

1. Quadro Demonstrativo das Manifestações por **Natureza:**, **Denúncia**, Elogio, **LAI**, Reclamação, **Solicitação**, Sugestão
Rede de Ouvidoria da UPE Agosto de 2013
Fonte: Sistema Gcon/Governo Estadual

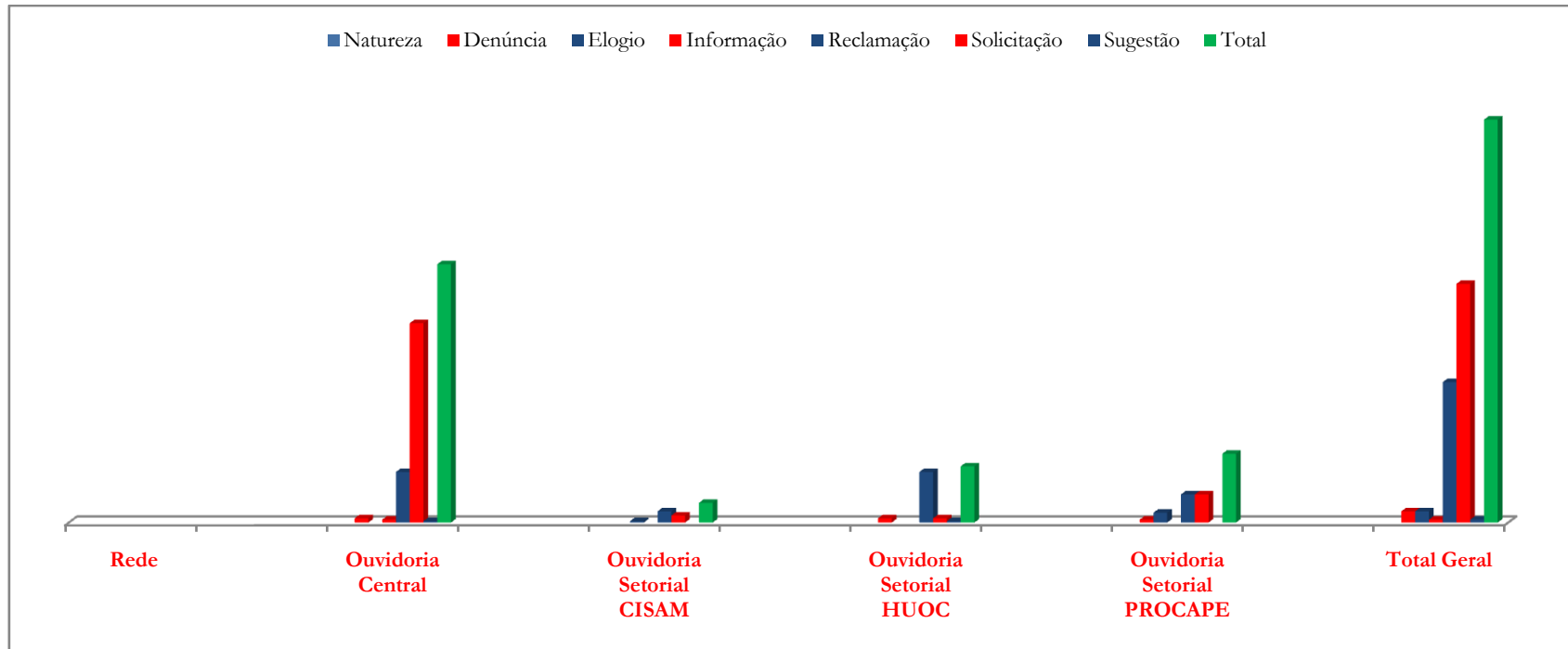
Natureza	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Rede							
Ouvidoria Central	3		2	36	142	1	184
Ouvidoria Setorial CISAM		1		8	5		14
Ouvidoria Setorial HUOC	3			36	3	1	40
Ouvidoria Setorial PROCAPE	2	7		20	20		49
Total Geral	8	8	2	100	170	2	287



1.2 Estatística das Manifestações por **Natureza**: Elogio, **Denúncia**, Informação, **LAI**, Reclamação, **Solicitação**, Sugestão

Rede de Ouvidoria da UPE **Agosto de 2013**

Fonte: Sistema *Gcon*/Governou Estadual

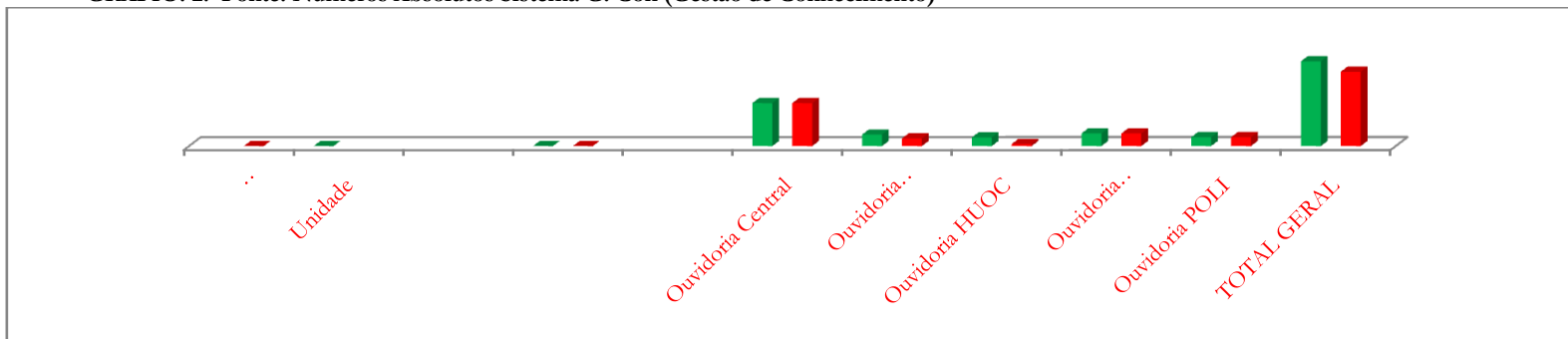


Quadro 2. Resolutividade das Manifestações

Natureza Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES		Concluídas no Prazo	
	Nº		Nº	
Ouvidoria Central	1145		1145	
Ouvidoria CISAM	306		205	
Ouvidoria HUOC	231		55	
Ouvidoria PROCAPE	337		337	
Ouvidoria POLI	237		237	
TOTAL GERAL	2256		1979	

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

GRÁFIO: 2. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

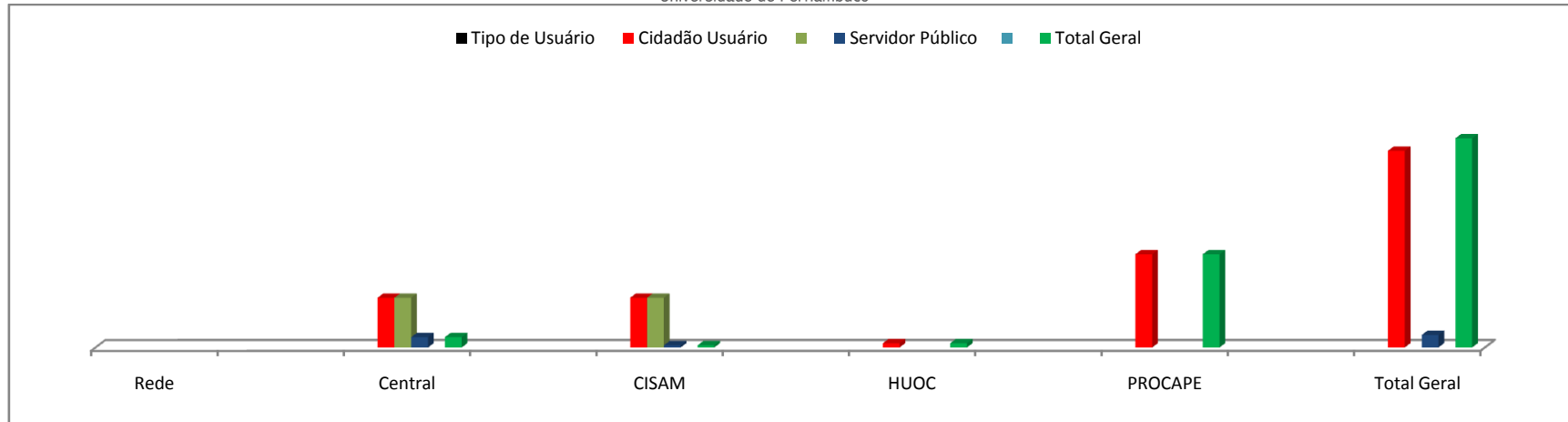


Quadro 3. Pesquisa de Satisfação:
3.1 Tipo de Usuário

Tipo de Usuário	Cidadão Usuário	Servidor Público	Total Geral
Rede			
Central	24	5	5
CISAM	24	1	1
HUOC	2		2
PROCAPE	45		45
Total Geral	95	6	101

GRÁFIO: 3. 1. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con



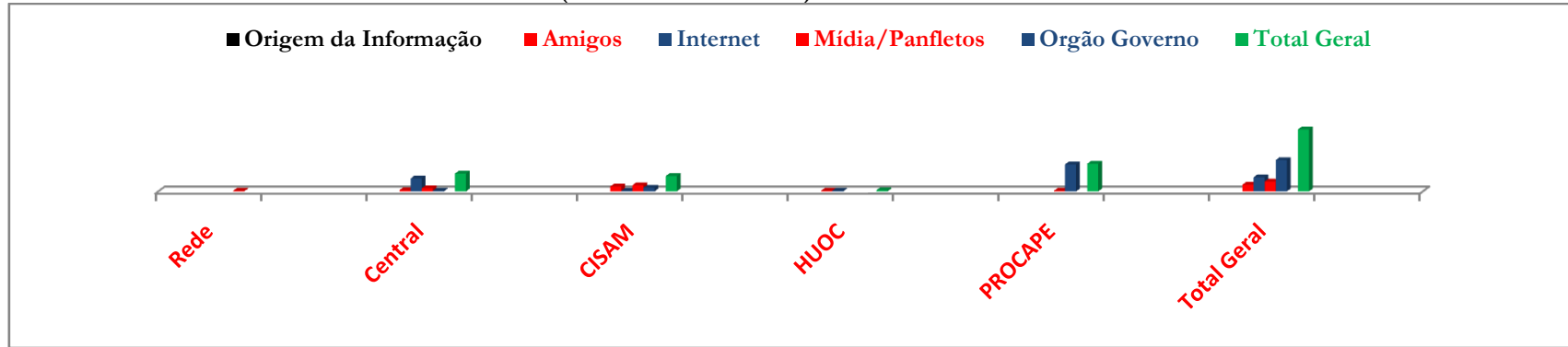


3.2 Origem da Informação

Origem da Informação	Amigos	Internet	Mídia/Panfletos	Orgão Governo	Total Geral
Rede					
Central	2	21	5	1	29
CISAM	8	1	10	6	25
HUOC	1	1			2
PROCAPE			1	44	45
Total Geral	11	23	16	51	101



GRÁFIO: 3. 2. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

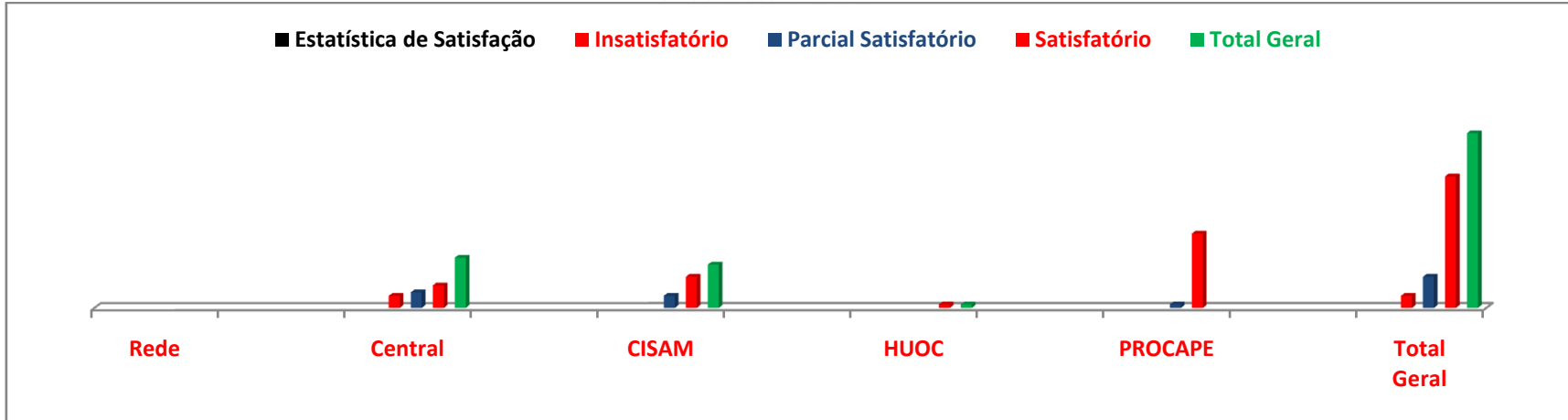


3. 3 Satisfação

Estadística de Satisfação	Insatisfatório	Parcial Satisfatório	Satisfatório	Total Geral
Rede				
Central	7	9	13	29
CISAM		7	18	25
HUOC			2	2
PROCAP		2	43	45
Total Geral	7	18	76	101

GRÁFIO: 3. 3. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)



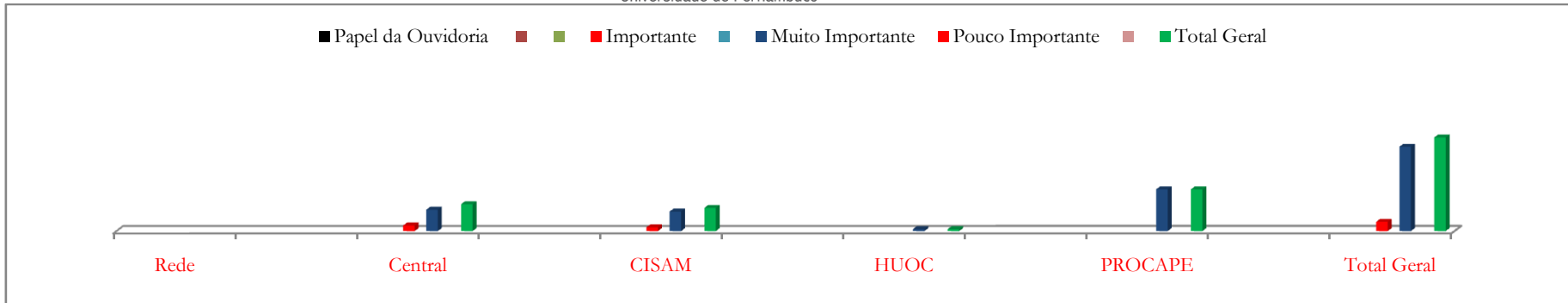


3.4 Papel da Ouvidoria

Papel da Ouvidoria	Importante	Muito Importante	Pouco Importante	Total Geral
Rede				
Central	6	23		29
CISAM	4	21		25
HUOC		2		2
PROCAPE		45		45
Total Geral	10	91		101

GRÁFIO: 3. 4. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)



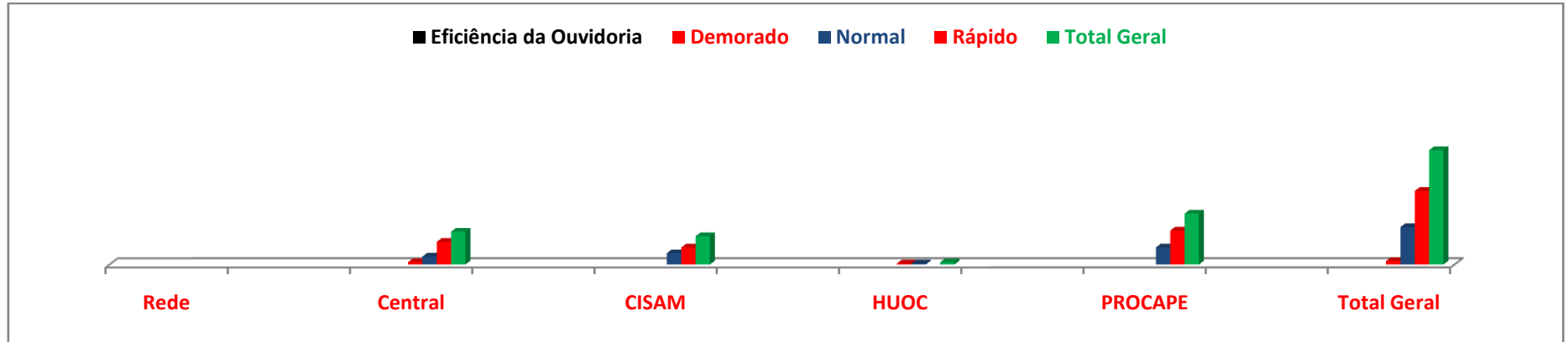


3.5 Eficiência

Eficiência da Ouvidoria	Demorado	Normal	Rápido	Total Geral
Rede				
Central	2	7	20	29
CISAM		10	15	25
HUOC	1	1		2
PROCAPE		15	30	45
Total Geral	3	33	65	101



GRÁFIO: 3. 5. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)



3.6 : Reutilização

Reutilização da Ouvidoria	Não	Sim	Total Geral
Rede			
Central	5	24	29
CISAM		24	24
HUOC	1	2	3
PROCAPE		45	45
Total	6	95	101

GRÁFIO: 3. 6. Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)



