

PERNAMBUCO – UPE

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

DEZEMBRO 2014

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 | 5 | 10,41 | - | - | 10 | 20,83 | 14 | 29,17 | 19 | 39,58 | - | - | - | - | 48 | 100 |
| Ouvidoria CISAM | - | - | 3 | 20 | - | - | 12 | 80 | - | - | - | - | - | - | 15 | 100 |
| Ouvidoria HUOC | 5 | 14,71 | 1 | 2,94 | 3 | 8,82 | 17 | 50 | 6 | 17,65 | 2 | 5,88 | - | - | 34 | 100 |
| Ouvidoria PROCAPE | - | - | 1 | 20 | - | - | 4 | 80 | - | - | - | - | - | - | 5 | 100 |
| TOTAL GERAL | 10 | 9,80 | 5 | 4,90 | 13 | 12,74 | 47 | 46,07 | 25 | 24,50 | 2 | 1,96 | - | - | 102 | |

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

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações:

| Resolutividade | TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES | MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO | | Diferença | |
|--------------------|---------------------------------|---|--------------|-----------|--------------|
| | Nº | Nº | % | Nº | % |
| Unidade | | | | | |
| Ouvidoria Central | 48 | 37 | 77,08 | 11 | 22,92 |
| Ouvidoria CISAM | 15 | 13 | 86,67 | 2 | 13,33 |
| Ouvidoria HUOC | 34 | 5 | 14,91 | 29 | 85,09 |
| Ouvidoria PROCAPE | 5 | 1 | 20 | 4 | 80 |
| TOTAL GERAL | 102 | 56 | 54,90 | 46 | 45,01 |

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