

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Julho 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	-	-	1	0,84	39	33,05	24	20,33	54	45,76	-	-	-	-	118	100
Ouvidoria CISAM	2	8,69	-	-	-	-	16	69,56	5	21,73	-	-	-	-	23	100
Ouvidoria HUOC	3	25	-	-	-	-	6	50	3	25	-	-	-	-	12	100
Ouvidoria PROCAPE	1	2,77	-	-	-	-	23	63,88	12	33,33	-	-	-	-	36	100
TOTAL GERAL	6	3,17	1	0,52	39	16,93	69	36,50	74	39,15	-	-	-	-	189	100

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	118	108	91,52	10	8,47
Ouvidoria CISAM	23	13	56,52	10	43,43
Ouvidoria HUOC	12	3	25	9	75
Ouvidoria PROCAPE	36	7	19,44	29	80,55
TOTAL GERAL	189	131	69,31	58	30,68

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