



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

Período de 16/02/2010 a 28/02/2010

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

1-Informações Gerais

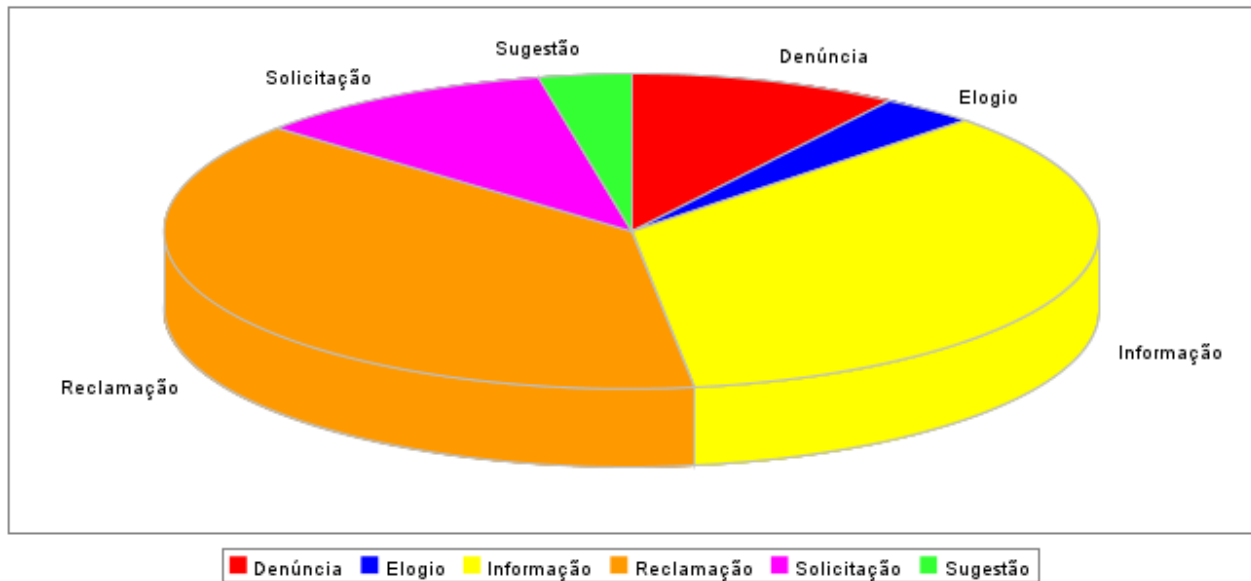
1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/02/2010 a 28/02/2010: 1188

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	5
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	13
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	2
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	4
COMPESA	21
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	24
ESCOLA POLITÉCNICA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	47
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	8
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	401
HEMOPE	16
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	2
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	239
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	4
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	5
PORTO DE SUAPE	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	18
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	16
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	50
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS -	17

SDSDH

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	500
SECRETARIA DE ESPORTES	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
SECRETARIA DE SAÚDE	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	33
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	24
UPE	17
Total	1495

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	111	9,34%
Elogio	39	3,28%
Informação	418	35,19%
Reclamação	458	38,55%
Solicitação	124	10,44%
Sugestão	38	3,20%
Total	1188	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

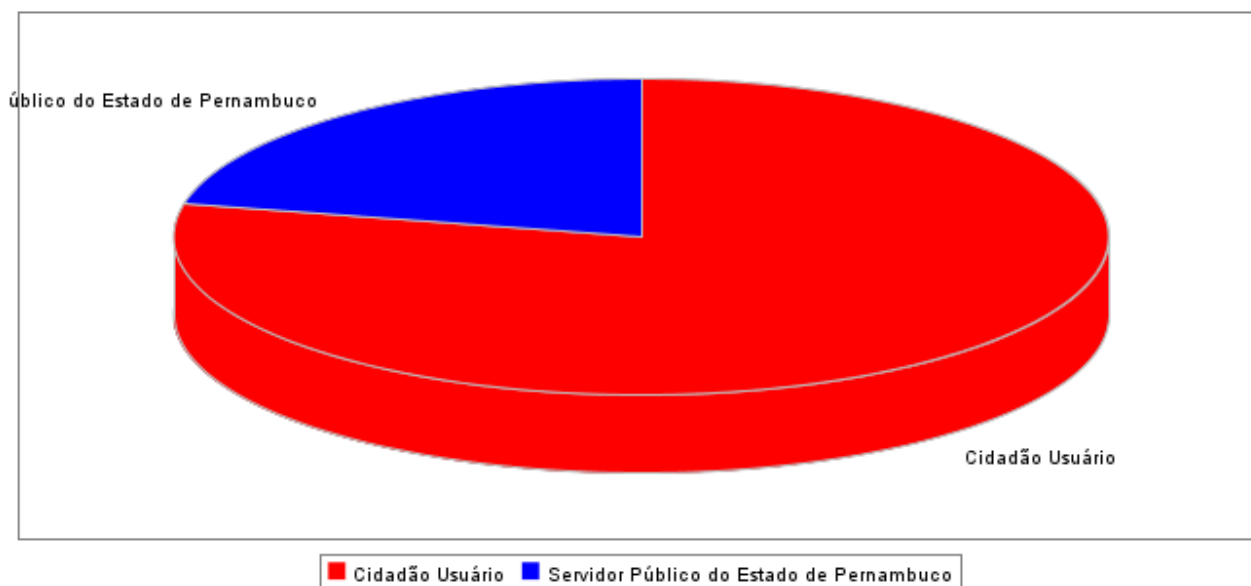
Total de atendimentos no período: 1495

Total de atendimentos concluídos: 1143

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 221

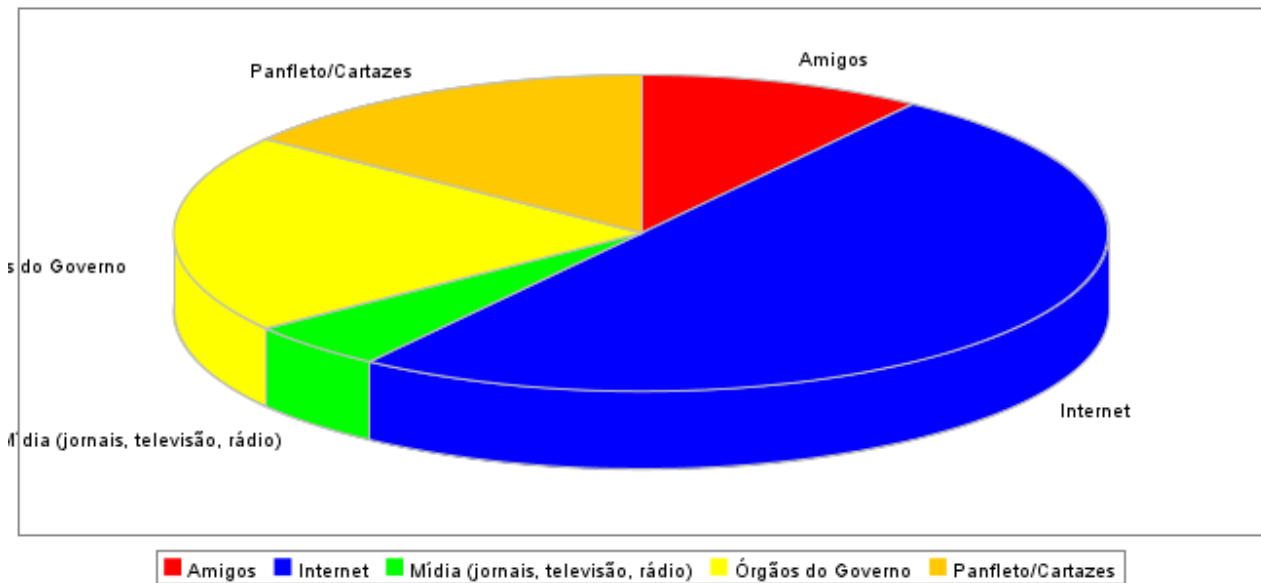
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



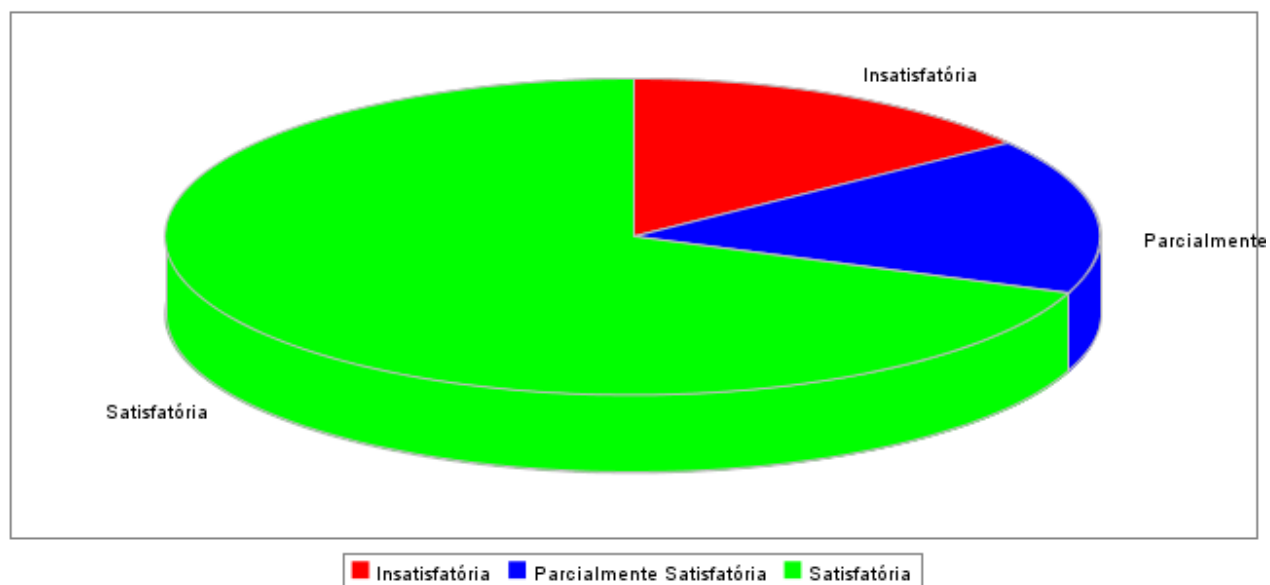
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	127	78,40%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	35	21,60%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	16	9,88%
Internet	81	50,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	8	4,94%
Órgãos do Governo	33	20,37%
Panfleto/Cartazes	24	14,81%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição

Insatisfatória

Parcialmente Satisfatória

Satisfatória

Número Absoluto

24

26

112

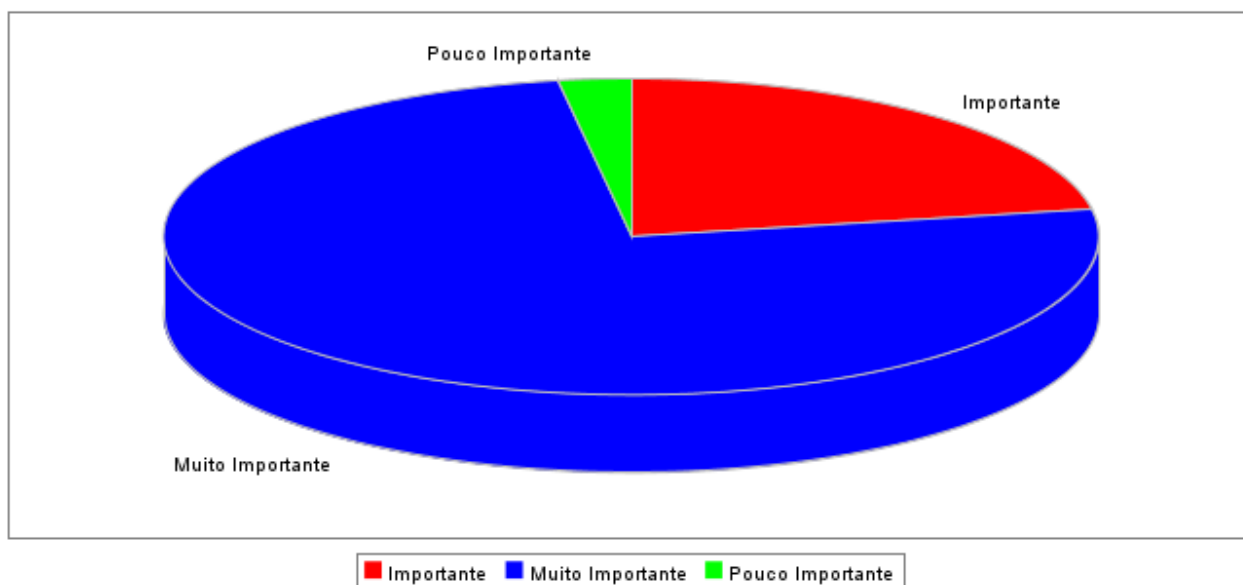
Percentual

14,81%

16,05%

69,14%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

Número Absoluto

36

122

4

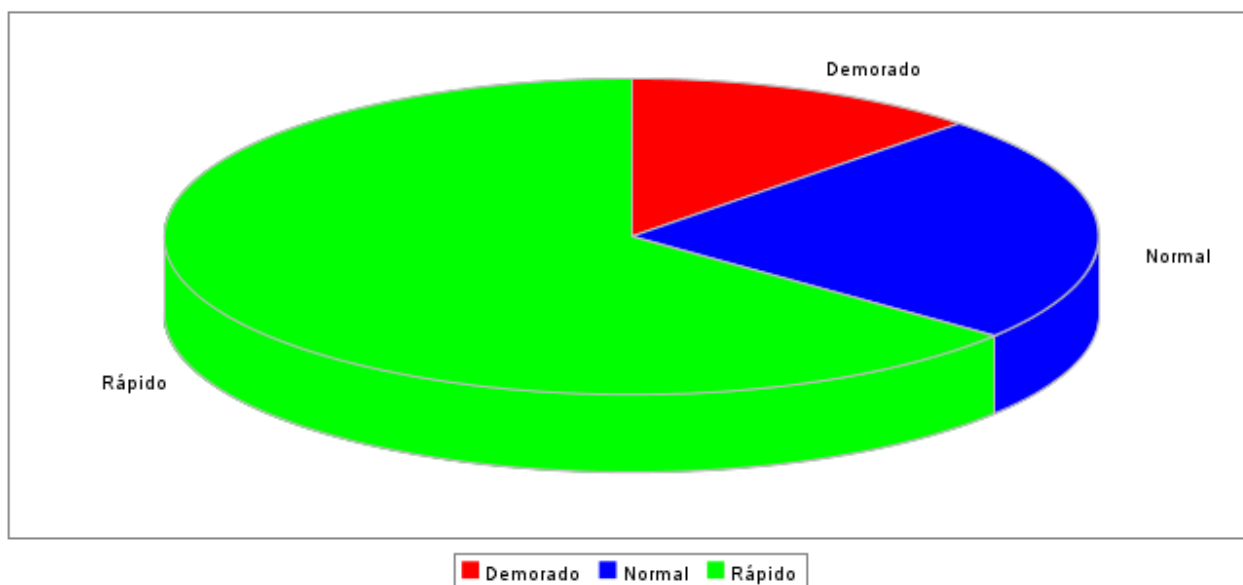
Percentual

22,22%

75,31%

2,47%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Demorado

Normal

Rápido

Número Absoluto

20

38

104

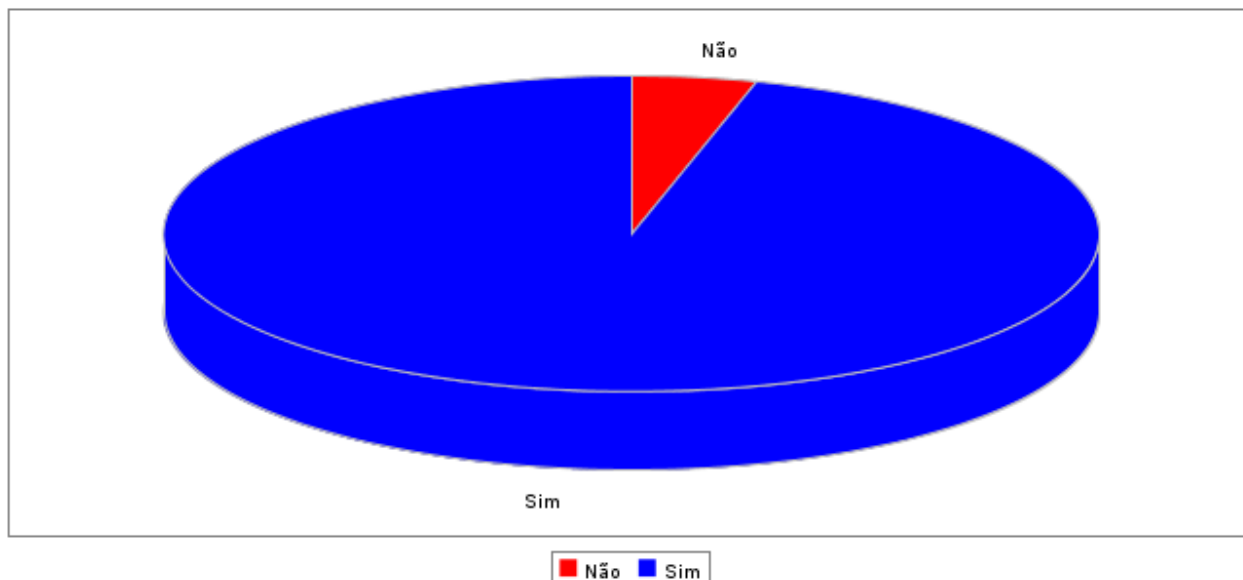
Percentual

12,35%

23,46%

64,20%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não	7	4,32%
Sim	155	95,68%

----- Fim do Relatório -----