

1. DADOS QUANTITATIVOS das MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE: Por Natureza/ JANEIRO A DEZEMBRO DE 2014

2.

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

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		LAI		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%			Nº	%
Ouvidoria Central*	9	1,14	10	1,27	344	43,71	221	28,08	183	23,25	1	0,13	19	2,41	787	100
Ouvidoria CISAM**	9	2,62	35	10,20	240	69,97	55	16,03	-	-	4	1,17	-	-	343	100
Ouvidoria HUOC***	34	13,49	10	3,97	5	1,98	151	59,92	45	17,86	7	2,78	-	-	252	100
Ouvidoria PROCAPE	1	0,46	5	2,30	-	-	128	58,99	83	38,25	-	-	-	-	217	100
TOTAL GERAL	54	3,37	60	3,75	589	36,83	555	34,70	311	19,44	11	0,68	19	1,18	1599	100

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

* Implantação Sistema Gcon: Janeiro de 2009

** Implantação Sistema Gcon: Outubro de 2008

*** Implantação Sistema Gcon: Janeiro 2009

**** Implantação Sistema Gcon: Março de 2008



Quadro 2. ATENDIMENTOS CONCLUÍDOS

Resolutividade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	787	766	97,33	21	2,66
Ouvidoria CISAM	343	343	0	0	0
Ouvidoria HUOC	252	74	29,36	178	70,63
Ouvidoria PROCAPE	217	210	96,77	7	3,22
TOTAL GERAL	1599	1393	87,11	206	12,88

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



ANÁLISE DE SATISFAÇÃO:

Gerada automaticamente pelo próprio Sistema quando o manifestante encaminha sua manifestação

3.1 Tipo de Usuário

Unidade	Natureza	Cidadão Usuário		Servidor Público		TOTAL GERAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central		112	81,75	25	18,25	137	100
Ouvidoria CISAM		226	94,17	14	5,83	240	100
Ouvidoria HUOC		1	100	-	-	1	100
Ouvidoria PROCAPE		2	100	-	-	2	100
TOTAL GERAL		341	87,73	39	10,26	380	100

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

3.2. Origem da Informação

Unidade	Natureza	Amigos		Internet		Outros (Panfletos, jornais, cartazes, mídia)		Órgão Governo		Total Geral	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central		14	10,22	105	76,64	8	5,83	10	7,30	137	100
Ouvidoria CISAM		62	25,83	3	1,25	49	20,41	126	52,8	240	100
Ouvidoria HUOC		-	-	1	100	-	-	-	-	1	100
Ouvidoria PROCAPE		1	50	-	-	1	50	-	-	2	100
TOTAL GERAL		77	20,26	109	28,68	58	15,26	136	35,78	380	100

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



3. 3. Estatística de Satisfação

Natureza Unidade	Insatisfatório		Parcial Satisfatório		Satisfatório		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Ouvidoria Central	43	31,39	49	35,77	45	32,75	137
Ouvidoria CISAM	13	5,42	89	37,08	138	57,50	240	100
Ouvidoria HUOC	1	100	-	-	-	-	1	100
Ouvidoria PROCAPE	1	50	-	-	1	50	2	100
TOTAL GERAL	57	15	138	36,31	184	48,42	380	100

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

3. 4. Papel da Ouvidoria

Natureza Unidade	Importante		Muito Importante		Pouco Importante		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%			Nº	%
	Ouvidoria Central	46	33,58	89	64,96	2	1,46	137
Ouvidoria CISAM	72	30,09	167	69,58	1	0,42	240	100
Ouvidoria HUOC	-	-	1	100	-	-	1	100
Ouvidoria PROCAPE	1	50	1	50	-	-	2	100
TOTAL GERAL	119	31,31	258	67,89	3	0,78	380	100

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



3.5. Eficiência da Ouvidoria

Unidade	Demorado		Normal		Rápido		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	26	18,98	48	35,04	63	45,99	137	100
Ouvidoria CISAM	6	2,50	69	28,75	165	68,75	240	100
Ouvidoria HUOC	-	-	1	100	-	-	1	100
Ouvidoria PROCAPE	2	100	-	-	-	-	2	100
TOTAL GERAL	34	8,94	118	31,05	228	60	380	100

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

3.6 Reutilização da Ouvidoria

Unidade	Não		Sim		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	16	11,68	121	88,32	137	100
Ouvidoria CISAM	1	0,42	239	99,58	240	100
Ouvidoria HUOC	-	-	1	100	1	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	2	50	2	100
TOTAL GERAL	17	4,47	363	95,52	380	100

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

