



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

Período de 16/01/2009 a 31/01/2009

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

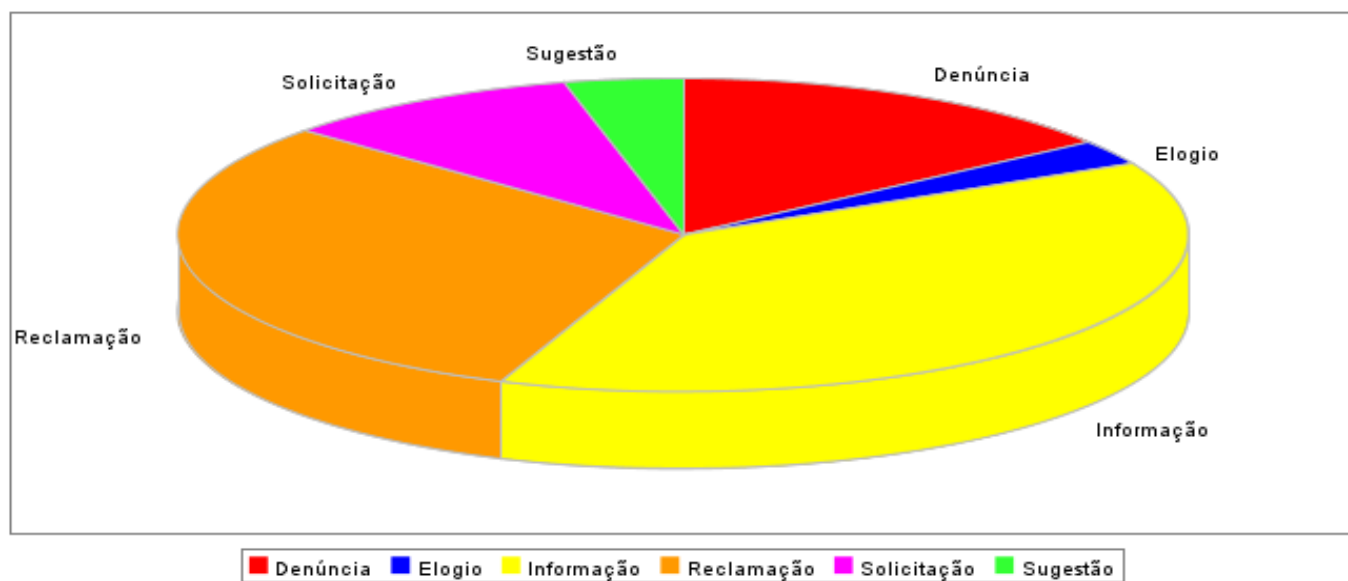
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 1917

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	11
COMPESA	7
FUNDAÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE DE PERNAMBUCO	2
HEMOPE	28
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	11
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	1
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	11
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	10
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	17
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	137
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	13
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	74
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	27
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	481
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	84
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	52
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	64
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	3
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	38
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	347
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	50
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	2
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	5
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	396
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	21

SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	3
UPE	2
Total	1917

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	285	14,87%
Elogio	49	2,56%
Informação	737	38,45%
Reclamação	589	30,73%
Solicitação	185	9,65%
Sugestão	72	3,76%
Total	1917	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

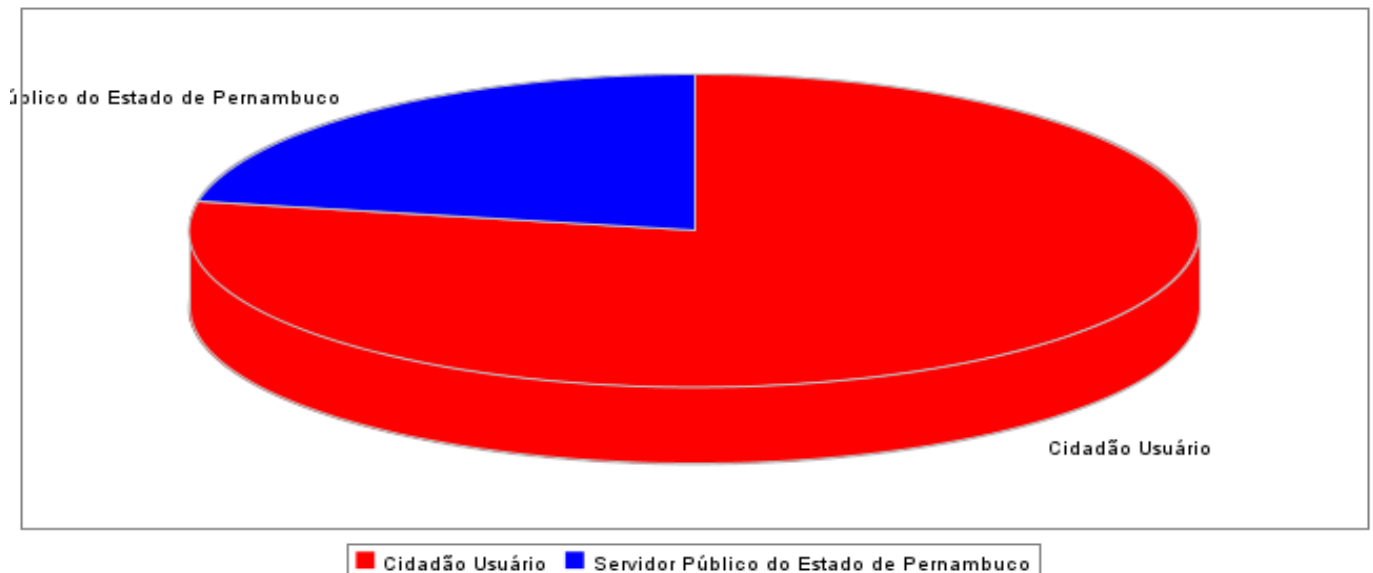
Total de atendimentos no período: 1917

Total de atendimentos concluídos: 1215

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 292

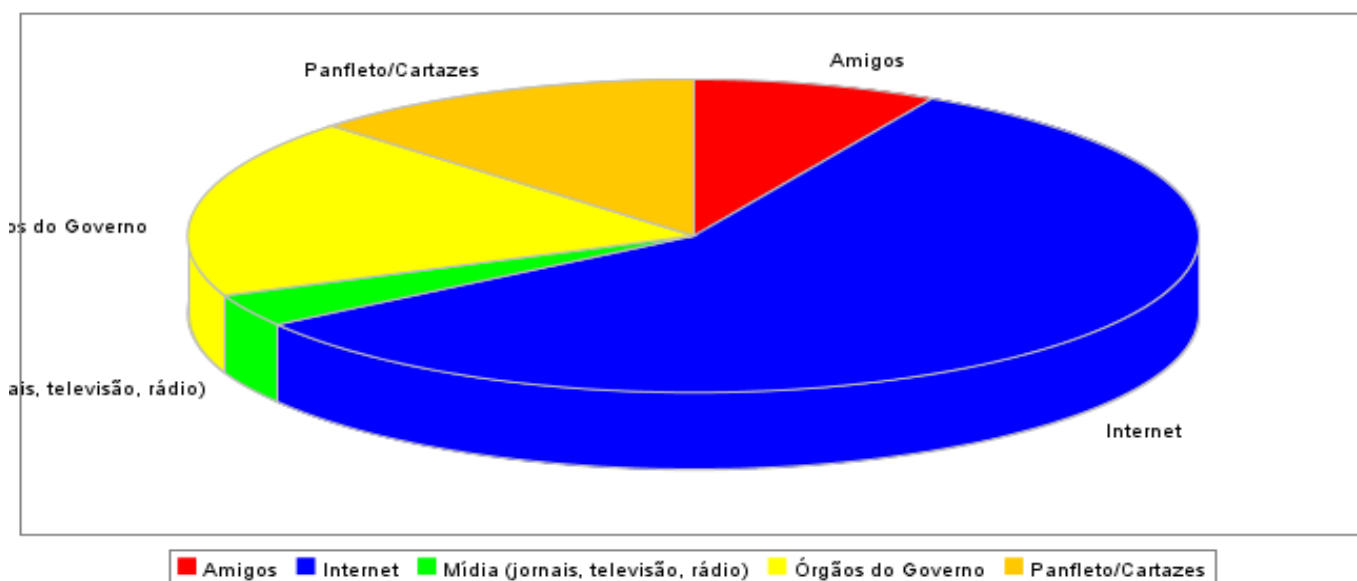
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



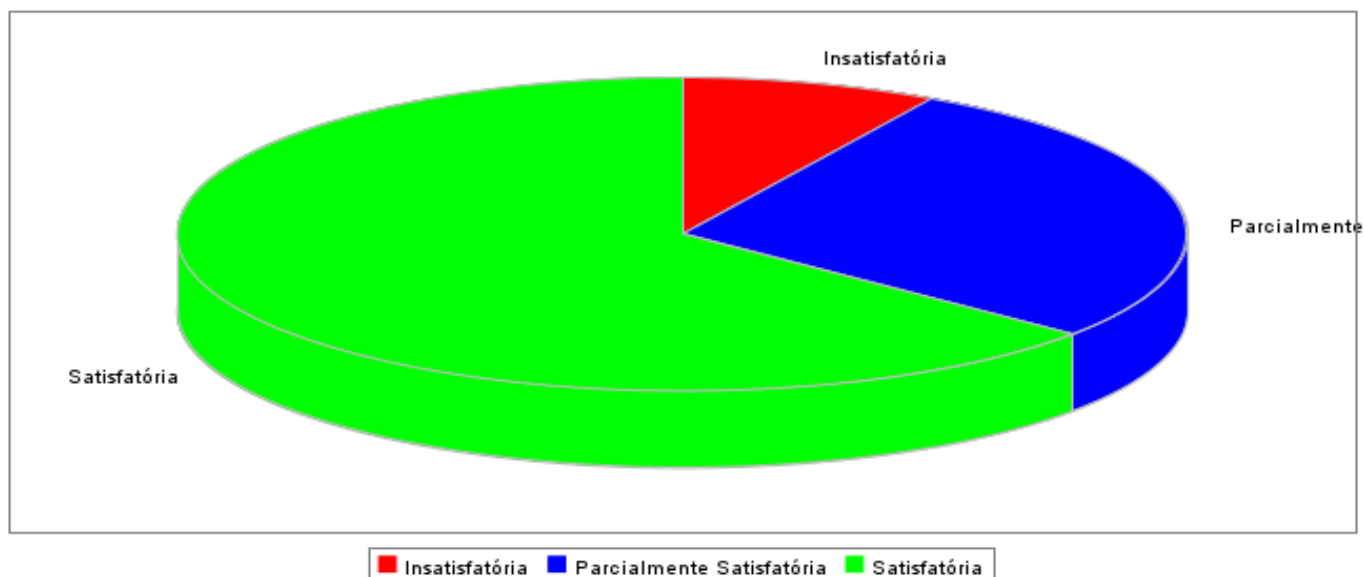
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	228	78,08%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	64	21,92%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



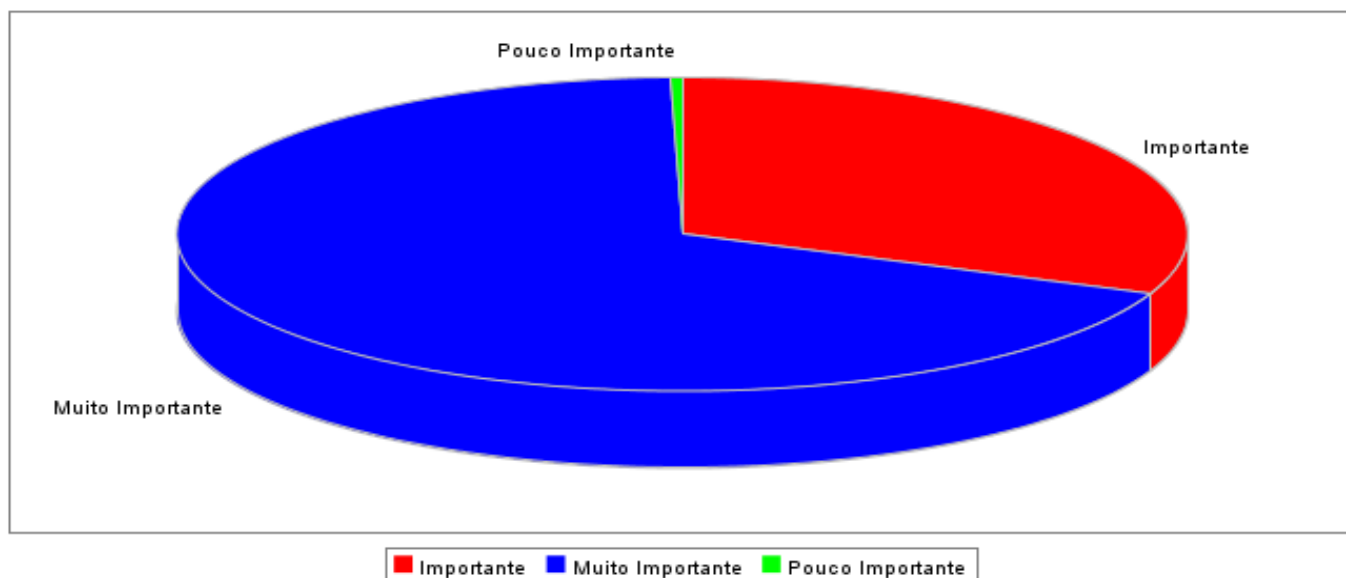
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	23	7,88%
Internet	168	57,53%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	10	3,42%
Órgãos do Governo	54	18,49%
Panfleto/Cartazes	37	12,67%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



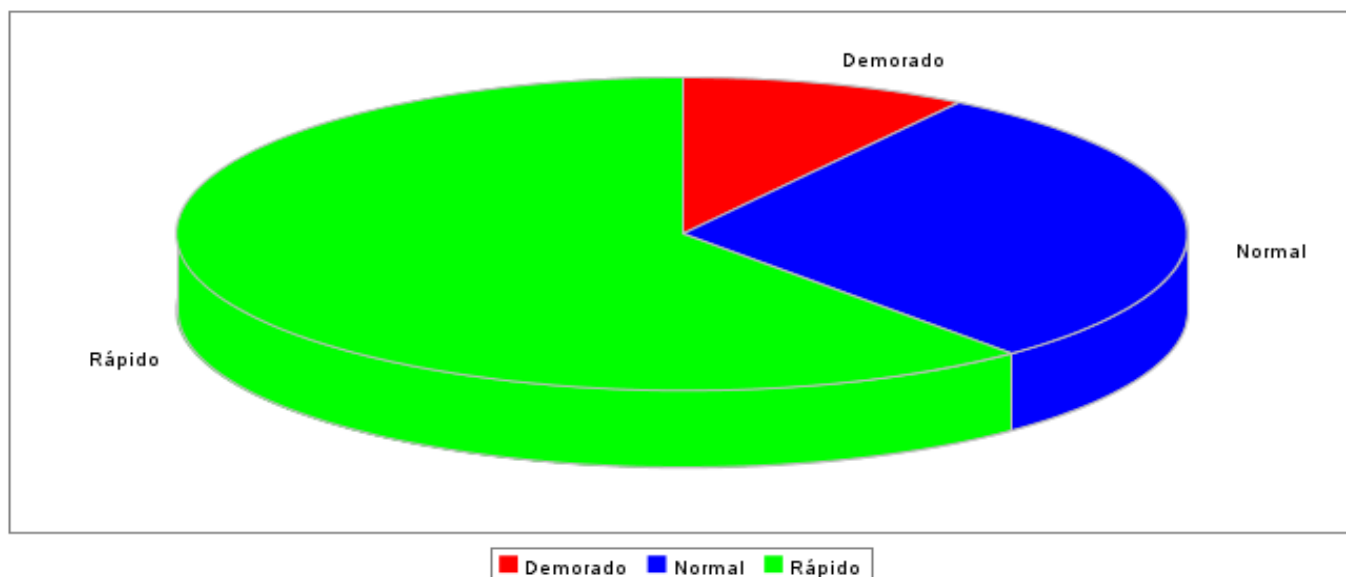
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	24	8,22%
Parcialmente Satisfatória	81	27,74%
Satisfatória	187	64,04%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



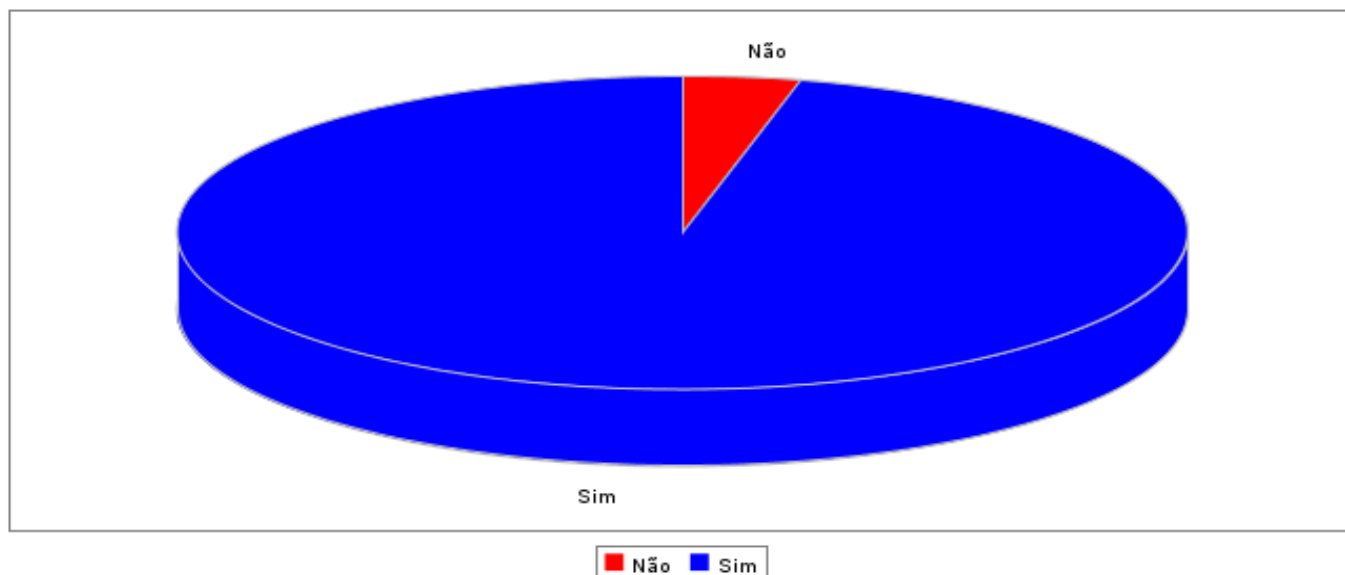
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	91	31,16%
Muito Importante	200	68,49%
Pouco Importante	1	0,34%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	27	9,25%
Normal	86	29,45%
Rápido	179	61,30%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	11	3,77%
Sim	281	96,23%

----- Fim do Relatório -----