



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

Período de 16/03/2009 a 31/03/2009

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

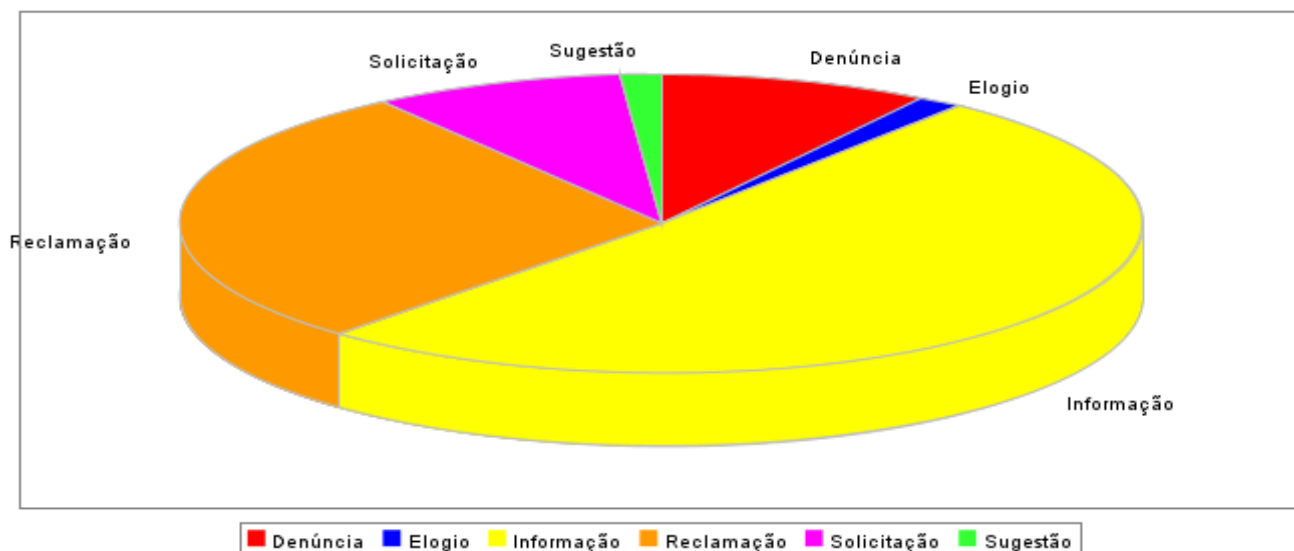
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 3241

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	11
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	5
HEMOPE	25
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	13
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	3
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	12
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	17
OUVIDORIA DA COMPESA	11
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	107
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	24
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	56
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	42
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	439
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	338
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	64
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	37
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	20
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	35
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	1478
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	48
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	16
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	14
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	350
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	15
PORTO DE SUAPE	1

SECRETARIA DAS CIDADES	4
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	23
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	12
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	5
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	5
Total	3241

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	293	9,04%
Elogio	51	1,57%
Informação	1654	51,03%
Reclamação	926	28,57%
Solicitação	272	8,39%
Sugestão	45	1,39%
Total	3241	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

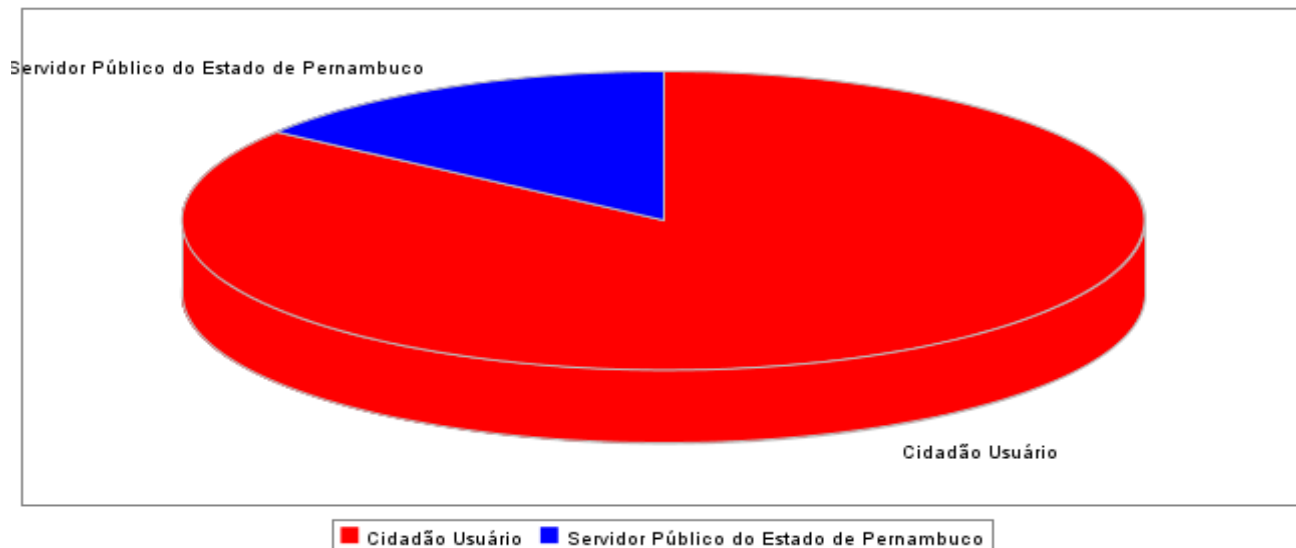
Total de atendimentos no período: 3241

Total de atendimentos concluídos: 2390

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 384

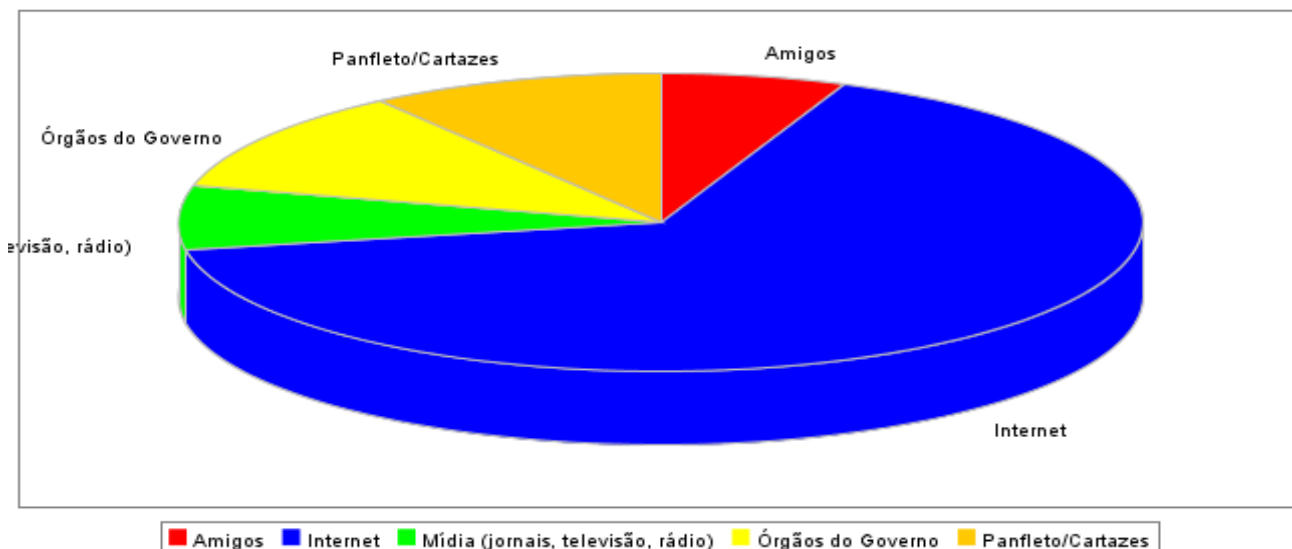
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



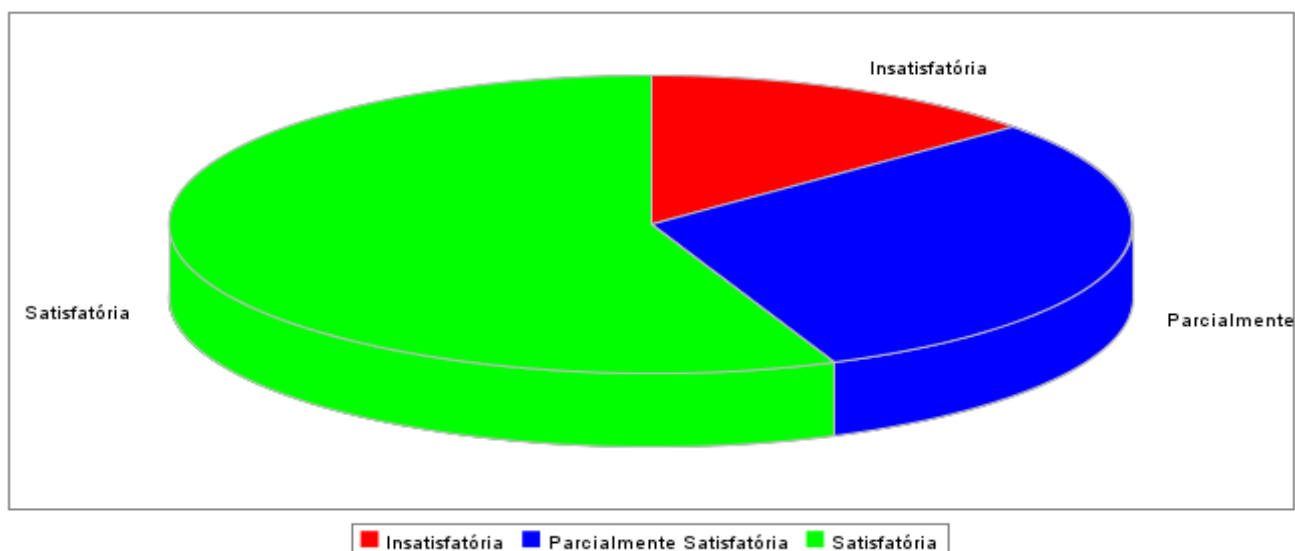
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	327	85,16%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	57	14,84%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



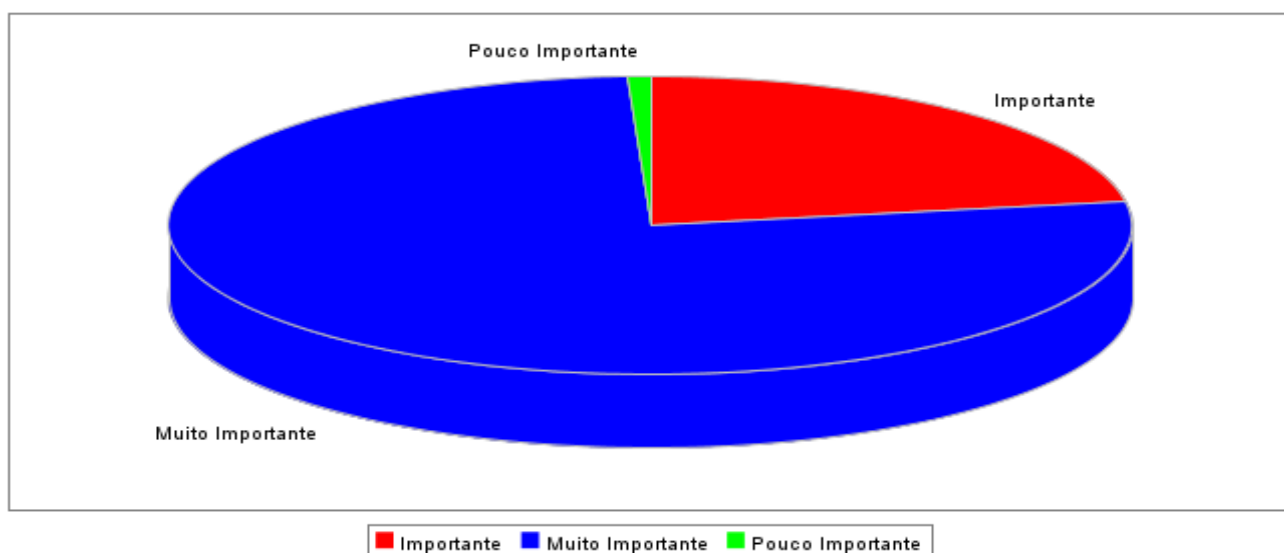
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	24	6,25%
Internet	253	65,89%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	26	6,77%
Órgãos do Governo	43	11,20%
Panfleto/Cartazes	38	9,90%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



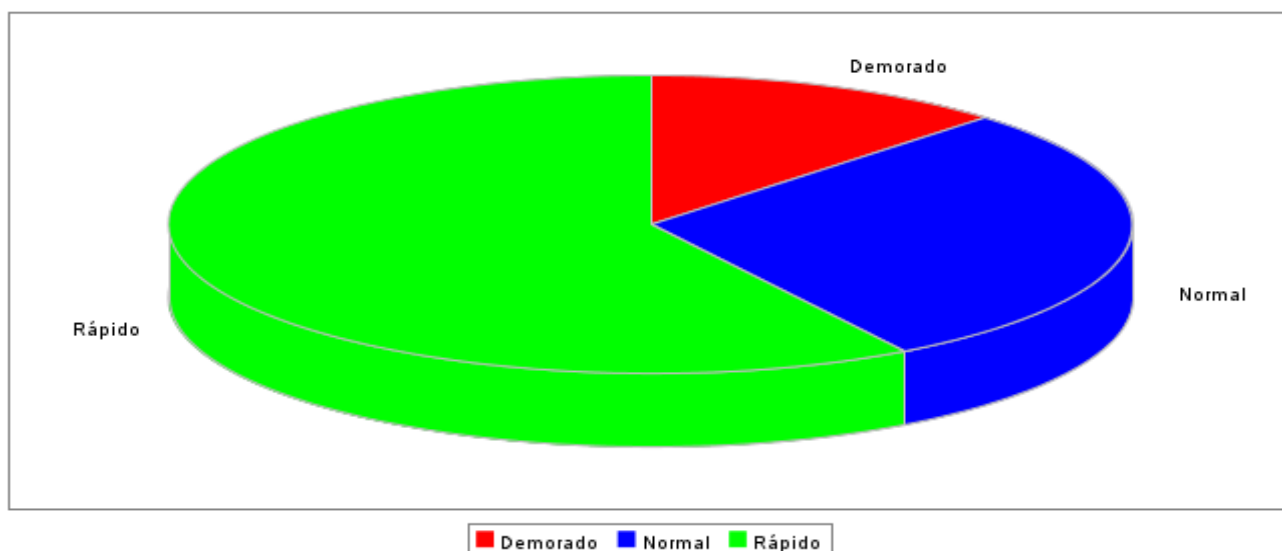
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	52	13,54%
Parcialmente Satisfatória	116	30,21%
Satisfatória	216	56,25%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



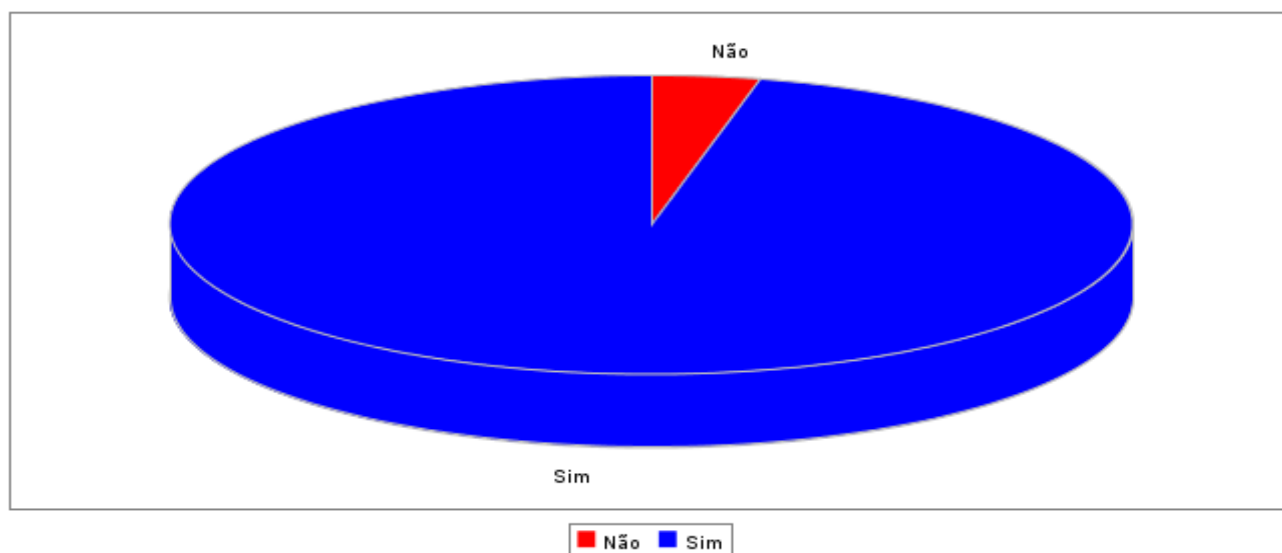
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	86	22,40%
Muito Importante	295	76,82%
Pouco Importante	3	0,78%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	47	12,24%
Normal	111	28,91%
Rápido	226	58,85%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	14	3,65%
Sim	370	96,35%

----- Fim do Relatório -----