



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

Período de 16/05/2009 a 31/05/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

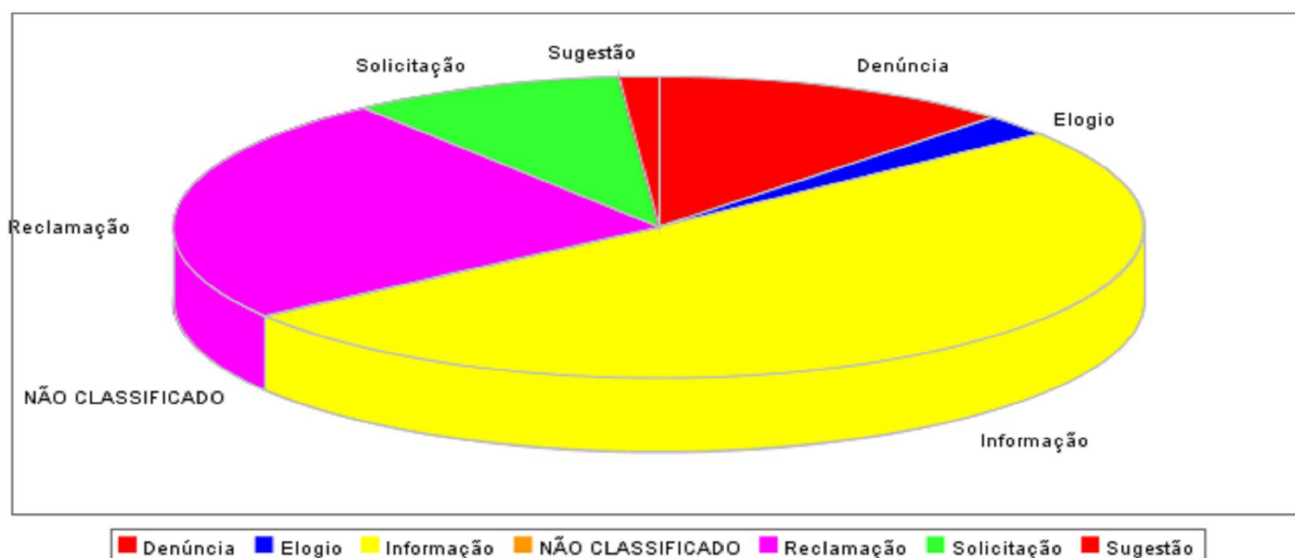
1- Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 2192

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO	1
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	9
FERNANDO DE NORONHA	1
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	18
HEMOPE	12
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	10
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	3
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	15
OUVIDORIA DA COMPESA	18
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	87
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	9
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	63
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	33
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	427
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	501
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	45
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	95
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	64
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	434
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	30
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	12
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	6
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	197
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	15

PORTO DE SUAPE	3
PORTO DO RECIFE	1
SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	10
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	1
SECRETARIA DE ESPORTES	3
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	12
UPE	35
Total	2192

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	265	12,09%
Elogio	50	2,28%
Informação	1110	50,64%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,05%
Reclamação	539	24,59%
Solicitação	198	9,03%
Sugestão	29	1,32%
Total	2192	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

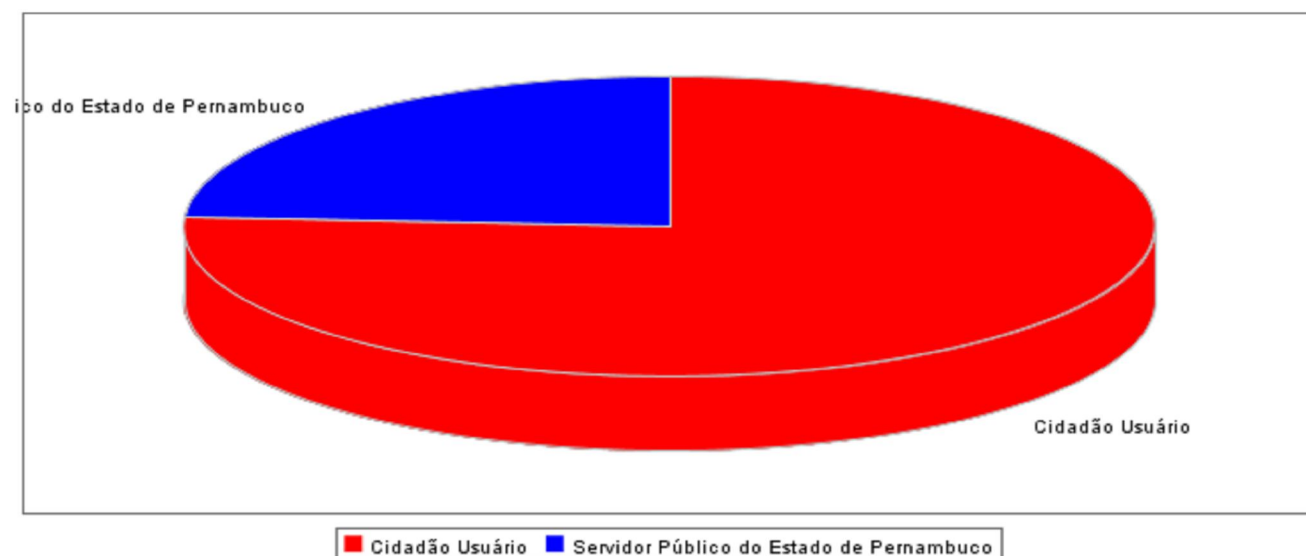
Total de atendimentos no período: 2192

Total de atendimentos concluídos: 1786

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 301

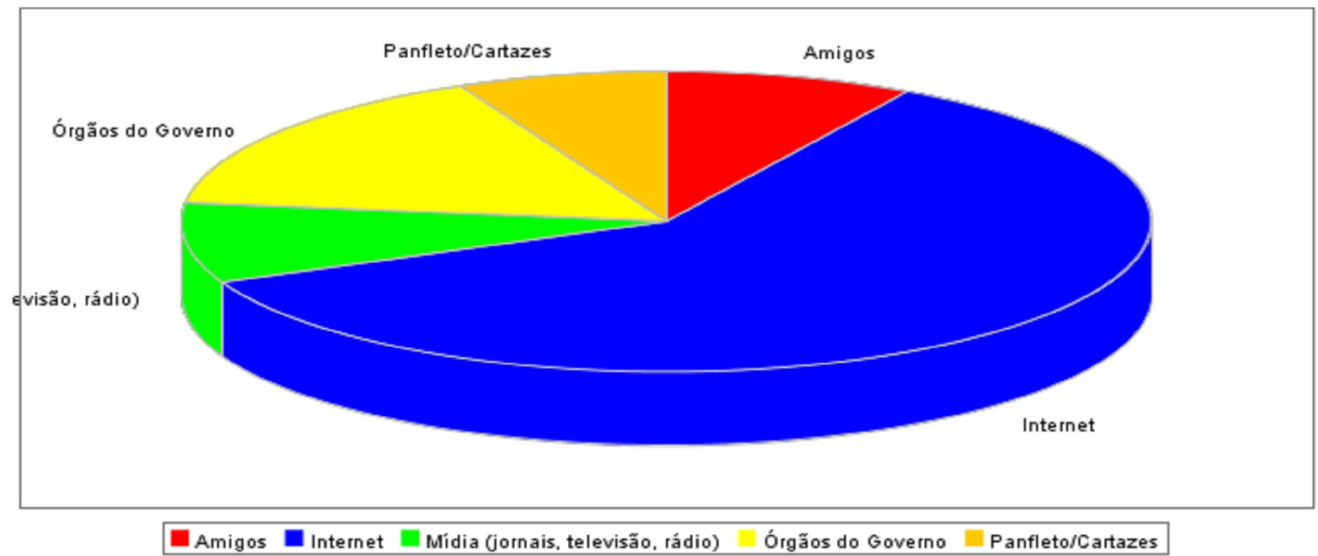
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



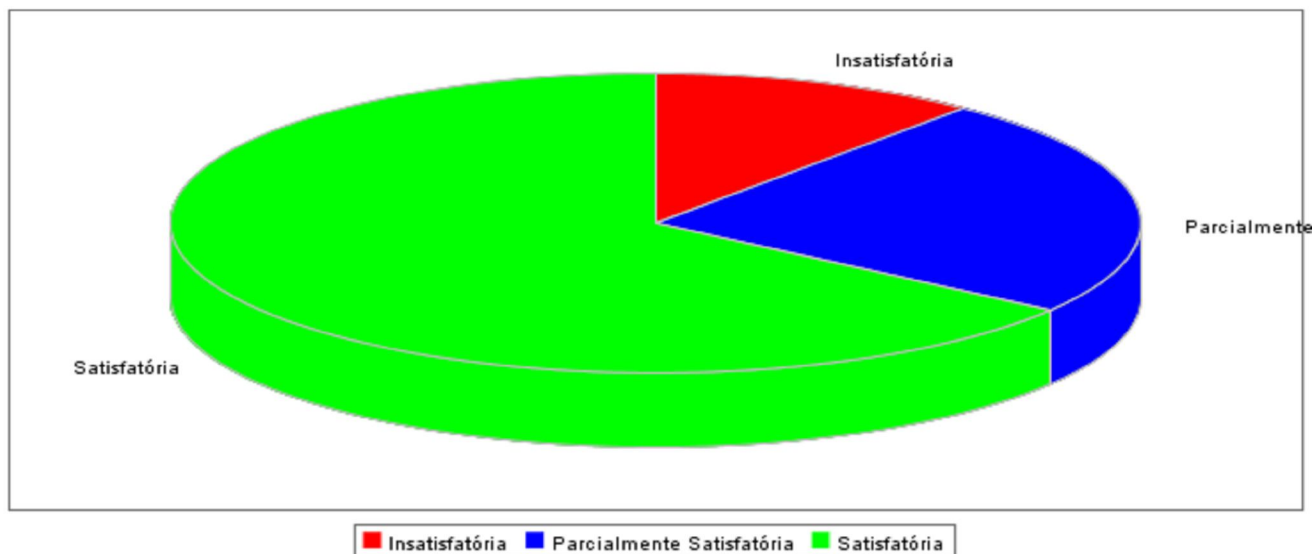
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	229	76,08%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	72	23,92%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



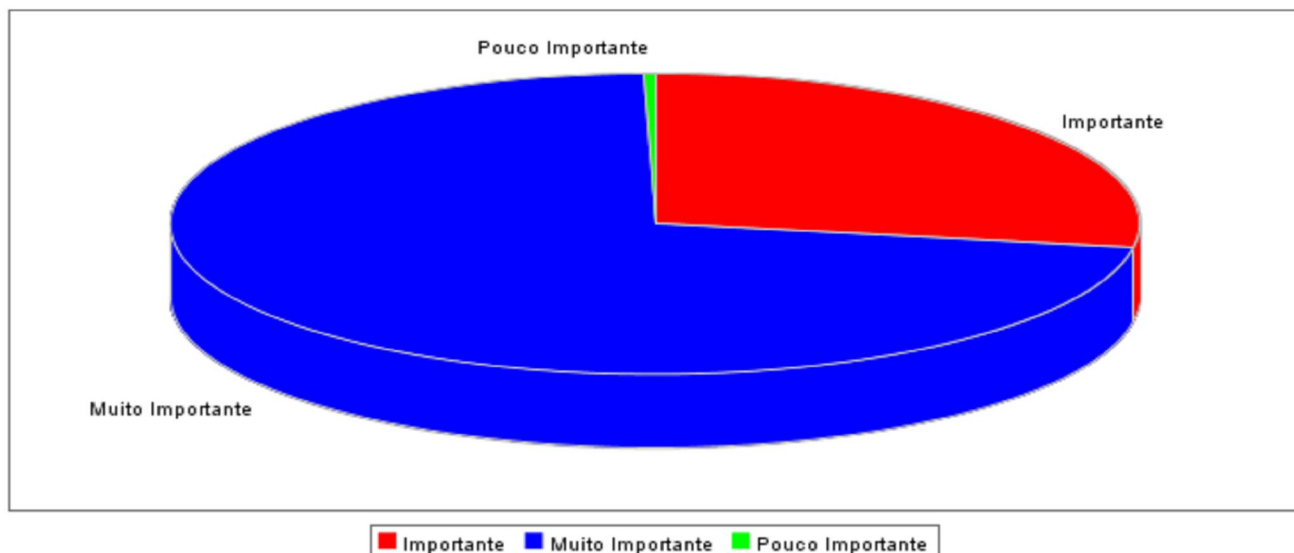
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	25	8,31%
Internet	181	60,13%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	26	8,64%
Órgãos do Governo	48	15,95%
Panfleto/Cartazes	21	6,98%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



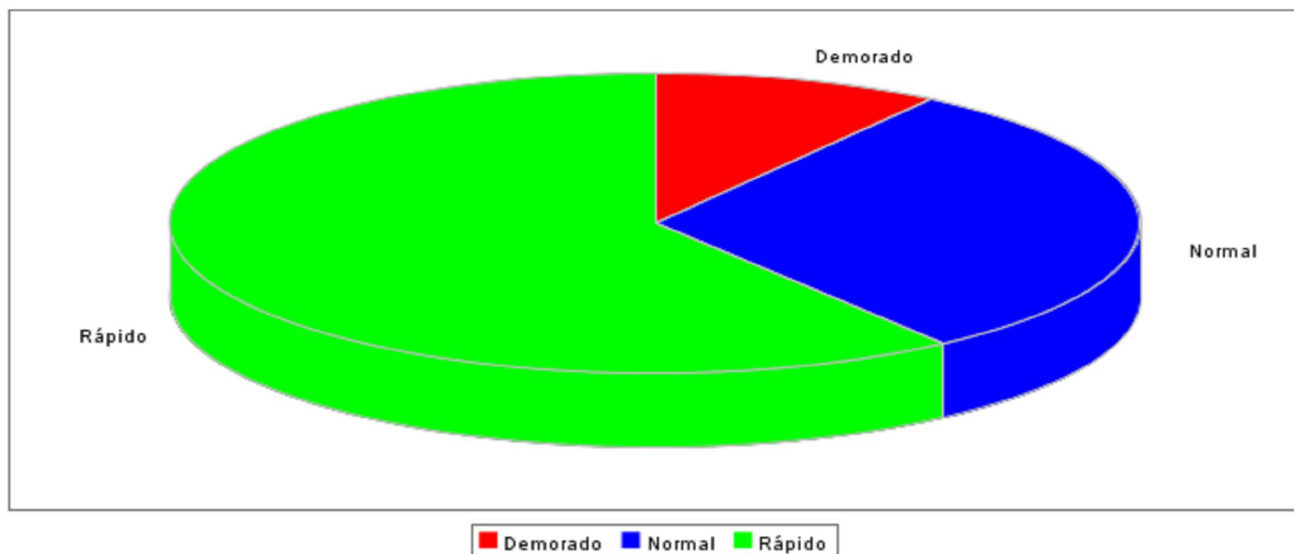
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	33	10,96%
Parcialmente Satisfatória	72	23,92%
Satisfatória	196	65,12%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



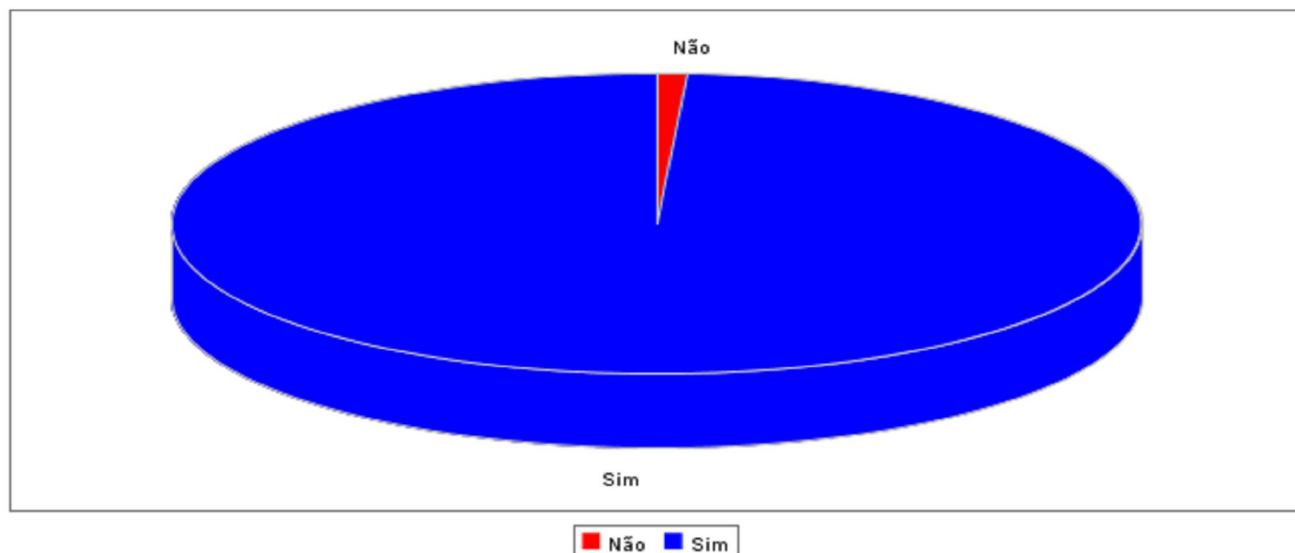
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	83	27,57%
Muito Importante	217	72,09%
Pouco Importante	1	0,33%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	29	9,63%
Normal	91	30,23%
Rápido	181	60,13%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	3	1,00%
Sim	298	99,00%

----- Fim do Relatório -----