



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

Período de 16/06/2009 a 30/06/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

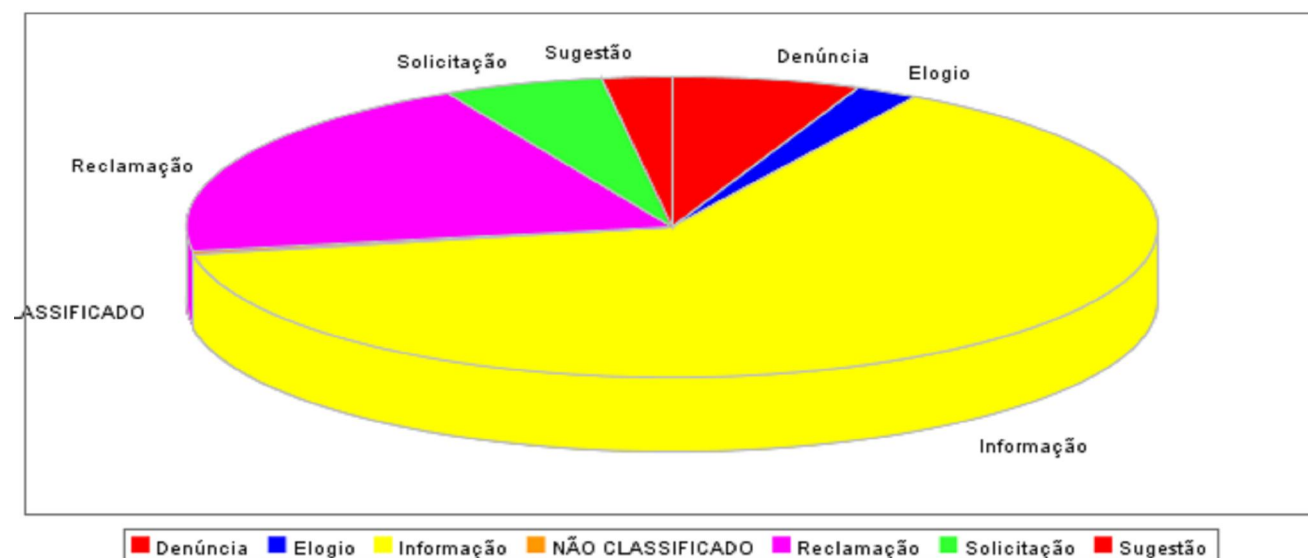
1- Informações Gerais

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 |
| Total | 2111 |

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% |
| Total | 2111 | 100% |

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

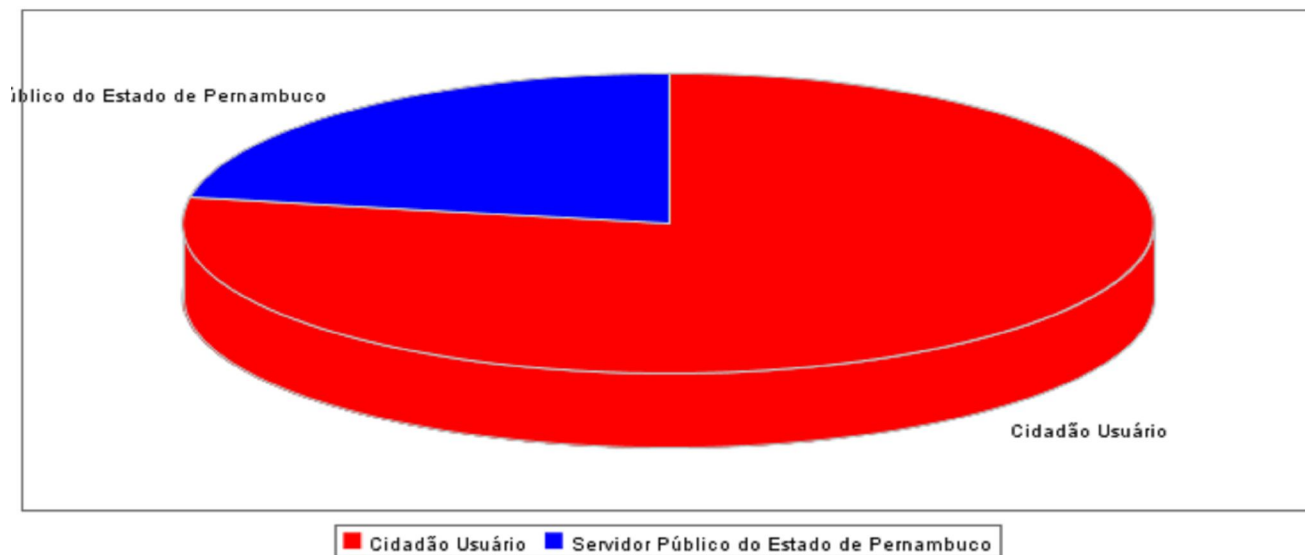
Total de atendimentos no período: 2111

Total de atendimentos concluídos: 1677

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

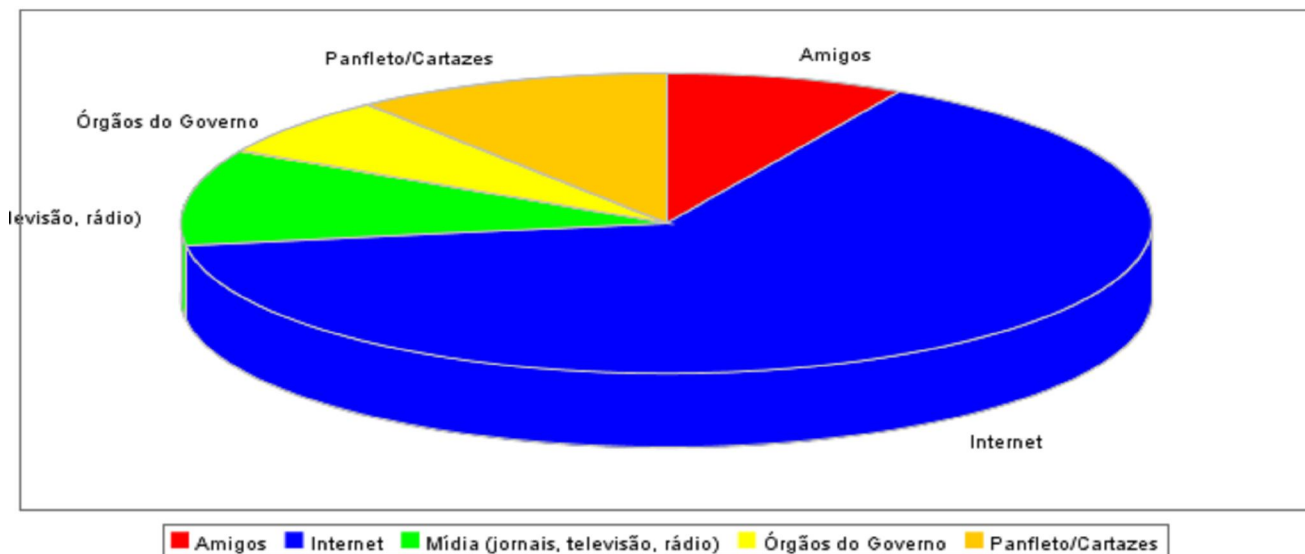
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



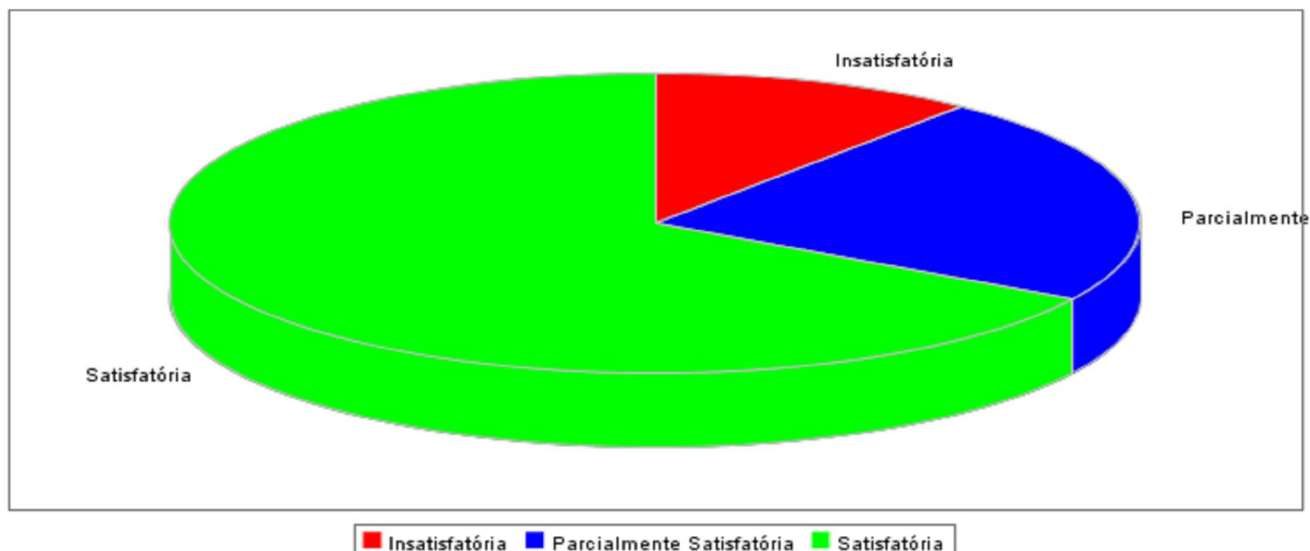
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|--|-----------------|------------|
| Cidadão Usuário | 214 | 77,82% |
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 61 | 22,18% |

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



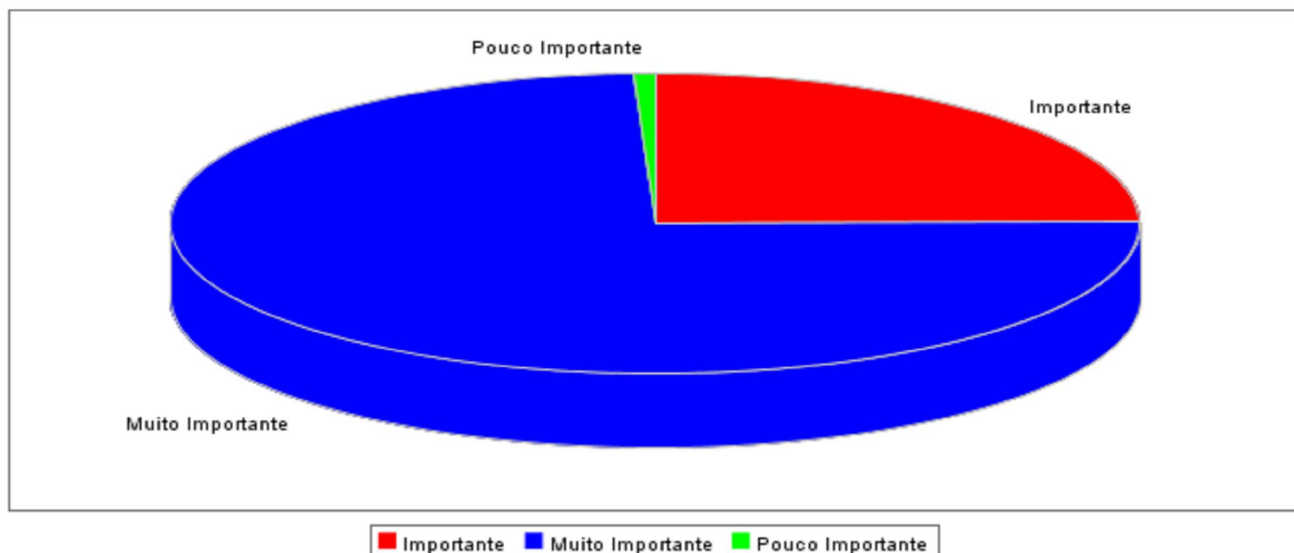
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Amigos | 22 | 8,00% |
| Internet | 178 | 64,73% |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 28 | 10,18% |
| Órgãos do Governo | 18 | 6,55% |
| Panfleto/Cartazes | 29 | 10,55% |

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



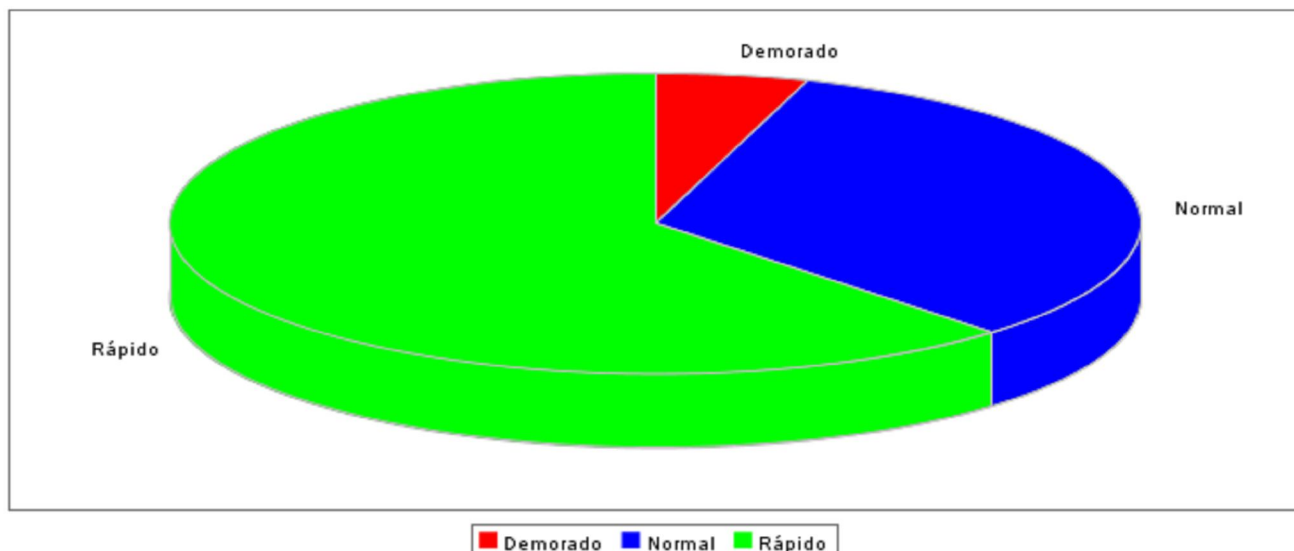
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---------------------------|-----------------|------------|
| Insatisfatória | 30 | 10,91% |
| Parcialmente Satisfatória | 62 | 22,55% |
| Satisfatória | 183 | 66,55% |

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



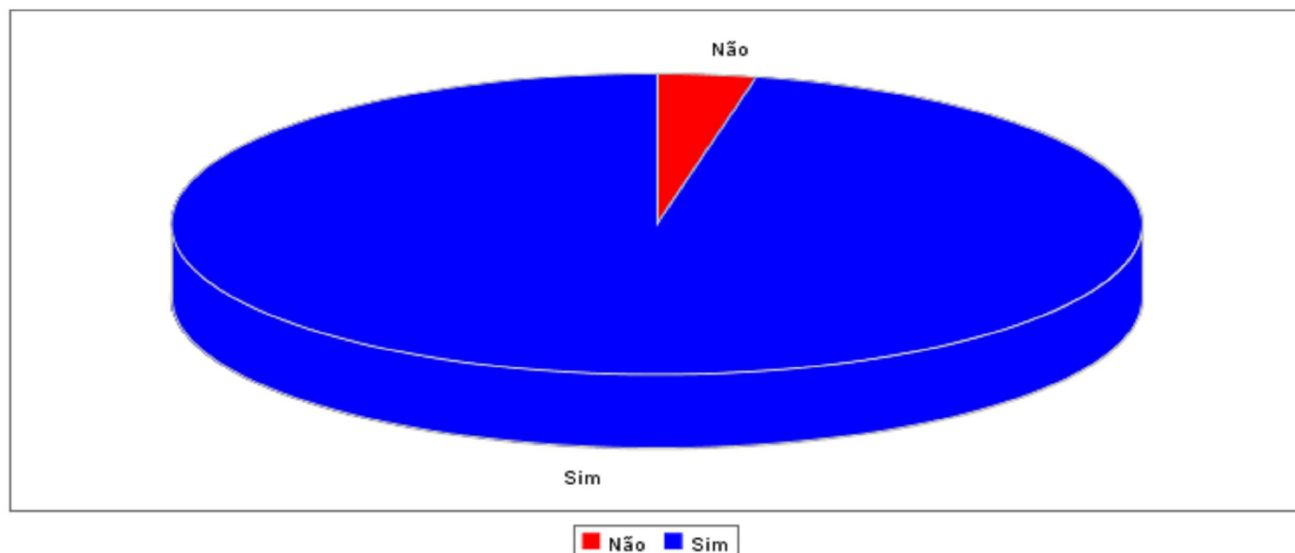
| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|------------------|-----------------|------------|
| Importante | 68 | 24,73% |
| Muito Importante | 205 | 74,55% |
| Pouco Importante | 2 | 0,73% |

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|-----------|-----------------|------------|
| Demorado | 14 | 5,09% |
| Normal | 90 | 32,73% |
| Rápido | 171 | 62,18% |

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



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