



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

JANEIRO 2018

Quadro 1: Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação LAI /, Reclamação, Solicitação, Sugestão

Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	12	17,1	-	-	4	5,7	27	38,5	27	38,5	-	-	70	35,7
Ouvidoria CISAM	-	-	3	7,6	-	-	35	89,7	1	2,5	-	-	39	19,8
Ouvidoria HUOC	4	7,4	3	5,5	-	-	16	29,6	29	53,7	2	3,7	54	27,5
Ouvidoria PROCAPE	1	3,0	-	-	-	-	9	27,2	23	69,7	-	-	33	16,8
TOTAL GERAL	17	8,6	6	3,0	4	2,0	87	44,3	80	40,9	2	1,0	196	100

Fonte: Números Absolutos Sistema *G.Con/ATI* (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/2018

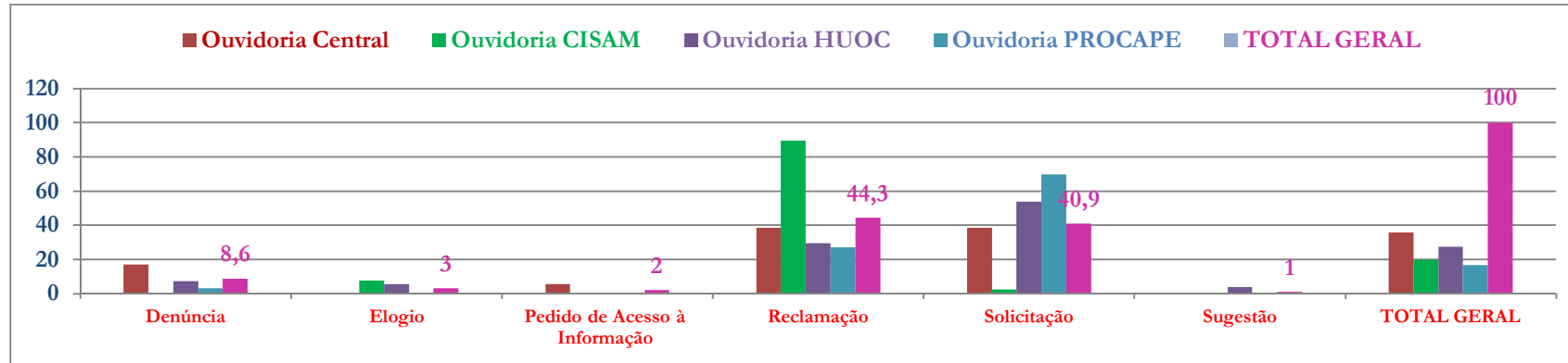


Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE/2018

Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

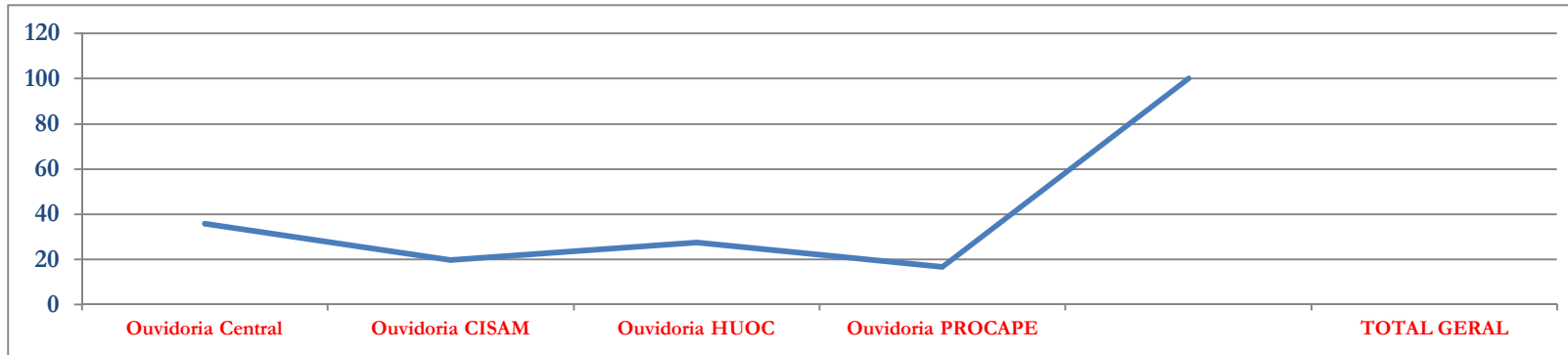


Gráfico 1.1: Natureza do total das Manifestações por Ouvidoria da Rede Ouvidoria UPE em janeiro 2018

Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro : Resolutividade das Manifestações: Janeiro a Dezembro de 2017

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	70	67	95,7	3	4,3
Ouvidoria CISAM	39	38	97,4	1	2,6
Ouvidoria HUOC	54	46	85,1	6	14,9
Ouvidoria PROCAPE	33	3	9,0	30	91
TOTAL GERAL	196	154	79,3	40	20,4

Fonte: Números Absolutos Sistema *G. Con* (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central

UPE/2018

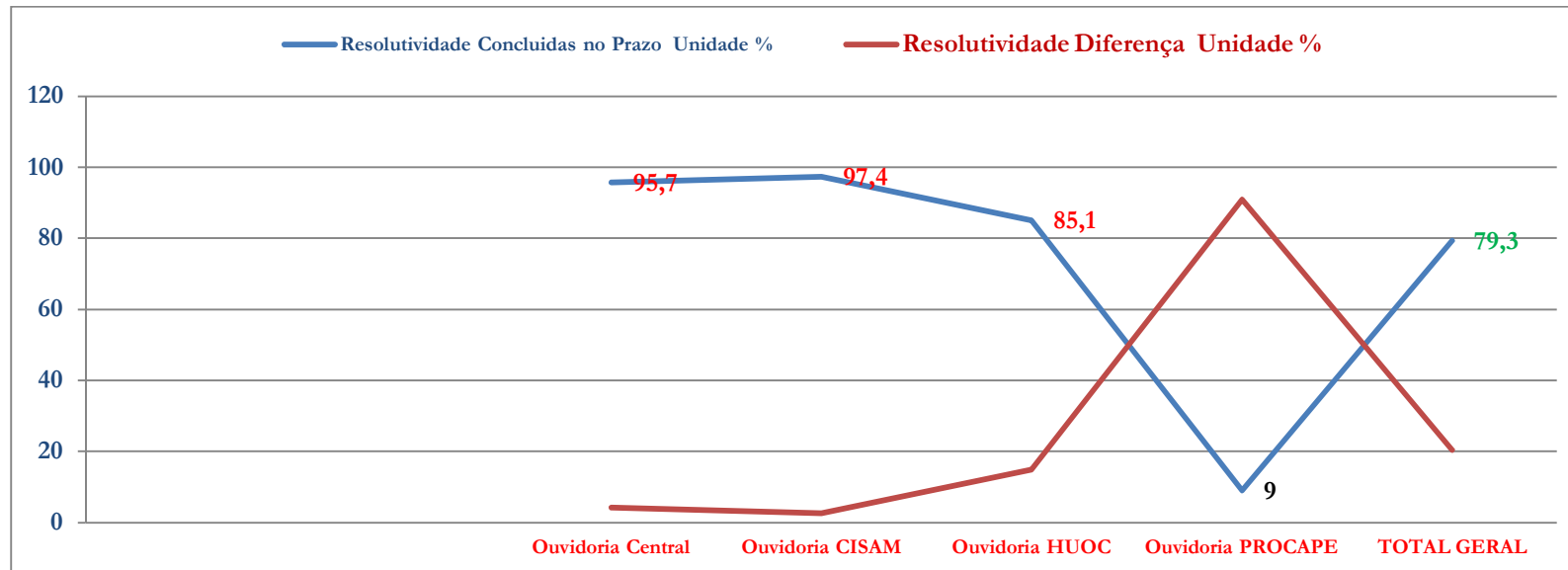


Gráfico 2: Resolutividade Manifestações Rede Ouvidoria UPE/2018

Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de janeiro do corrente ano recebeu 196 (cento e noventa e seis) manifestações. Setenta registradas na Ouvidoria Central. Sendo quatro Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob - registros: Números 2018/341 e 2018/1098, 2018/1365, 2018/4117. Trinta e nove na Ouvidoria do CISAM. Cinquenta e quatro na Ouvidoria do HUOC e Trinta e três na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **95,7%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **97,4%**. O HOUC com **85,1%** e o PROCAPE com **9,0 %**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 12 (doze) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM três (3) preenchidas por acesso de



manifestantes Cidadãos Usuários. Na Ouvidoria do HUOC dois (2) registros de pesquisas, realizadas por Cidadãos Usuários. **No PROCAPE não houve registro de Pesquisa de Satisfação nesse período.**

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias da Ouvidoria do PROCAPE.

Monitoramento realizado em 20/02/2018.