



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 15/11/2008 a 30/11/2008

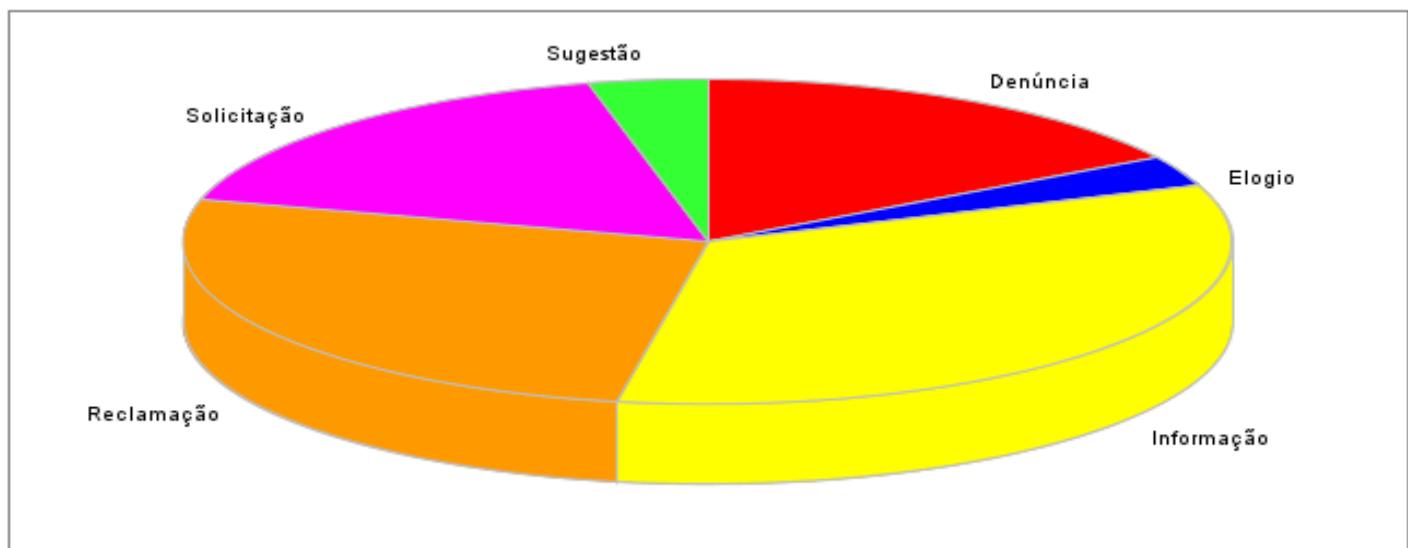
**Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social**

1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1496

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	3
HEMOPE	12
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	5
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	65
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	20
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	15
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	35
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	16
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	79
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	37
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	459
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	68
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	32
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	82
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	2
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	18
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	220
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	43
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	9
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	10
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	248
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAP	12
Total	1496

1.2-Por Natureza de Manifestação



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	244	16,31%
Elogio	45	3,01%
Informação	500	33,42%
Reclamação	396	26,47%
Solicitação	256	17,11%
Sugestão	55	3,68%
Total	1496	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

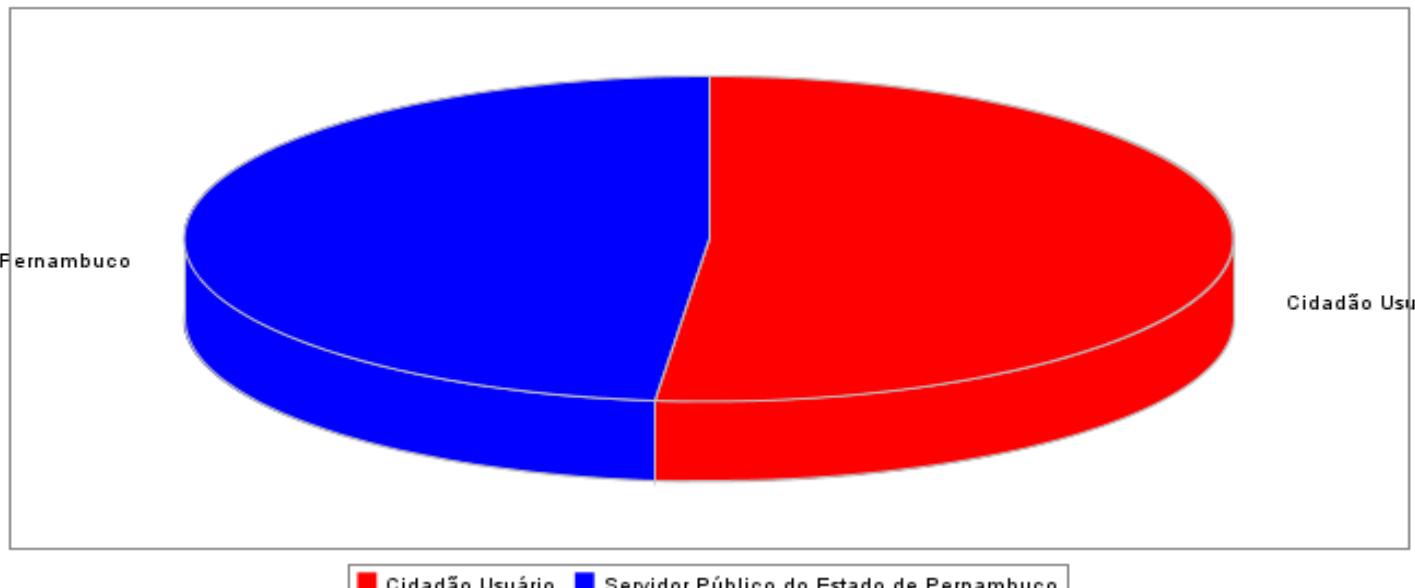
Total de atendimentos no período: 1496

Total de atendimentos concluídos: 1239

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 151

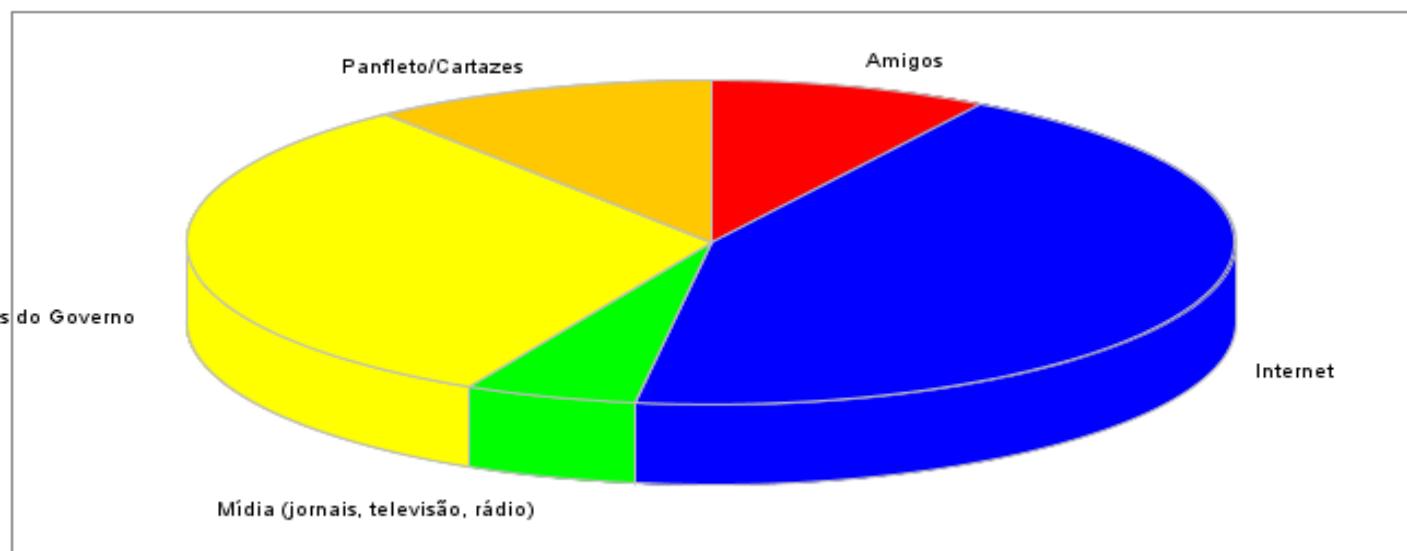
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



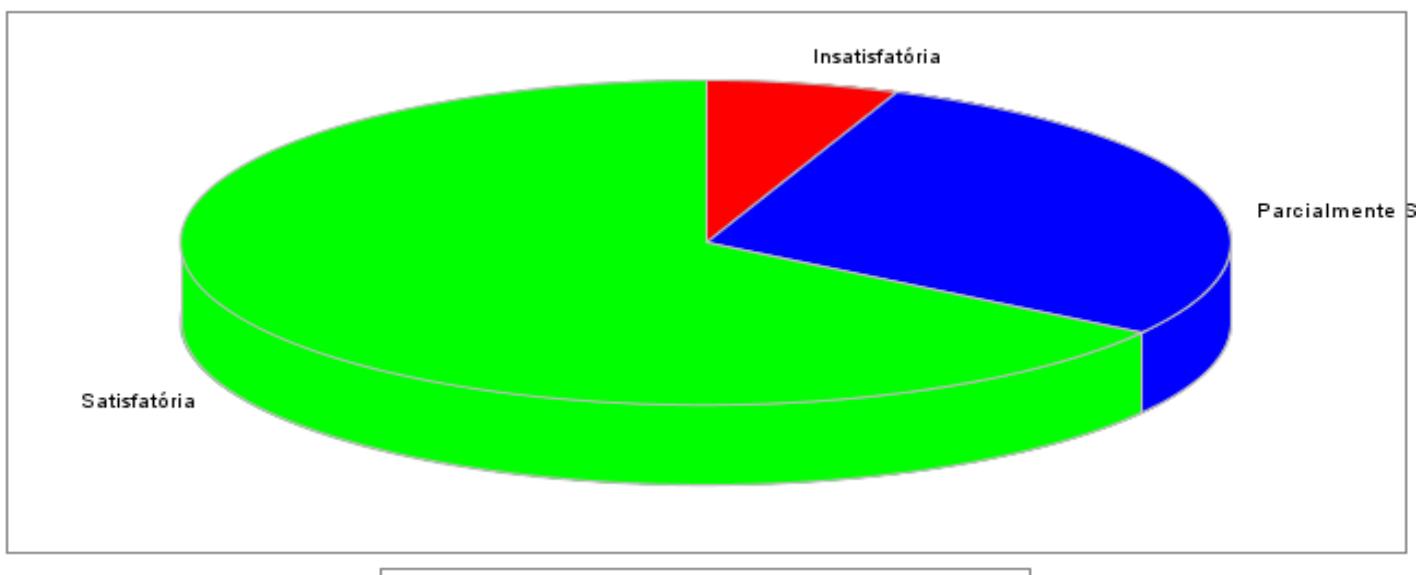
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	78	51,66%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	73	48,34%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



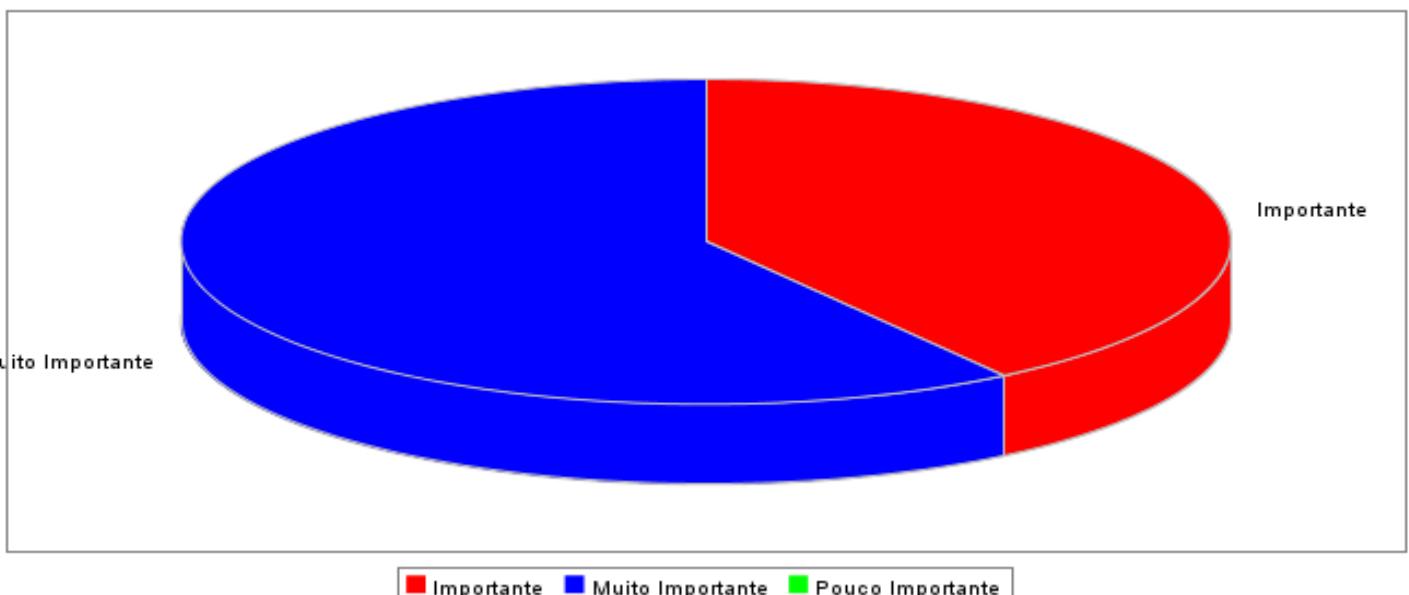
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	13	8,61%
Internet	66	43,71%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	8	5,30%
Órgãos do Governo	48	31,79%
Panfleto/Cartazes	16	10,60%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



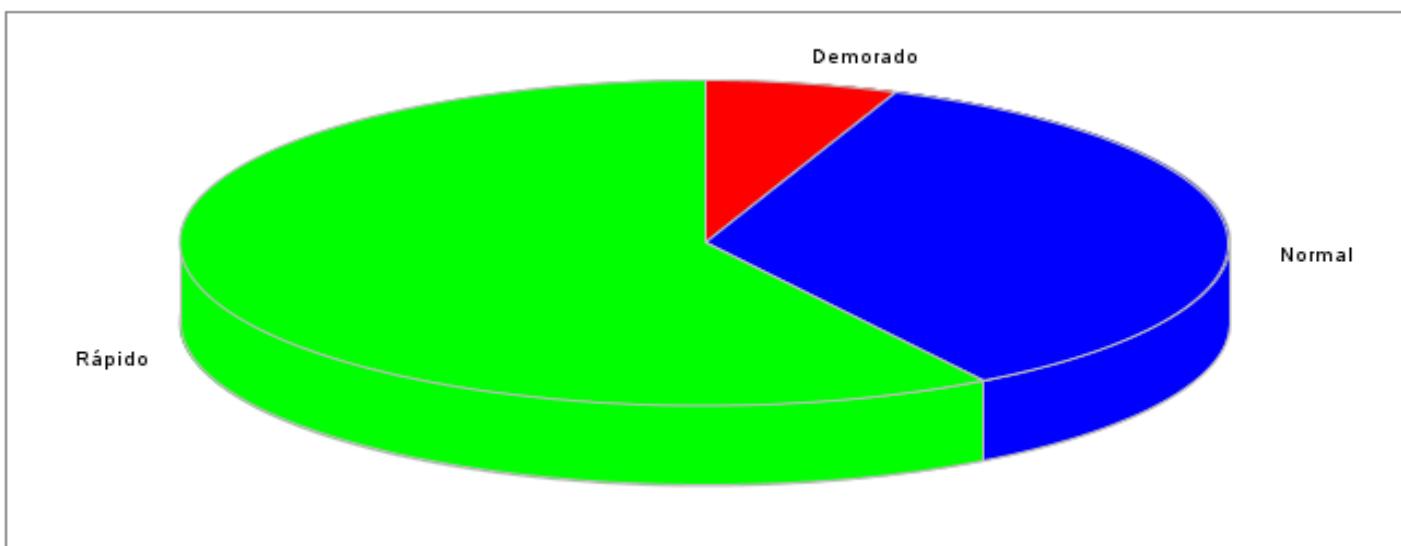
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	9	5,96%
Parcialmente Satisfatória	43	28,48%
Satisfatória	99	65,56%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



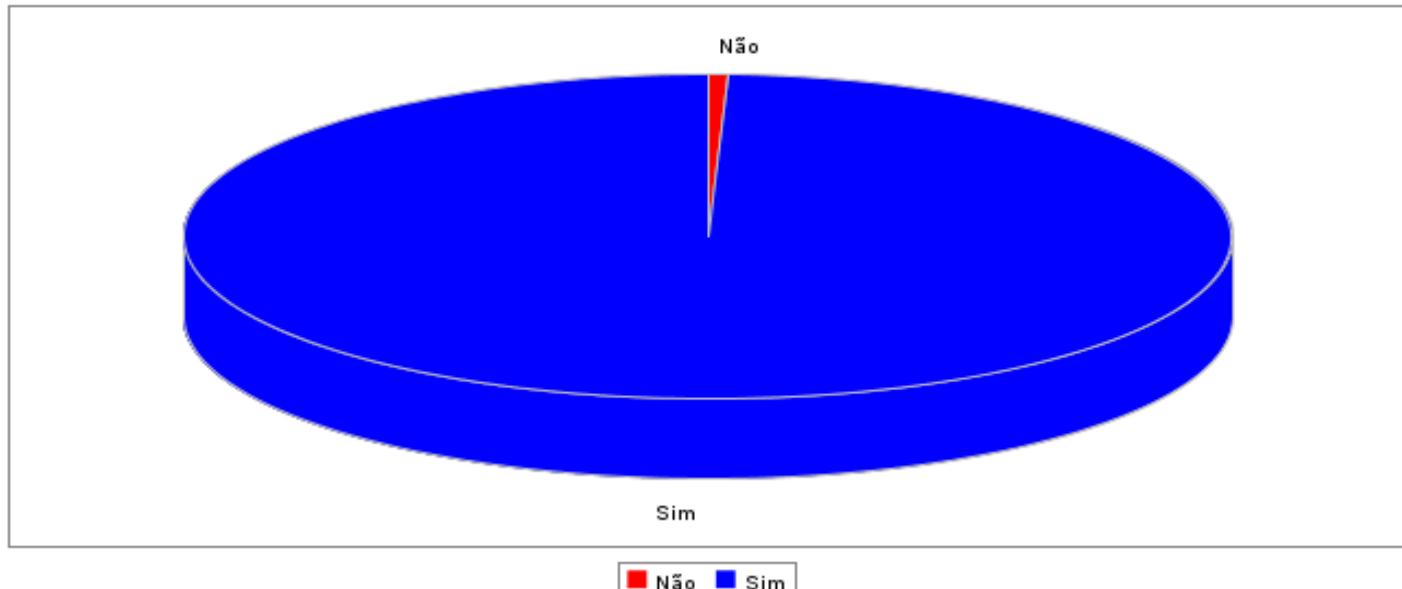
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	61	40,40%
Muito Importante	90	59,60%
Pouco Importante	0	0,00%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	9	5,96%
Normal	53	35,10%
Rápido	89	58,94%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	1	0,66%
Sim	150	99,34%

----- Fim do Relatório -----