



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

Período de 16/11/2009 a 30/11/2009

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

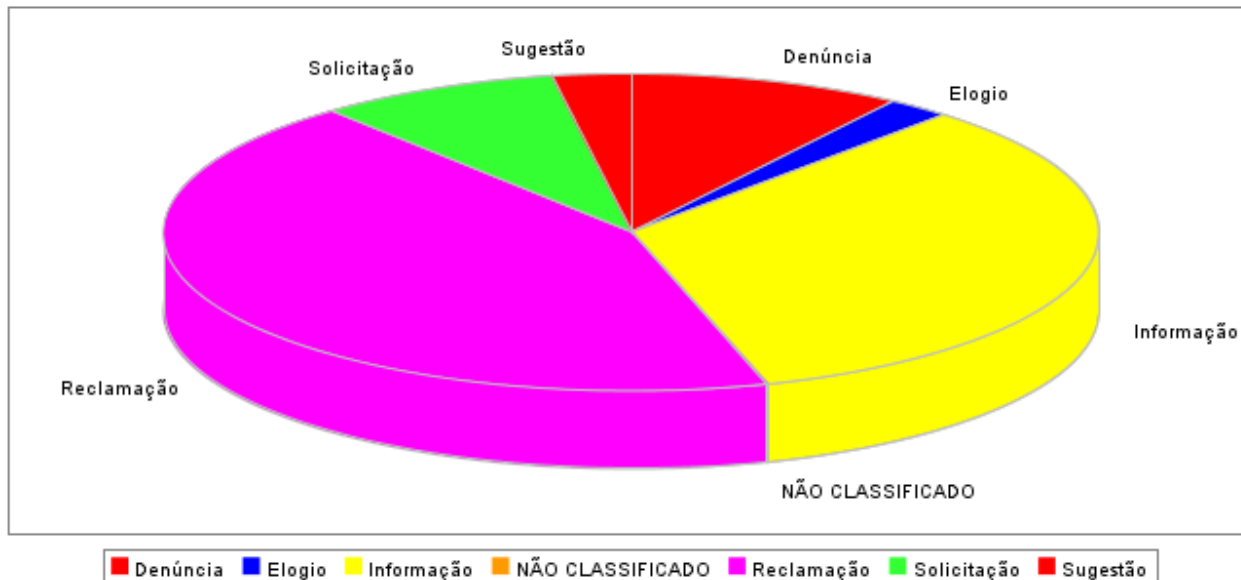
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/11/2009 a 30/11/2009: 2093

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	6
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	25
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	12
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	15
COMPESA	36
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	17
ESCOLA POLITÉCNICA	4
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	221
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	7
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	342
HEMOPE	26
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	45
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	3
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	9
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	10
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	291
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	1

PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	12
PORTO DE SUAPE	2
PORTO DO RECIFE	1
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	15
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	12
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	75
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	7
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	23
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	517
SECRETARIA DE ESPORTES	4
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA DE SAÚDE	263
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	27
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	21
UPE	21
Total	2093

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	199	9,51%
Elogio	45	2,15%
Informação	703	33,59%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,05%
Reclamação	913	43,62%
Solicitação	175	8,36%
Sugestão	57	2,72%
Total	2093	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

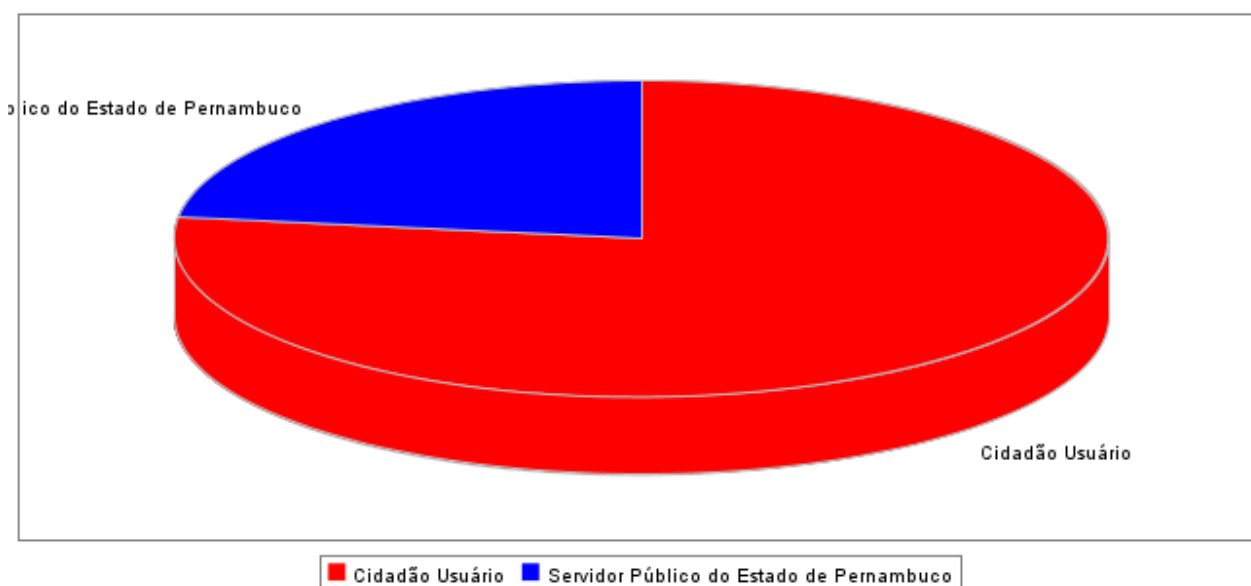
Total de atendimentos no período: 2093

Total de atendimentos concluídos: 1566

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 210

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

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Descrição

Cidadão Usuário

Servidor Público do Estado de Pernambuco

Número Absoluto

162

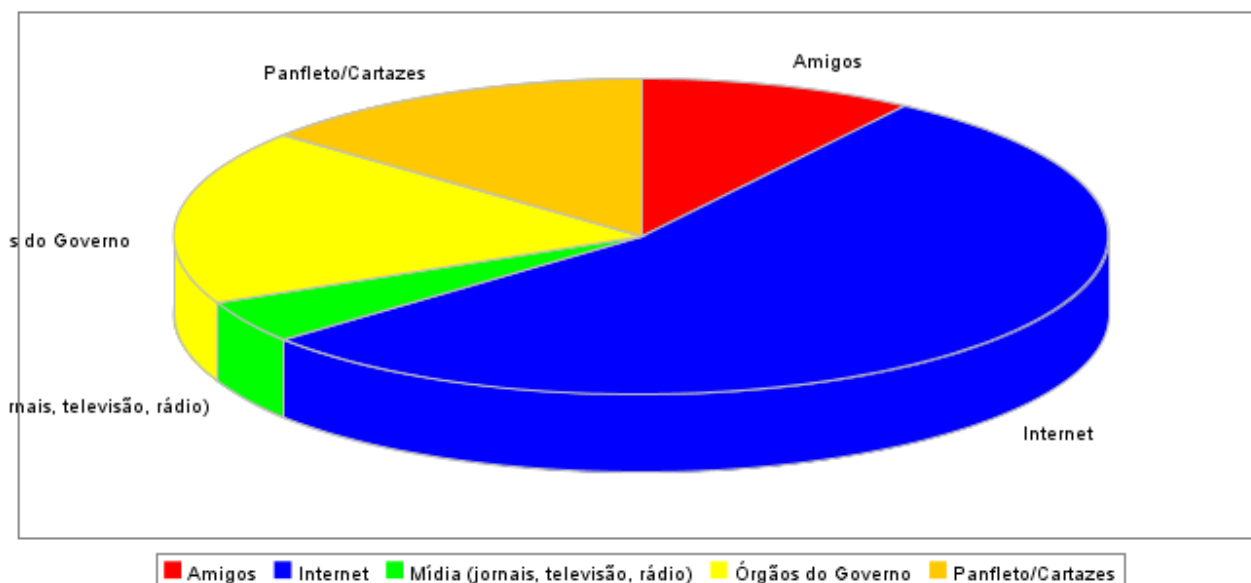
48

Percentual

77,14%

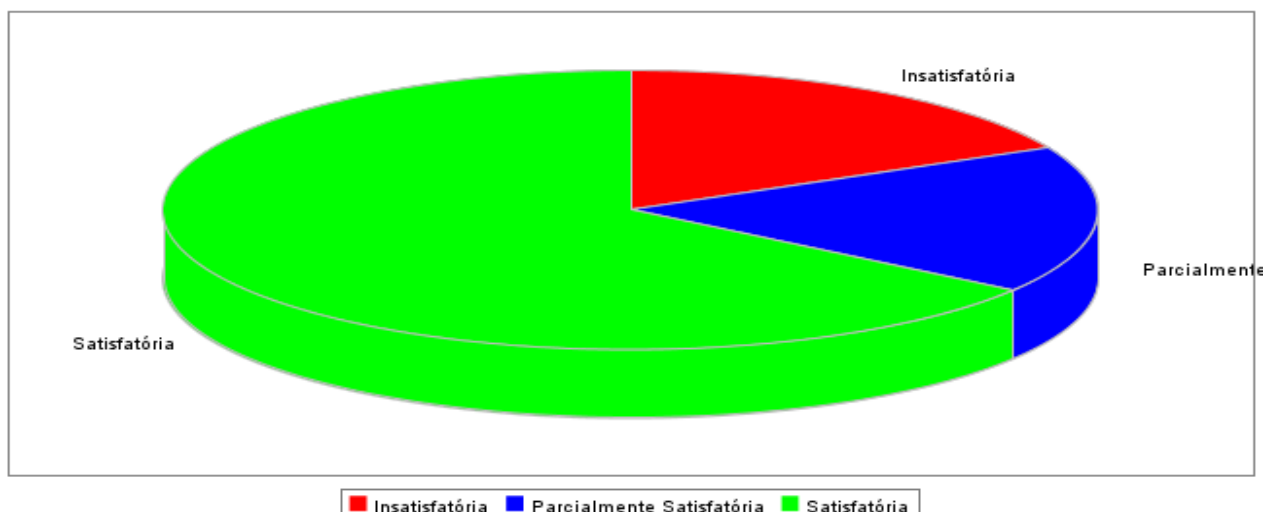
22,86%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



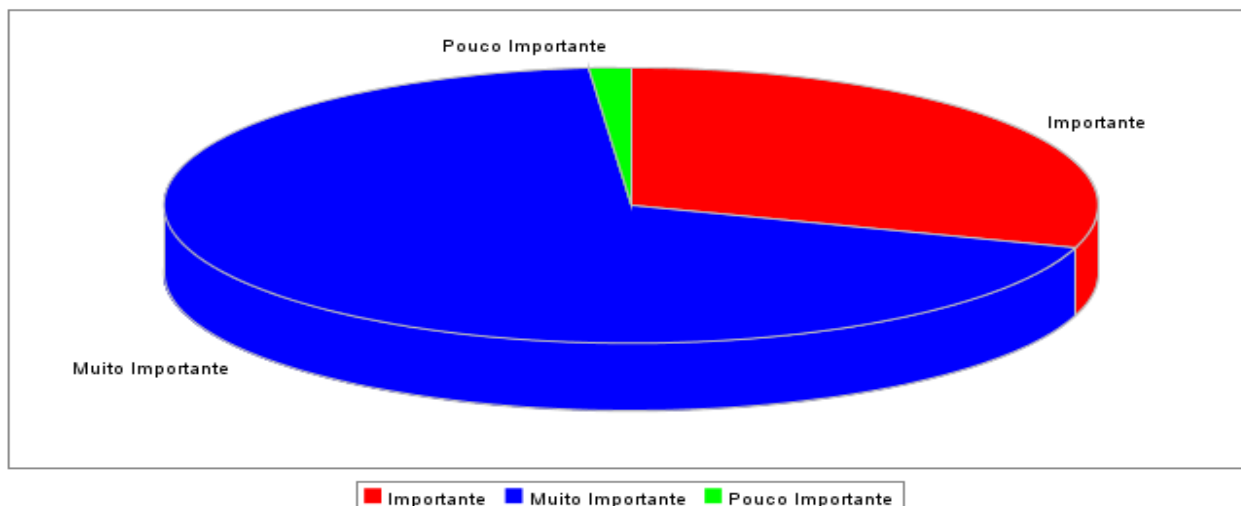
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	20	9,52%
Internet	114	54,29%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	9	4,29%
Órgãos do Governo	38	18,10%
Panfleto/Cartazes	29	13,81%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	37	17,62%
Parcialmente Satisfatória	36	17,14%
Satisfatória	137	65,24%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

Número Absoluto

63

144

3

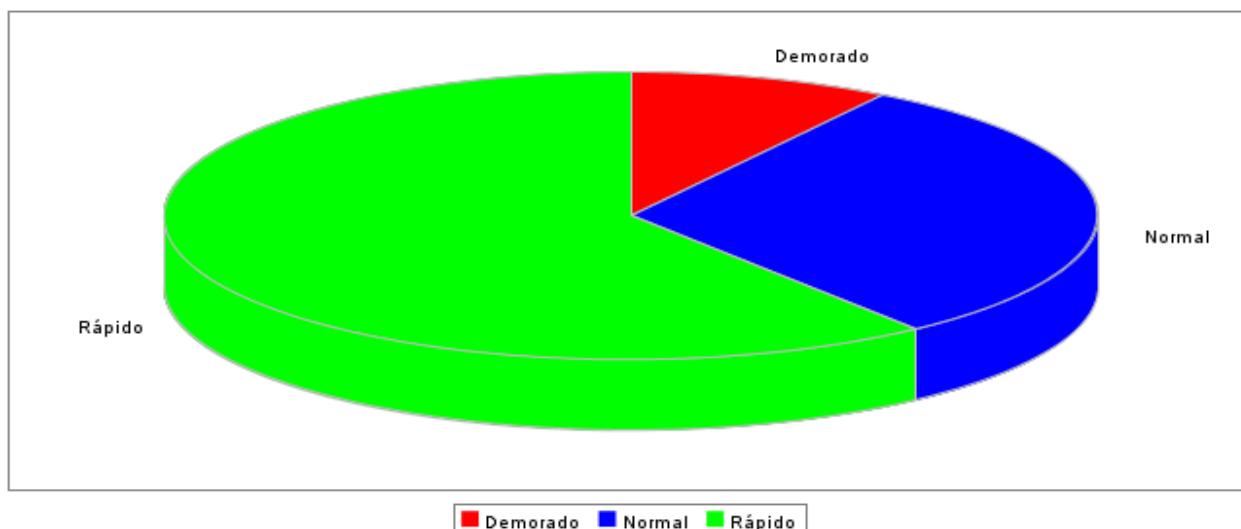
Percentual

30,00%

68,57%

1,43%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição

Demorado

Normal

Rápido

Número Absoluto

19

64

127

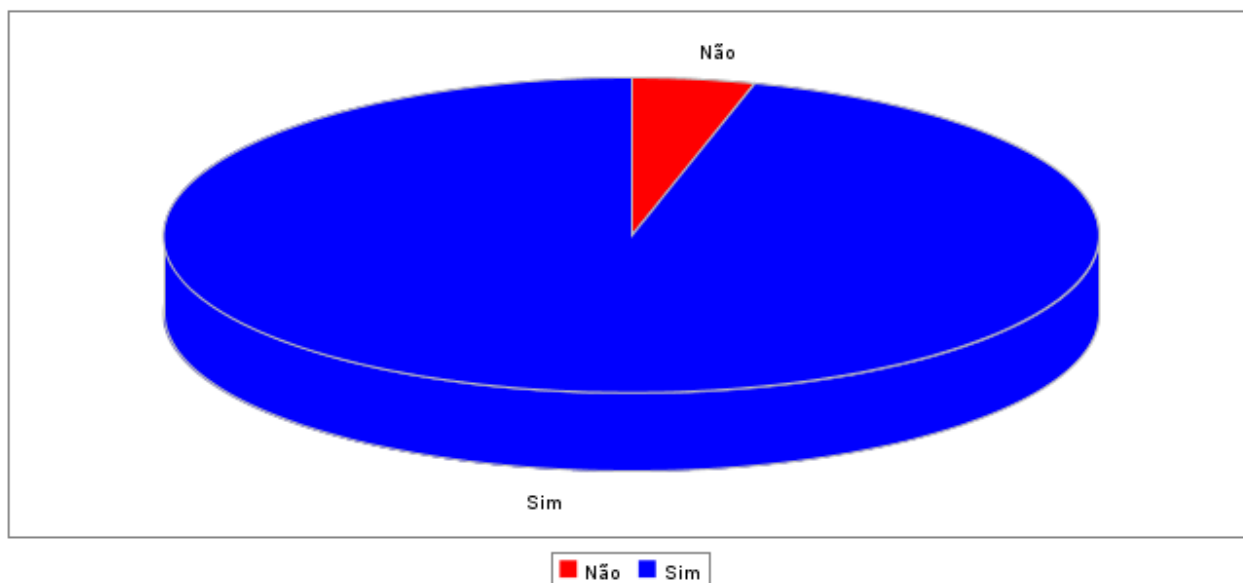
Percentual

9,05%

30,48%

60,48%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não	9	4,29%
Sim	201	95,71%

Número Absoluto

Percentual

----- Fim do Relatório -----