



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

**Período de 16/06/2009 a 30/06/2009**

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

## 1-Informações Gerais

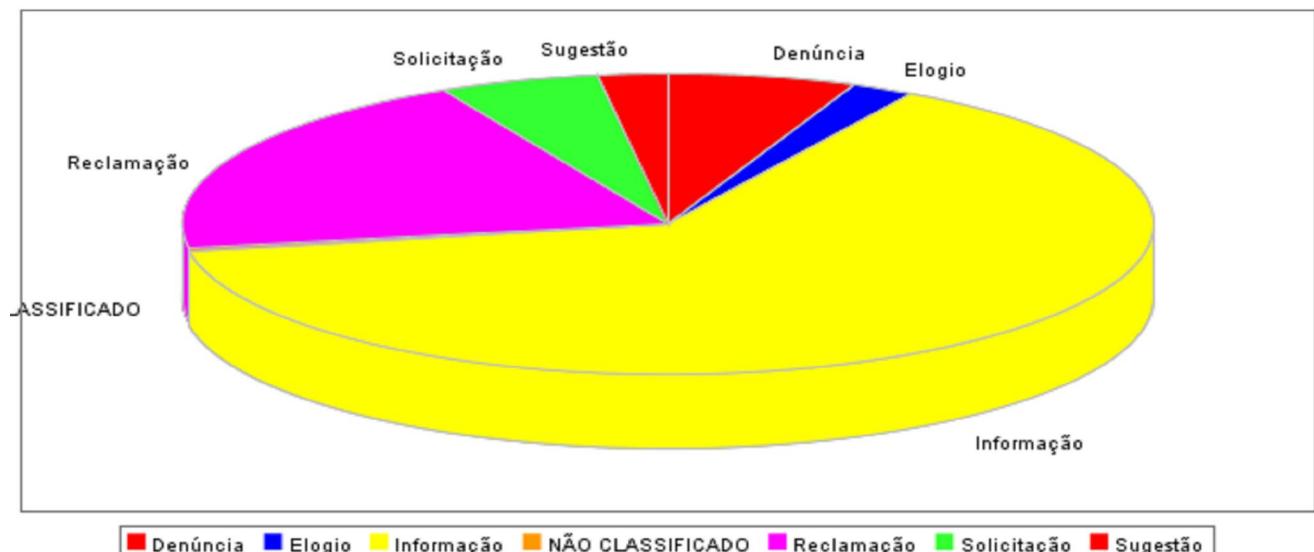
### 1.1-Número Total de Manifestações no período: 2111

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
ESCOLA POLITÉCNICA	5
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	13
HEMOPE	32
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	8
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	4
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	14
OUVIDORIA DA COMPESA	8
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	63
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	10
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	40
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	22
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	293
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	679
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	29
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	39
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	42
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	594
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	7
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	3
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	4
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	143
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	7
PORTO DE SUAPE	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	19
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1

---

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	7
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
UPE	5
<b>Total</b>	<b>2111</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	133	6,30%
Elogio	43	2,04%
Informação	1347	63,81%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,24%
Reclamação	422	19,99%
Solicitação	113	5,35%
Sugestão	48	2,27%
<b>Total</b>	<b>2111</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

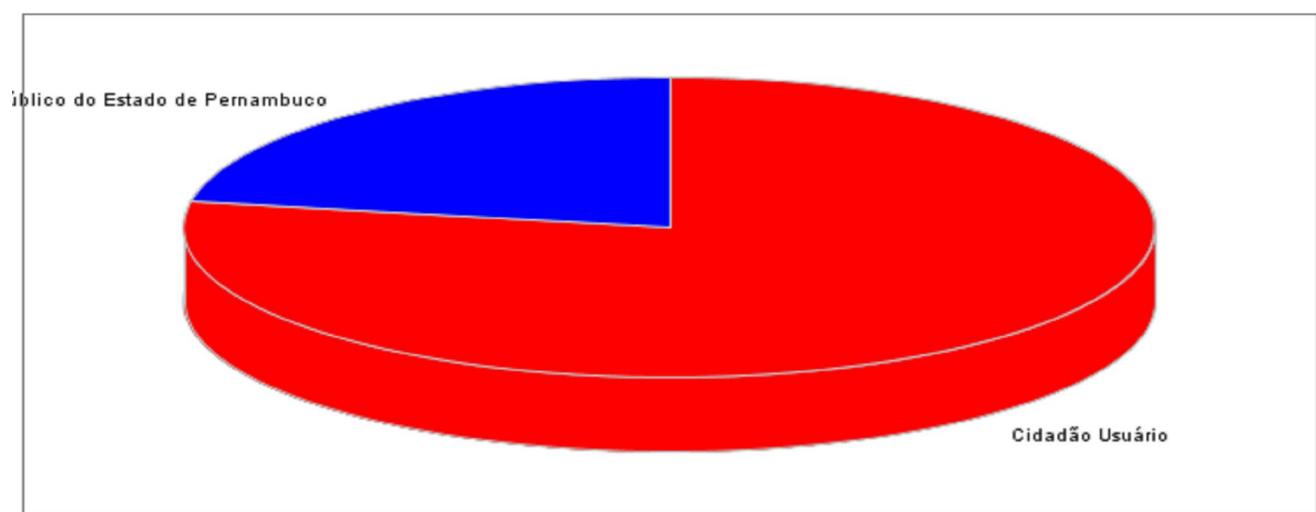
Total de atendimentos no período: 2111

Total de atendimentos concluídos: 1677

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 275

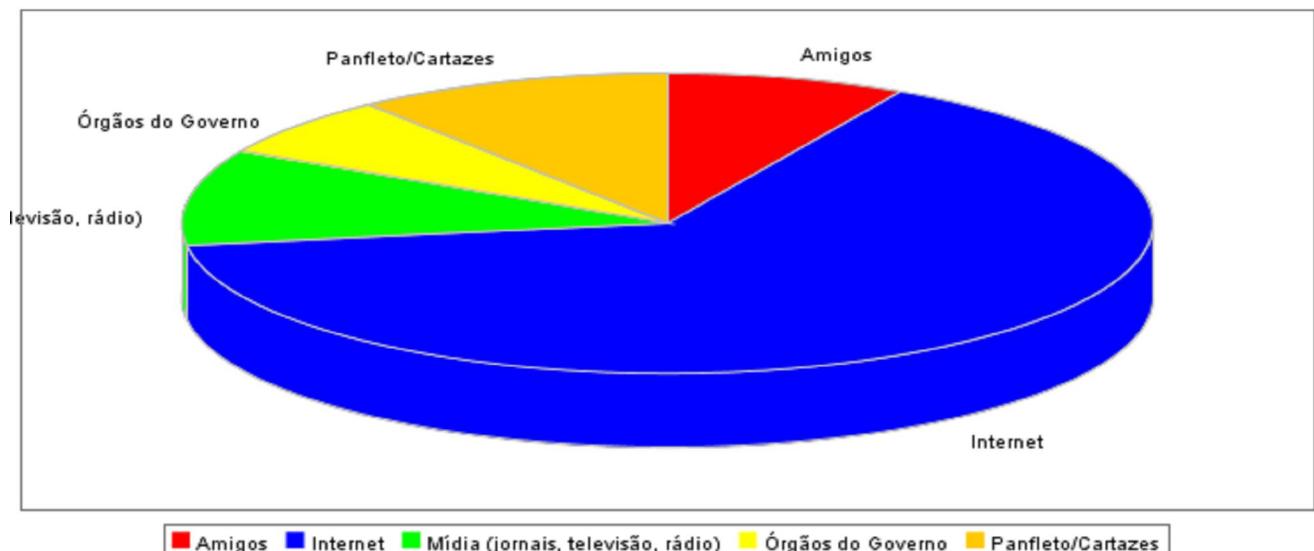
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

### 2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



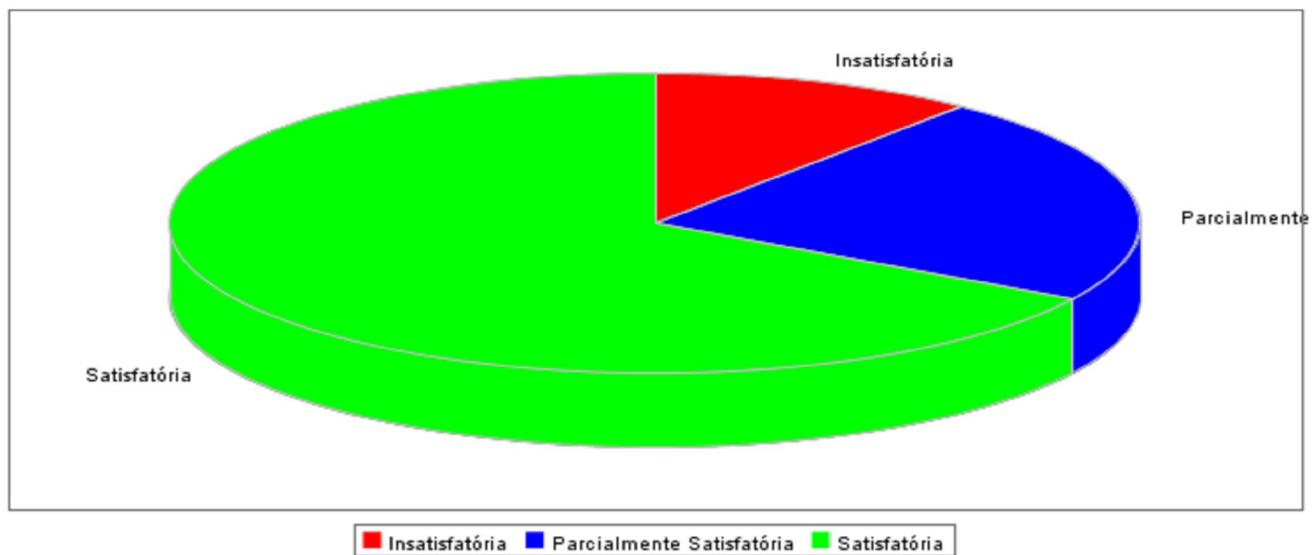
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	214	77,82%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	61	22,18%

## 2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria

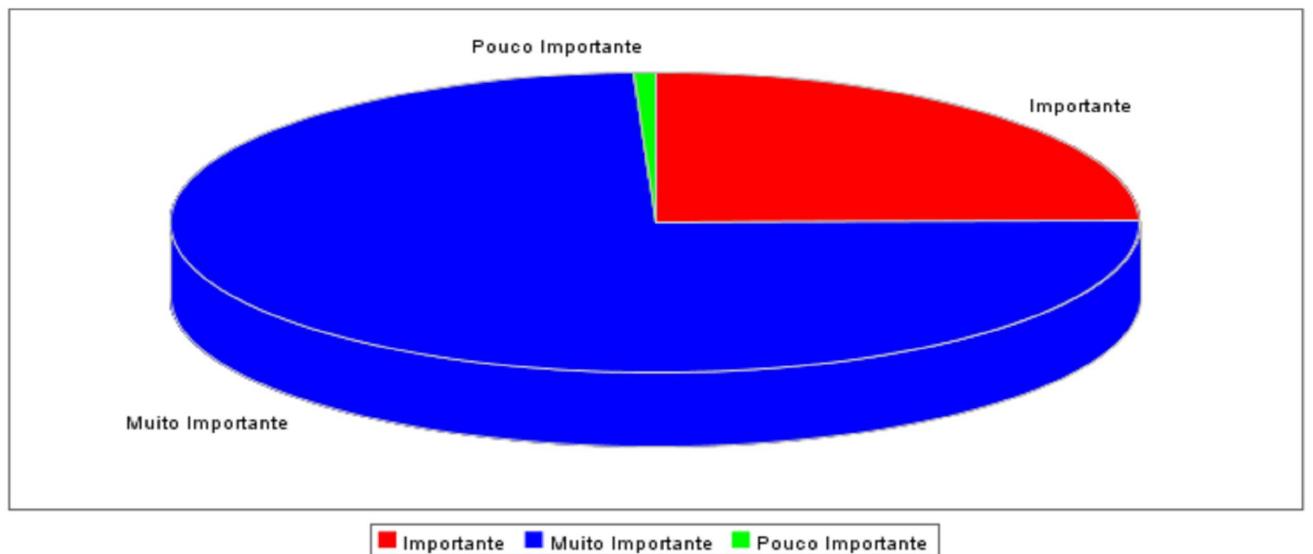


Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	22	8,00%
Internet	178	64,73%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	28	10,18%
Órgãos do Governo	18	6,55%
Panfleto/Cartazes	29	10,55%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante

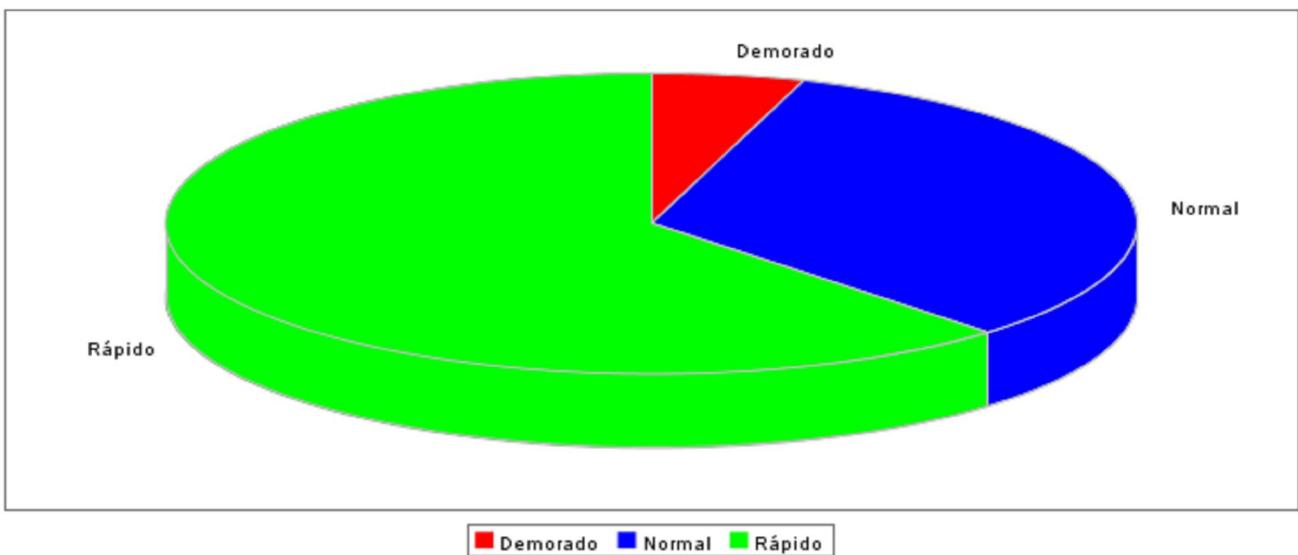


### 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

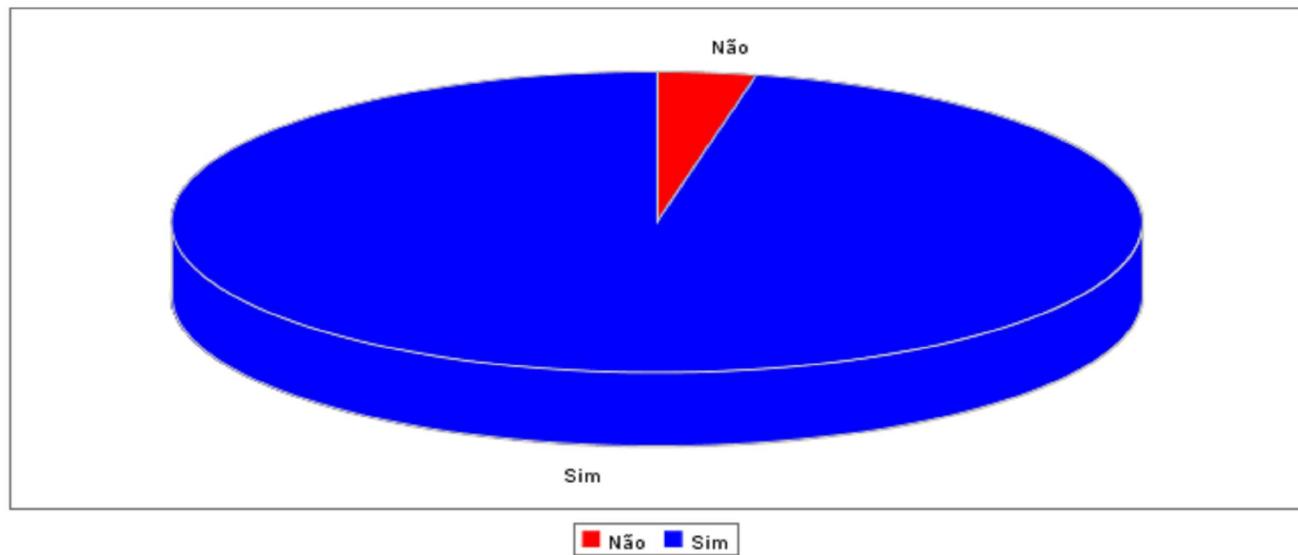


Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	68	24,73%
Muito Importante	205	74,55%
Pouco Importante	2	0,73%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	9	3,27%
Sim	266	96,73%

----- Fim do Relatório -----