



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

Período de 01/05/2010 a 31/05/2010

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

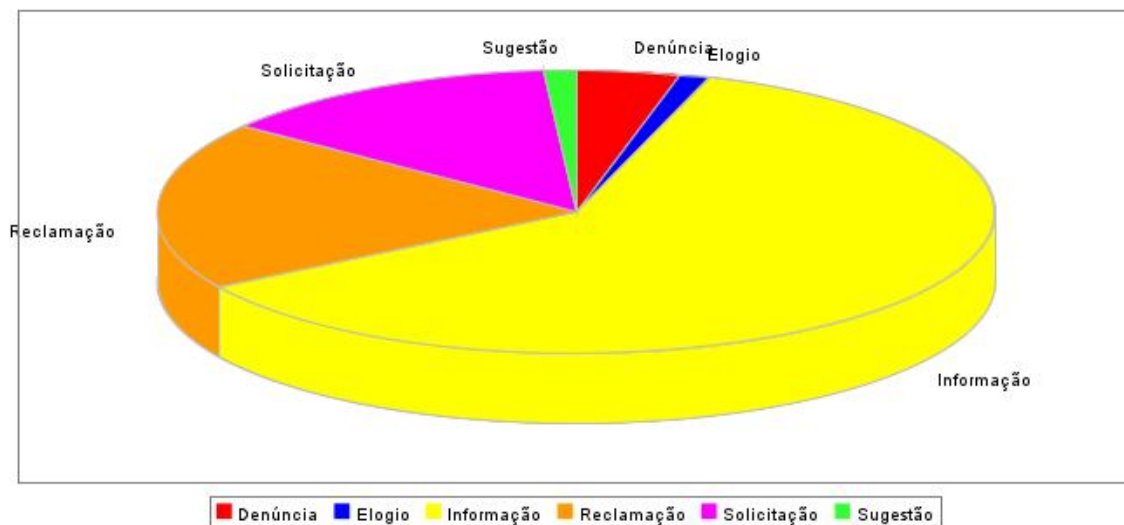
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 01/05/2010 a 31/05/2010: 7691

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	4
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	29
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	12
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	4501
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	22
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	16
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	67
COMPESA	51
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	50
ESCOLA POLITÉCNICA	21
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	100
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	42
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	738
HEMOPE	32
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	2
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	37
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	2
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	11
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	695
ITERP	1
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	22
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	19
PORTO DE SUAPE	15
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO	1

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	27
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	29
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	3
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	6
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	128
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	80
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	750
SECRETARIA DE ESPORTES	4
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	10
SECRETARIA DE SAÚDE	29
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	48
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	52
UPE	25
Total	7691

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	308	4,00%
Elogio	91	1,18%
Informação	4692	61,01%
Reclamação	1475	19,18%
Solicitação	1028	13,37%
Sugestão	97	1,26%
Total	7691	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

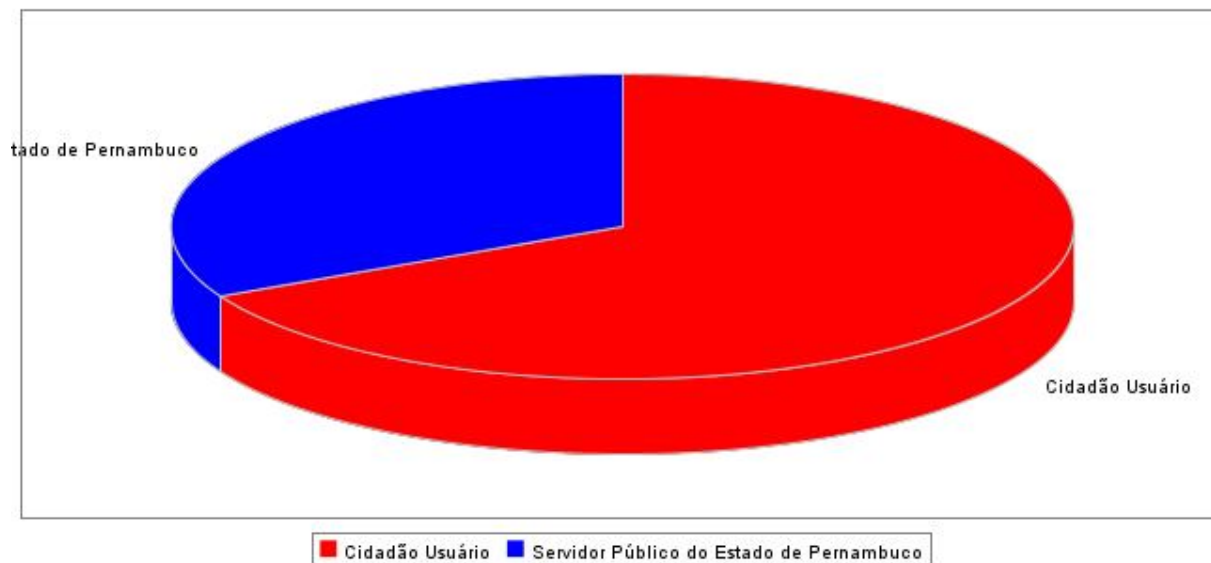
Total de atendimentos no período: 7691

Total de atendimentos concluídos: 6300

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 507

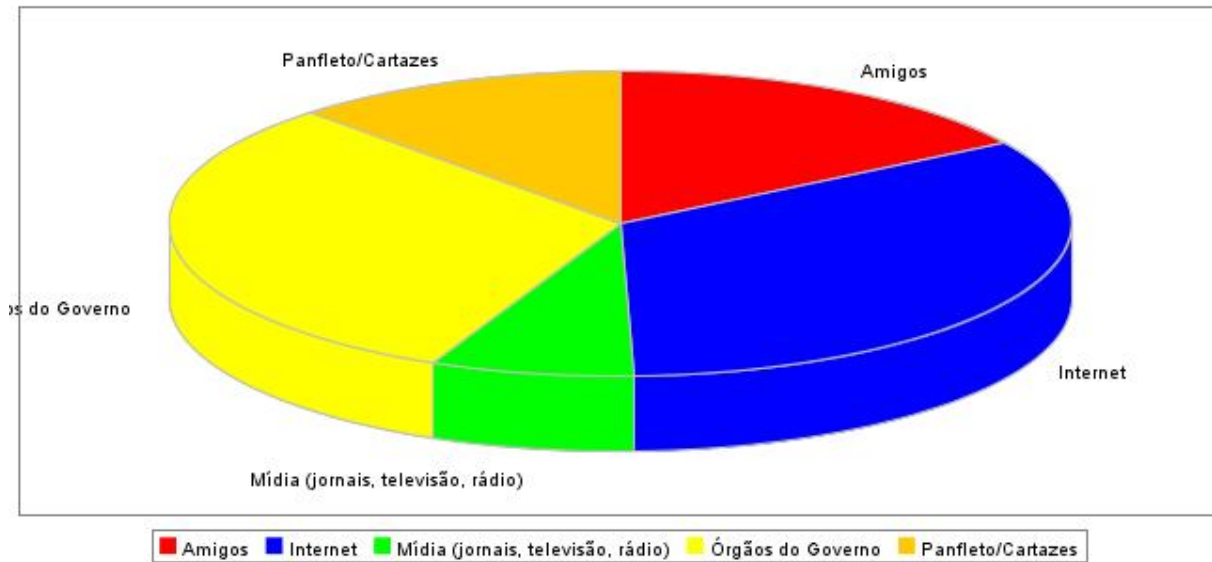
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



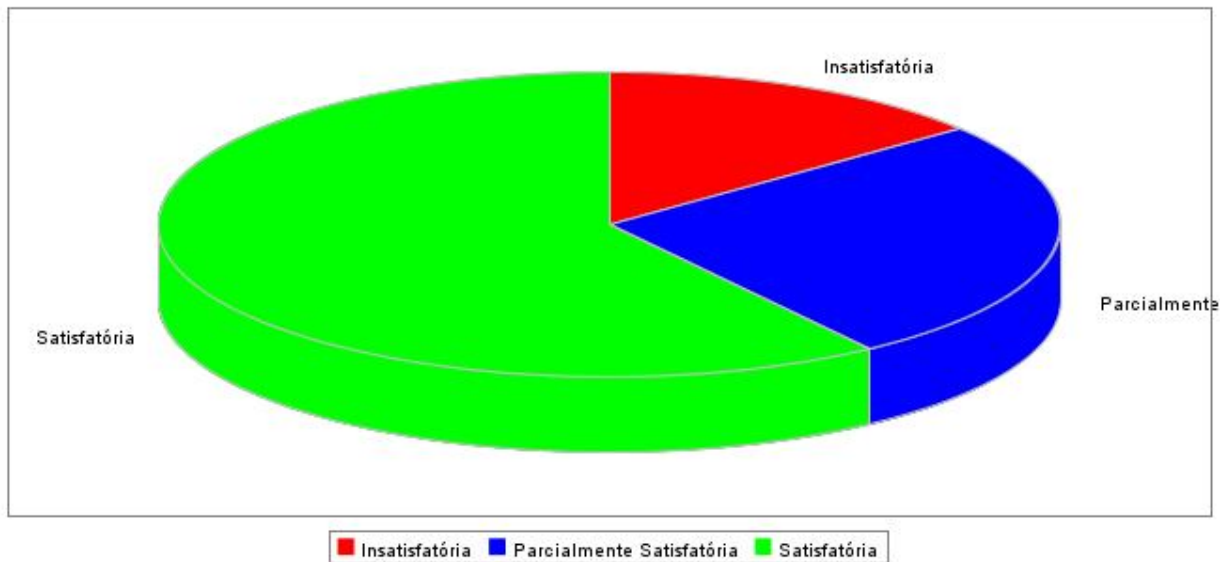
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	342	67,46%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	165	32,54%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



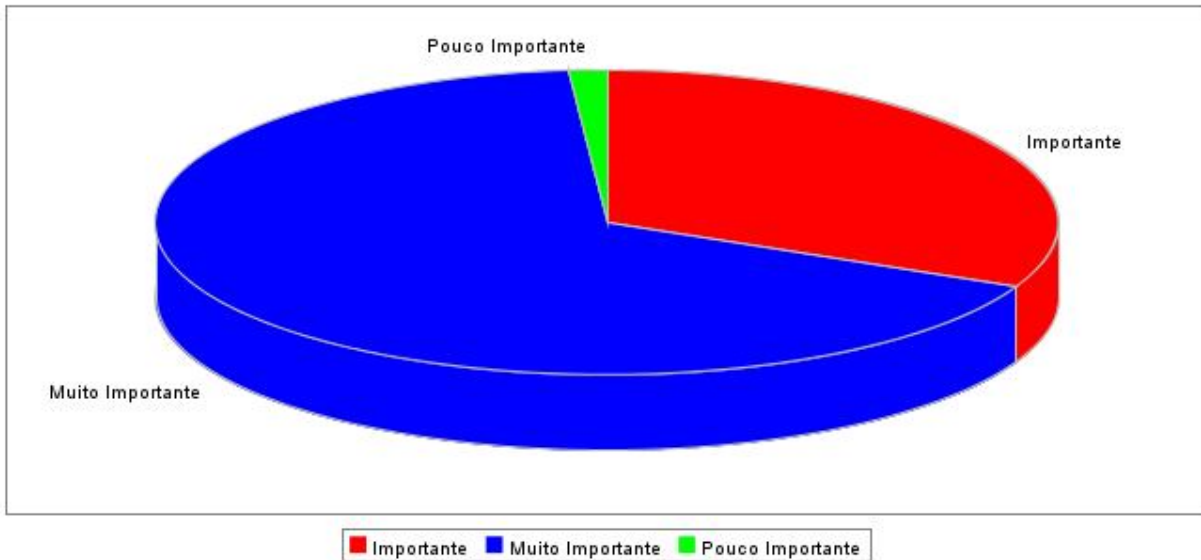
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	82	16,17%
Internet	169	33,33%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	37	7,30%
Órgãos do Governo	158	31,16%
Panfleto/Cartazes	61	12,03%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



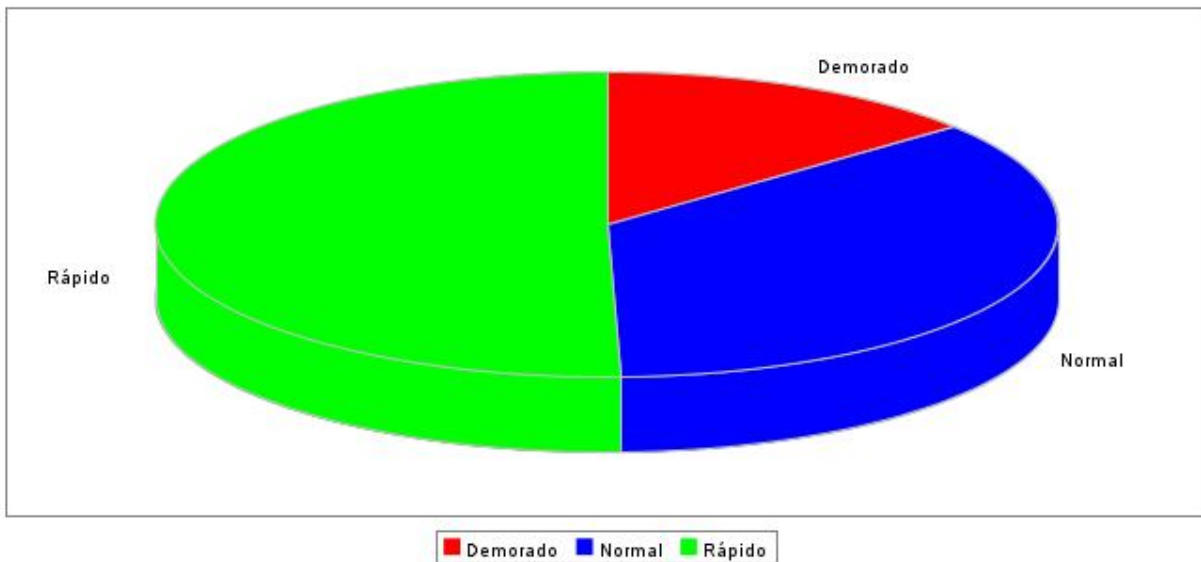
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	72	14,20%
Parcialmente Satisfatória	132	26,04%
Satisfatória	303	59,76%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



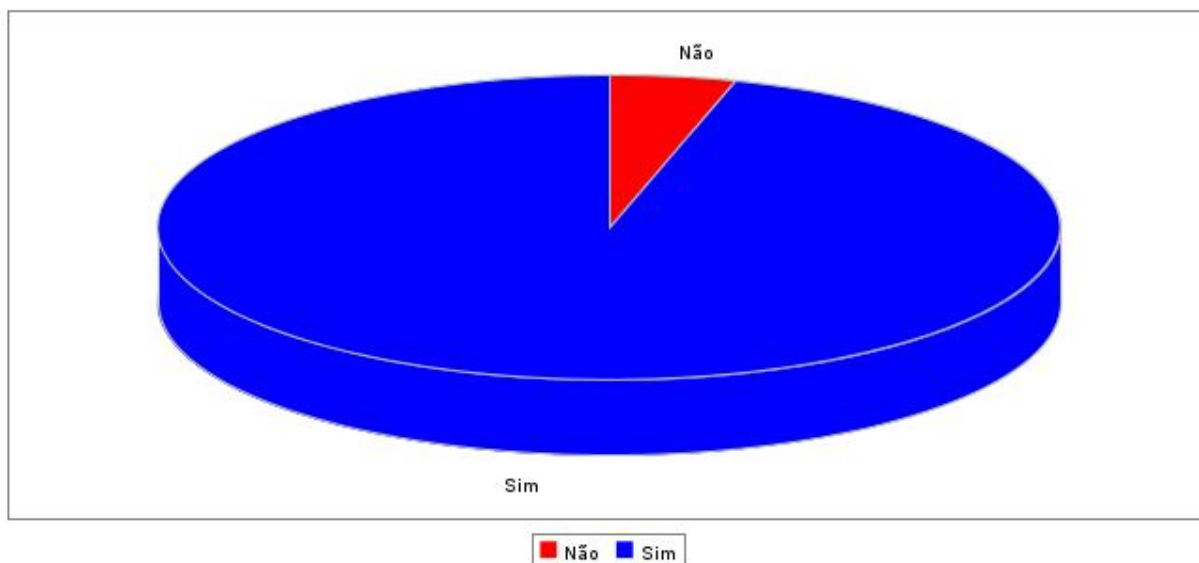
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	162	31,95%
Muito Importante	338	66,67%
Pouco Importante	7	1,38%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	71	14,00%
Normal	180	35,50%
Rápido	256	50,49%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não

Sim

Número Absoluto

23

484

Percentual

4,54%

95,46%

----- Fim do Relatório -----