



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

**Período de 16/12/2009 a 31/12/2009**

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

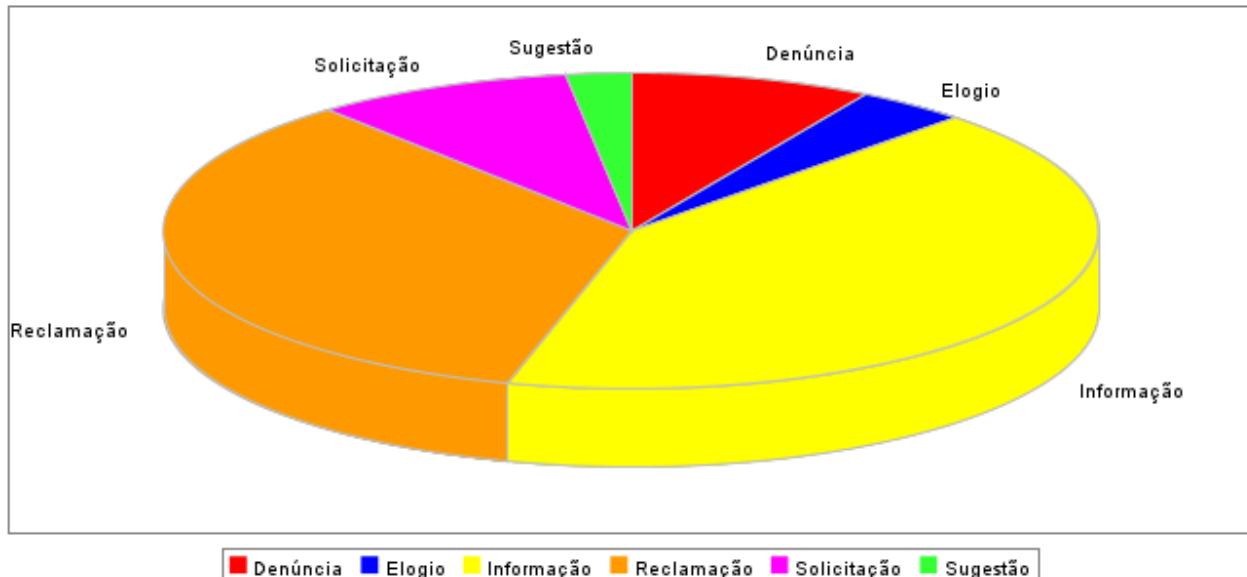
## 1-Informações Gerais

### 1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/12/2009 a 31/12/2009: 1475

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	33
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	2
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	9
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	9
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	2
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	7
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	1
COMPESA	19
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	16
ESCOLA POLITÉCNICA	2
FERNANDO DE NORONHA	1
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	101
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	3
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	254
HEMOPE	16
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	53
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOTÃO PRAZERES	2
HOSPITAL GETÚLIO VARGAS	26
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	5
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	156
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	4
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	10
PORTO DE SUAPE	1
PORTO DO RECIFE	1

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	13
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	11
SECRETARIA DE ARTICULAÇÃO REGIONAL	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	58
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	19
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	385
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	4
SECRETARIA DE SAÚDE	206
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	9
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	22
UPE	14
<b>Total</b>	<b>1475</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	124	8,41%
Elogio	56	3,80%
Informação	620	42,03%
Reclamação	510	34,58%
Solicitação	132	8,95%
Sugestão	33	2,24%
<b>Total</b>	<b>1475</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

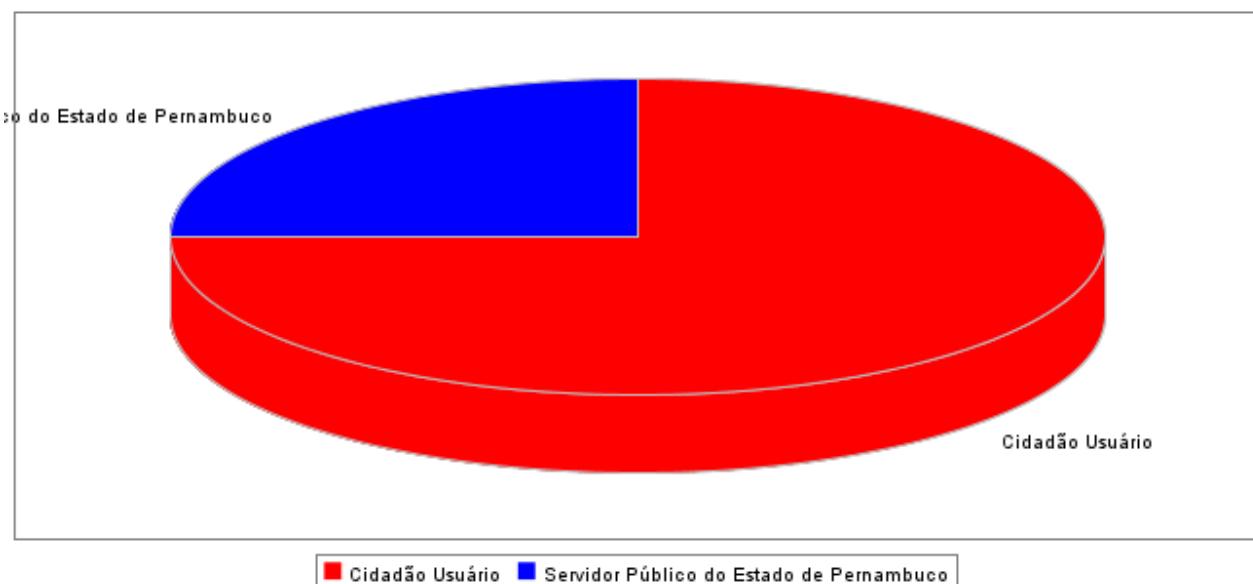
Total de atendimentos no período: 1475

Total de atendimentos concluídos: 997

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 176

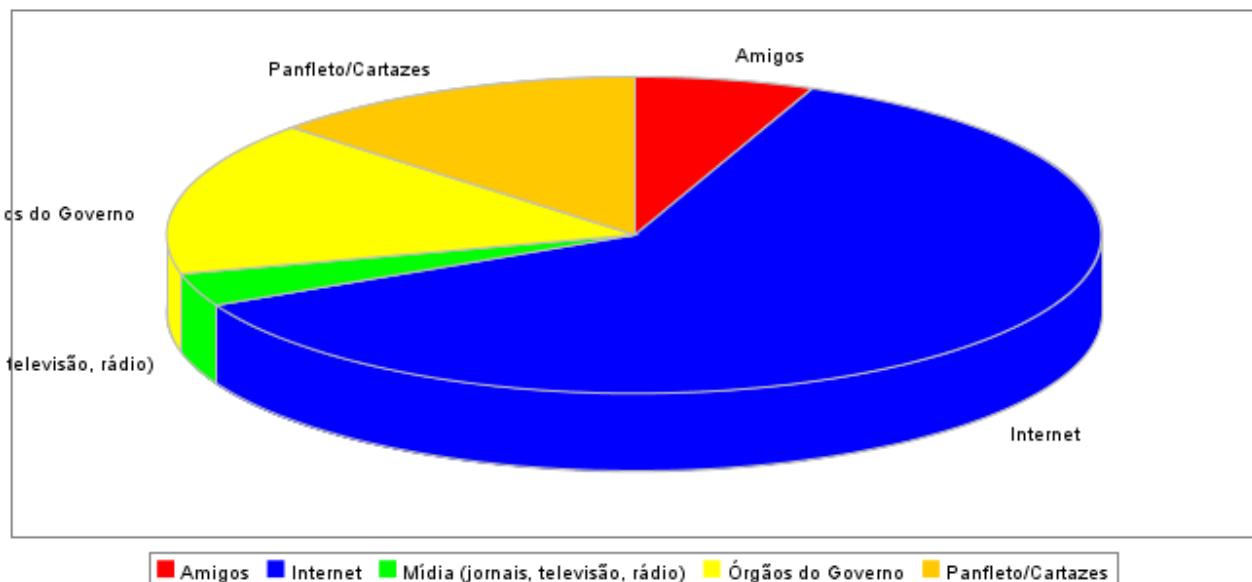
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

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



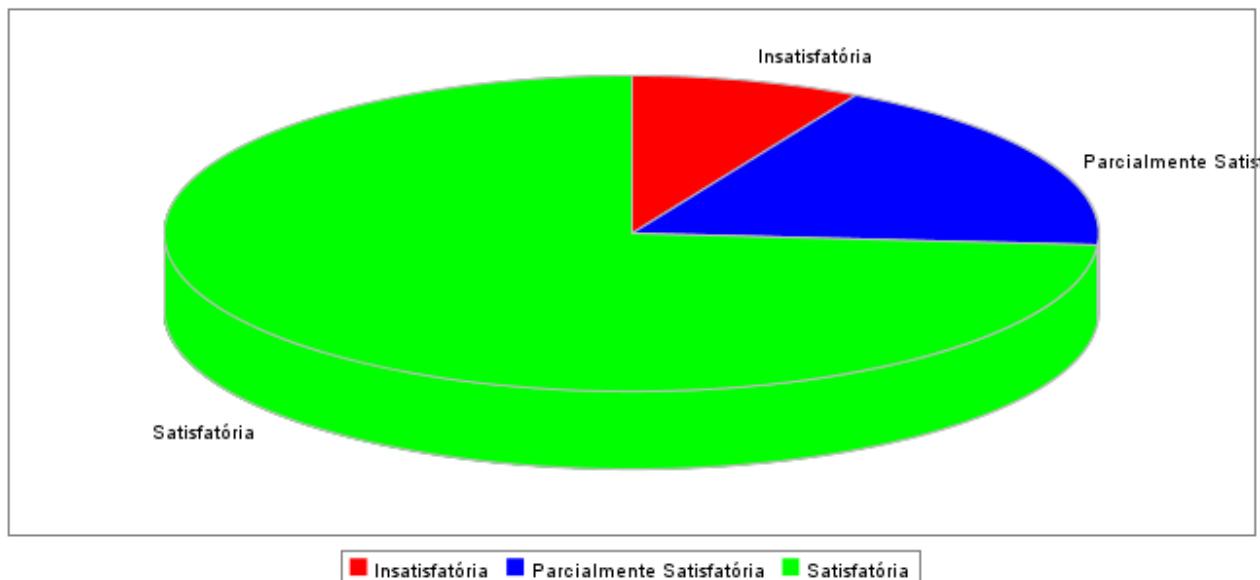
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	132	75,00%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	44	25,00%

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



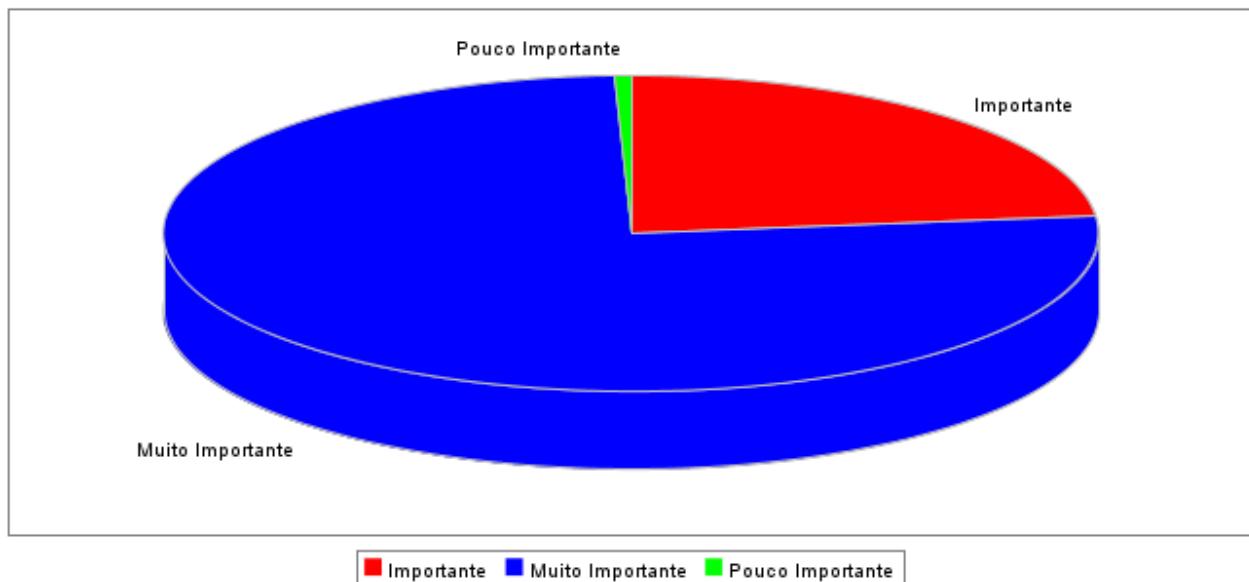
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	11	6,25%
Internet	108	61,36%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	6	3,41%
Órgãos do Governo	28	15,91%
Panfleto/Cartazes	23	13,07%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



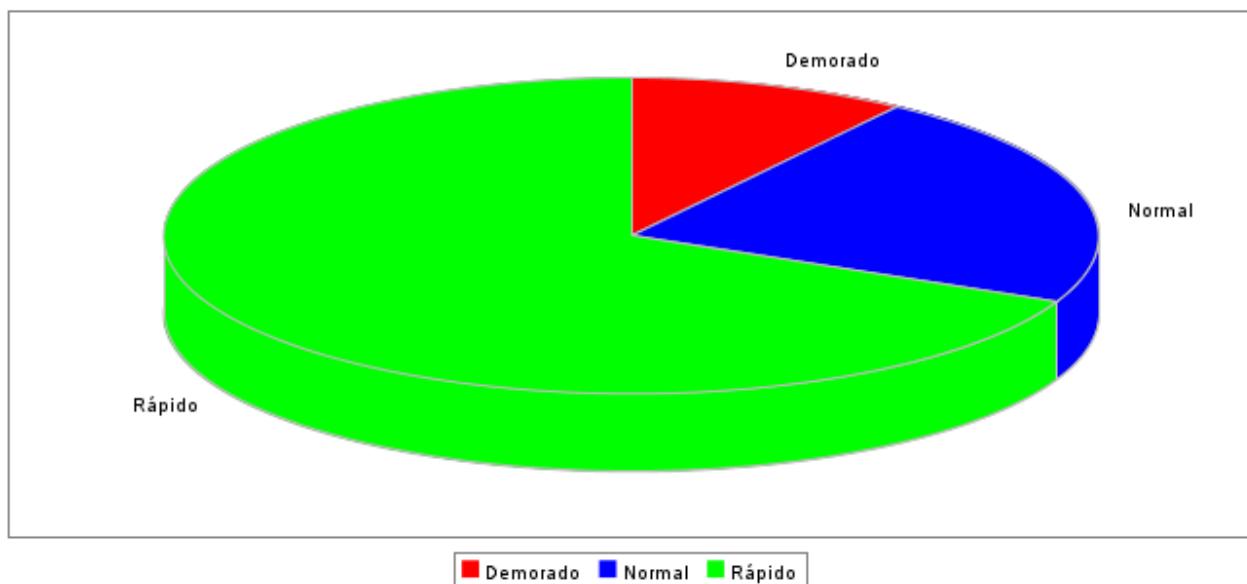
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	14	7,95%
Parcialmente Satisfatória	32	18,18%
Satisfatória	130	73,86%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



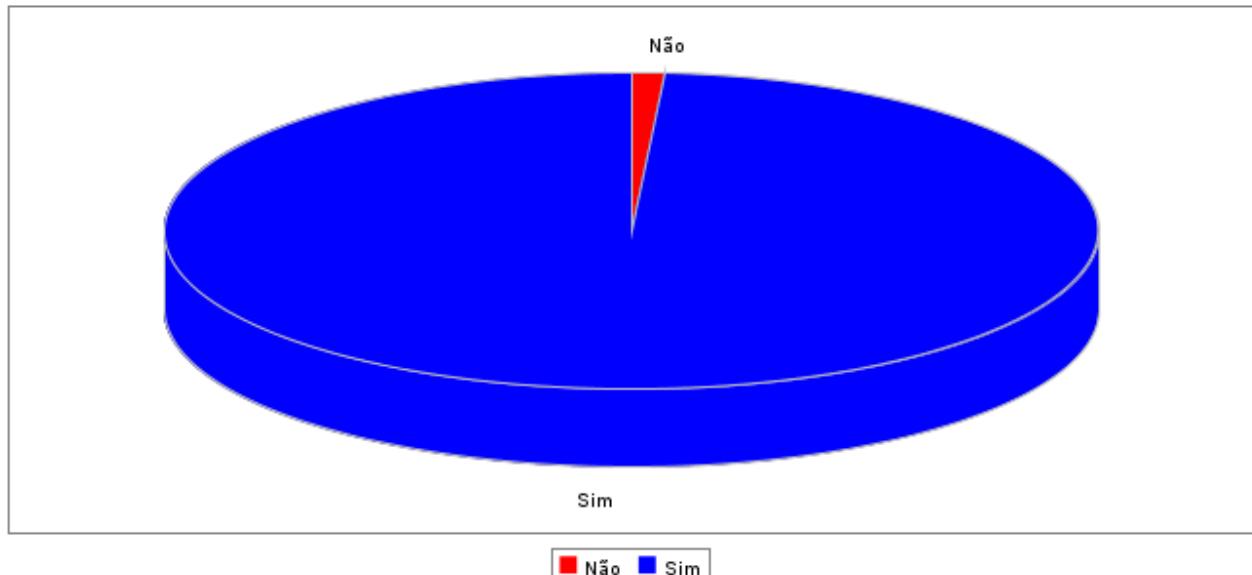
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	41	23,30%
Muito Importante	134	76,14%
Pouco Importante	1	0,57%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	17	9,66%
Normal	39	22,16%
Rápido	120	68,18%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



----- Fim do Relatório -----