

1. DADOS QUANTITATIVOS das MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE: Por Natureza/ FEVEREIRO 2015

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*	01	1,75	02	3,51	22	38,60	16	28,70	16	28,07	-	-	-	-	57	100
Ouvidoria CISAM**	01	7,69	01	7,69	-	-	09	69,23	01	7,69	01	7,69	-	-	13	100
Ouvidoria HUOC***	-	-	-	-	-	-	23	74,19	07	23,58	01	3,23	-	-	31	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	01	100	-	-	-	-	-	-	01	100
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>02</b>	<b>1,96</b>	<b>03</b>	<b>2,94</b>	<b>22</b>	<b>21,56</b>	<b>49</b>	<b>48,03</b>	<b>24</b>	<b>23,52</b>	<b>02</b>	<b>1,96</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>102</b>	<b>100</b>

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		Atendimentos Concluídos	
		Nº	Nº	%	Nº	%	Nº
Ouvidoria Central	57	53	92,98	4	7,02	53	92,98
Ouvidoria CISAM	13	10	76,92	3	23,01	12	92,30
Ouvidoria HUOC	31	0	0	31	100	0	0
Ouvidoria PROCAPE	1	0	0	0	100	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>102</b>	<b>63</b>	<b>61,76</b>	<b>39</b>	<b>38,23</b>	<b>65</b>	<b>63,72</b>

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

Tabela formatada

