



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

Período de 16/02/2009 a 28/02/2009

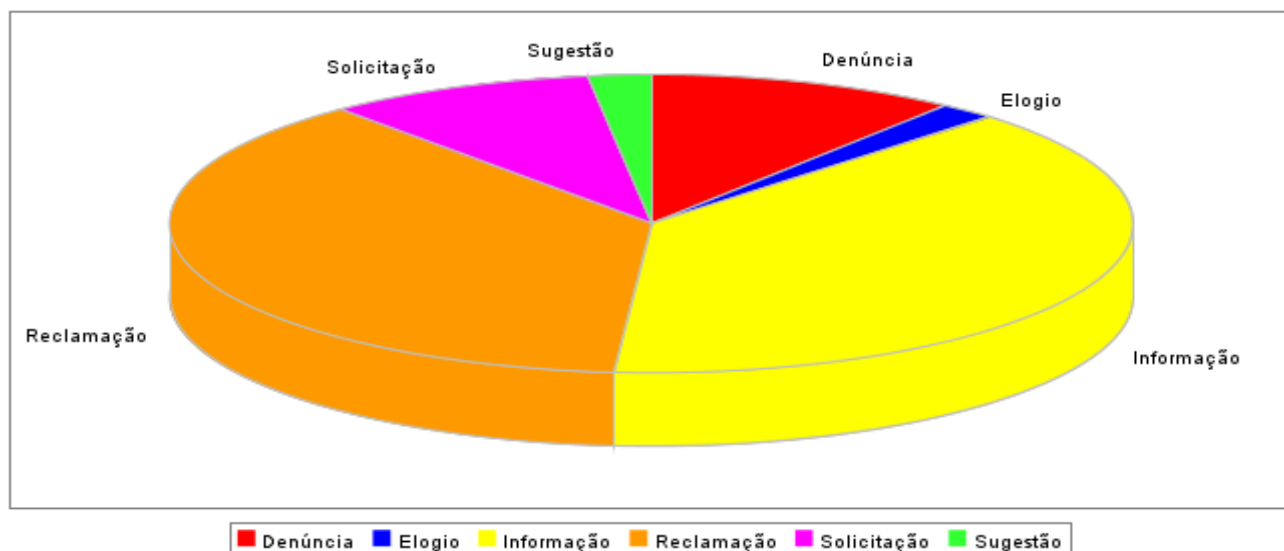
**Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social**

1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1272

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	4
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	1
HEMOPE	3
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	11
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	12
OUVIDORIA DA COMPESA	6
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	73
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	6
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	40
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	17
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	274
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	55
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	44
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	16
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	2
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	16
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	457
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	24
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	6
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	159
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	6
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	6
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
UPE	18
Total	1272

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	133	10,46%
Elogio	25	1,97%
Informação	494	38,84%
Reclamação	478	37,58%
Solicitação	115	9,04%
Sugestão	27	2,12%
Total	1272	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

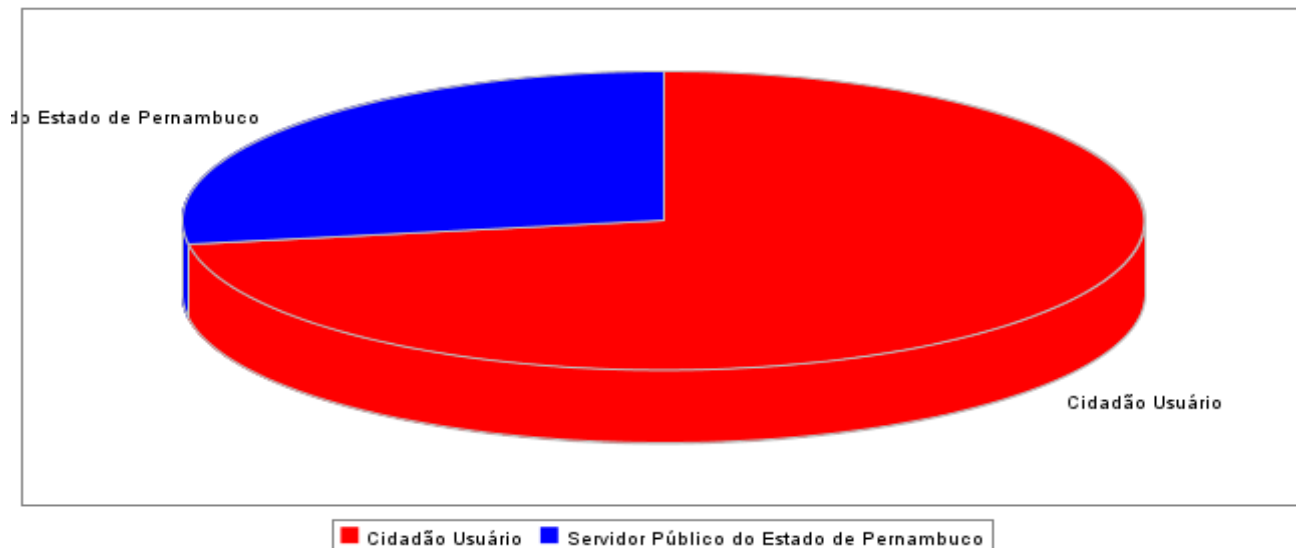
Total de atendimentos no período: 1272

Total de atendimentos concluídos: 887

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 207

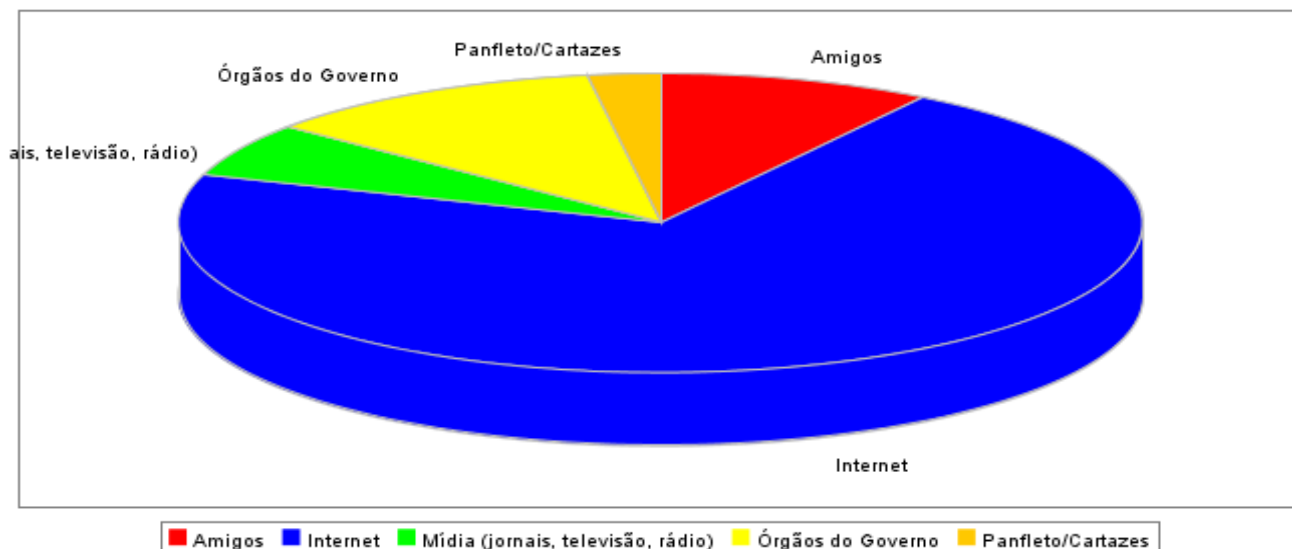
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



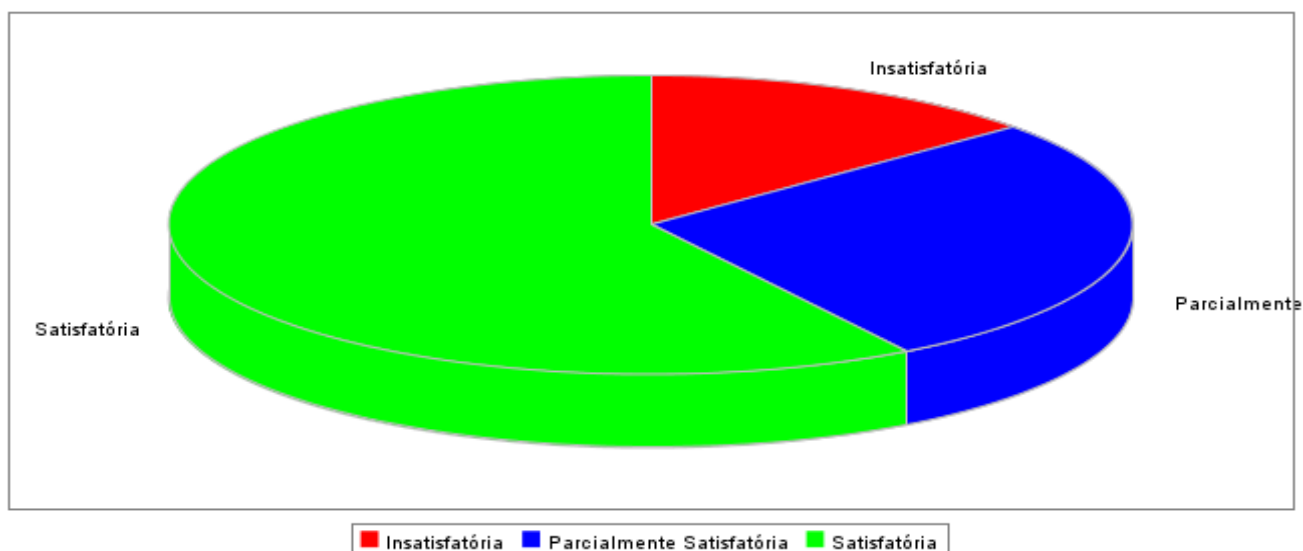
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	150	72,46%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	57	27,54%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



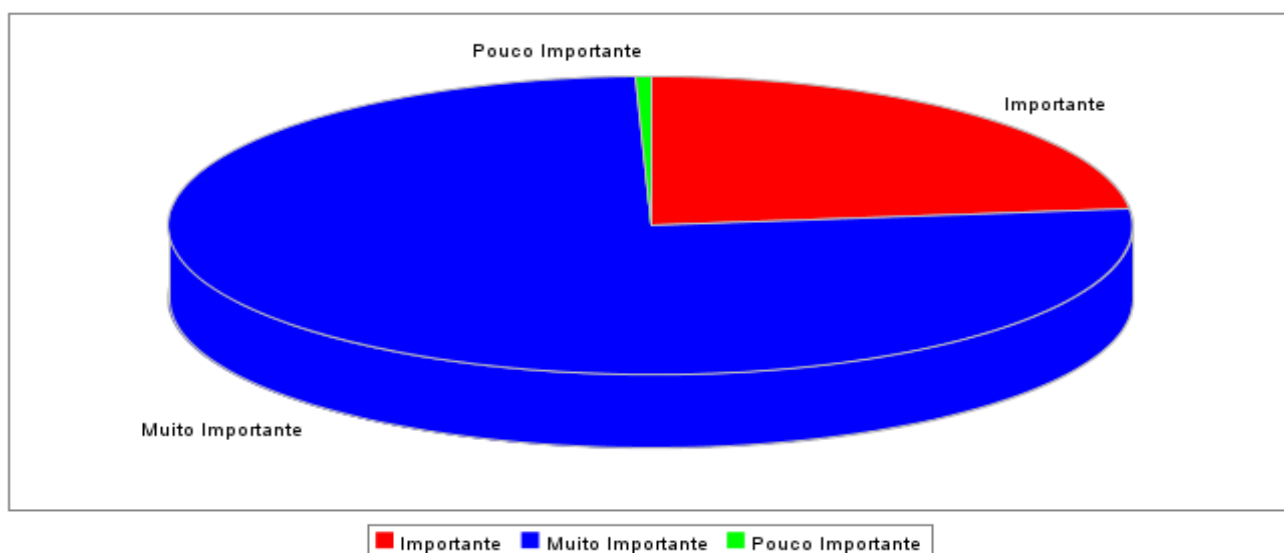
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	19	9,18%
Internet	147	71,01%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	12	5,80%
Órgãos do Governo	24	11,59%
Panfleteo/Cartazes	5	2,42%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



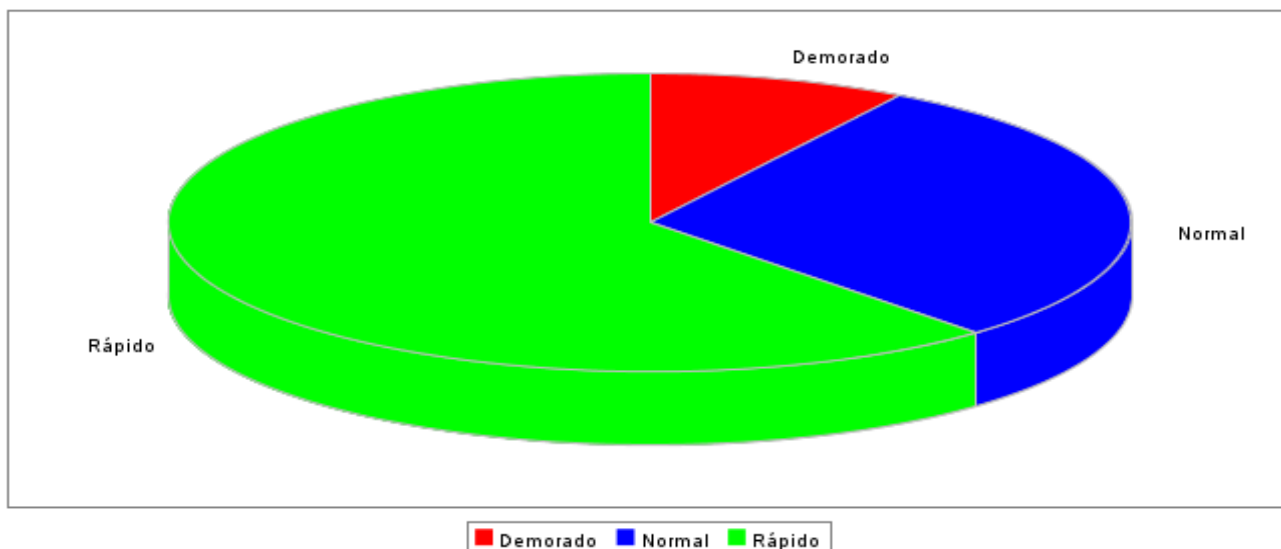
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	28	13,53%
Parcialmente Satisfatória	57	27,54%
Satisfatória	122	58,94%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



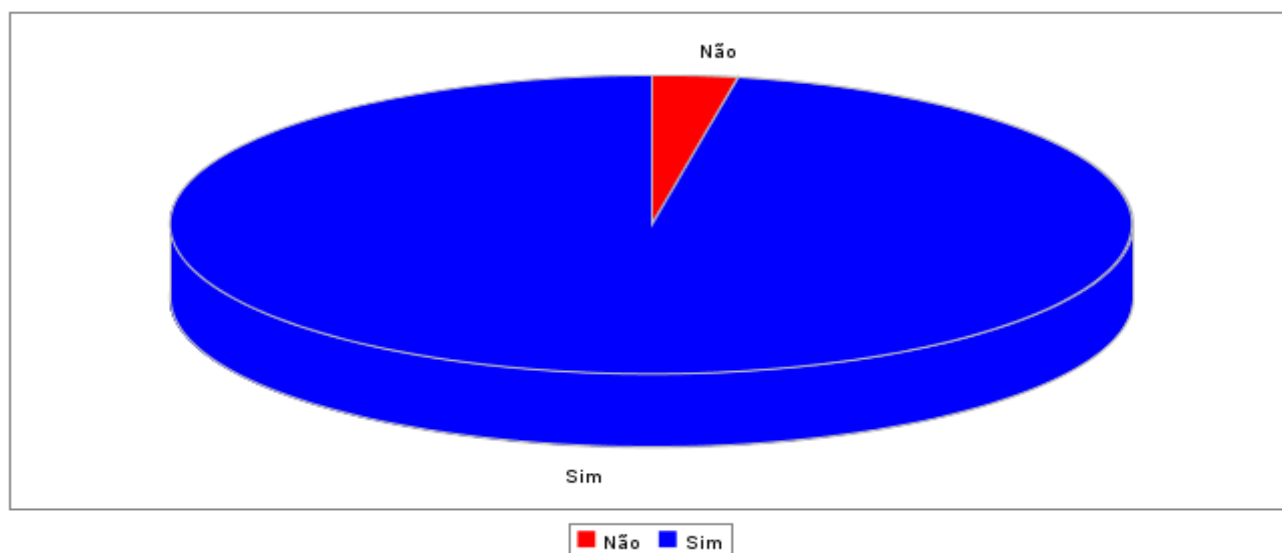
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	48	23,19%
Muito Importante	158	76,33%
Pouco Importante	1	0,48%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	18	8,70%
Normal	61	29,47%
Rápido	128	61,84%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	6	2,90%
Sim	201	97,10%

----- Fim do Relatório -----