

ATIVOS das MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE: Por Natureza

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*	150	3,60	68	1,63	1297	31,15	1043	25,03	1549	37,21	31	0,62	25	0,60	4163	100
Ouvidoria CISAM**	49	3,39	164	11,34	30	2,07	1008	69,71	173	11,96	22	1,52	-	-	1446	100
Ouvidoria HUOC***	167	11,85	45	3,19	31	2,20	916	65,01	222	15,70	28	1,99	-	-	1409	100
Ouvidoria PROCAPE****	37	2,08	210	11,71	37	2,06	921	51,20	545	30,40	43	2,40	-	-	1793	100
TOTAL GERAL	403	0,48	487	5,52	1395	15,83	3888	44,12	2489	28,24	124	1,40	25	0,28	88811	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. Resolutividade das Manifestações:

Resolutividade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	4.163	3.541	85,05	622	14,94
Ouvidoria CISAM	1.446	1.121	77,52	797	22,47
Ouvidoria HUOC	1.409	259	20,93	1114	79,07
Ouvidoria PROCAPE	1793	869	48,46	854	51,54
TOTAL GERAL	8.811	5.826	66,12	2985	33,87

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



ISA 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		629	84,09	119	15,91	748	100
Ouvidoria CISAM		889	89,88	100	10,11	989	100
Ouvidoria HUOC		21	80,77	5	19,26	26	100
Ouvidoria PROCAPE		566	92,18	48	7,82	614	100
TOTAL GERAL		2105	88,55	272	11,44	2377	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		63	8,42	587	78,48	39	3,34	59	7,89	748	100
Ouvidoria CISAM		311	31,41	10	0,10	360	36,40	308	31,14	989	100
Ouvidoria HUOC		6	23,08	5	19,23	10	38,46	5	19,23	26	100
Ouvidoria PROCAPE		40	6,51	6	0,98	50	8,14	518	84,36	614	100
TOTAL GERAL		420	17,66	608	25,57	459	19,31	890	37,44	2377	100

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



3. 3. Estatística de Satisfação

Unidade	Insatisfatório		Parcial Satisfatório		Satisfatório		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	153	20,45	256	34,22	339	45,32	748	100
Ouvidoria CISAM	62	6,2	201	20,32	726	73,41	989	100
Ouvidoria HUOC	3	11,54	10	38,46	13	50	26	100
Ouvidoria PROCAPE	3	0,49	14	2,28	597	97,23	614	100
TOTAL GERAL	221	9,29	481	20,23	1675	70,46	2377	100

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

3. 4. Papel da Ouvidoria

Unidade	Importante		Muito Importante		Pouco Importante		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%			Nº	%
Ouvidoria Central	205	27,41	530	70,86	13	1,74	748	100
Ouvidoria CISAM	244	74,72	739	74,72	6	0,61	989	100
Ouvidoria HUOC	6	23,08	19	73,08	1	3,85	26	100
Ouvidoria PROCAPE	49	7,89	565	92,02	-	-	614	100
TOTAL GERAL	504	21,20	1853	77,95	20	0,84	2377	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	94	12,57	230	30,75	424	56,68	748	100
Ouvidoria CISAM	42	4,15	293	29,63	654	66,13	989	100
Ouvidoria HUOC	4	15,38	10	38,46	12	46,15	26	100
Ouvidoria PROCAPE	5	0,81	106	17,20	503	81,19	614	100
TOTAL GERAL	145	6,10	639	26,88	1593	67,01	2377	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	56	7,49	692	92,51	748	100
Ouvidoria CISAM	10	10,01	979	98,99	989	100
Ouvidoria HUOC	1	3,85	25	96,15	26	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	614	100	614	100
TOTAL GERAL	67	2,81	2310	97,18	2377	100

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

