



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

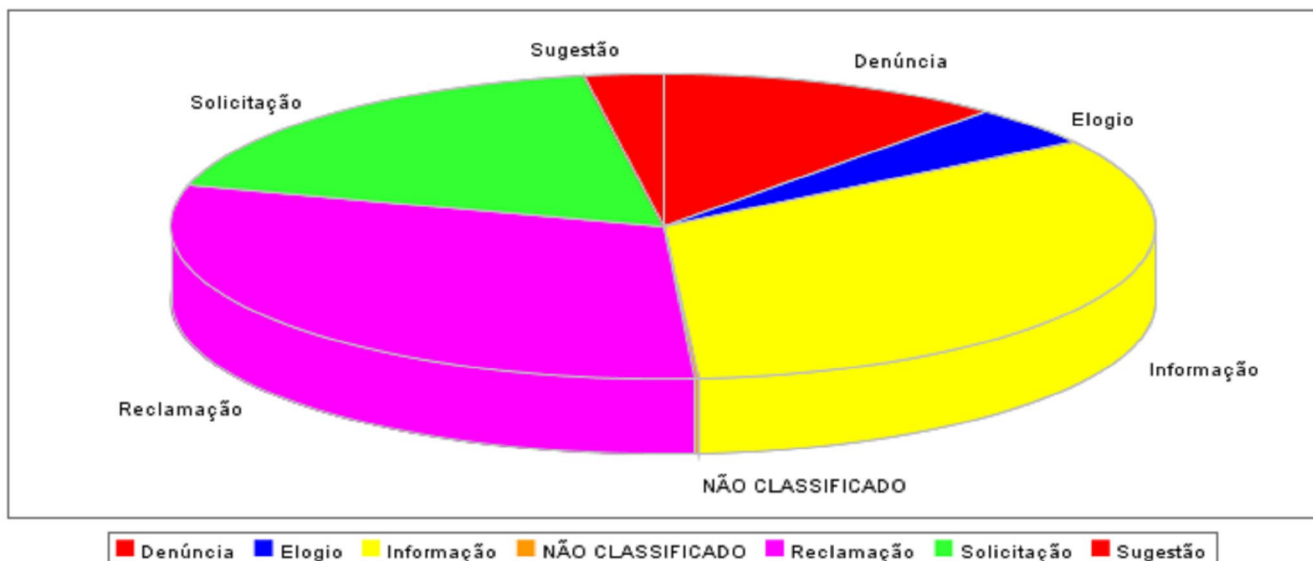
Período de 16/08/2008 a 29/08/2008

1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1700

Orgão	Quantidade
HEMOPE	12
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	6
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	127
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	19
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	214
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	23
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	118
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	39
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	455
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	102
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	20
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	11
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	3
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	36
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	83
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	413
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
Total	1700

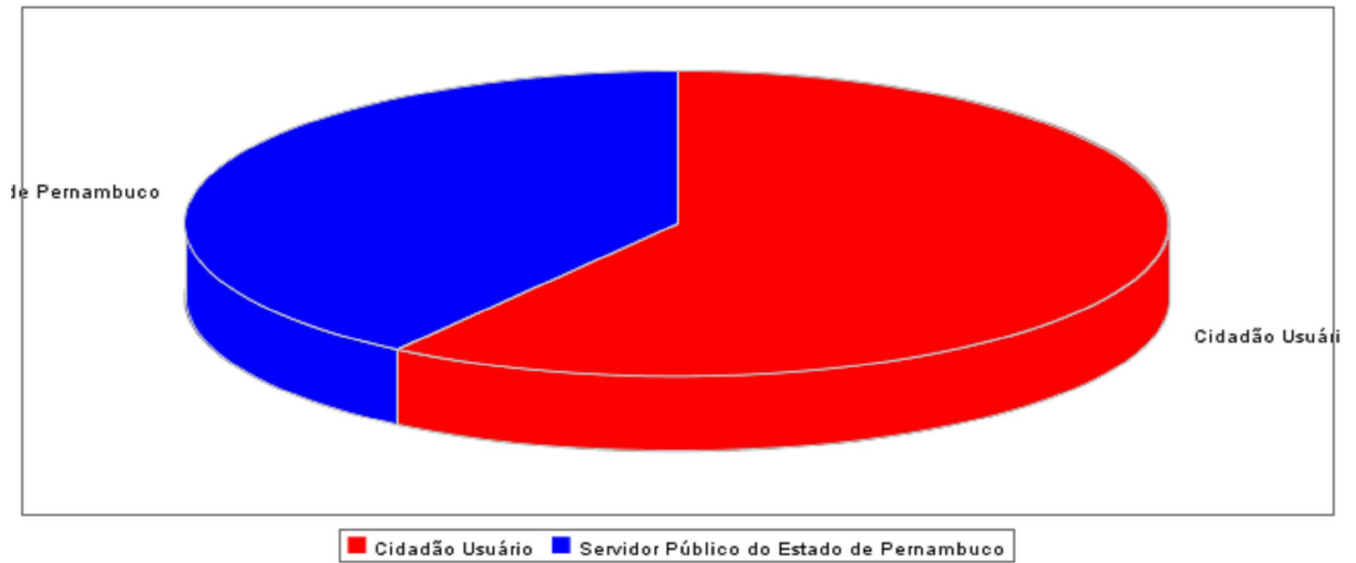
1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	194	11,41%
Elogio	73	4,29%
Informação	563	33,12%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,12%
Reclamação	517	30,41%
Solicitação	307	18,06%
Sugestão	44	2,59%
Total	1700	100%

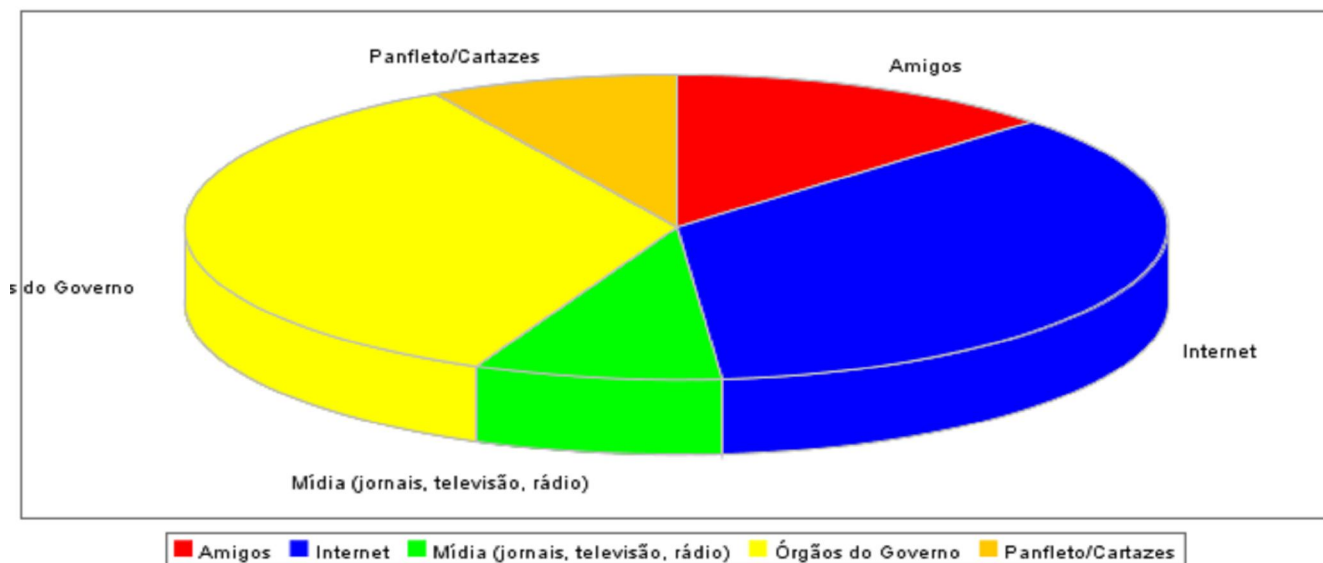
2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



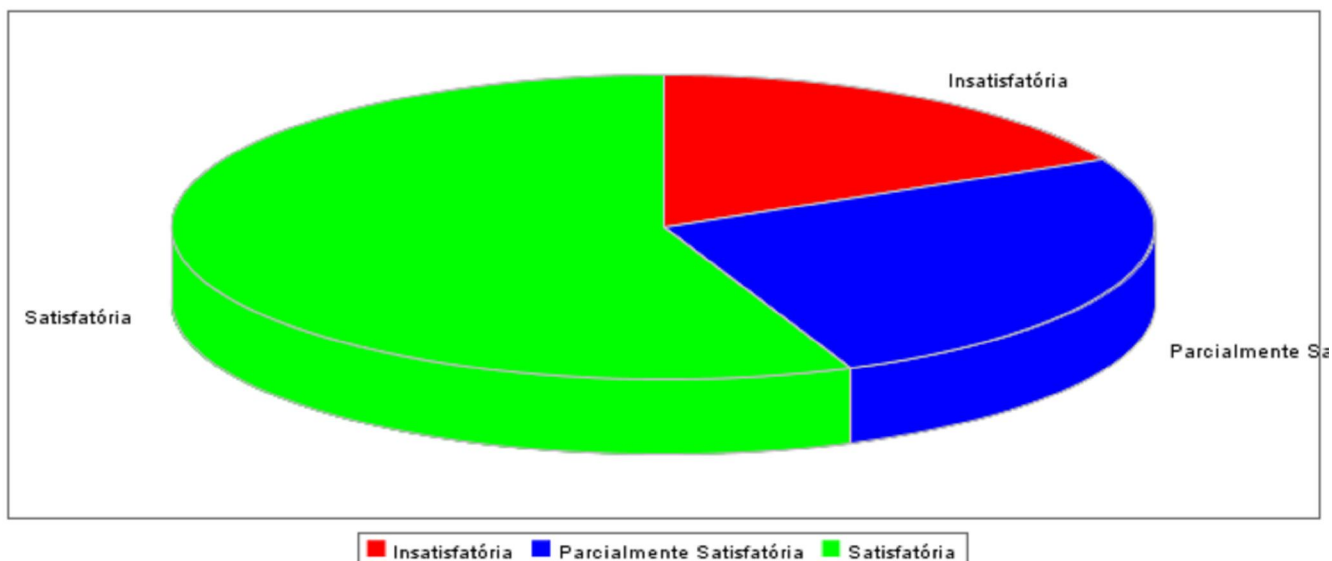
Descrição	Percentual
Cidadão Usuário	59,66%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	40,34%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



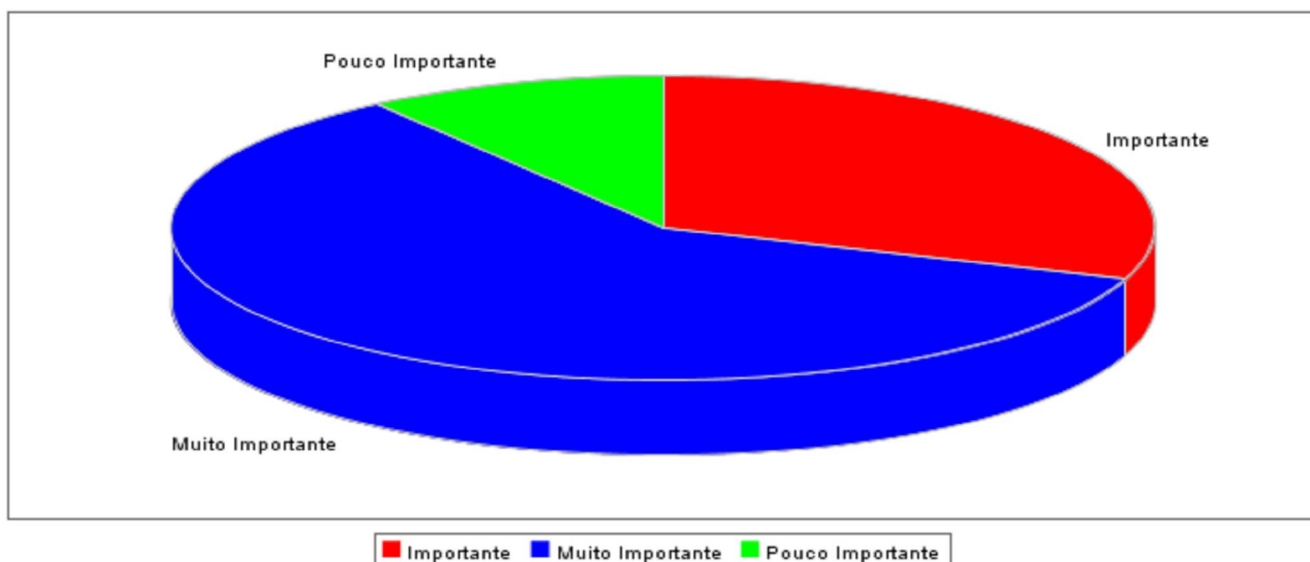
Descrição	Percentual
Amigos	12,88%
Internet	35,62%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	8,15%
Órgãos do Governo	35,19%
Panfleto/Cartazes	8,15%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



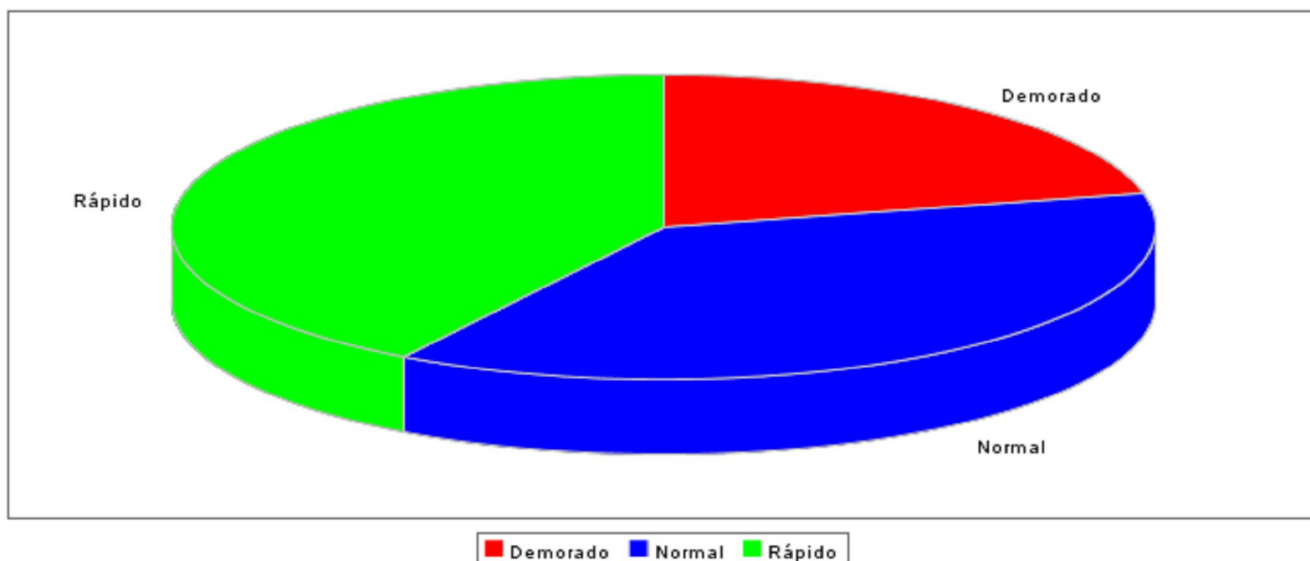
Descrição	Percentual
Insatisfatória	17,60%
Parcialmente Satisfatória	26,18%
Satisfatória	56,22%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



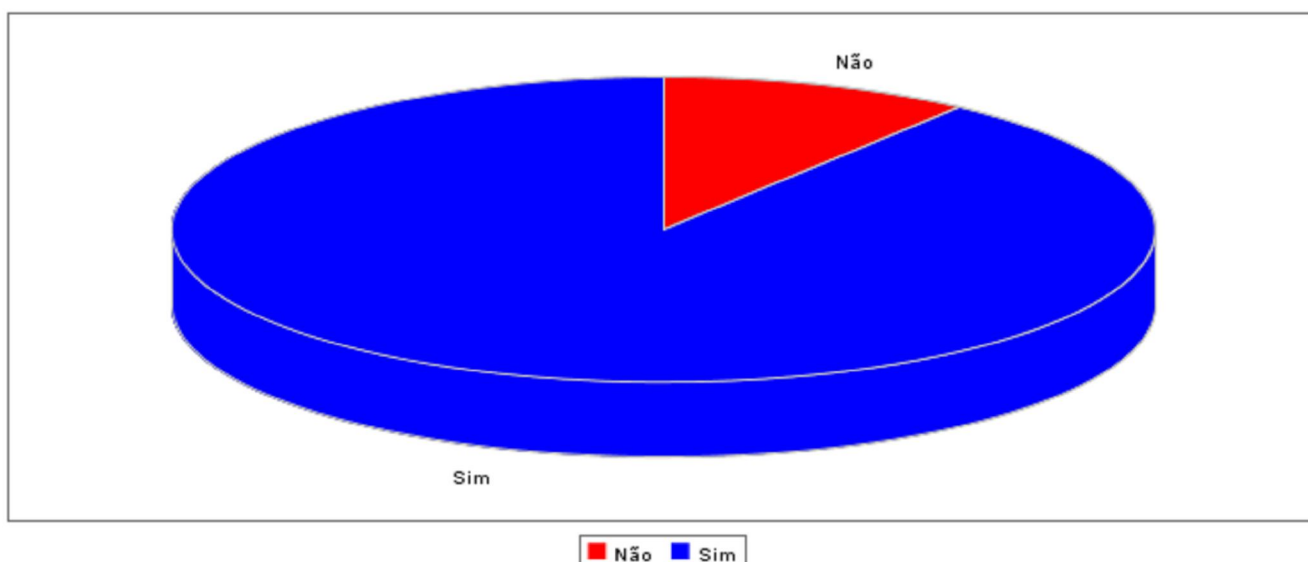
Descrição	Percentual
Importante	30,47%
Muito Importante	59,66%
Pouco Importante	9,87%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Demorado	21,46%
Normal	37,34%
Rápido	41,20%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Não	10,30%
Sim	89,70%