



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

**Período de 16/07/2009 a 31/07/2009**

Coordenação  
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

## 1- Informações Gerais

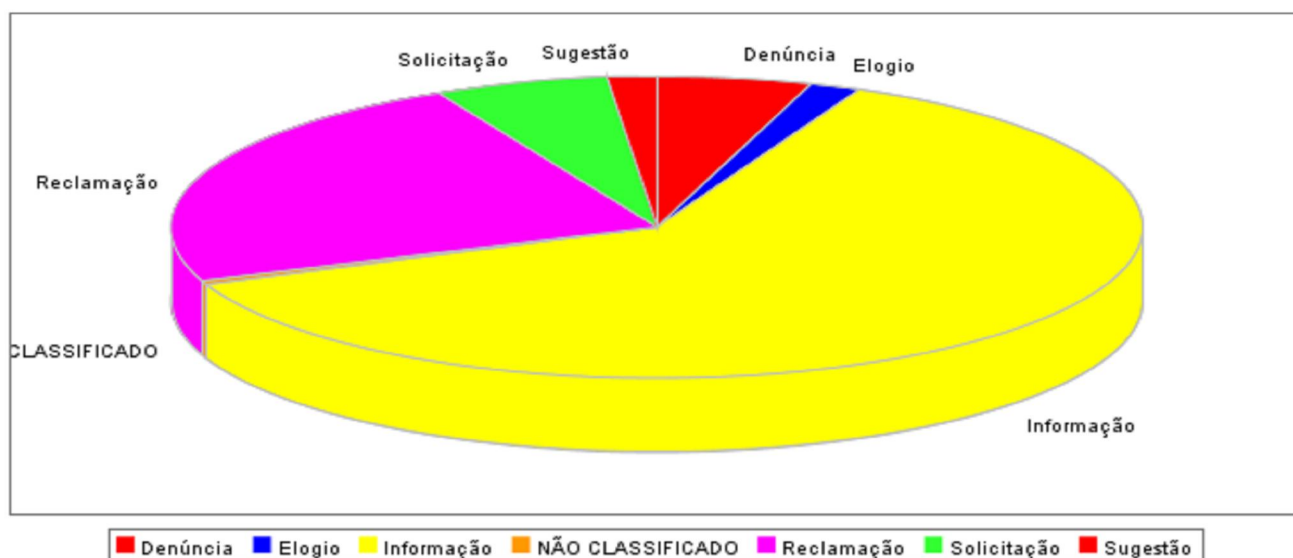
### 1.1-Número Total de Manifestações no período: 3187

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	20
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	20
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	22
COMPESA	25
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	16
ESCOLA POLITÉCNICA	14
FERNANDO DE NORONHA	7
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	65
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	21
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	710
HEMOPE	19
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	28
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	7
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	11
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	1
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	277
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	6
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	19
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	10
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	15
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1

---

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	75
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	6
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	32
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	452
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETARIA DE SAÚDE	1165
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	41
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	3
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	54
UPE	17
<b>Total</b>	<b>3187</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	165	5,18%
Elogio	53	1,66%
Informação	1976	62,00%
NÃO CLASSIFICADO	13	0,41%
Reclamação	745	23,38%
Solicitação	184	5,77%
Sugestão	51	1,60%
<b>Total</b>	<b>3187</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

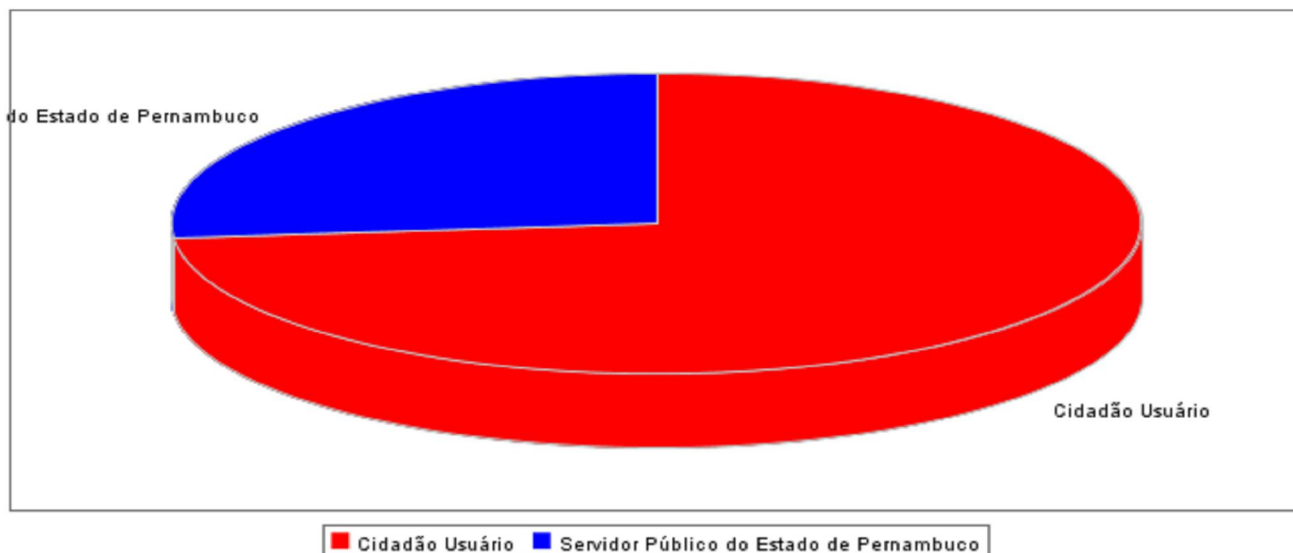
Total de atendimentos no período: 3187

Total de atendimentos concluídos: 2526

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 320

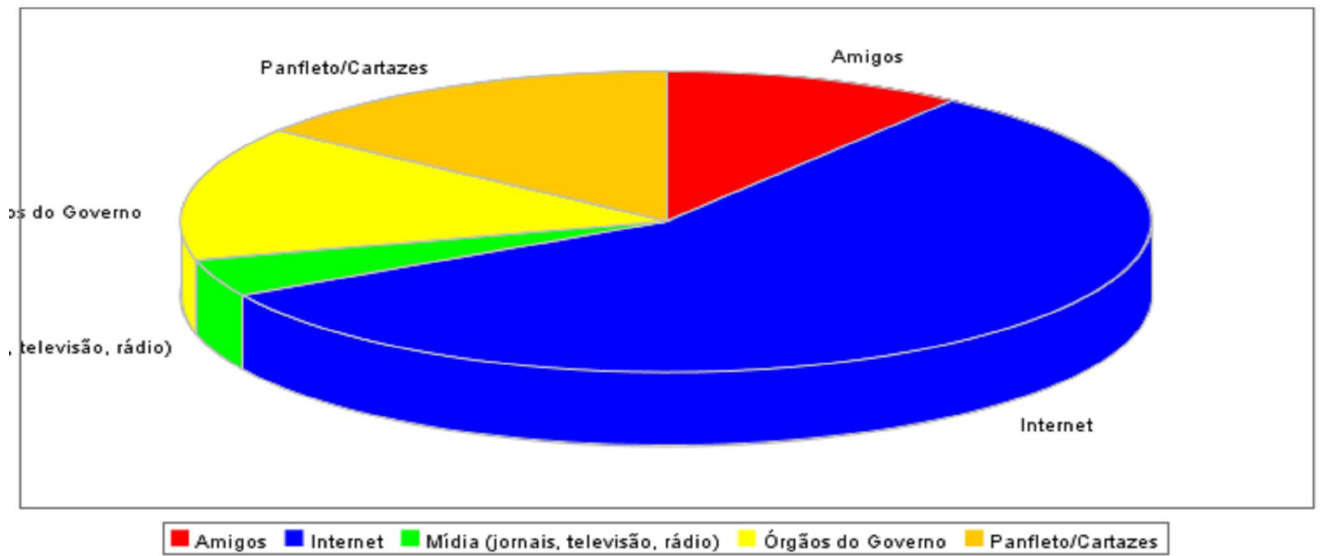
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

### 2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



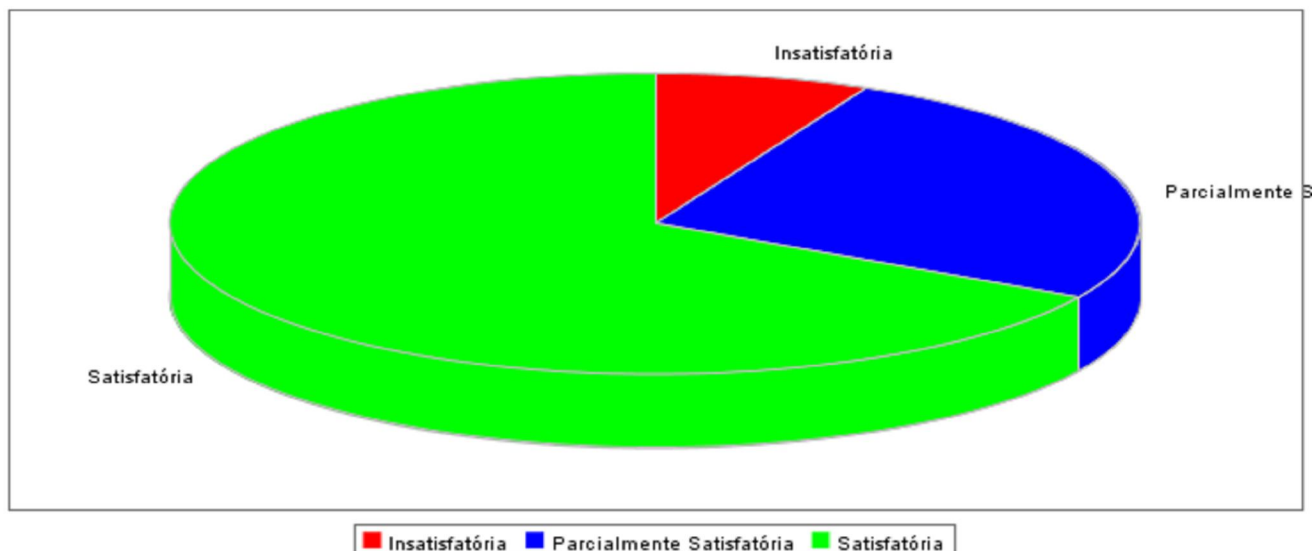
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	235	73,44%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	85	26,56%

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



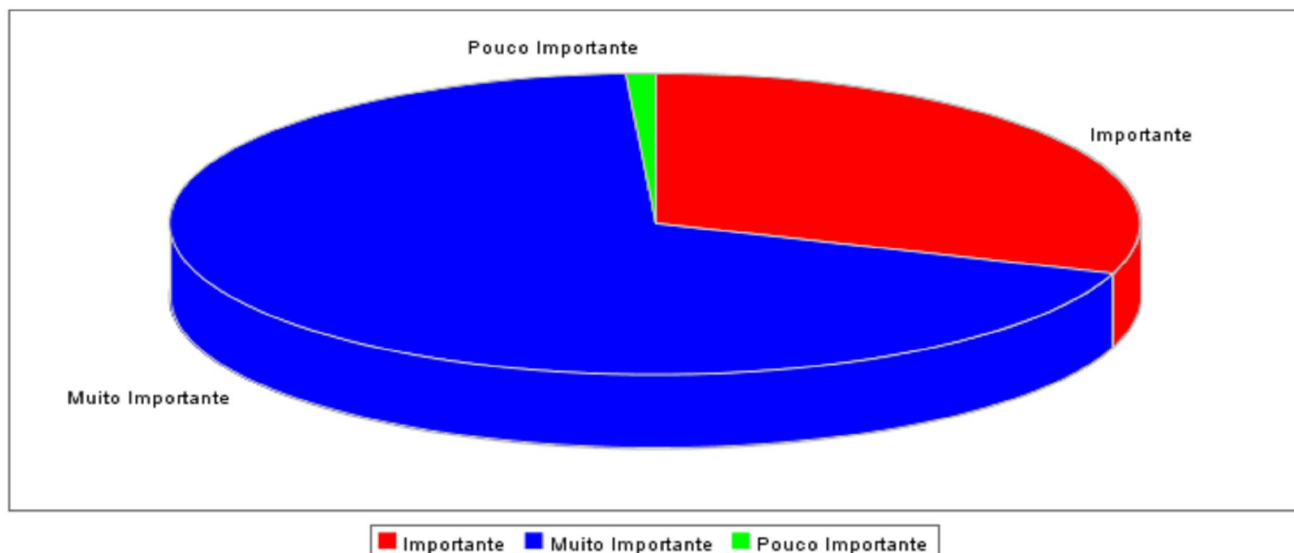
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	32	10,00%
Internet	182	56,88%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	13	4,06%
Órgãos do Governo	46	14,38%
Panfleto/Cartazes	47	14,69%

### 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



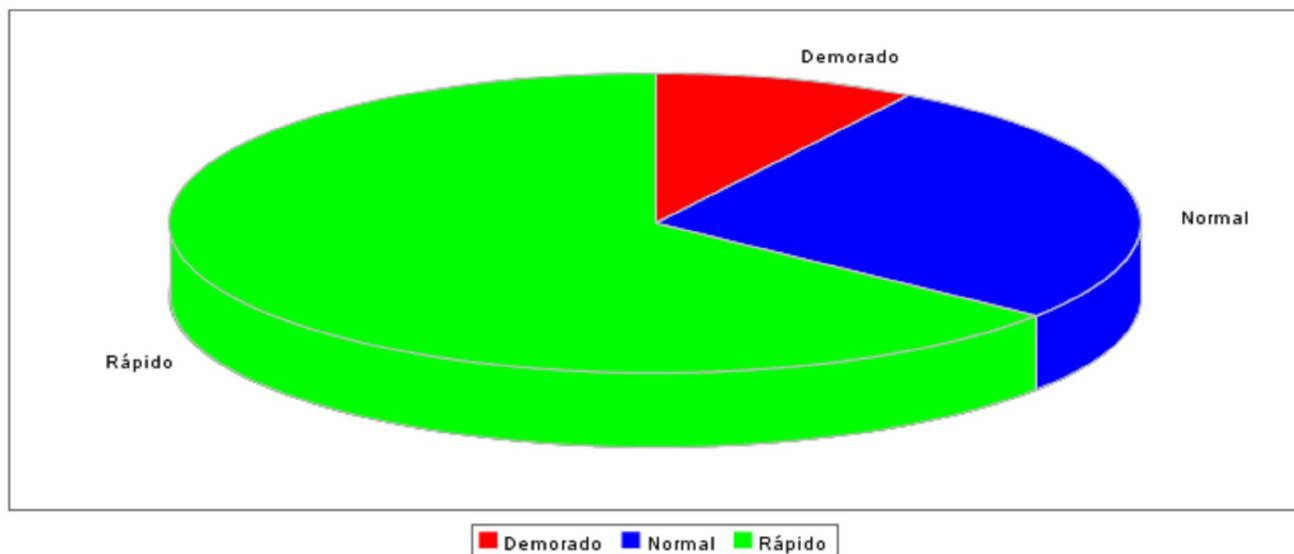
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	23	7,19%
Parcialmente Satisfatória	83	25,94%
Satisfatória	214	66,88%

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



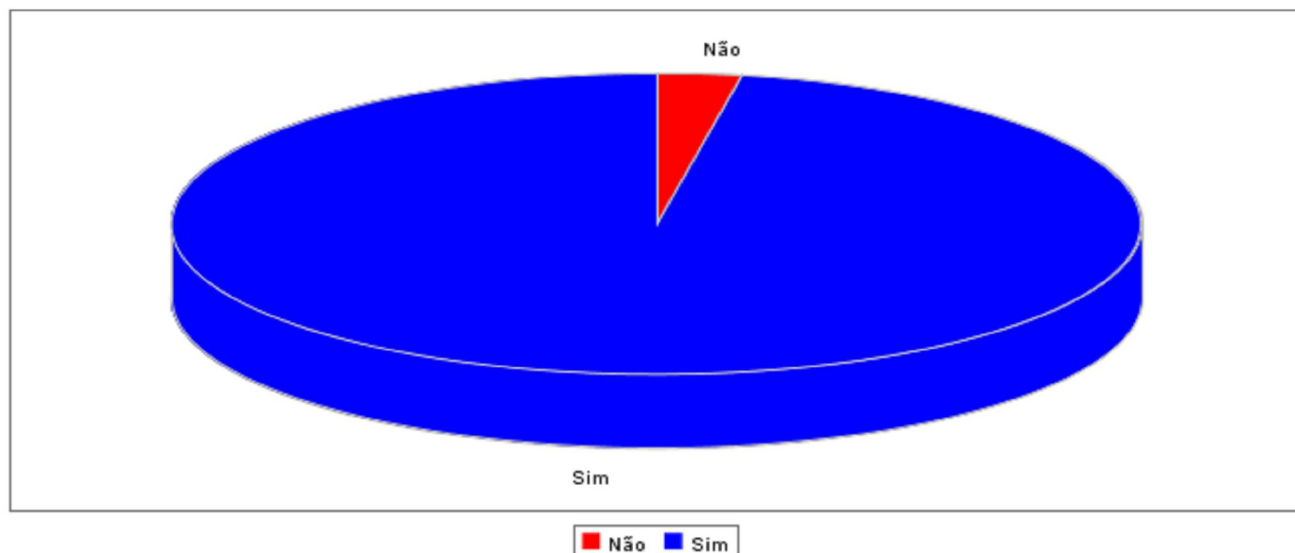
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	97	30,31%
Muito Importante	220	68,75%
Pouco Importante	3	0,94%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	28	8,75%
Normal	86	26,88%
Rápido	206	64,38%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	9	2,81%
Sim	311	97,19%