

DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

JANEIRO 2016

1. Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão, LAI

| Natureza | Denúncia | | Elogio | | Informação | | Reclamação | | Solicitação | | Sugestão | | LAI | | TOTAL GERAL | |
|--------------------|-----------|-------------|----------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|-------------|--------------|----------|-------------|----------|-------------|-------------|------------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Ouvidoria Central | 2 | 4,44 | 2 | 4,44 | 18 | 40 | 12 | 26,67 | 9 | 20 | 1 | 2,22 | 1 | 2,22 | 45 | 100 |
| Ouvidoria CISAM | 1 | 3,23 | - | - | 2 | 6,45 | 24 | 77,42 | 4 | 12,96 | - | - | - | - | 31 | 100 |
| Ouvidoria HUOC | 7 | 23,59 | 2 | 6,45 | - | - | 18 | 58,06 | 3 | 9,68 | 1 | 3,23 | - | - | 31 | 100 |
| Ouvidoria PROCAPE | - | - | - | - | 1,0 | 4 | 5 | 20 | 19 | 76 | | | | | 25 | 100 |
| TOTAL GERAL | 10 | 7,57 | 4 | 3,03 | 21 | 15,90 | 59 | 44,69 | 35,0 | 26,51 | 2 | 1,51 | 1 | 0,75 | 132 | 100 |

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI(Gestão de Conhecimento)

Quadro 2. Resolutividade Manifestações:

| Resolutividade | TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES | MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO | | Diferença | |
|--------------------------|---------------------------------|---|--------------|-----------|--------------|
| | | Nº | % | Nº | % |
| Unidade | | | | | |
| Ouvidoria Central | 45 | 41 | 87,23 | 4 | 12,77 |
| Ouvidoria CISAM | 31 | 20 | 64,51 | 11 | 35,49 |
| Ouvidoria HUOC | 31 | 2 | 6,45 | 29 | 93,55 |
| Ouvidoria PROCAPE | 25 | 2 | 8,00 | 23 | 92 |
| TOTAL GERAL | 132 | 65 | 49,24 | 67 | 50,76 |

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)