



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

**Período de 16/10/2009 a 31/10/2009**

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

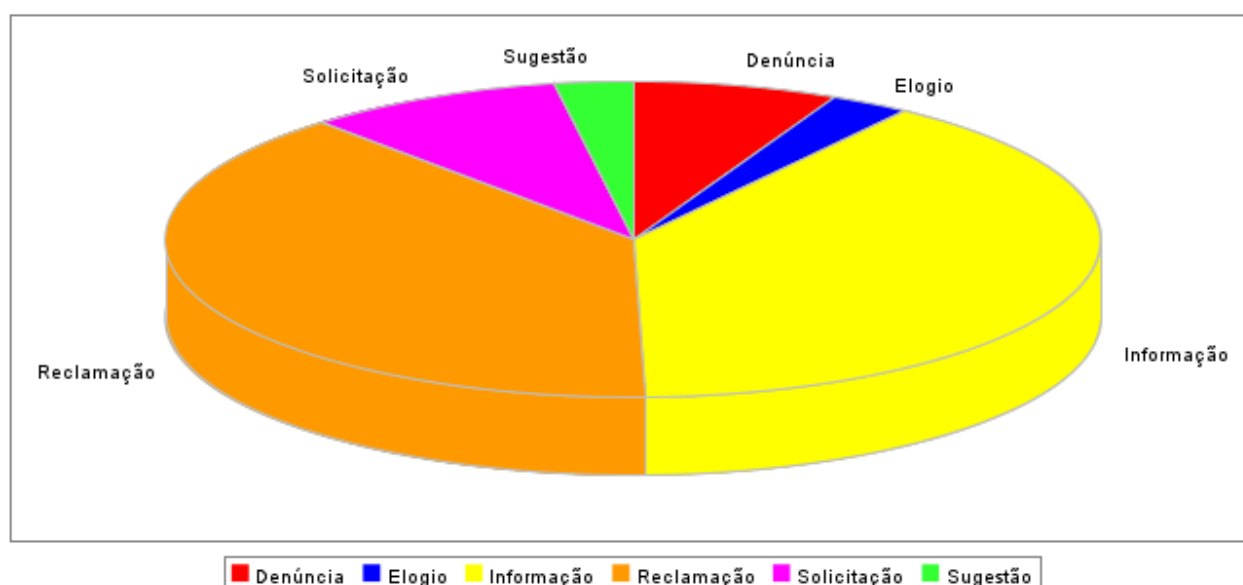
# 1-Informações Gerais

## 1.1-Número Total de Manifestações no período de 16/10/2009 a 31/10/2009: 1945

<b>Orgão</b>	<b>Quantidade</b>
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - CPRH	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	5
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	1
AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	2
CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	11
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	5
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	7
COMPESA	69
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	30
FERNANDO DE NORONHA	4
FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	83
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	10
GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	380
HEMOPE	23
HOSPITAL AGAMENON MAGALHÃES	54
HOSPITAL E POLICLÍNICA JABOATÃO PRAZERES	7
HOSPITAL OSWALDO CRUZ	18
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS - IPEM	2
INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	203
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO	9
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	16
PORTO DE SUAPE	3
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	21
SECRETARIA DA MULHER	1

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	6
SECRETARIA DE AGRICULTURA E REFORMA AGRÁRIA	1
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	65
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS - SDSDH	19
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	373
SECRETARIA DE ESPORTES	1
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	6
SECRETARIA DE SAÚDE	386
SECRETARIA DE TRANSPORTES	2
SECRETARIA DE TURISMO - SETUR	41
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	4
SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	49
SECRETARIA ESPECIAL DE CULTURA	1
UPE	19
<b>Total</b>	<b>1945</b>

## 1.2-Por Natureza de Manifestação



<b>Natureza</b>	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Denúncia	138	7,10%
Elogio	54	2,78%
Informação	772	39,69%
Reclamação	756	38,87%
Solicitação	172	8,84%
Sugestão	53	2,72%
<b>Total</b>	<b>1945</b>	<b>100%</b>

## 2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

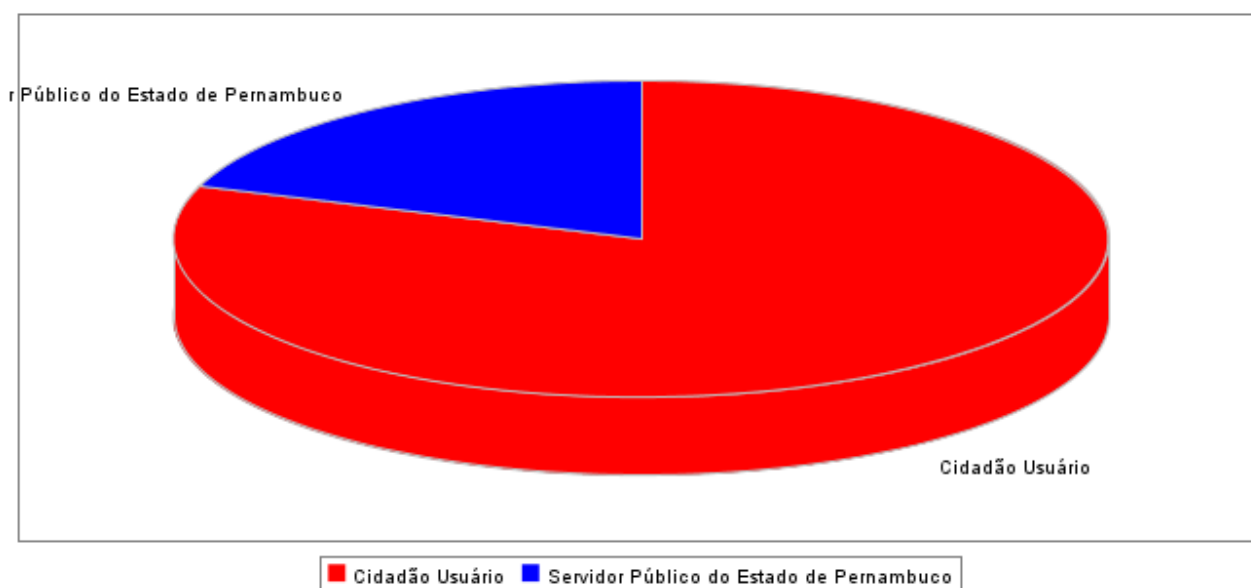
Total de atendimentos no período: 1945

Total de atendimentos concluídos: 1583

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 214

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

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



#### Descrição

Cidadão Usuário

Servidor Público do Estado de Pernambuco

#### Número Absoluto

172

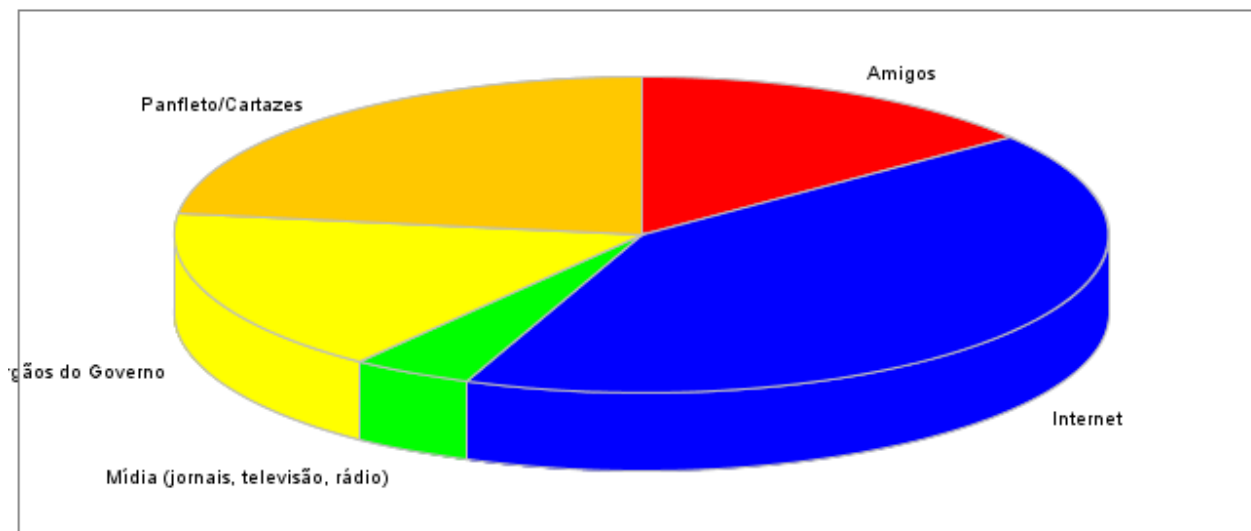
42

#### Percentual

80,37%

19,63%

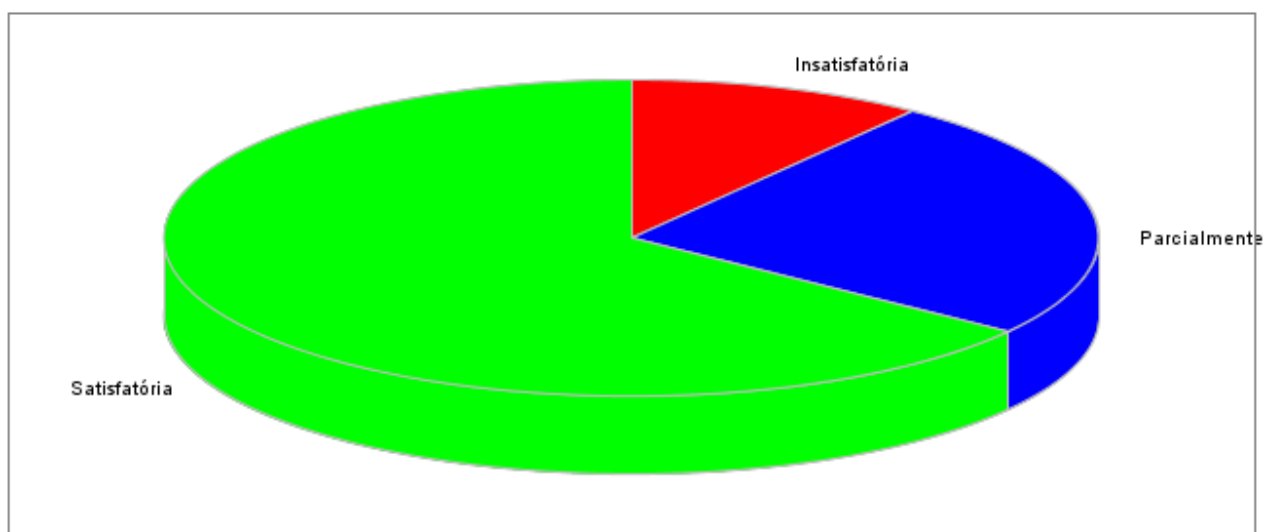
## 2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



■ Amigos 
 ■ Internet 
 ■ Mídia (jornais, televisão, rádio) 
 ■ Órgãos do Governo 
 ■ Panfleto/Cartazes

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	31	14,49%
Internet	89	41,59%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	9	4,21%
Órgãos do Governo	36	16,82%
Panfleto/Cartazes	49	22,90%

## 2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



■ Insatisfatória 
 ■ Parcialmente Satisfatória 
 ■ Satisfatória

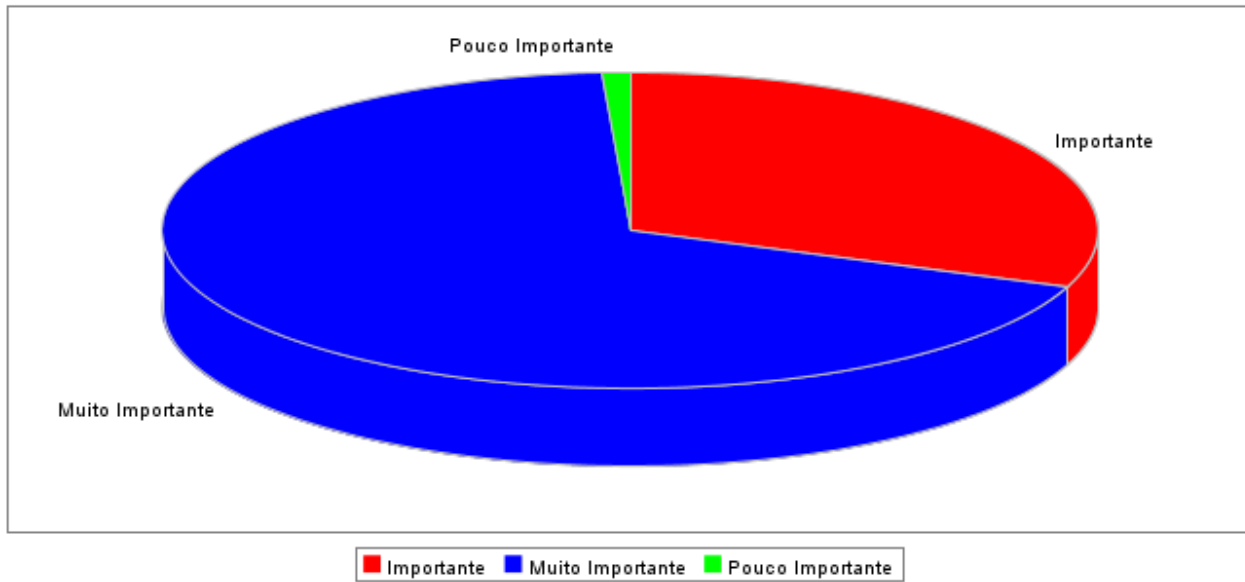
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	22	10,28%

Parcialmente Satisfatória  
Satisfatória

53  
139

24,77%  
64,95%

## 2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



### Descrição

### Número Absoluto

### Percentual

Importante

66

30,84%

Muito Importante

146

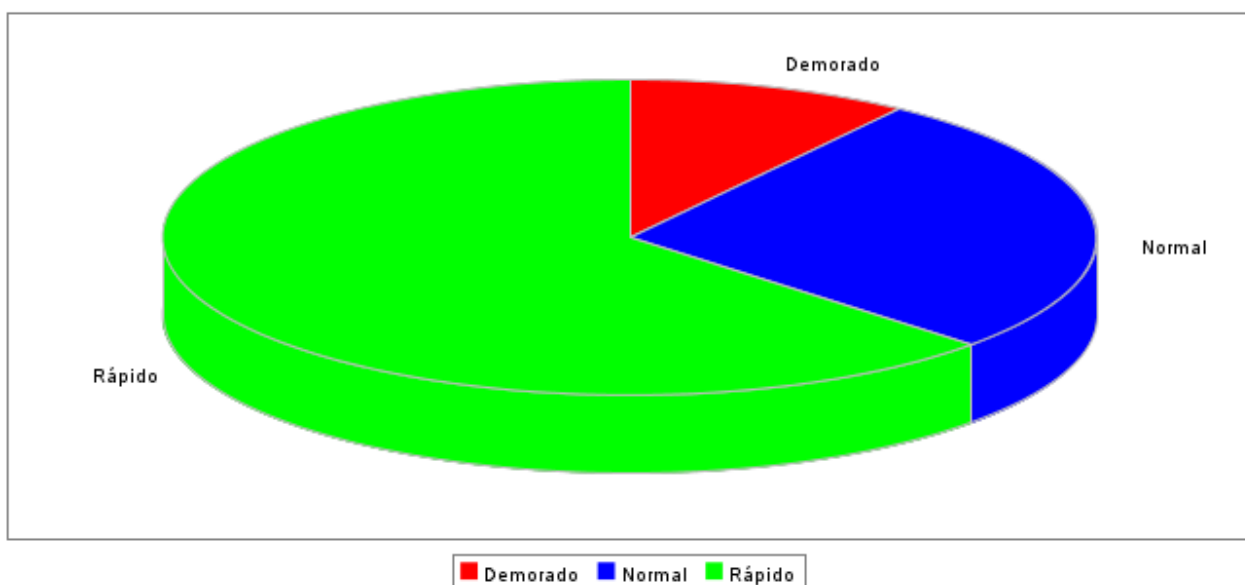
68,22%

Pouco Importante

2

0,93%

## 2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



### Descrição

### Número Absoluto

### Percentual

Demorado

19

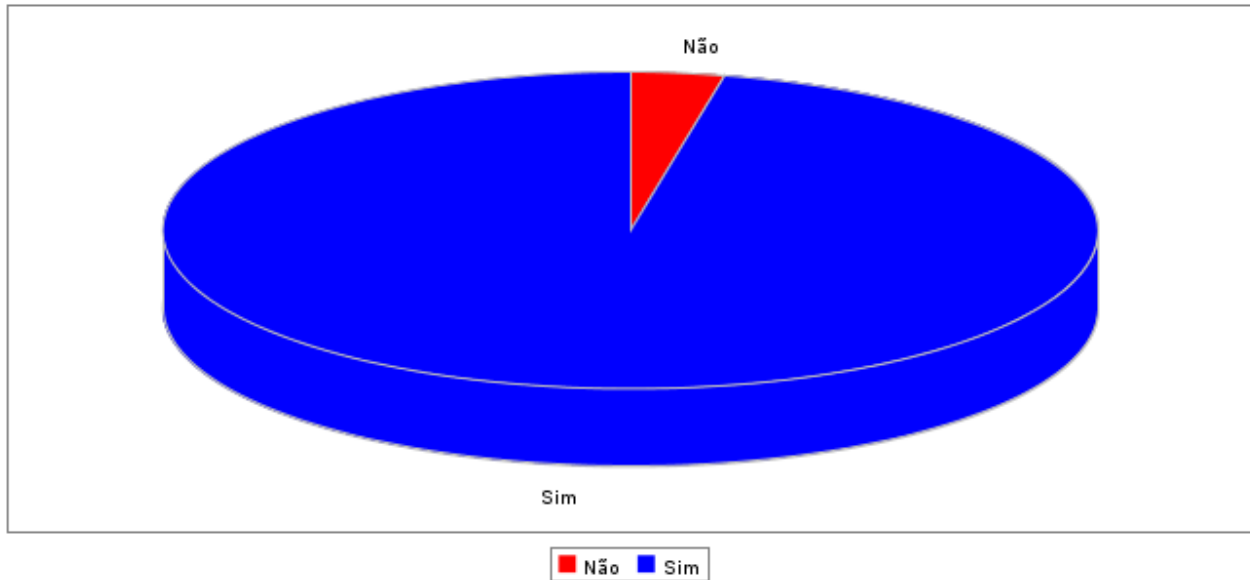
9,05%

Normal  
Rápido

64  
127

30,48%  
60,48%

## 2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	7	3,27%
Sim	207	96,73%

----- Fim do Relatório -----