



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

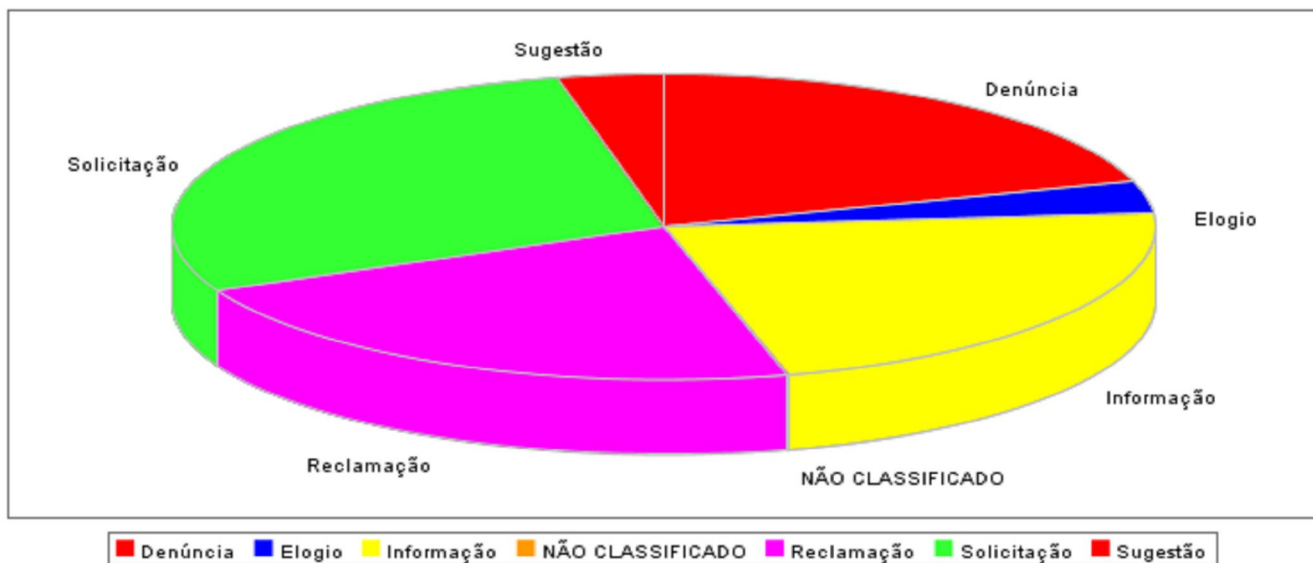
**Período de 16/10/2008 a 31/10/2008**

## 1- Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período: 1851

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	6
HEMOPE	34
HOSPITAL CORREIA PICANCIO	14
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	315
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	10
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	118
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	20
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	123
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	48
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	320
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	116
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	46
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	119
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	5
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	16
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	146
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	30
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	7
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	334
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	19
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
<b>Total</b>	<b>1851</b>

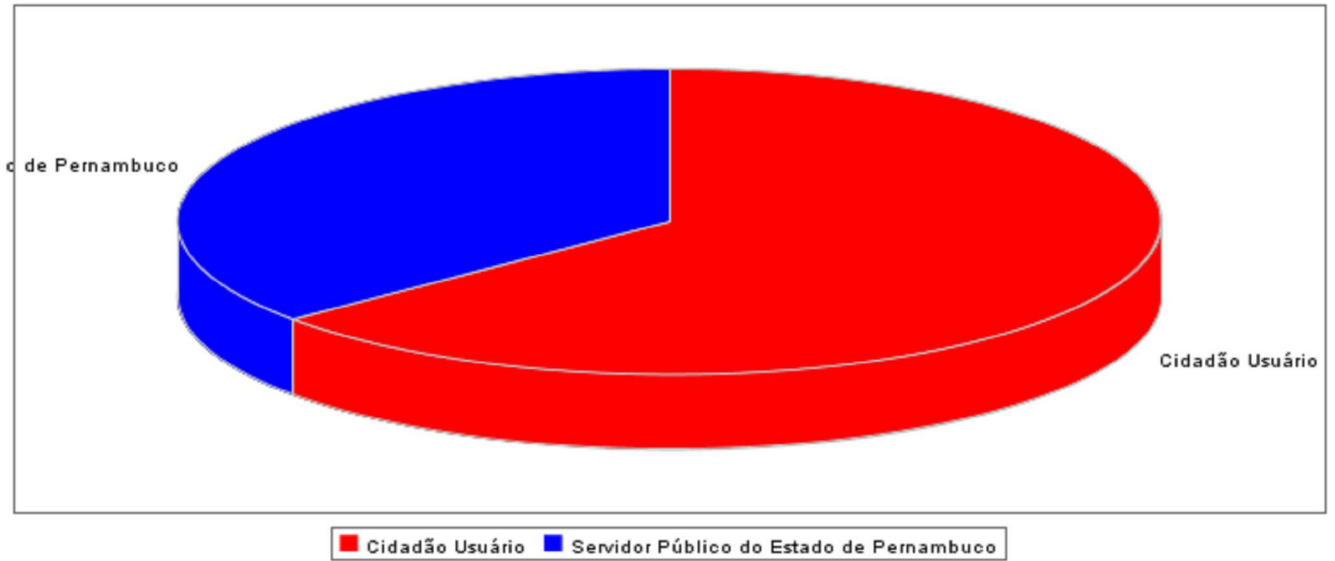
## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	375	20,26%
Elogio	63	3,40%
Informação	411	22,20%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,05%
Reclamação	411	22,20%
Solicitação	526	28,42%
Sugestão	64	3,46%
<b>Total</b>	<b>1851</b>	<b>100%</b>

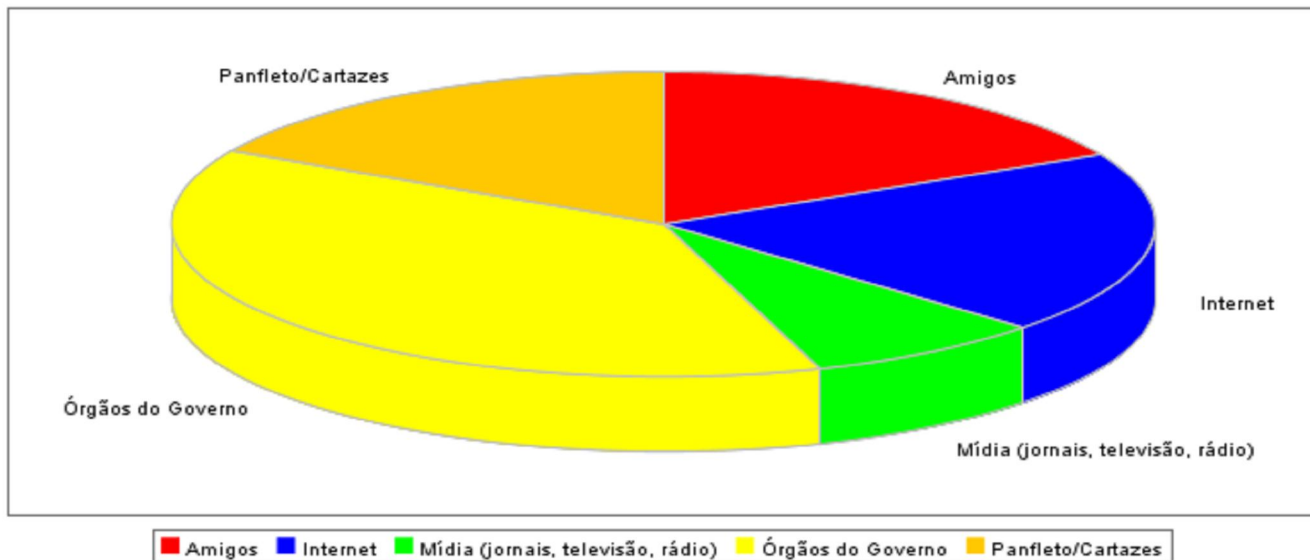
## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

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



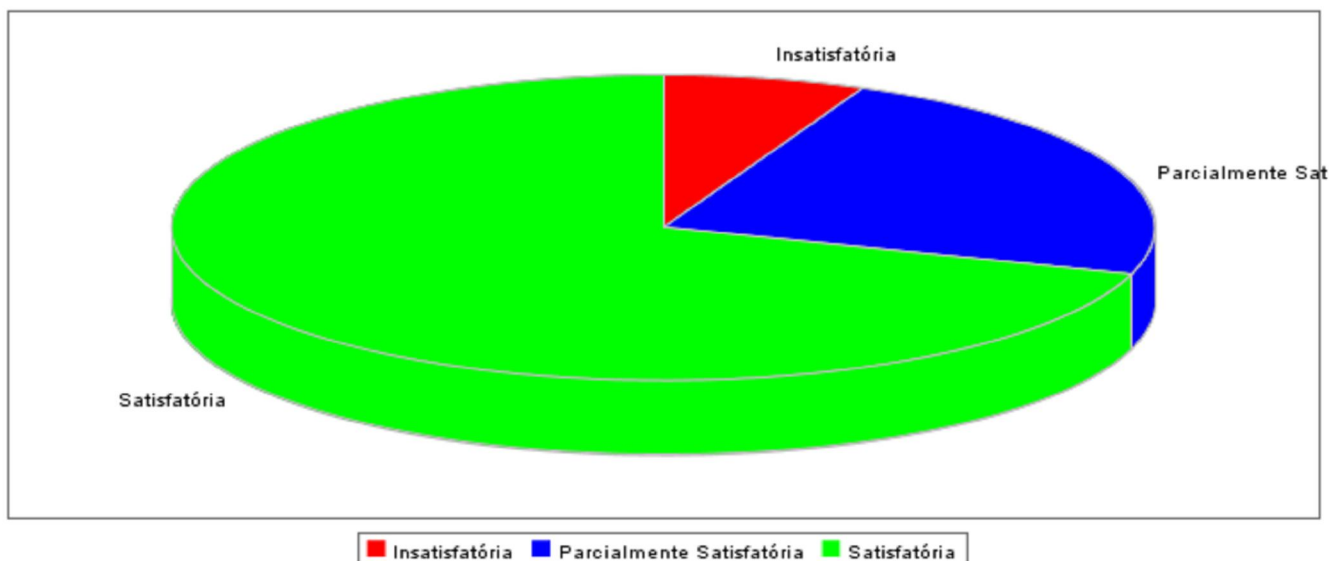
Descrição	Percentual
Cidadão Usuário	63,90%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	36,10%

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



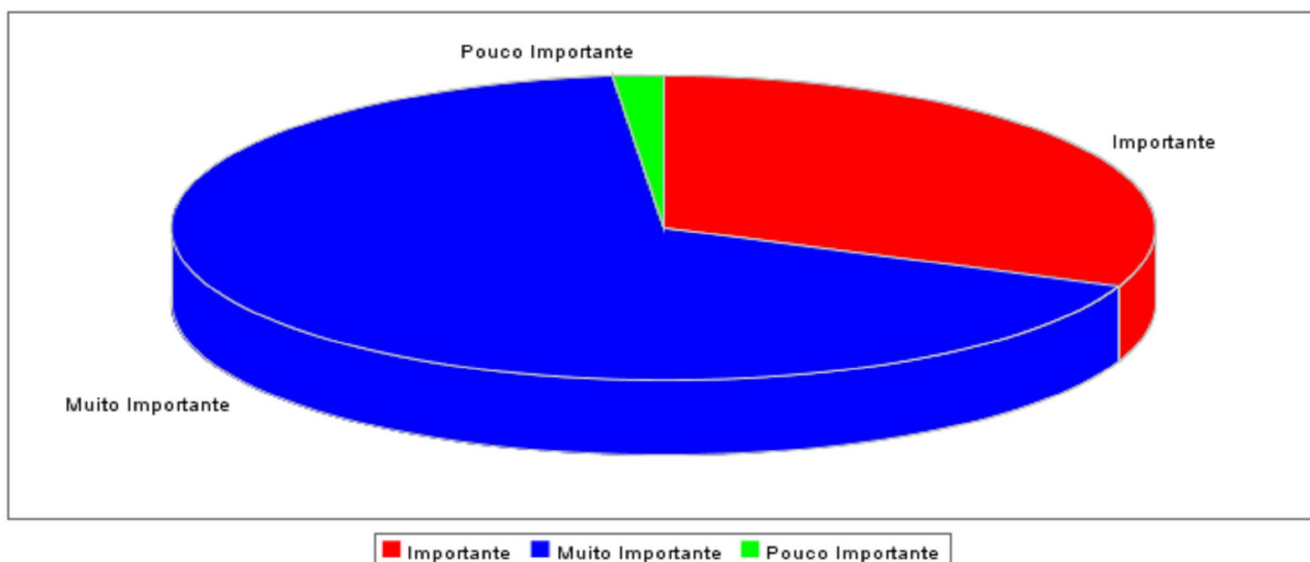
Descrição	Percentual
Amigos	17,43%
Internet	19,50%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	7,88%
Órgãos do Governo	38,17%
Panfleto/Cartazes	17,01%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



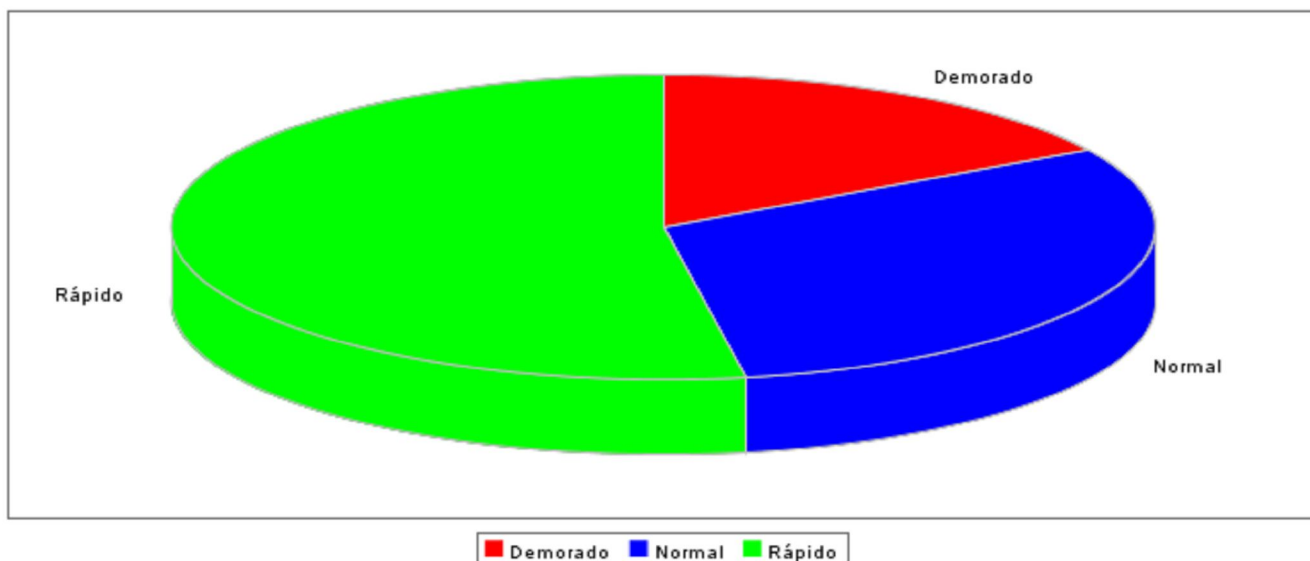
Descrição	Percentual
Insatisfatória	6,64%
Parcialmente Satisfatória	23,24%
Satisfatória	70,12%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



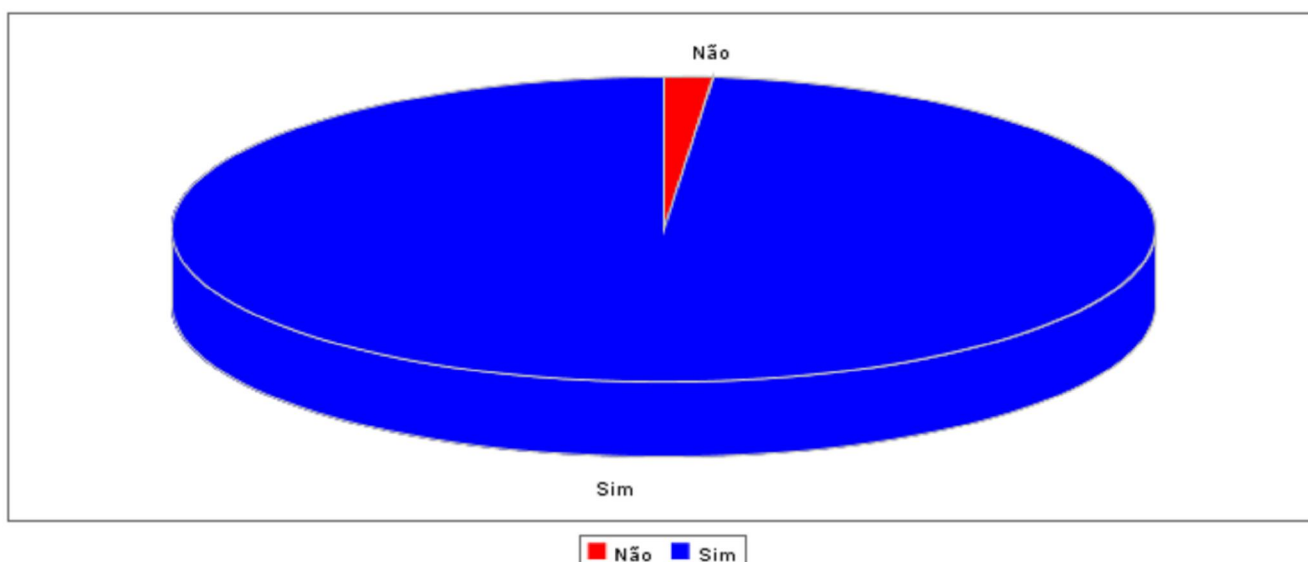
Descrição	Percentual
Importante	31,12%
Muito Importante	67,22%
Pouco Importante	1,66%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Demorado	16,60%
Normal	30,71%
Rápido	52,70%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Percentual
Não	1,66%
Sim	98,34%