



Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 16/12/2008 a 31/12/2008

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

1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1198

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
COMPESA	4
HEMOPE	21
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	1
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	7
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	17
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	4
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	5
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	21
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	77
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	10
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	86
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	26
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	455
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	50
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	18
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	57
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	4
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	20
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	118
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	30
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	8
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	6
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	119
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
SECRETARIA DA MULHER	3
SECRETARIA DAS CIDADES	2
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	2

SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO

1

SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA

2

Total

1198

1.2-Por Natureza de Manifestação

Estatística de Resolutividade das Manifestações



■ ABERTAS FORA DO PRAZO ■ ABERTAS NO PRAZO ■ CONCLUIDAS FORA DO PRAZO ■ CONCLUIDAS NO PRAZO

Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	149	12,44%
Elogio	42	3,51%
Informação	476	39,73%
NÃO CLASSIFICADO	3	0,25%
Reclamação	331	27,63%
Solicitação	138	11,52%
Sugestão	59	4,92%
Total	1198	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

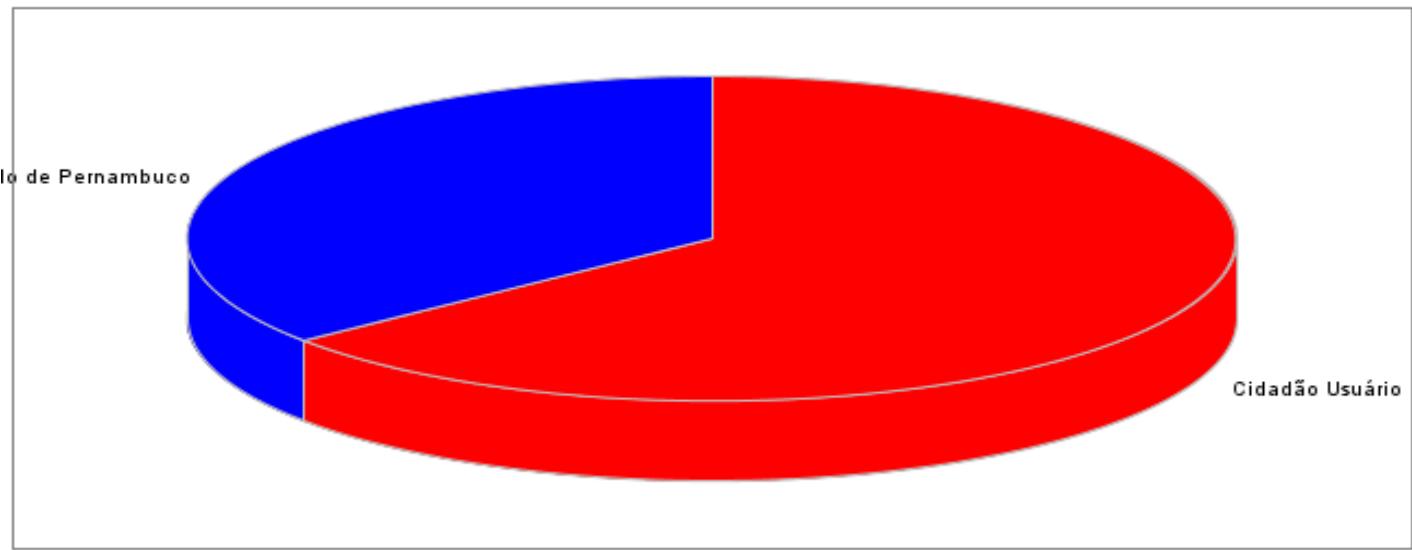
Total de atendimentos no período: 1198

Total de atendimentos concluídos: 967

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 212

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

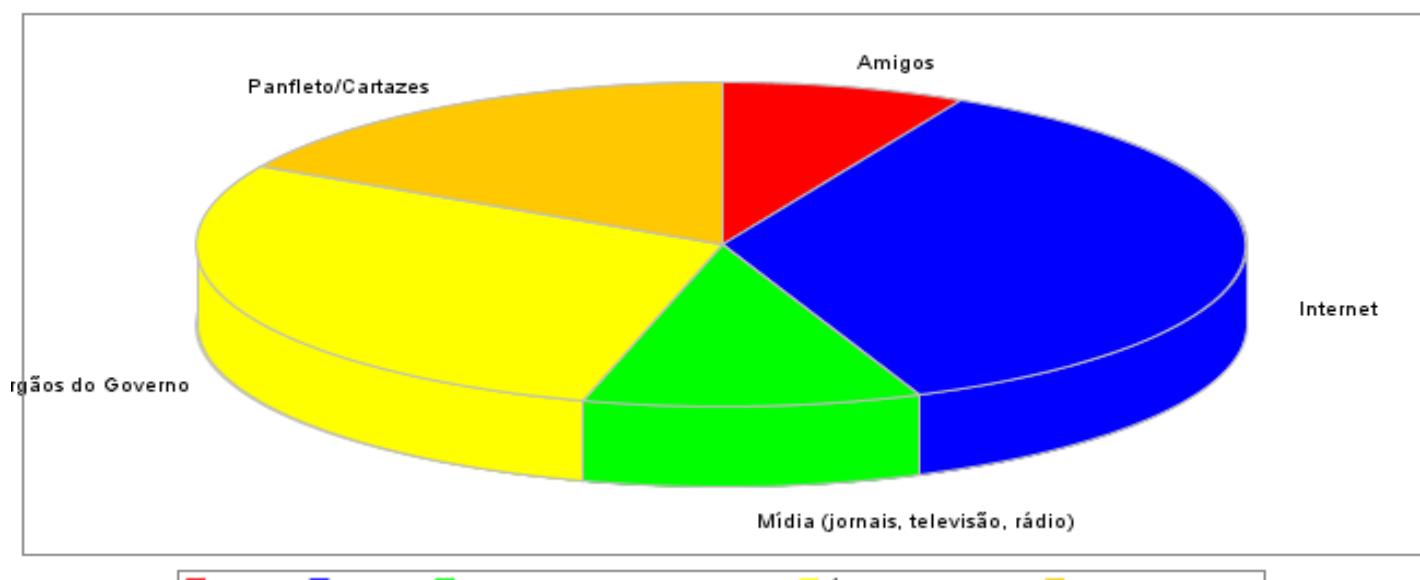
2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



■ Cidadão Usuário ■ Servidor Público do Estado de Pernambuco

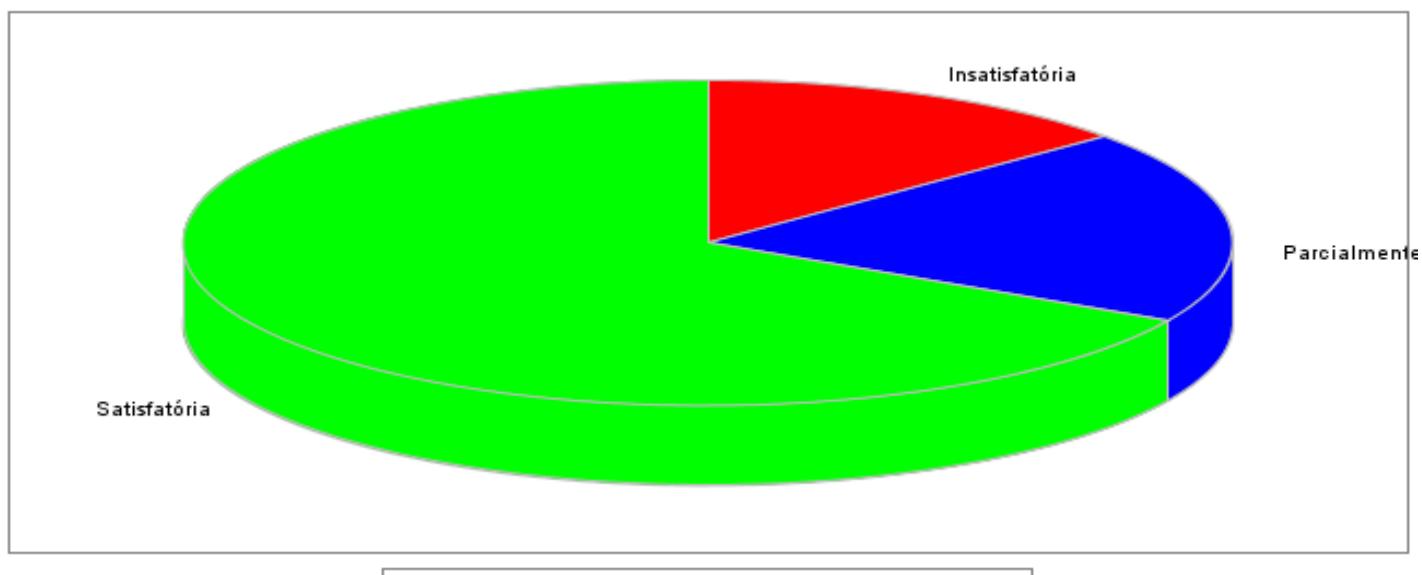
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	136	64,15%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	76	35,85%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



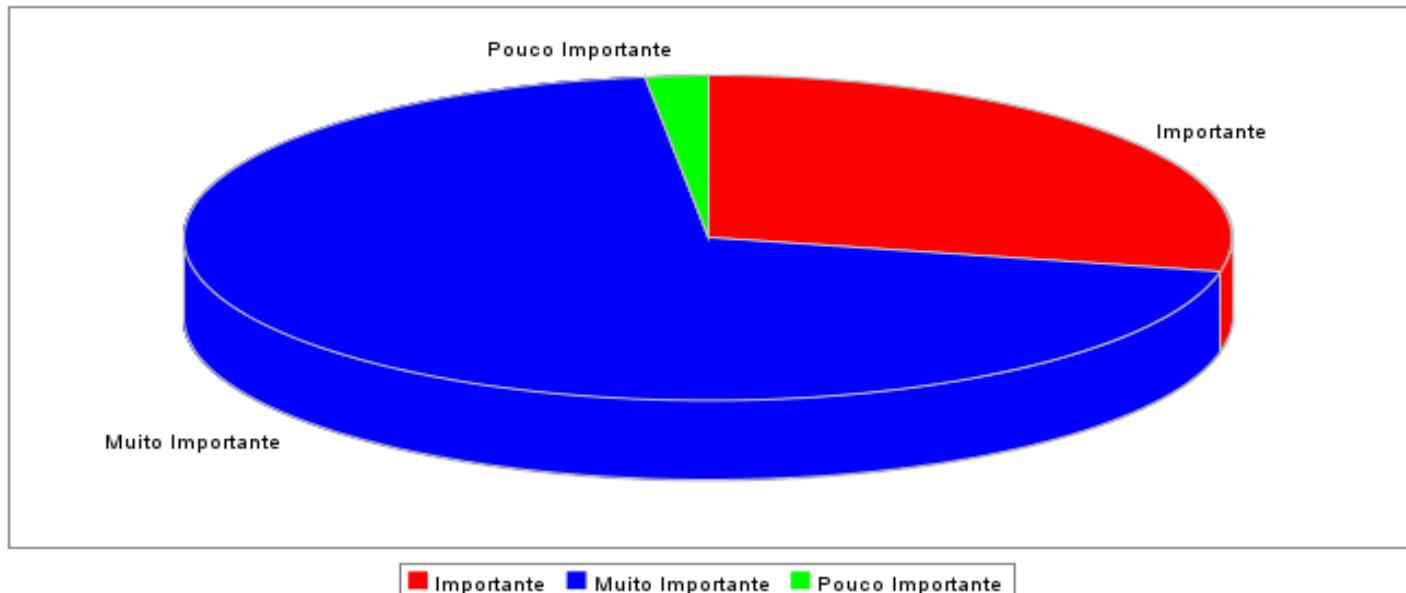
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	16	7,55%
Internet	77	36,32%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	22	10,38%
Órgãos do Governo	61	28,77%
Panfleto/Cartazes	36	16,98%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



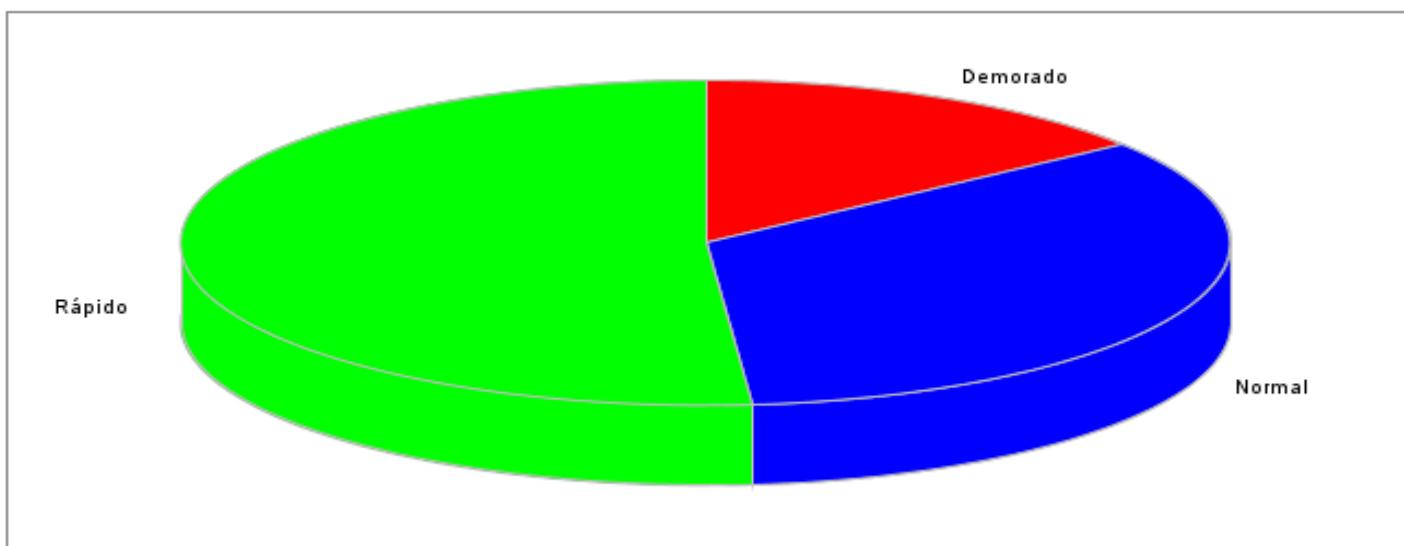
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	29	13,68%
Parcialmente Satisfatória	41	19,34%
Satisfatória	142	66,98%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

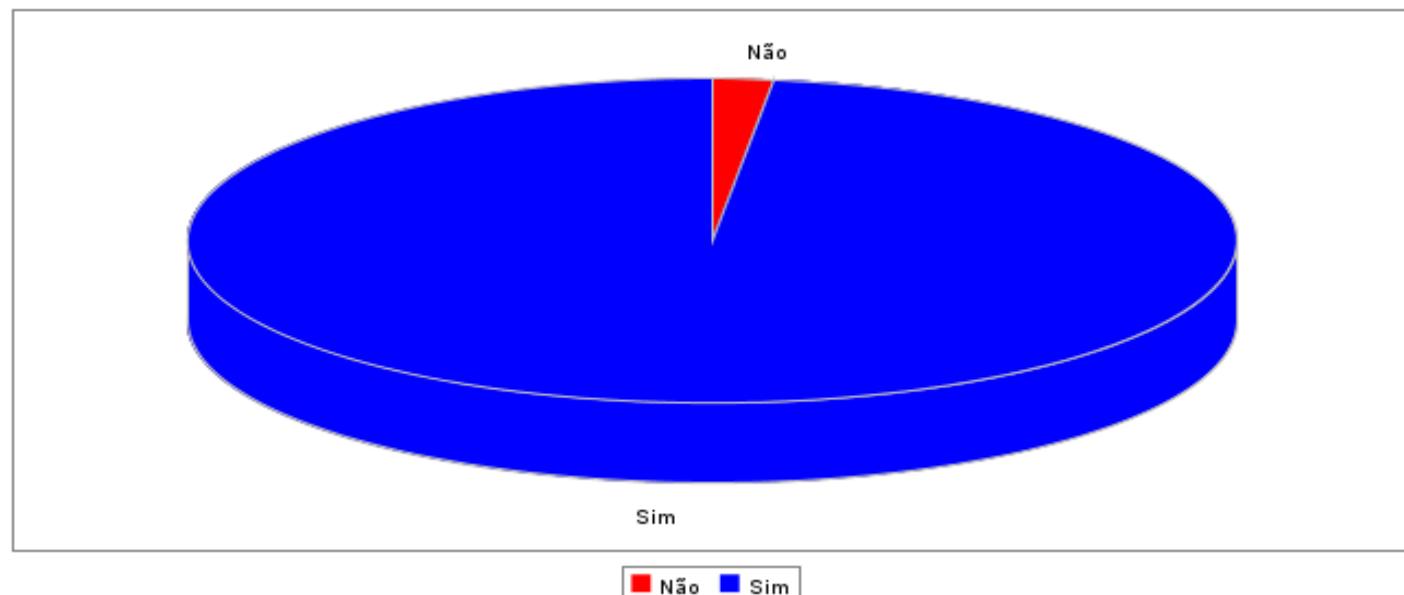


Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	60	28,30%
Muito Importante	148	69,81%
Pouco Importante	4	1,89%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	4	1,89%
Sim	208	98,11%

----- Fim do Relatório -----