



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

Período de 16/04/2009 a 30/04/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

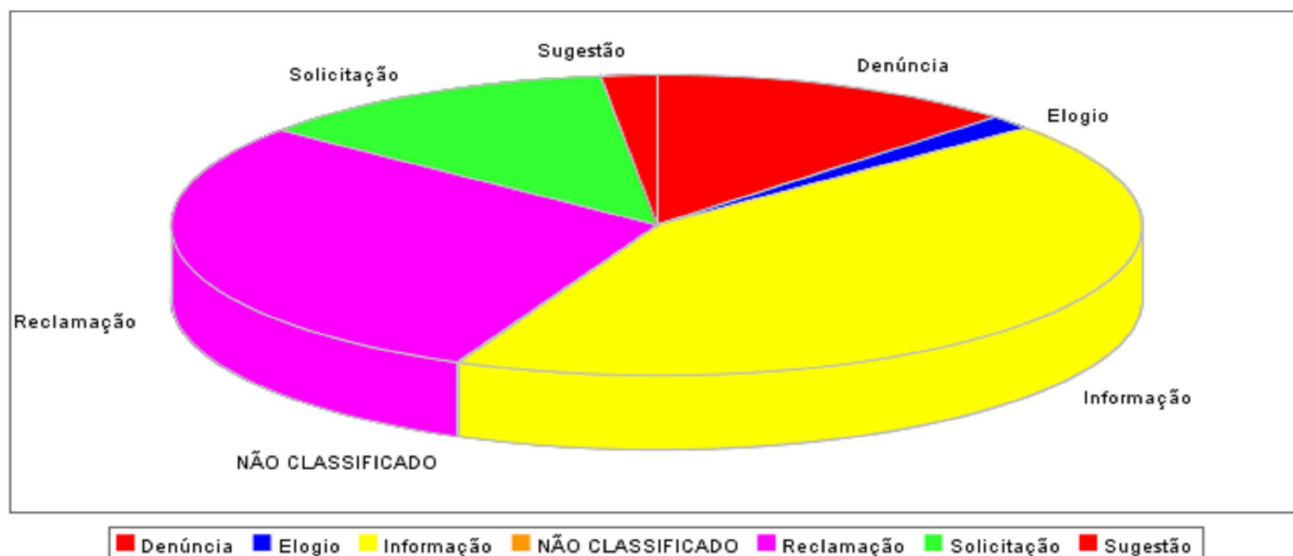
1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1697

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	8
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	8
HEMOPE	27
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	6
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	11
OUVIDORIA DA COMPESA	4
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	130
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	15
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	48
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	45
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	315
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	380
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	47
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	114
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	4
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	21
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	135
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	41
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	9
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	256
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
PORTO DE SUAPE	4
PORTO DO RECIFE	3
SECRETARIA DAS CIDADES	15

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	17
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
UPE	1
Total	1697

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	208	12,26%
Elogio	26	1,53%
Informação	728	42,90%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,06%
Reclamação	495	29,17%
Solicitação	208	12,26%
Sugestão	31	1,83%
Total	1697	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

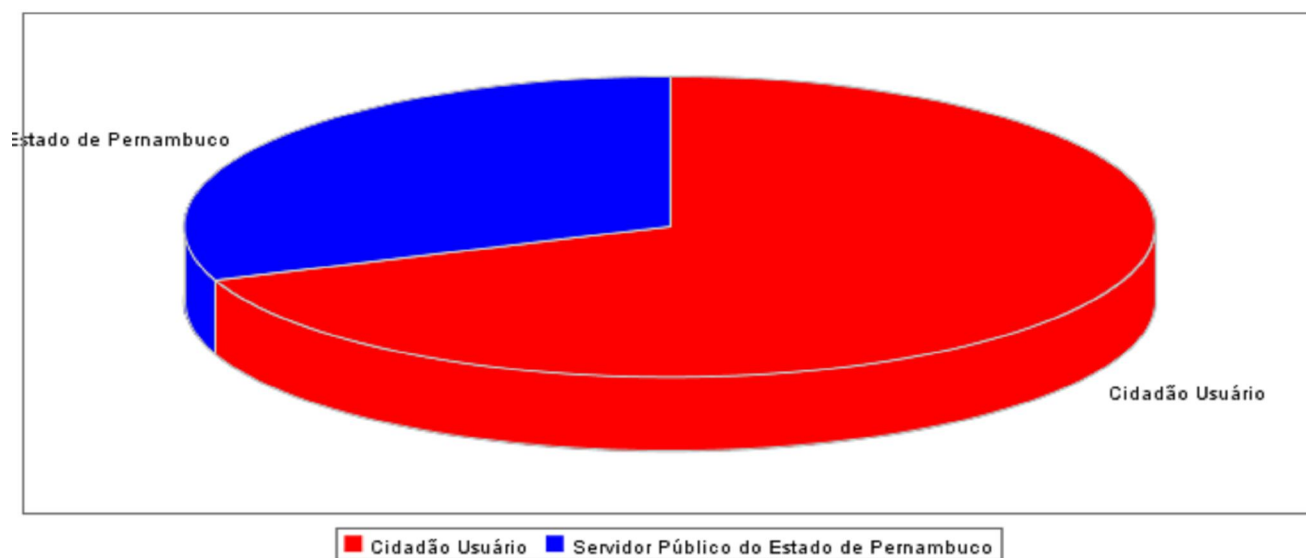
Total de atendimentos no período: 1697

Total de atendimentos concluídos: 1364

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 179

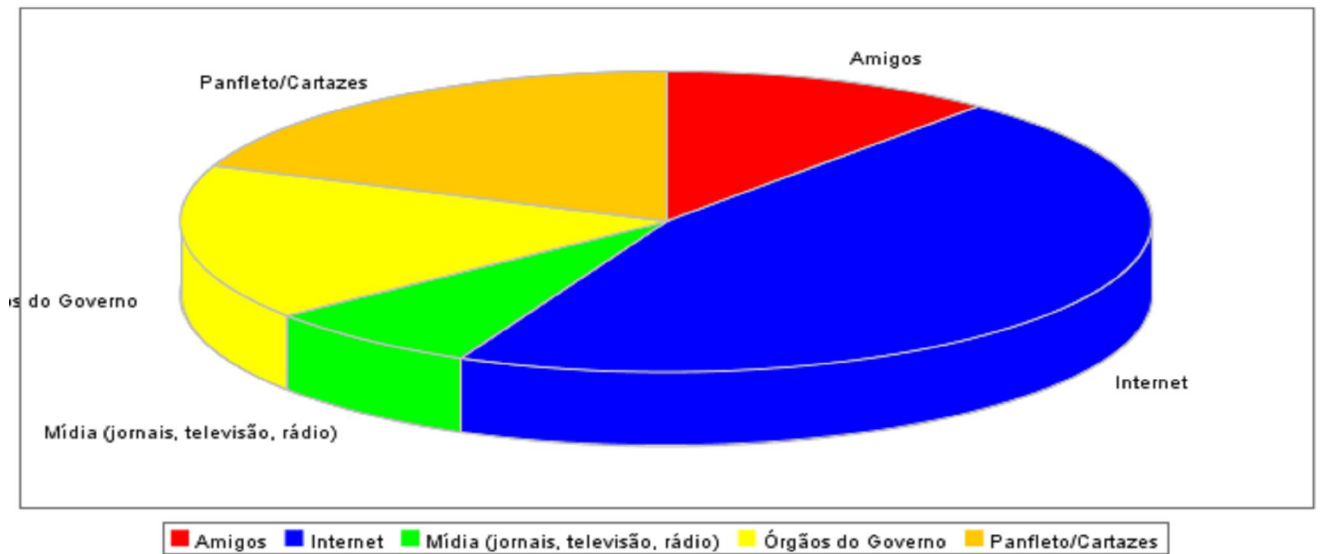
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



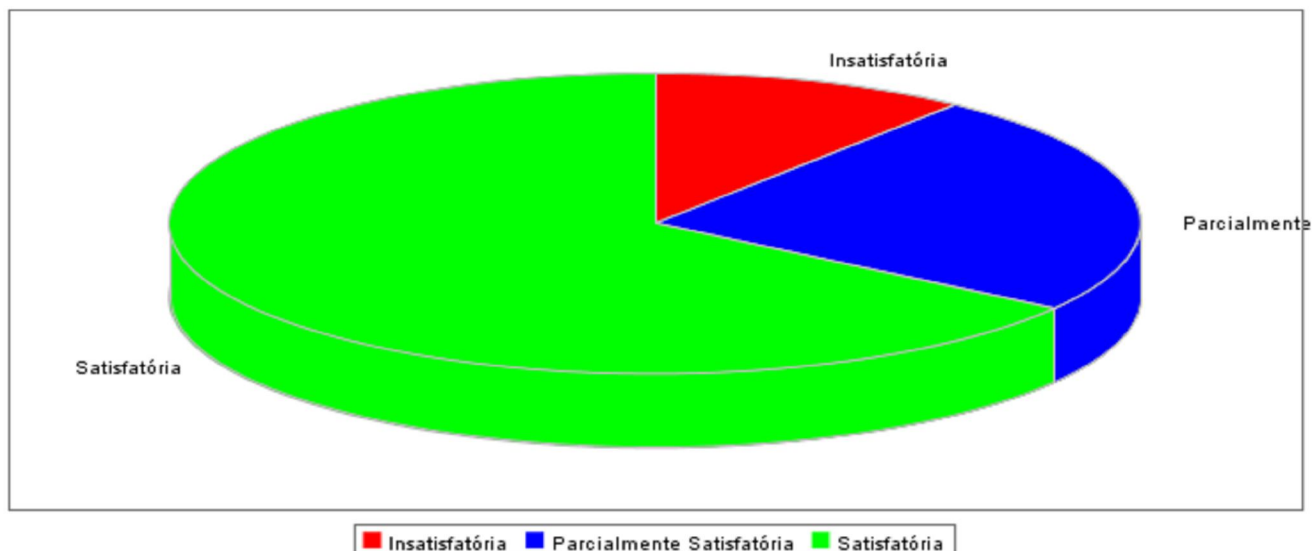
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	124	69,27%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	55	30,73%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



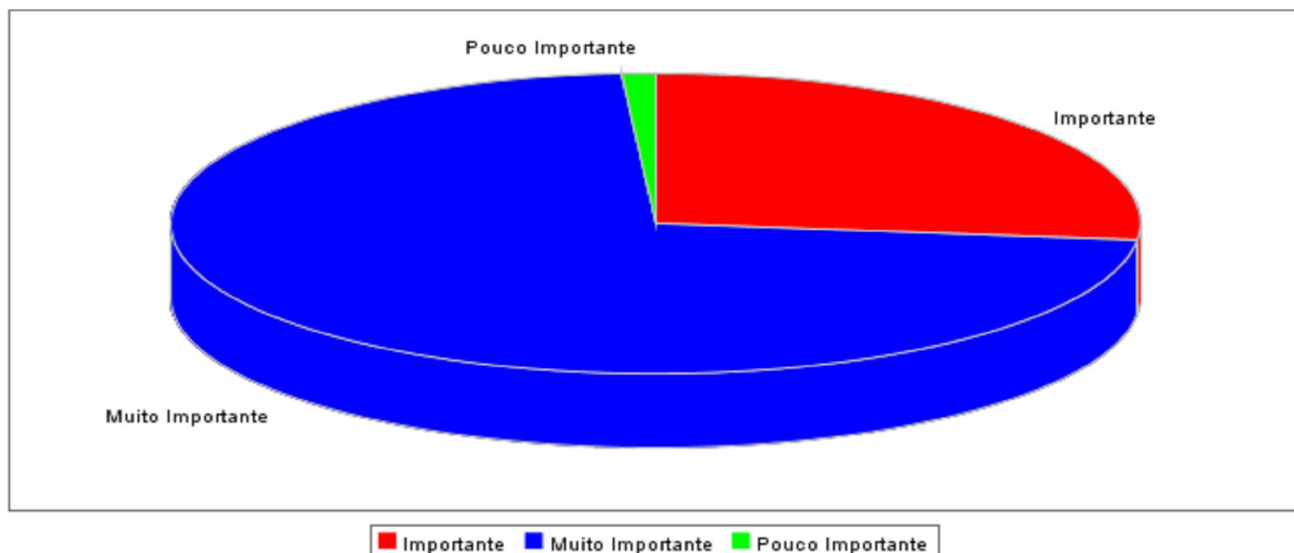
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	20	11,17%
Internet	82	45,81%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	13	7,26%
Órgãos do Governo	30	16,76%
Panfleto/Cartazes	34	18,99%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



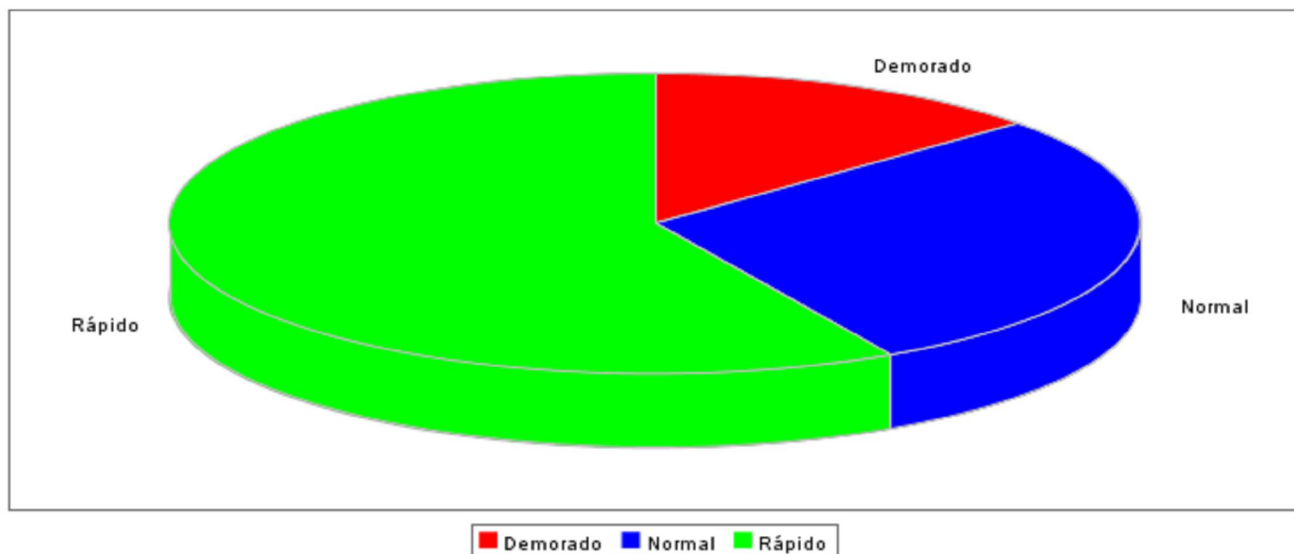
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	19	10,61%
Parcialmente Satisfatória	43	24,02%
Satisfatória	117	65,36%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



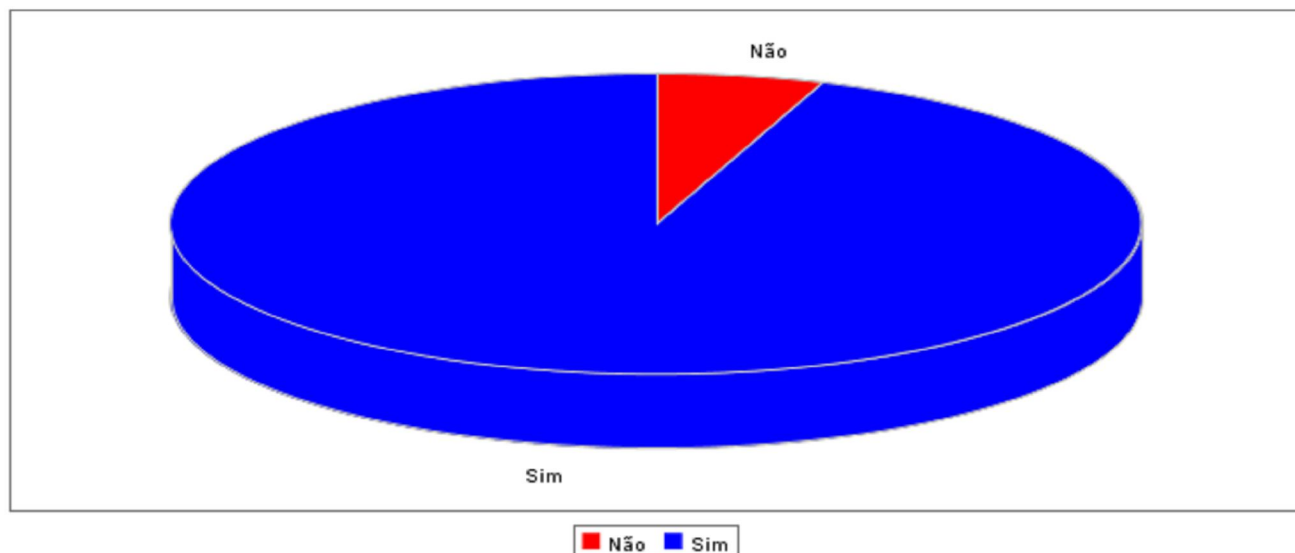
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	48	26,82%
Muito Importante	129	72,07%
Pouco Importante	2	1,12%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	24	13,41%
Normal	51	28,49%
Rápido	104	58,10%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	10	5,59%
Sim	169	94,41%