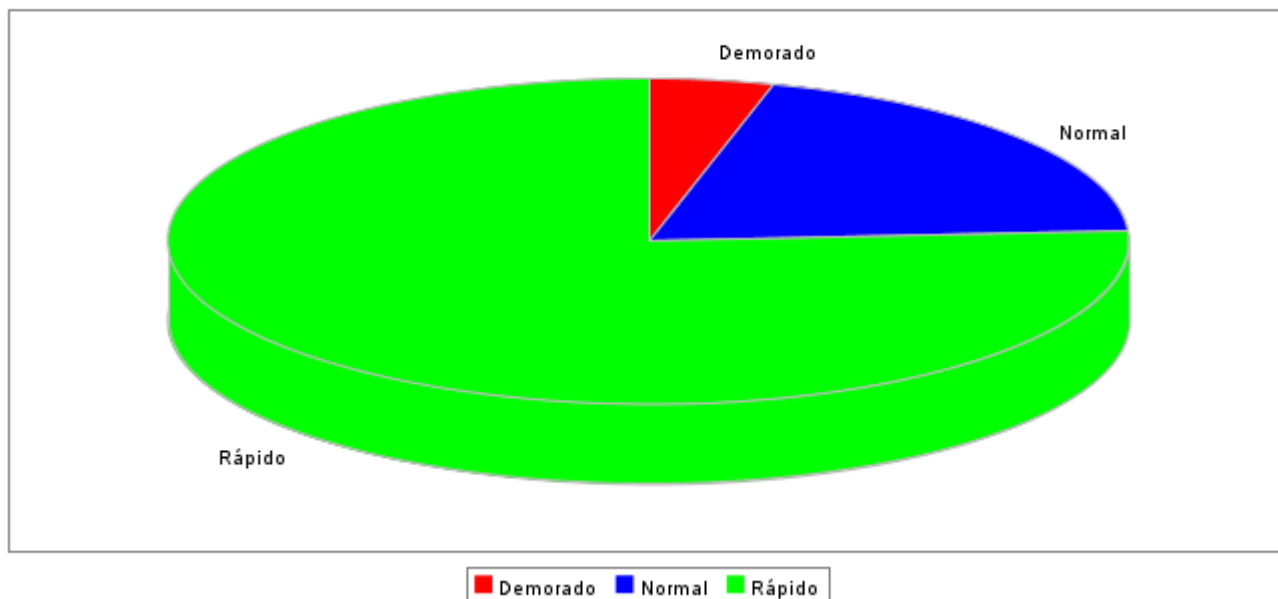
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	30	5,04%
Parcialmente Satisfatória	89	14,96%
Satisfatória	476	80,00%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



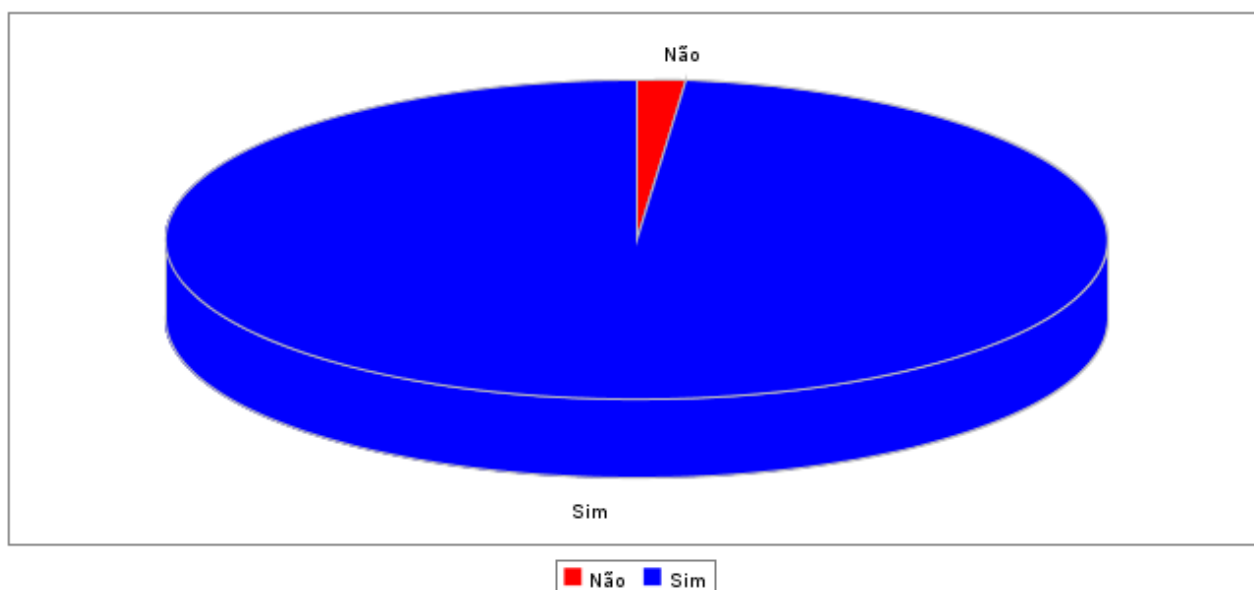
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	326	54,79%
Muito Importante	264	44,37%
Pouco Importante	5	0,84%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	25	4,20%
Normal	118	19,83%
Rápido	452	75,97%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	10	1,68%
Sim	585	98,32%

----- Fim do Relatório -----