



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

**Período de 16/09/2009 a 30/09/2009**

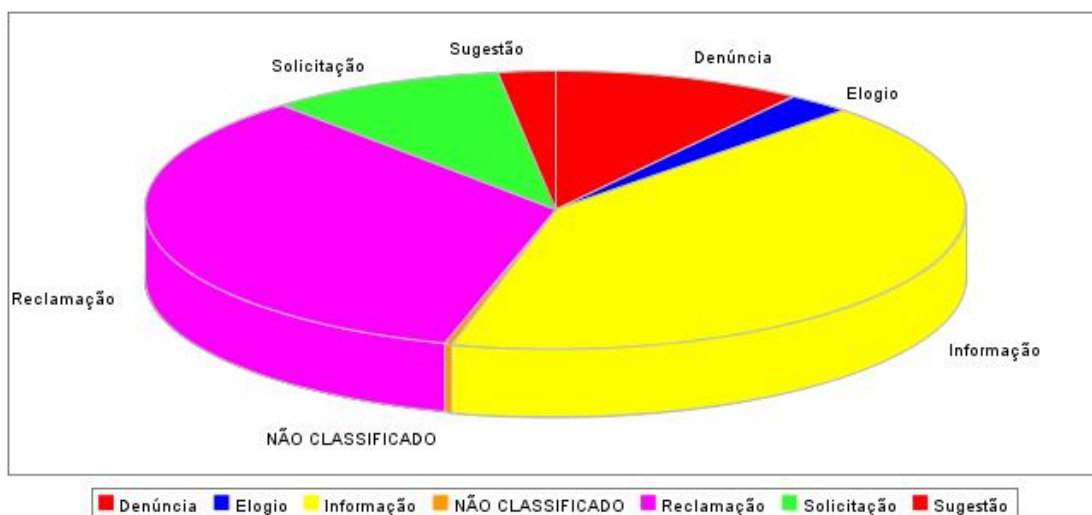
# 1-Informações Gerais

## 1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/09/2009 a 30/09/2009: 2021

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	8
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	11
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	10
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	15
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	2
COMPESA	22
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	50
ESCOLA POLITÉCNICA	1
FERNANDO DE NORONHA	2
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	90
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	17
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	420
HEMOPE	22
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	30
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	7
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	15
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	15
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	251
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	19
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	18

PORTO DE SUAPE	1
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	9
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	15
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	68
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	38
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	344
SECRETARIA DE ESPORTES	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETARIA DE SAÚDE	406
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	26
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	5
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	39
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	21
<b>Total</b>	<b>2021</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	200	9,90%
Elogio	50	2,47%
Informação	843	41,71%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,25%
Reclamação	690	34,14%
Solicitação	188	9,30%
Sugestão	45	2,23%
<b>Total</b>	<b>2021</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

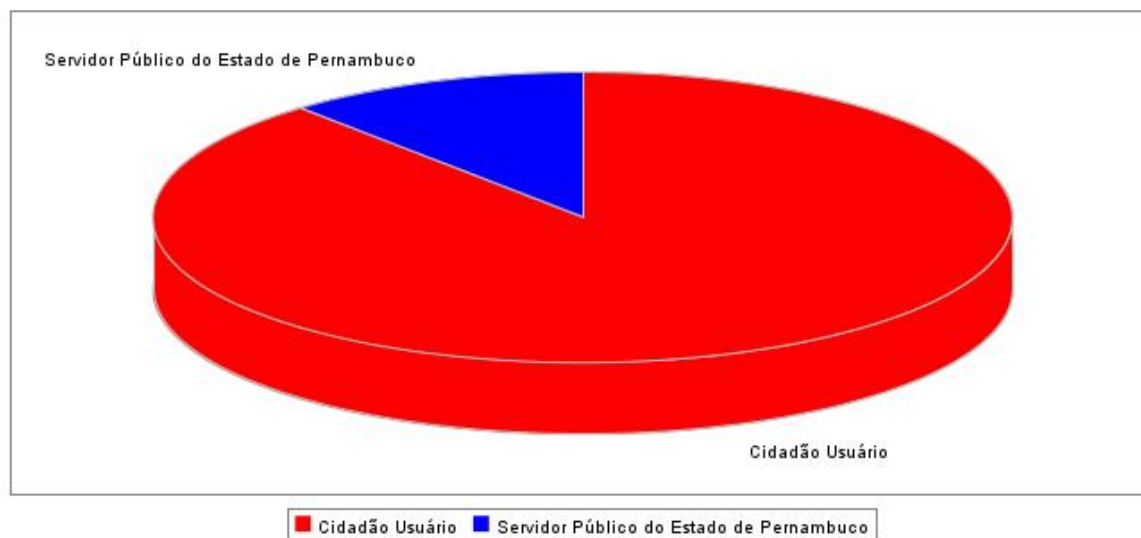
Total de atendimentos no período: 2021

Total de atendimentos concluídos: 1355

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 465

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

412

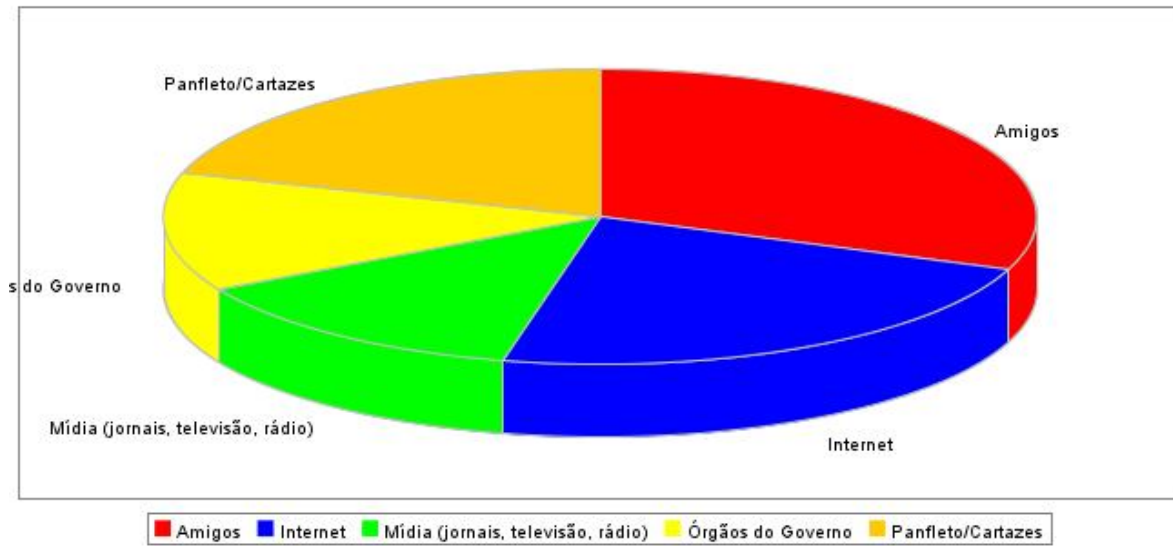
53

#### Percentual

88,60%

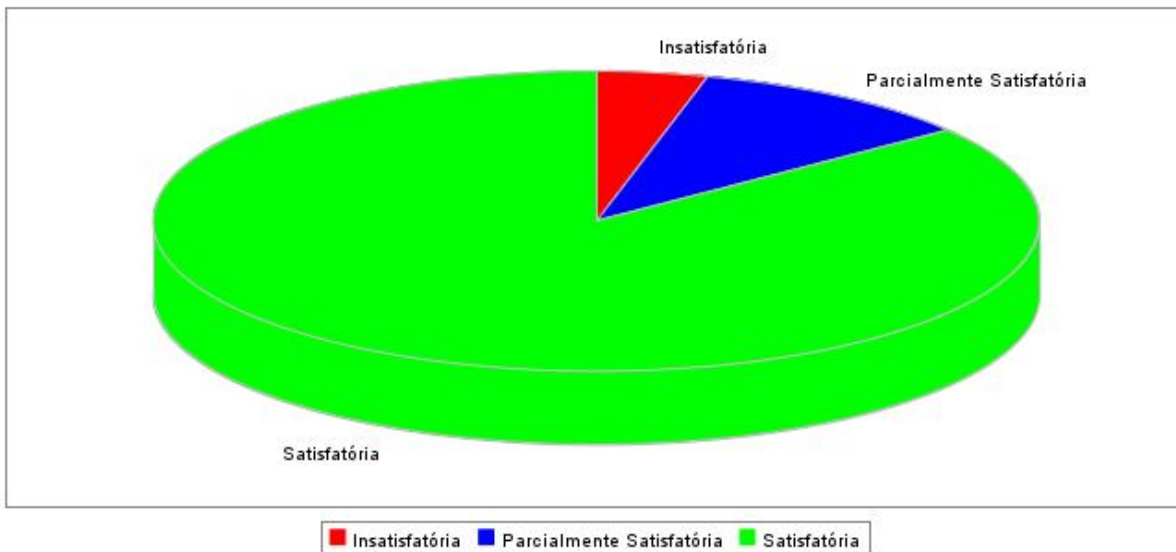
11,40%

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



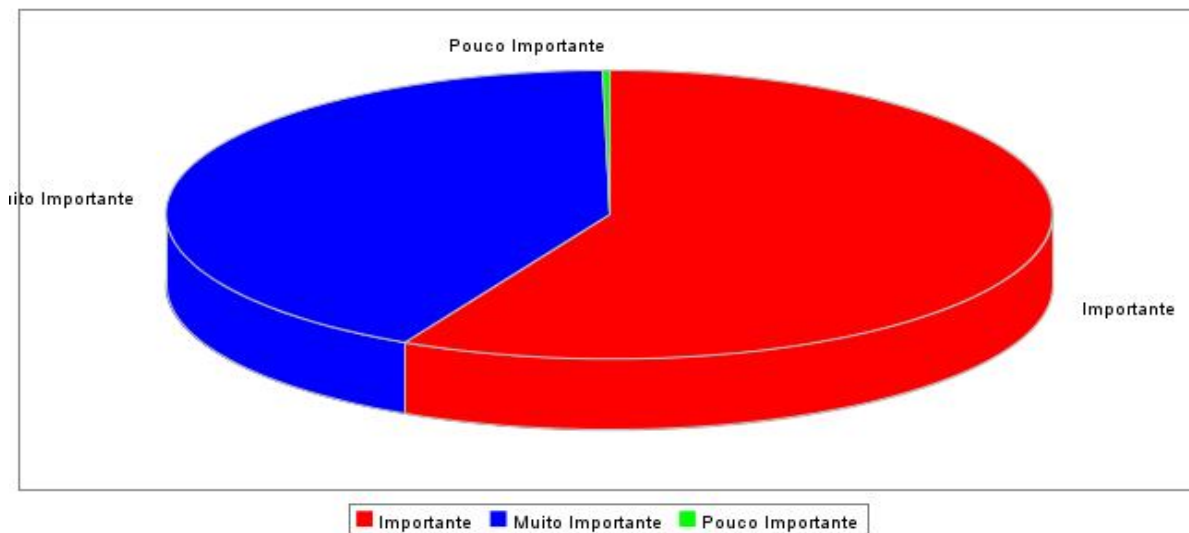
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	143	30,75%
Internet	106	22,80%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	62	13,33%
Órgãos do Governo	60	12,90%
Panfleto/Cartazes	94	20,22%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



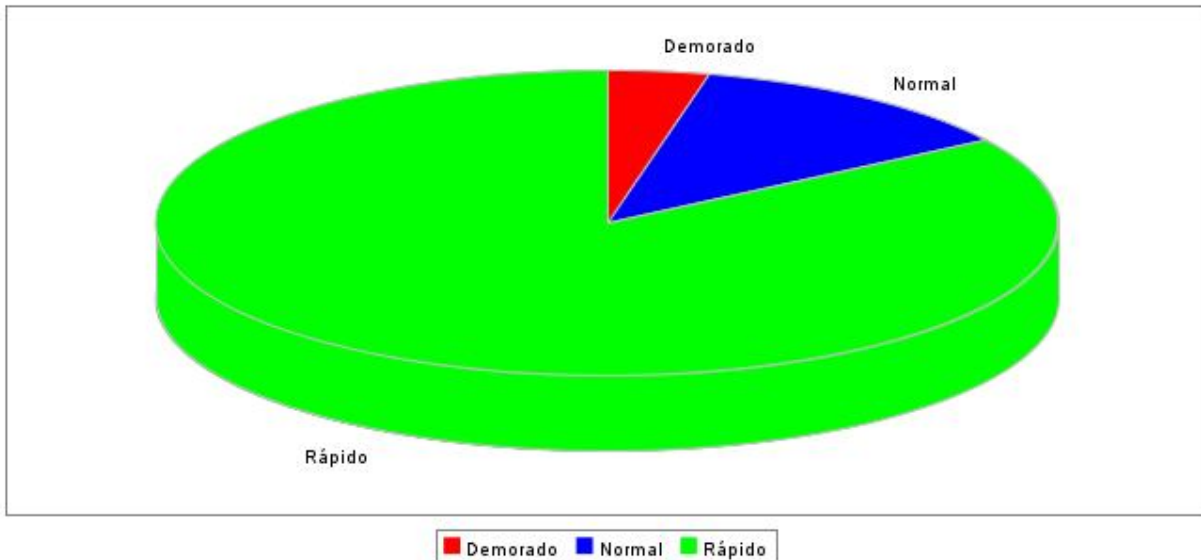
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	19	4,09%
Parcialmente Satisfatória	49	10,54%
Satisfatória	397	85,38%

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



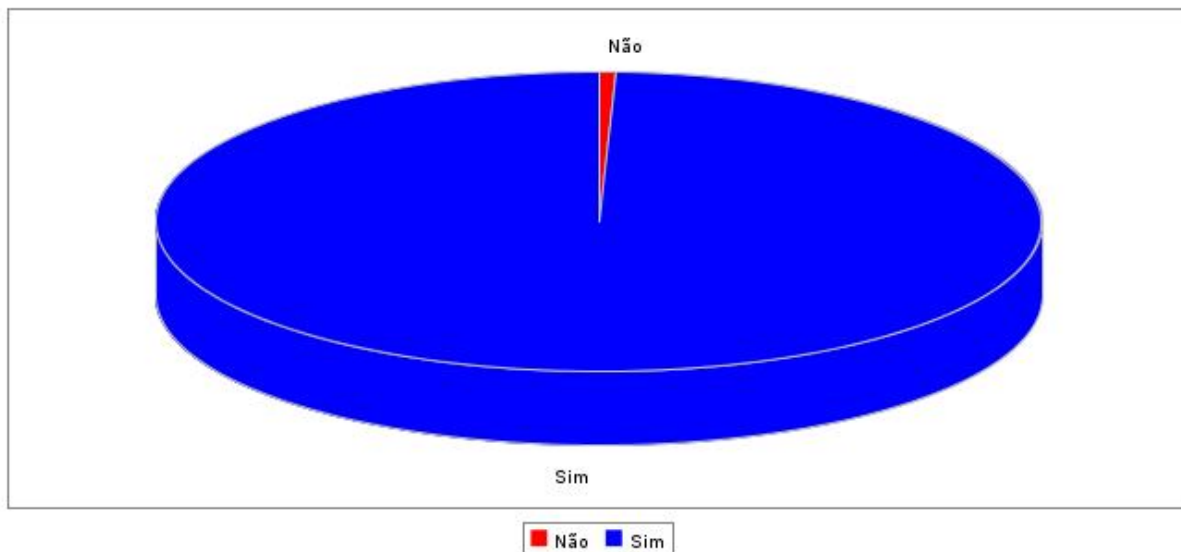
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	268	57,63%
Muito Importante	196	42,15%
Pouco Importante	1	0,22%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	17	3,66%
Normal	57	12,26%
Rápido	391	84,09%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	3	0,65%
Sim	462	99,35%

----- Fim do Relatório -----