

# DE SAUDE AMAURY MEDEIROS

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias

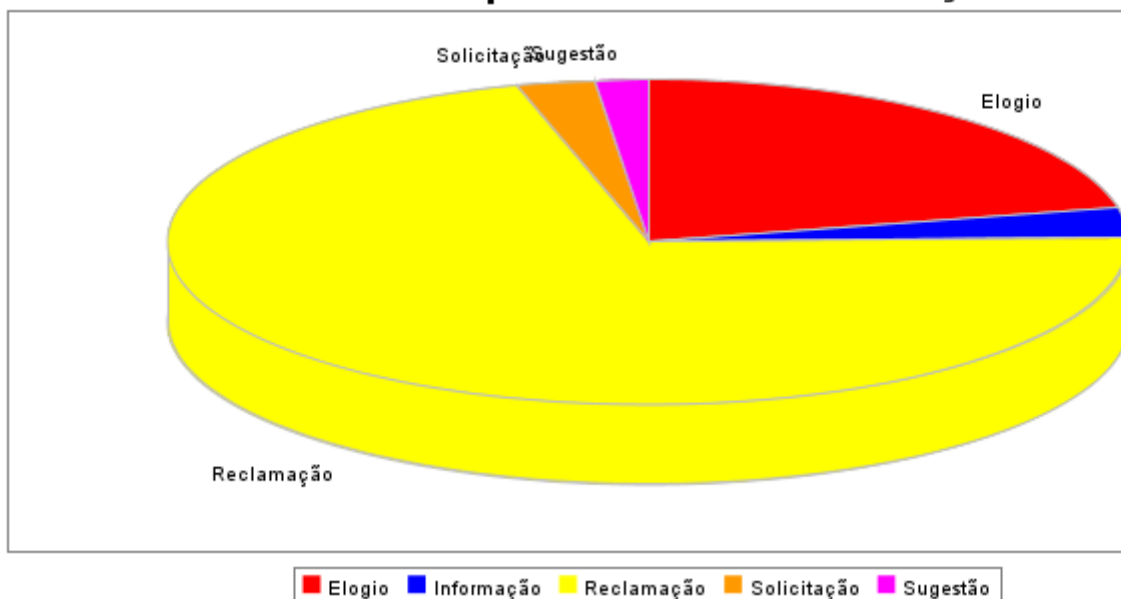
**Período de 01/01/2009 a 31/12/2009**

## 1 - Indicadores Gerais

### CENTRO INTEGRADO DE SAUDE AMAURY MEDEIROS

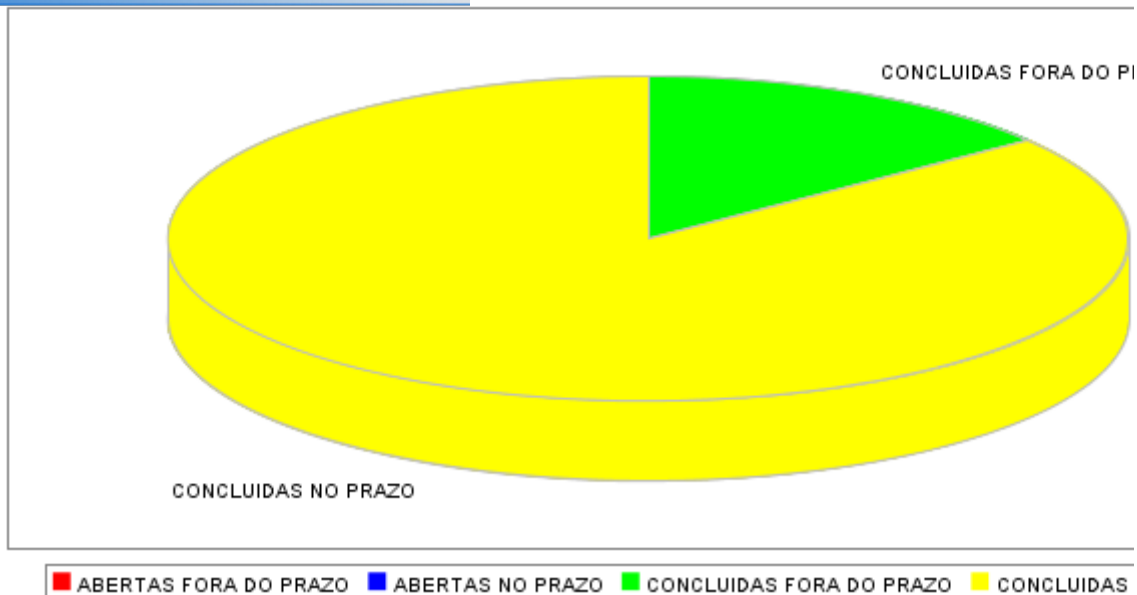
Período de: 01/01/2009 a 31/12/2009

#### Estadística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Elogio	49	21,59%
Informação	7	3,08%
Reclamação	161	70,93%
Solicitação	6	2,64%
Sugestão	4	1,76%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

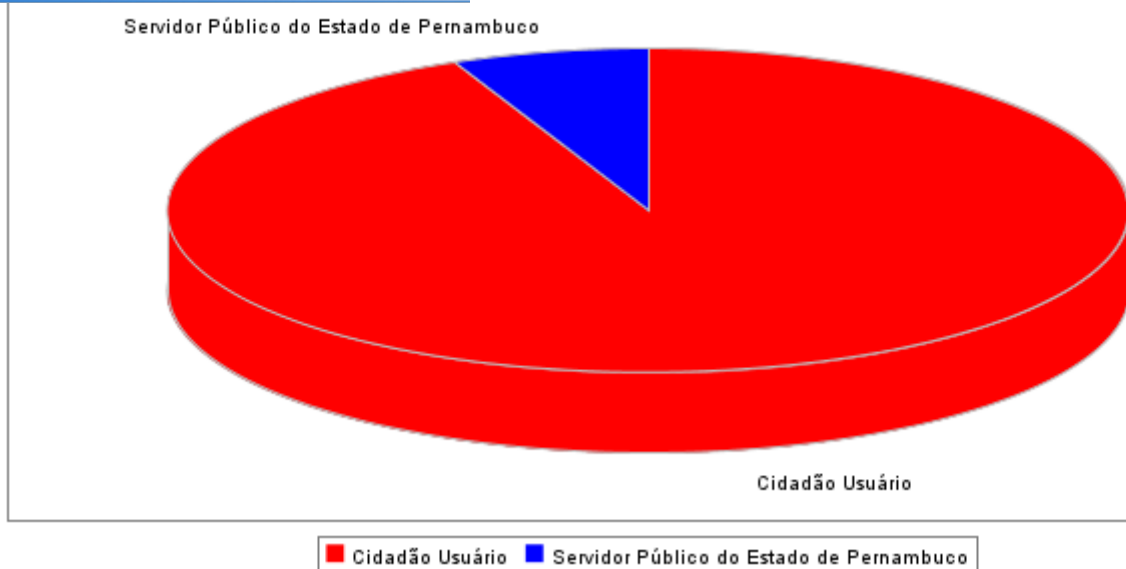
## Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	33	14,54%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	194	85,46%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

## 2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

## de Tipo de Usuário da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 227**

**Total de atendimentos concluídos: 227**

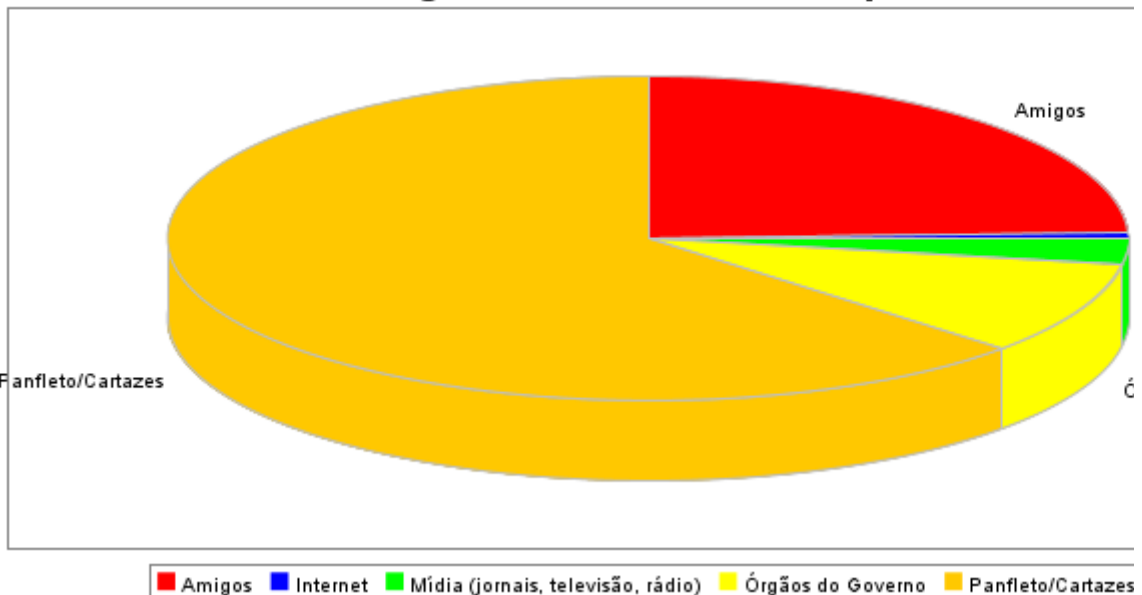
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 152**

### Descrição

Cidadão Usuário

Servidor Público do Estado de Pernambuco

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 227**

**Total de atendimentos concluídos: 227**

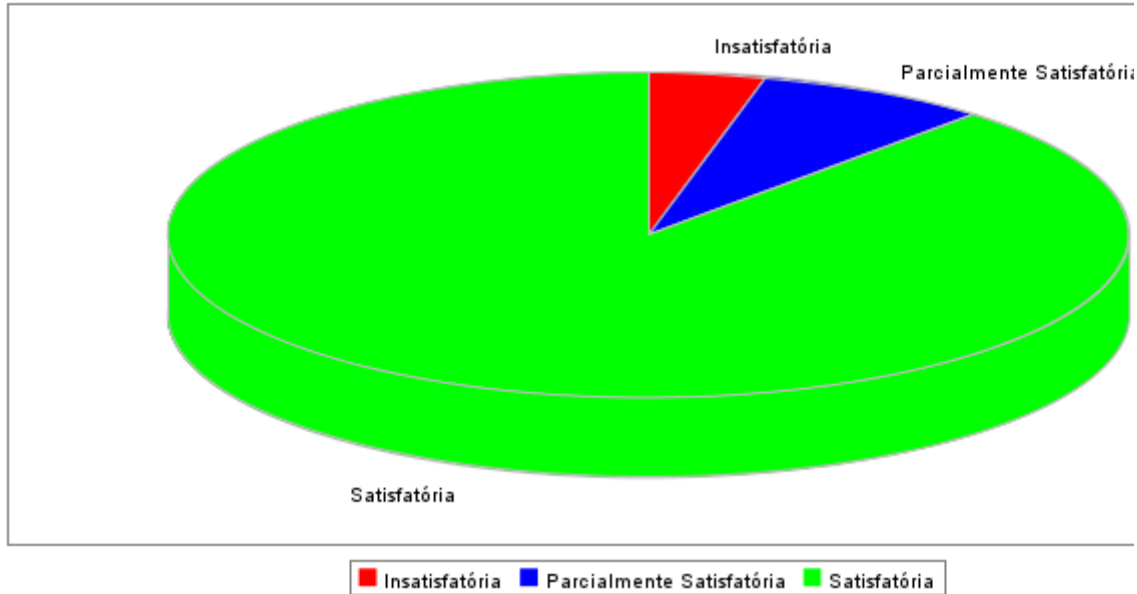
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 152**

### Descrição

Amigos

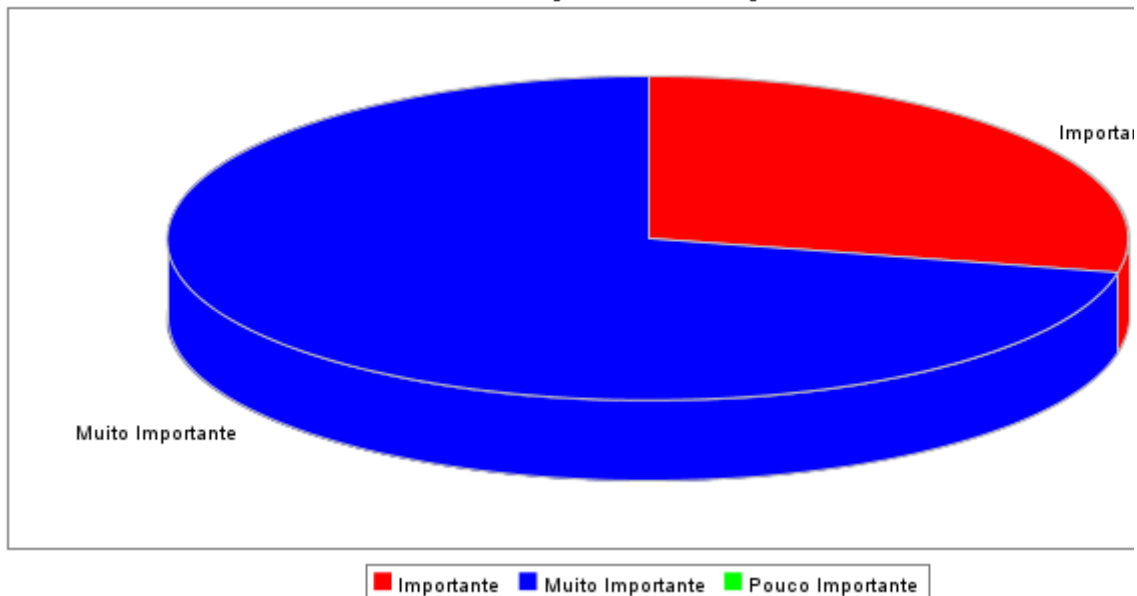
Internet

### Estadística de Satisfação do Manifestante



**Total de atendimentos no período: 227**  
**Total de atendimentos concluídos: 227**  
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 152**  
**Descrição**  
Insatisfatória  
Parcialmente Satisfatória  
Satisfatória

### Estadística a Respeito do Papel da Ouvidoria



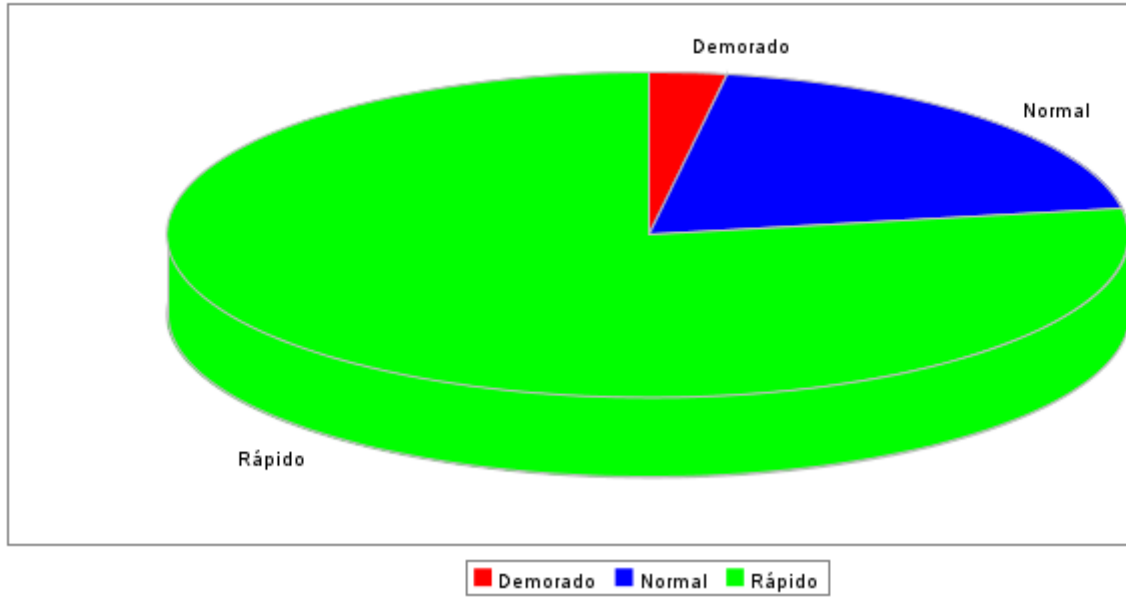
os pela pesquisa de satisfação: 152

**Descrição**

- Importante
- Muito Importante
- Pouco Importante

---

### Estadística de Eficiência da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 227**

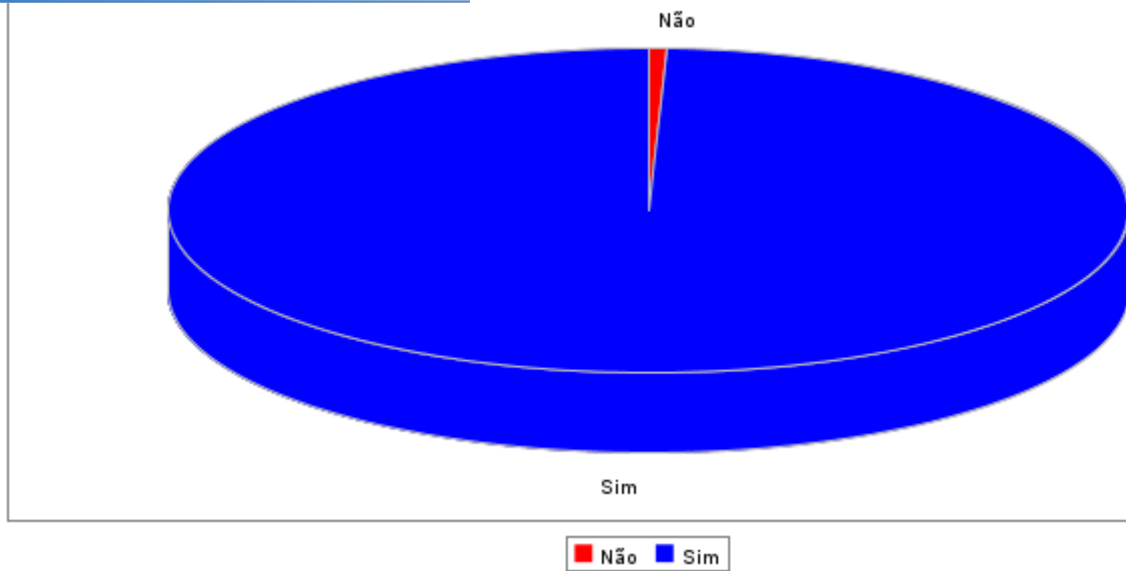
**Total de atendimentos concluídos: 227**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 152**

**Descrição**

- Demorado
  - Normal
  - Rápido
-

## Gráfico de Reutilização da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 227**

**Total de atendimentos concluídos: 227**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 152**

### Descrição

Não

Sim