

**1. DADOS QUANTITATIVOS das MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE: Por Natureza/ Maio 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*	1	2,63	-	-	27	71,05	7	18,42	3	7,89	-	-	-	-	38	100
Ouvidoria CISAM**	1	5,56	2	11,11	-	-	11	61,11	4	22,22	-	-	-	-	18	100
Ouvidoria HUOC***	2	16,67	-	-	1	8,33	8	66,67	-	-	1	8,33	-	-	12	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	17	65,38	9	34,62	-	-	-	-	26	100
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4</b>	<b>4,25</b>	<b>2</b>	<b>2,12</b>	<b>28</b>	<b>29,78</b>	<b>43</b>	<b>45,74</b>	<b>16</b>	<b>17,02</b>	<b>1</b>	<b>1,06</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94</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	
		Nº	%	Nº	%
Unidade		Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	38	37	97,37	1	2,63
Ouvidoria CISAM	18	9	50	9	50
Ouvidoria HUOC	12	1	8,33	11	91,67
Ouvidoria PROCAPE	26	1	3,85	25	96,15
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>94</b>	<b>48</b>	<b>51,06</b>	<b>46</b>	<b>48,93</b>

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

