



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

Período de 16/01/2010 a 31/01/2010

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

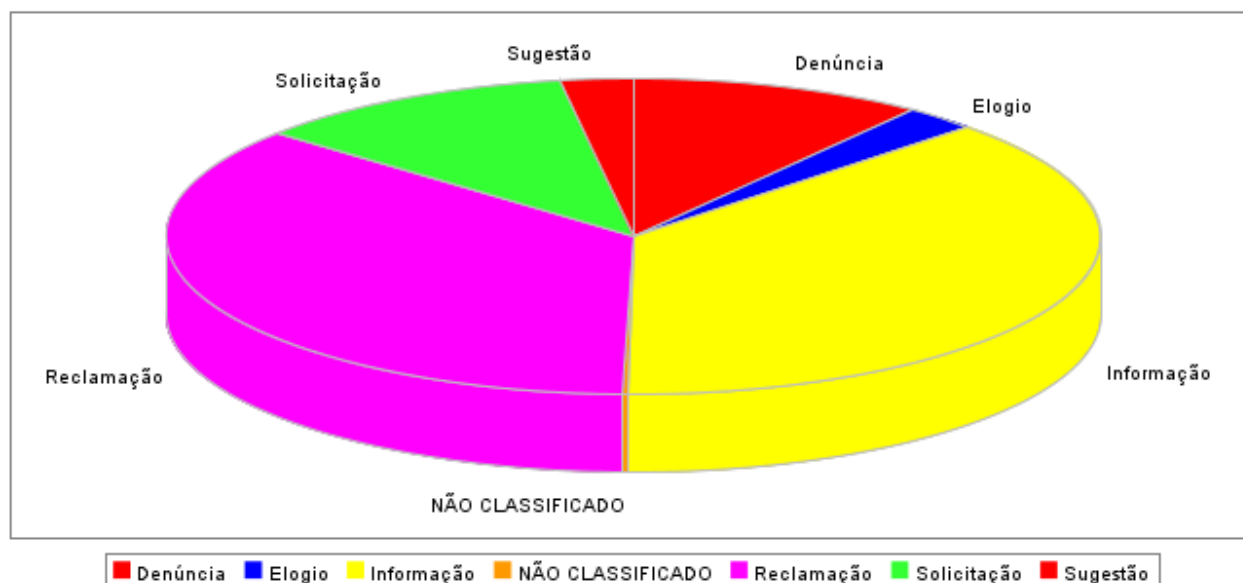
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/01/2010 a 31/01/2010: 1323

Orgão	Quantidade
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	6
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	4
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	31
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	3
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	7
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS	4
COMPESA	14
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	35
ESCOLA POLITÉCNICA	2
FERNANDO DE NORONHA	1
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	64
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	13
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	289
HEMOPE	15
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	11
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	1
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	18
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	248
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	1
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	8
PORTO DE SUAPE	3
PORTO DO RECIFE	2
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	24
SECRETARIA DAS CIDADES	3

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	20
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	3
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	42
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	13
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	367
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
SECRETARIA DE SAÚDE	9
SECRETARIA DE TRANSPORTES	1
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	20
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	1
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	26
UPE	12
Total	1323

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	135	10,20%
Elogio	33	2,49%
Informação	496	37,49%
NÃO CLASSIFICADO	2	0,15%
Reclamação	475	35,90%
Solicitação	149	11,26%
Sugestão	33	2,49%
Total	1323	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

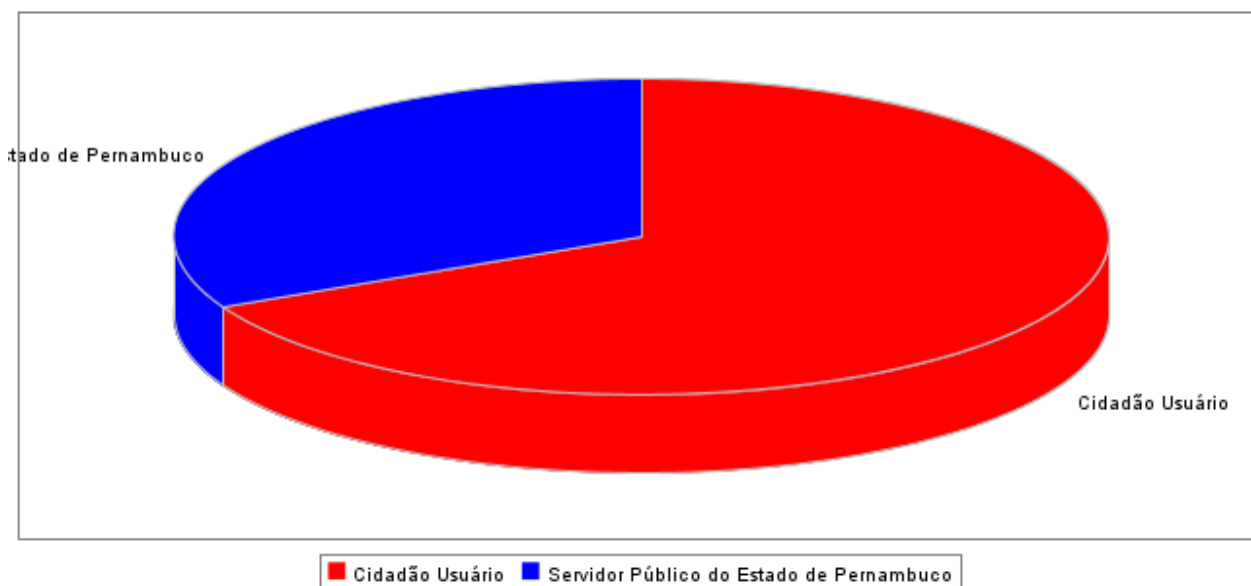
Total de atendimentos no período: 1323

Total de atendimentos concluídos: 975

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 204

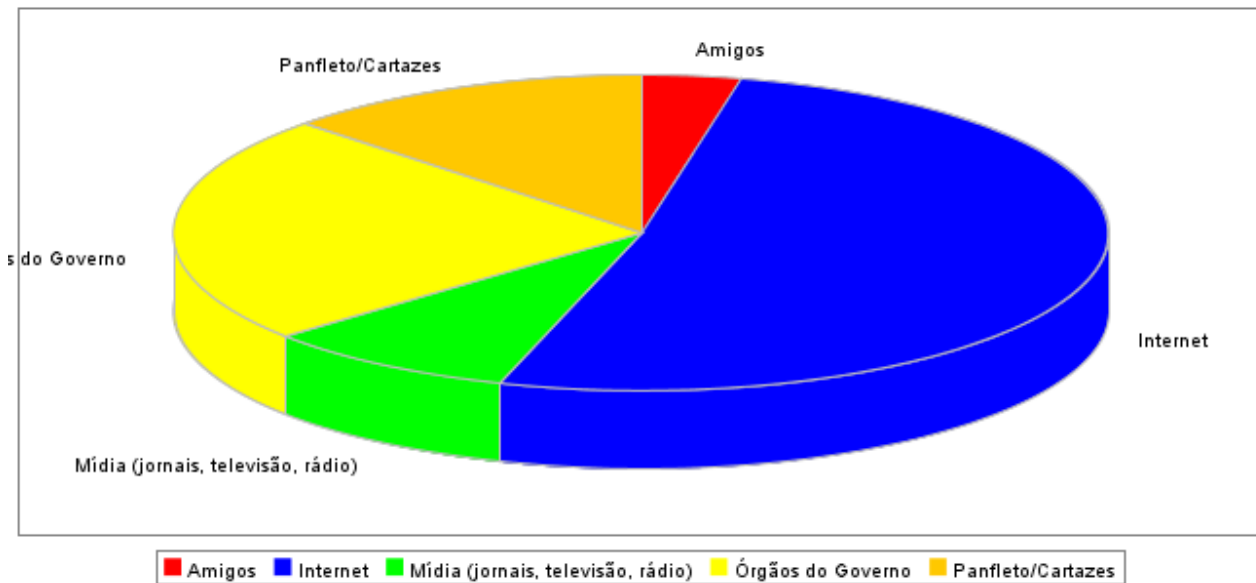
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



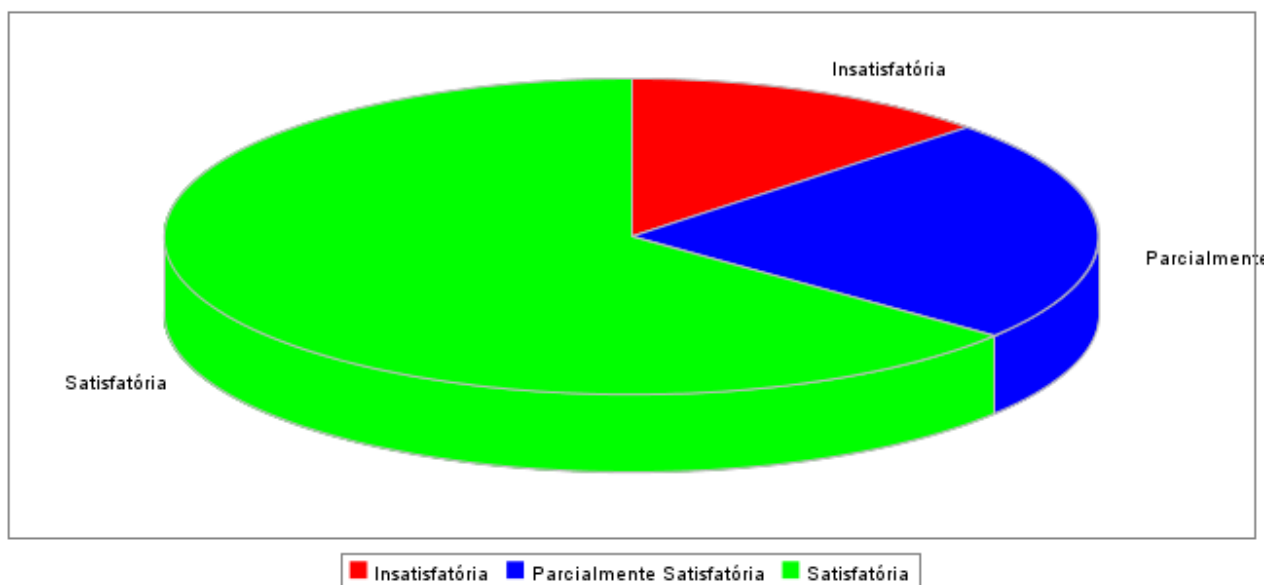
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	138	67,65%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	66	32,35%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	7	3,43%
Internet	105	51,47%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	18	8,82%
Órgãos do Governo	48	23,53%
Panfleto/Cartazes	26	12,75%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição

Insatisfatória

Parcialmente Satisfatória

Satisfatória

Número Absoluto

26

47

131

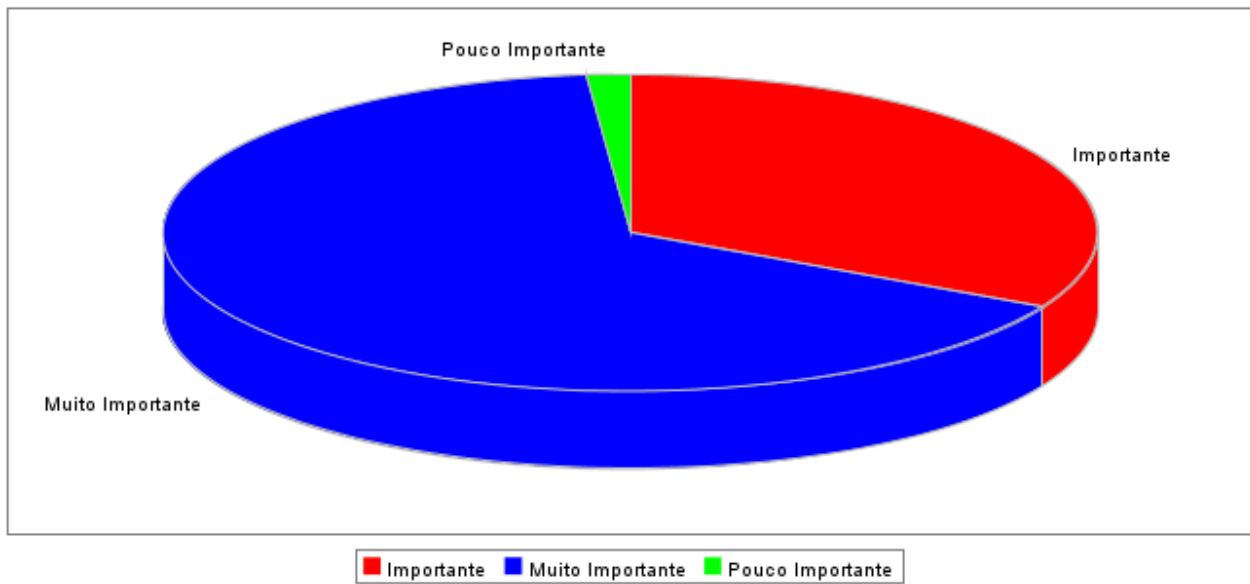
Percentual

12,75%

23,04%

64,22%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição

Importante

Muito Importante

Pouco Importante

Número Absoluto

67

134

3

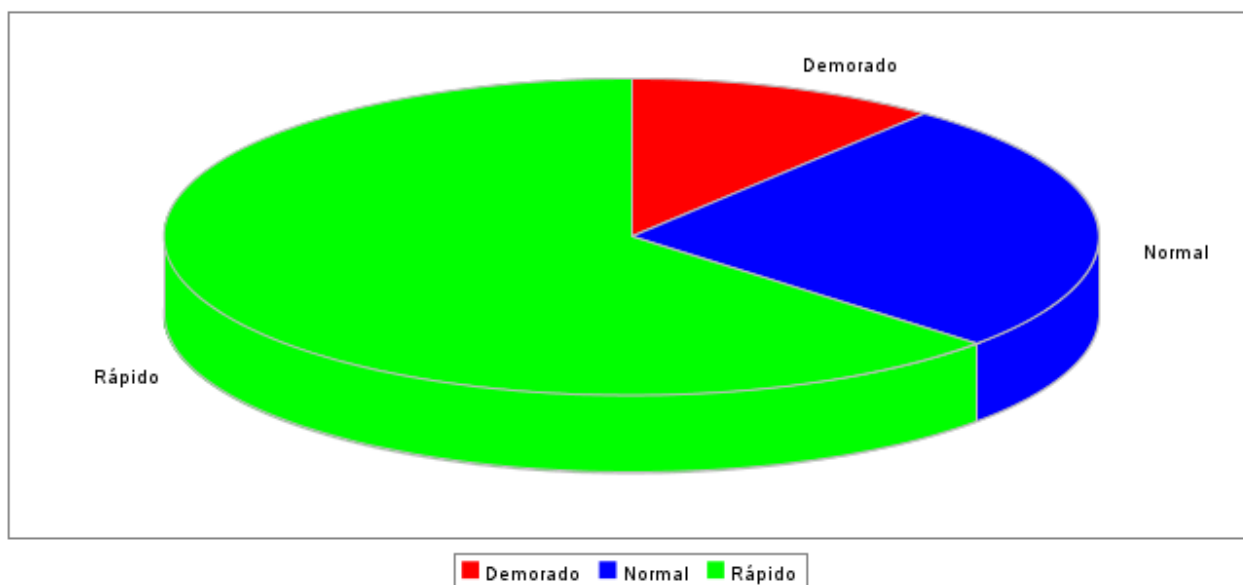
Percentual

32,84%

65,69%

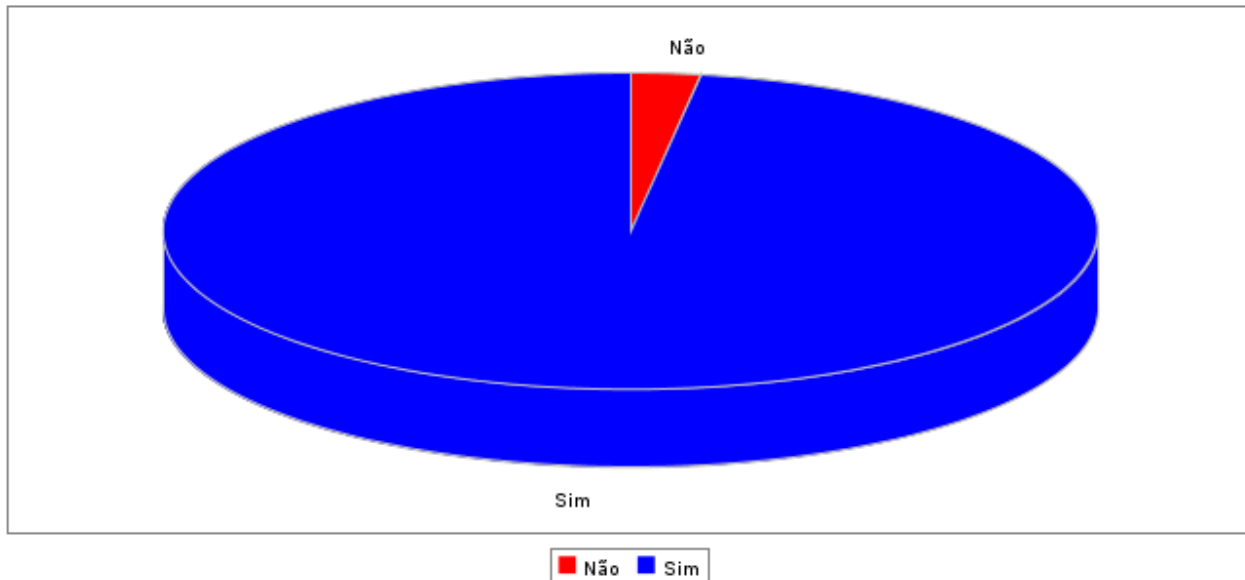
1,47%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	22	10,78%
Normal	53	25,98%
Rápido	129	63,24%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição

Não	5	2,45%
Sim	199	97,55%

----- Fim do Relatório -----