



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

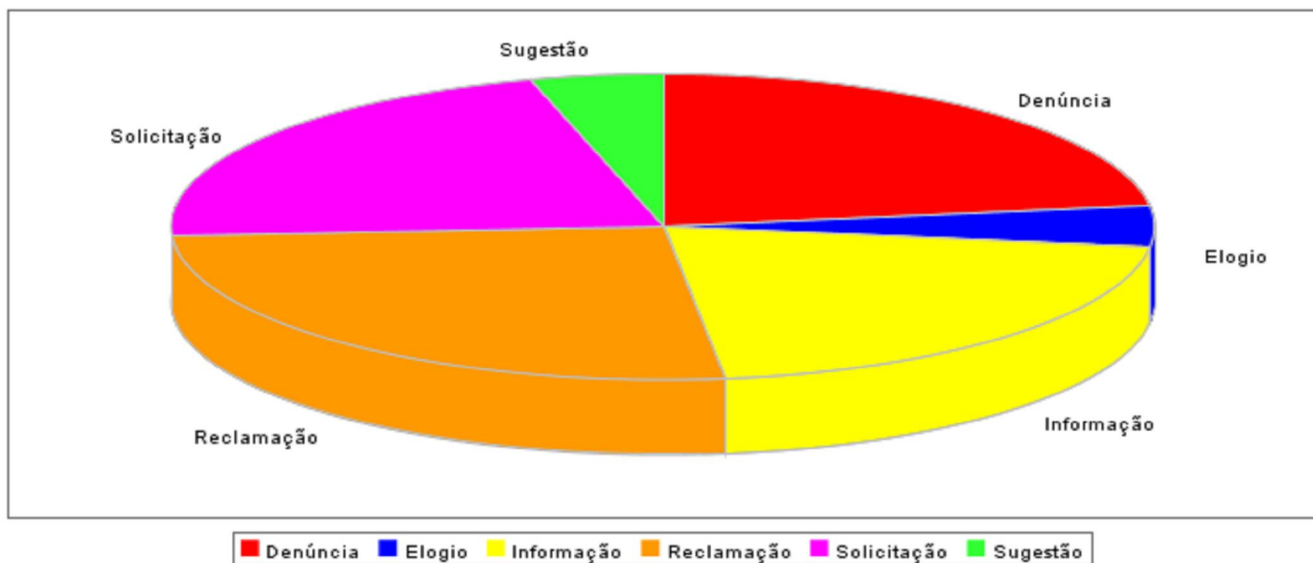
Período de 16/09/2008 a 30/09/2008

1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1559

Orgão	Quantidade
HEMOPE	24
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	13
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	6
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	177
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	6
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	116
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	25
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	96
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	26
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	360
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	64
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	41
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	20
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	7
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	16
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	24
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	50
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	482
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
Total	1559

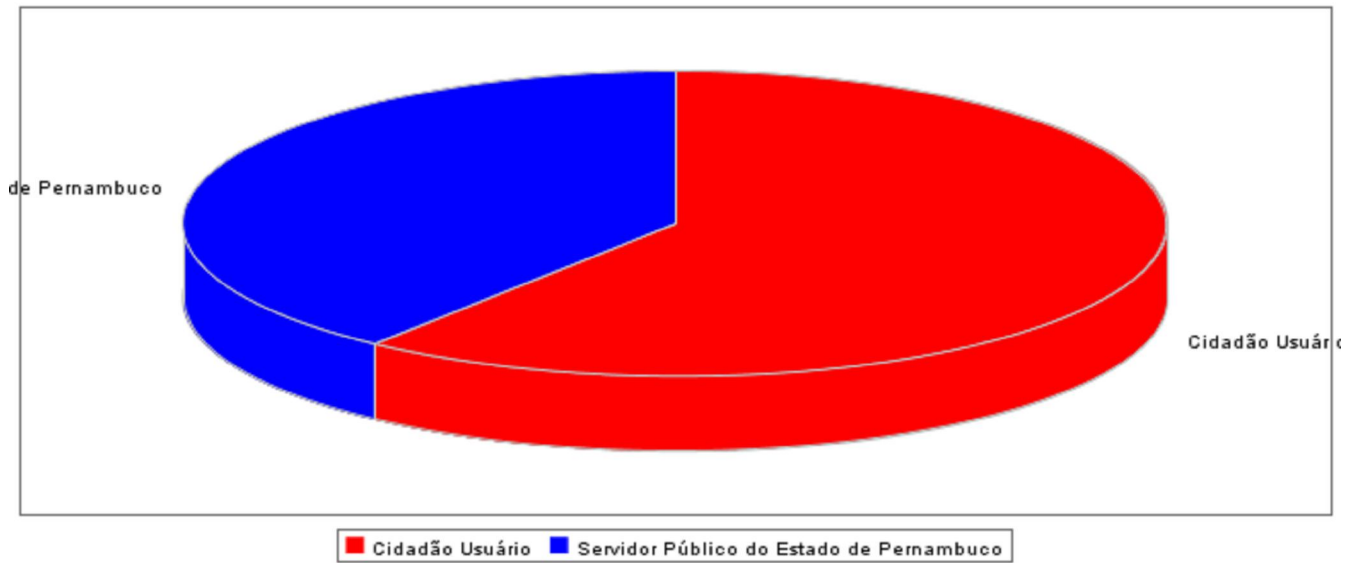
1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	355	22,77%
Elogio	67	4,30%
Informação	326	20,91%
Reclamação	406	26,04%
Solicitação	338	21,68%
Sugestão	67	4,30%
Total	1559	100%

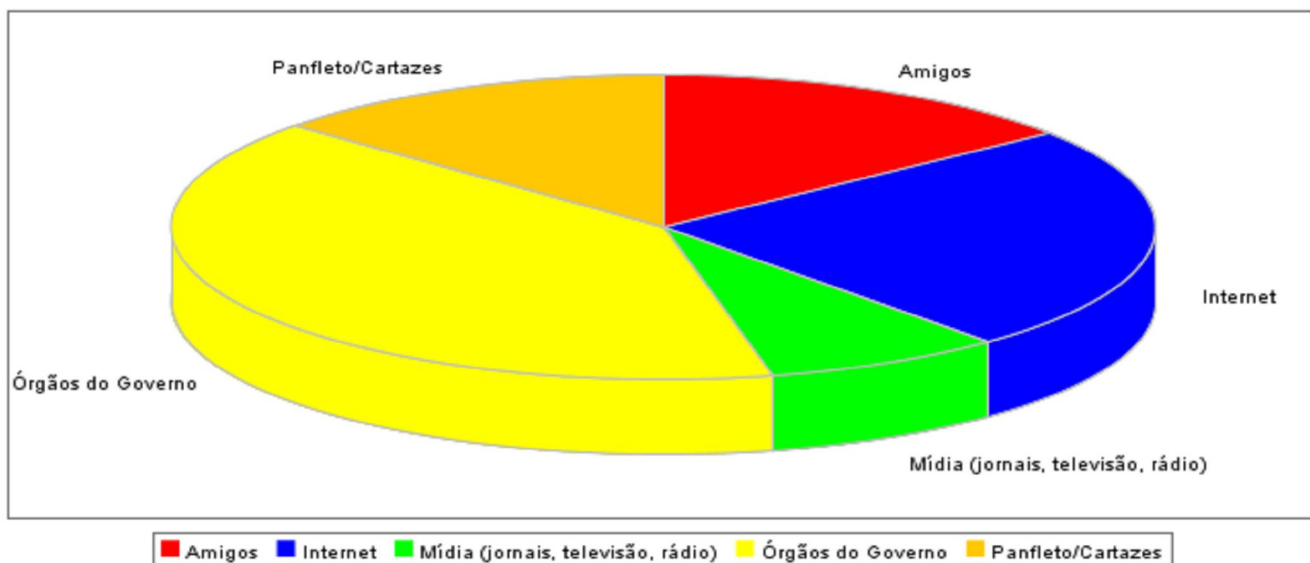
2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



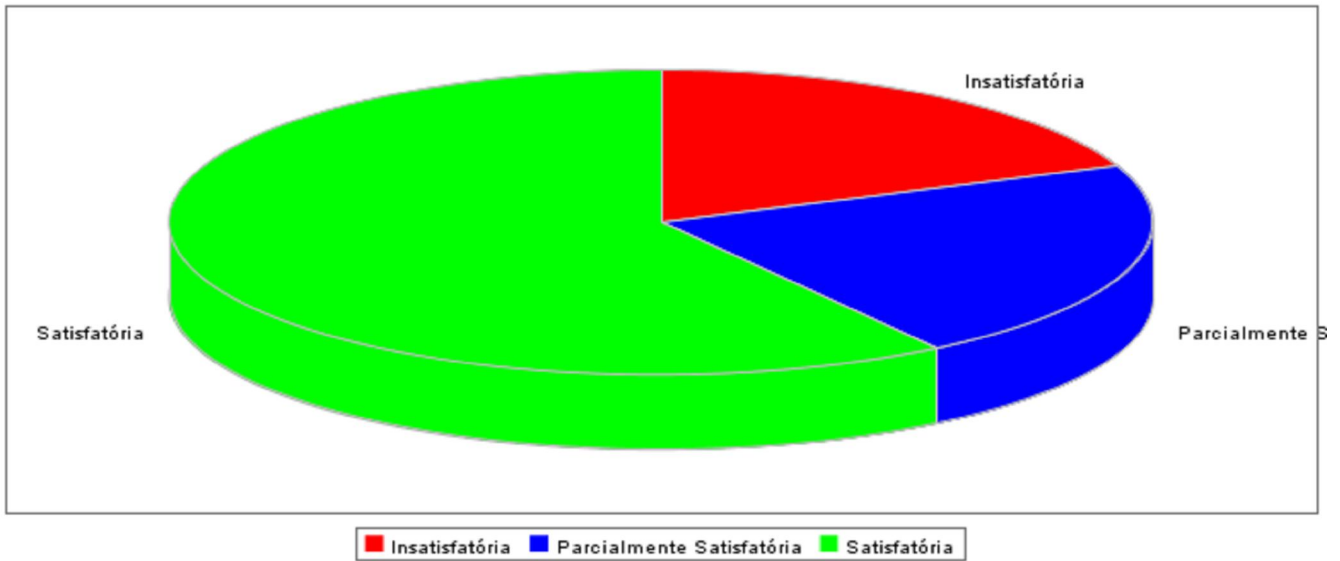
Descrição	Percentual
Cidadão Usuário	60,46%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	39,54%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



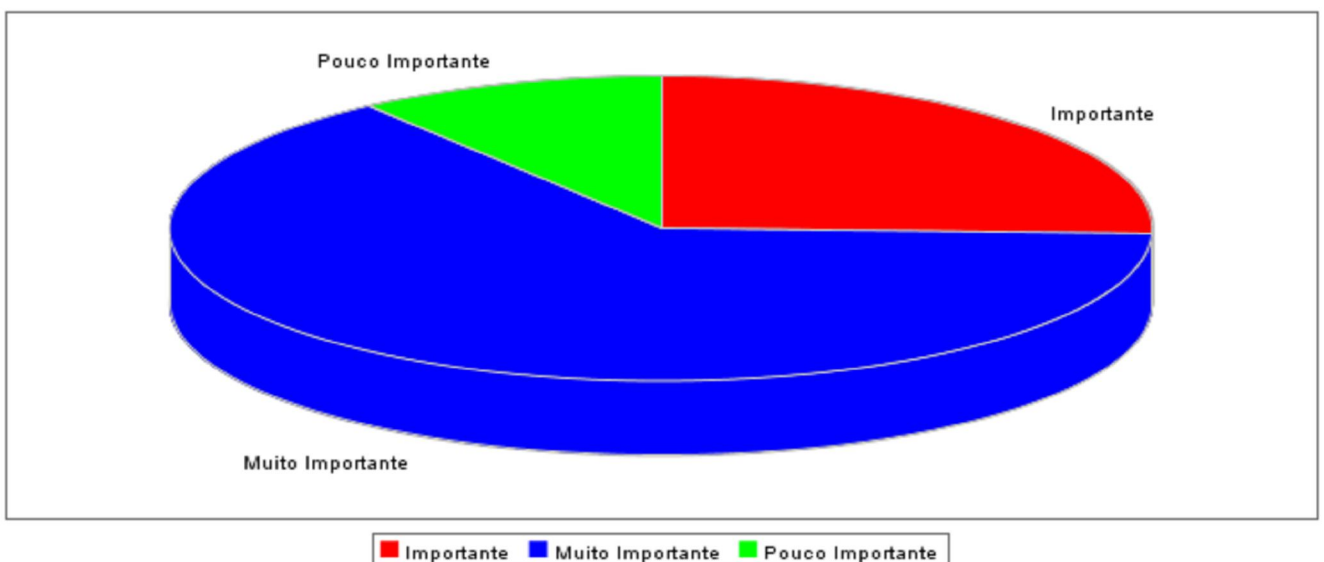
Descrição	Percentual
Amigos	14,38%
Internet	24,18%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	7,84%
Órgãos do Governo	40,20%
Panfleto/Cartazes	13,40%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



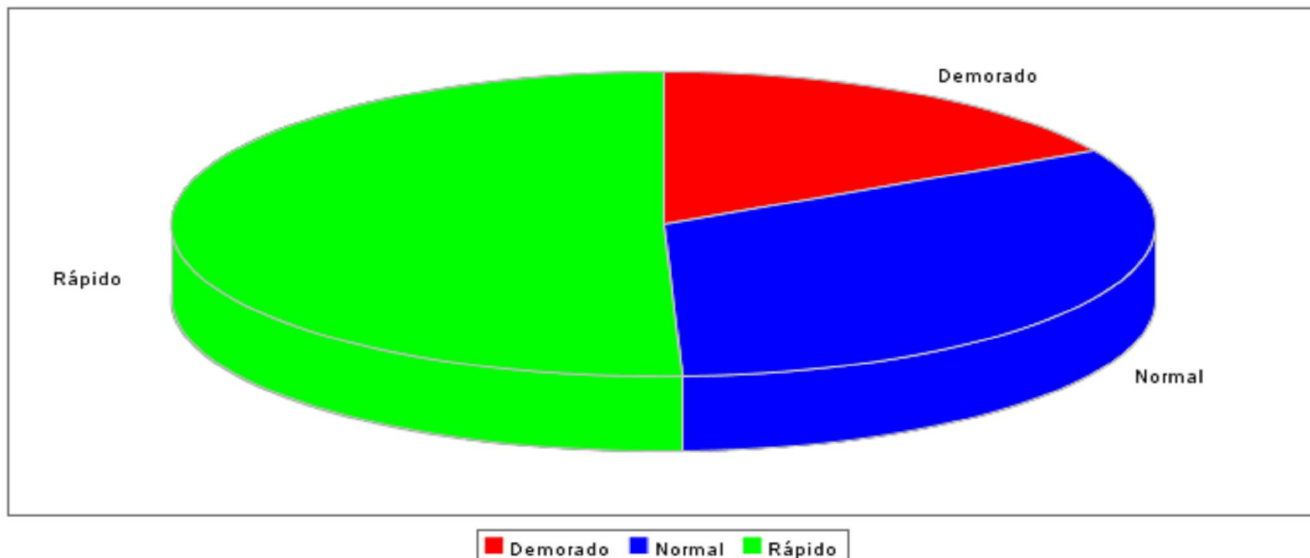
Descrição	Percentual
Insatisfatória	18,95%
Parcialmente Satisfatória	21,57%
Satisfatória	59,48%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



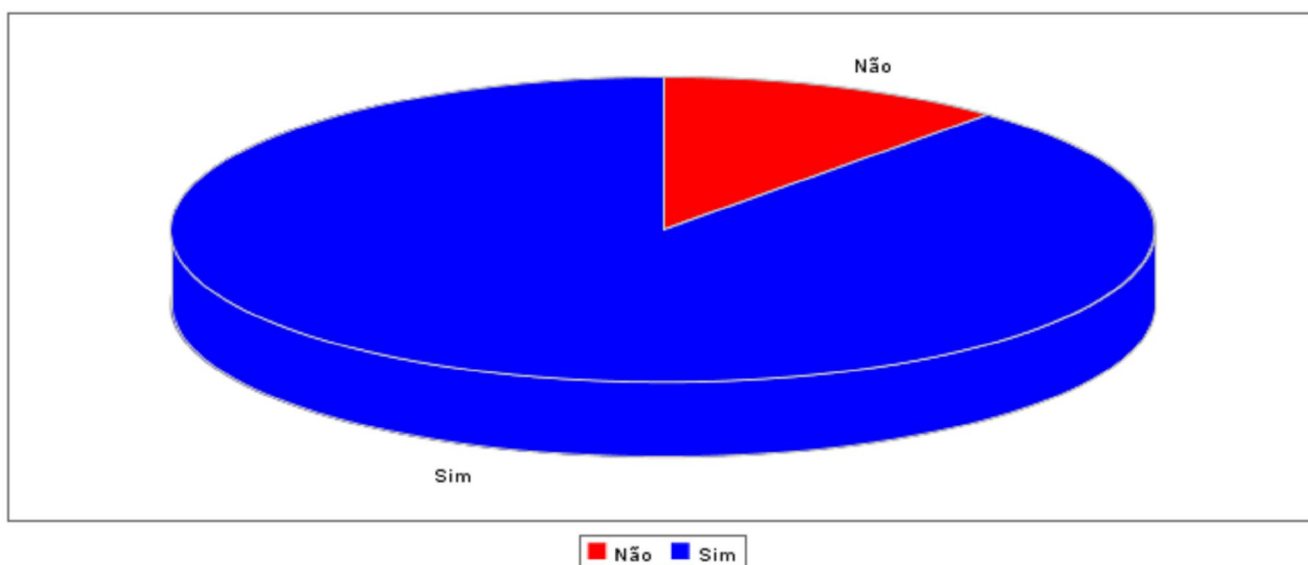
Descrição	Percentual
Importante	25,49%
Muito Importante	64,38%
Pouco Importante	10,13%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Demorado	16,99%
Normal	32,35%
Rápido	50,65%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Não	11,44%
Sim	88,56%