



SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL

38º Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

Período de 16/08/2009 a 31/08/2009

Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social

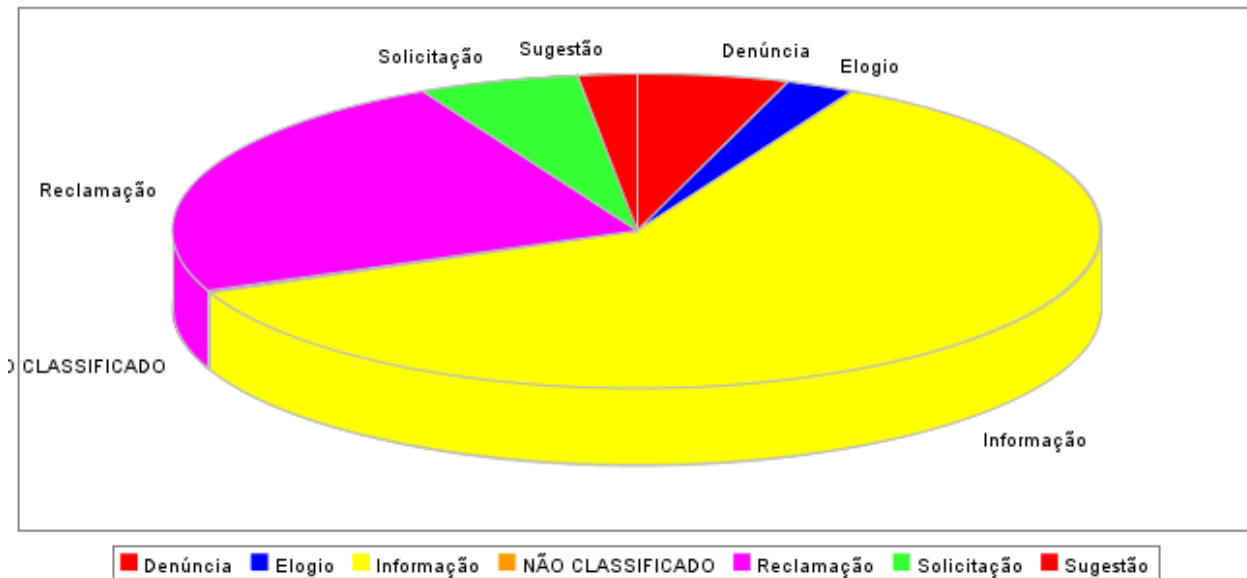
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/08/2009 a 31/08/2009: 2994

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	1
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	3
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	4
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	1
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	18
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	3
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	14
COMPESA	39
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	39
ESCOLA POLITÉCNICA	3
FERNANDO DE NORONHA	3
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	74
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	16
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	961
HEMOPE	34
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	65
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	9
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	4
HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	11
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO	1
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	3
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	202
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	11

PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	29
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	21
SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	5
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	27
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	3
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	69
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	4
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	52
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	356
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	5
SECRETARIA DE SAÚDE	764
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	32
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	73
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	2
UPE	26
Total	2994

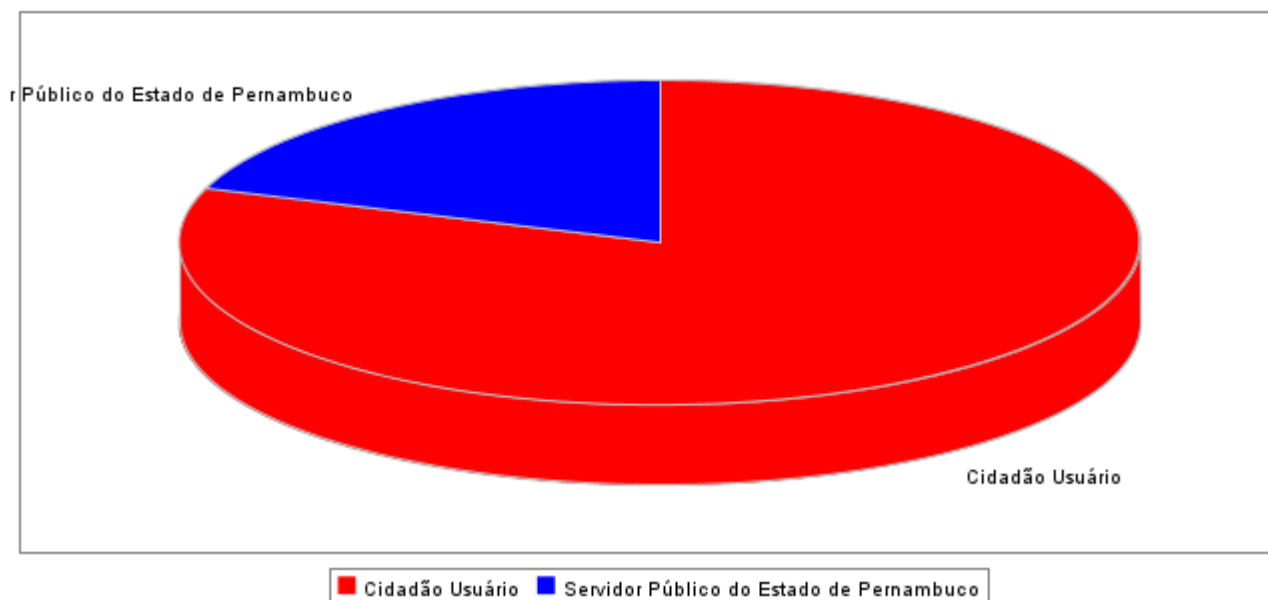
1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	177	5,29%
Elogio	81	2,42%
Informação	2038	60,85%
NÃO CLASSIFICADO	5	0,15%
Reclamação	793	23,68%
Solicitação	188	5,61%
Sugestão	67	2,00%
Total	3349	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Descrição

Cidadão Usuário

Servidor Público do Estado de Pernambuco

Número Absoluto

732

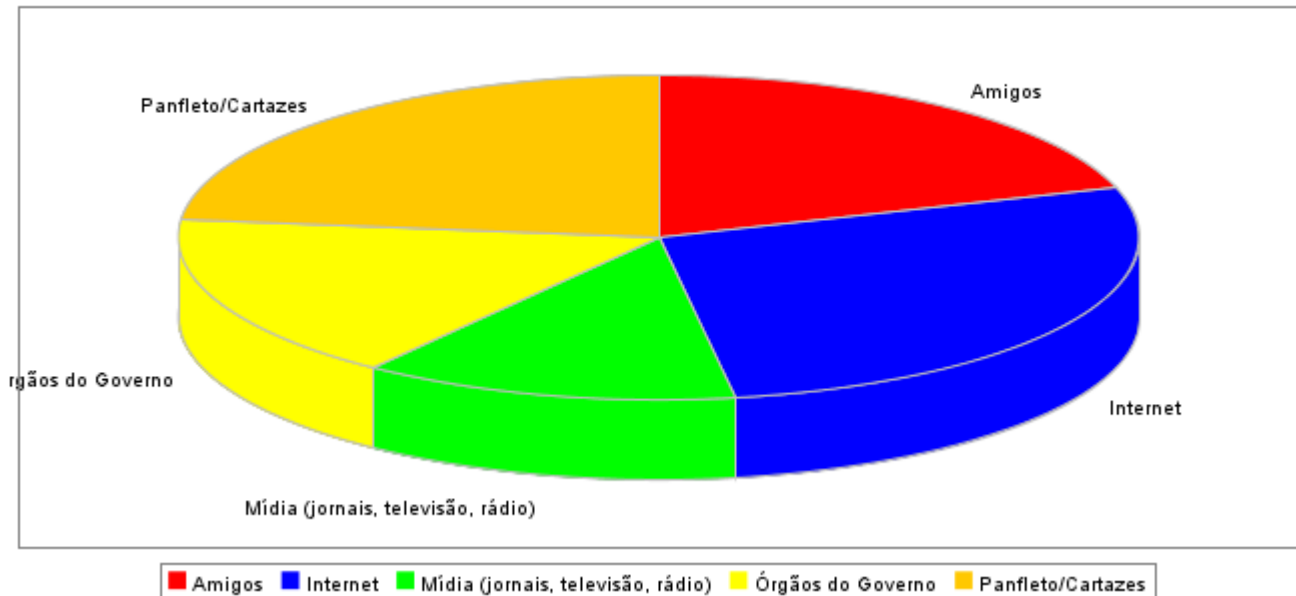
179

Percentual

80,35%

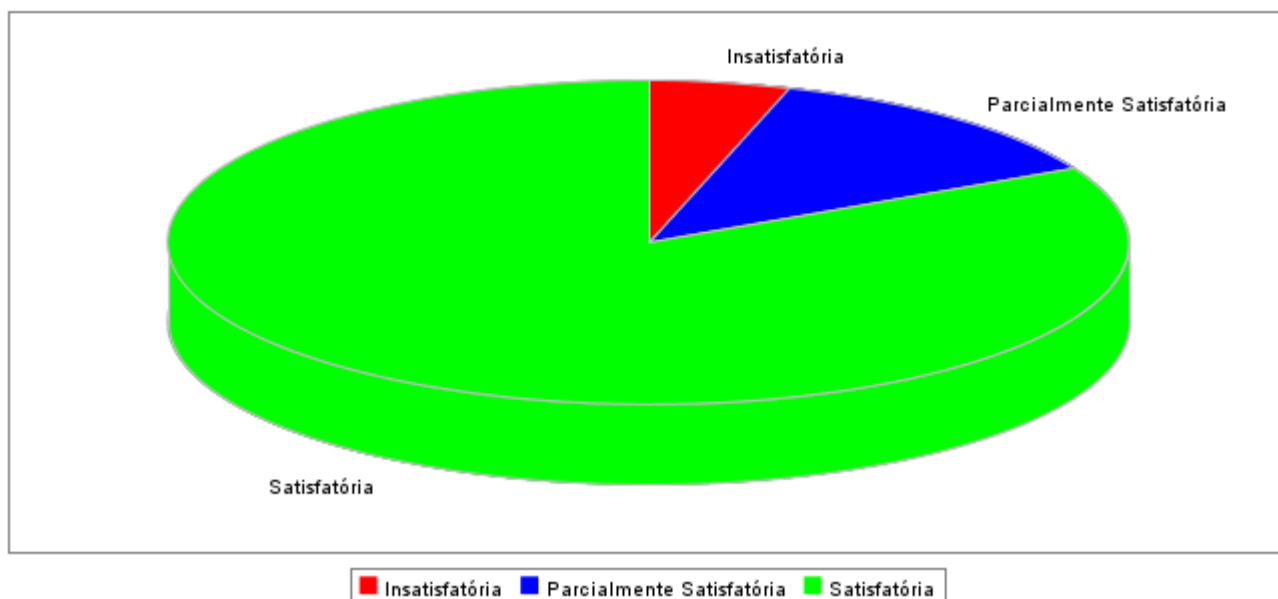
19,65%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	183	20,09%
Internet	249	27,33%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	116	12,73%
Órgãos do Governo	151	16,58%
Panfleto/Cartazes	212	23,27%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição

Insatisfatória

Parcialmente Satisfatória

Satisfatória

Número Absoluto

43

115

753

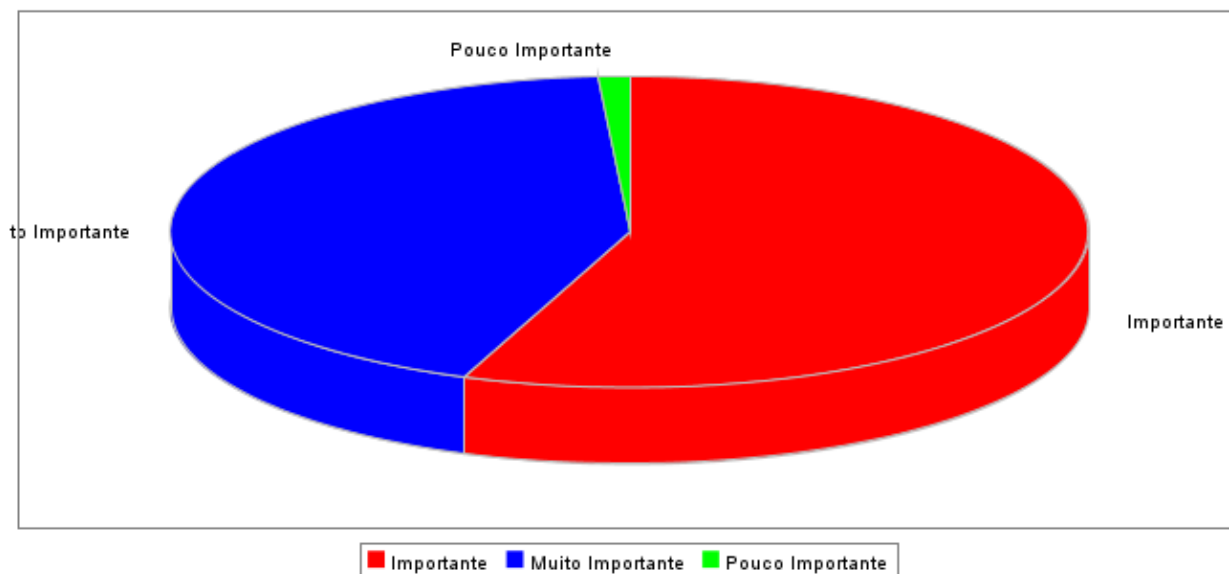
Percentual

4,72%

12,62%

82,66%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

Número Absoluto

509

392

10

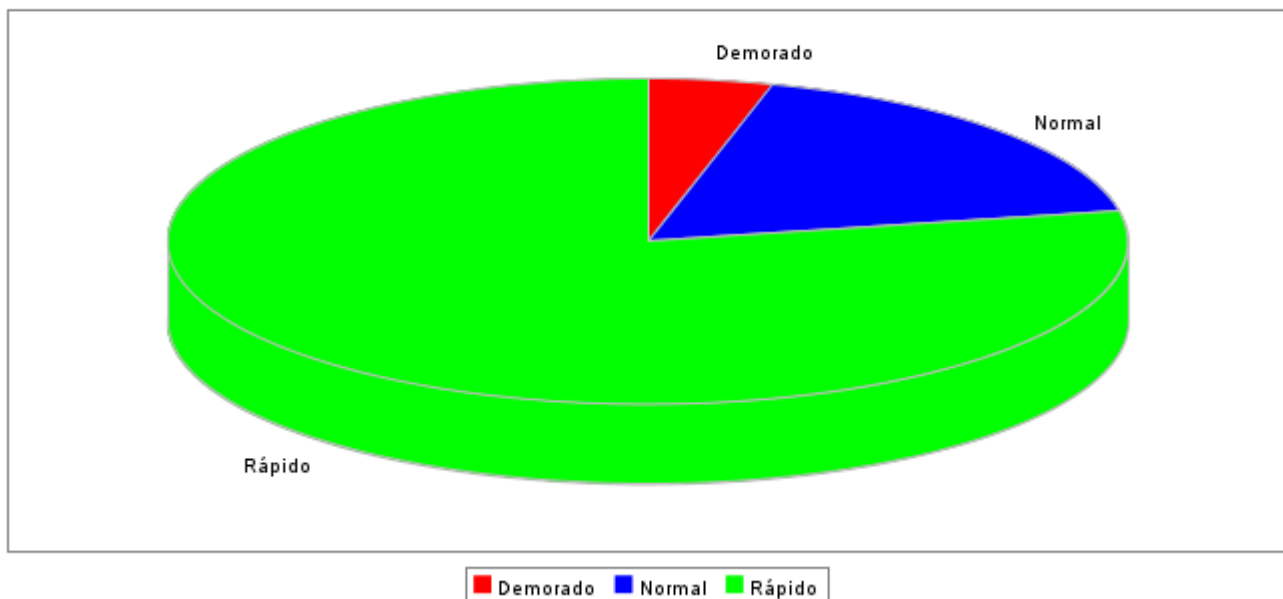
Percentual

55,87%

43,03%

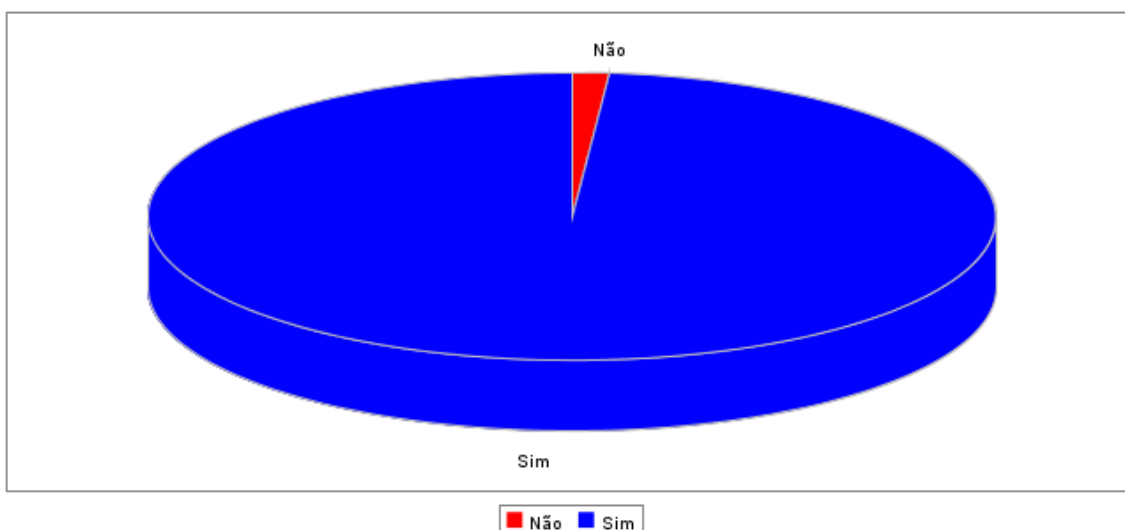
1,10%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	38	4,17%
Normal	162	17,78%
Rápido	711	78,05%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	13	1,43%
Sim	898	98,57%

----- Fim do Relatório -----