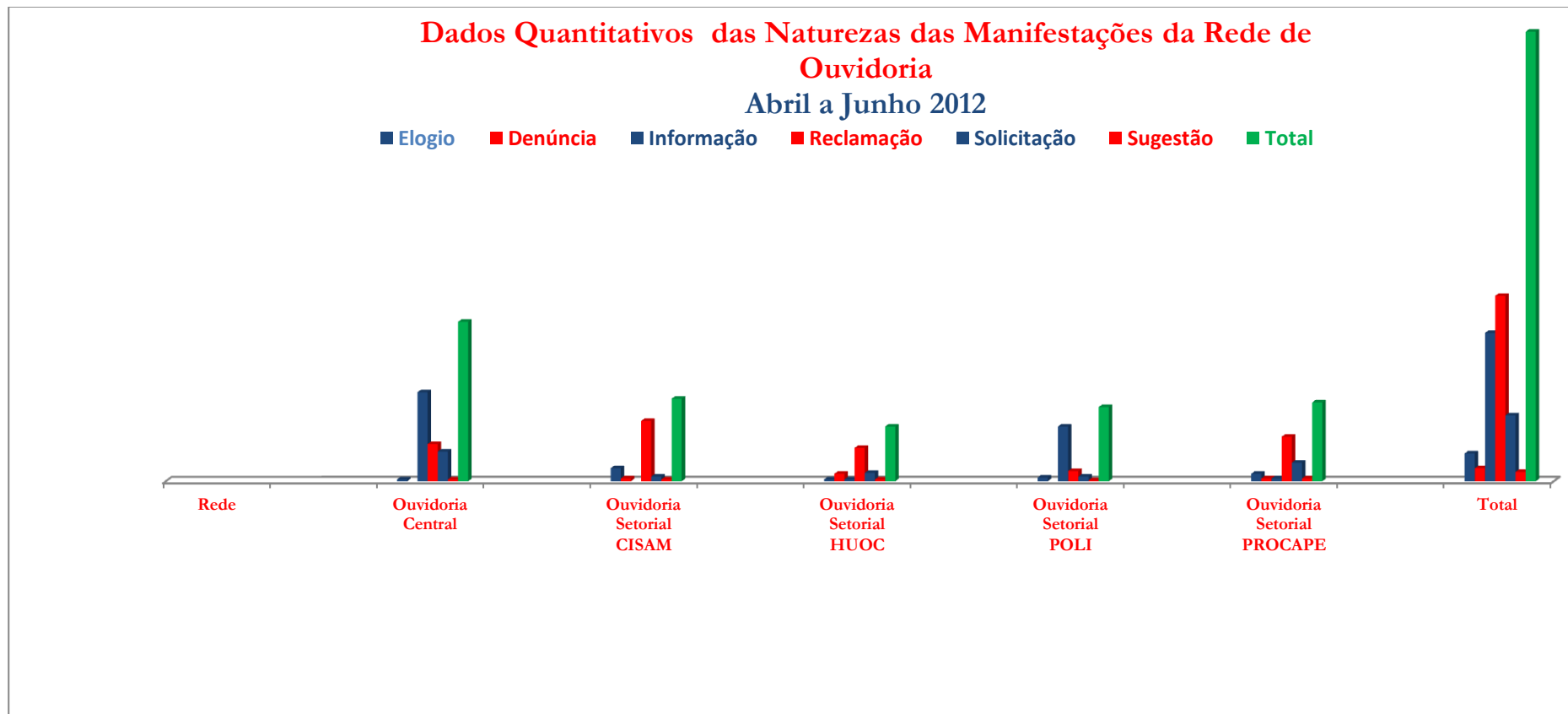
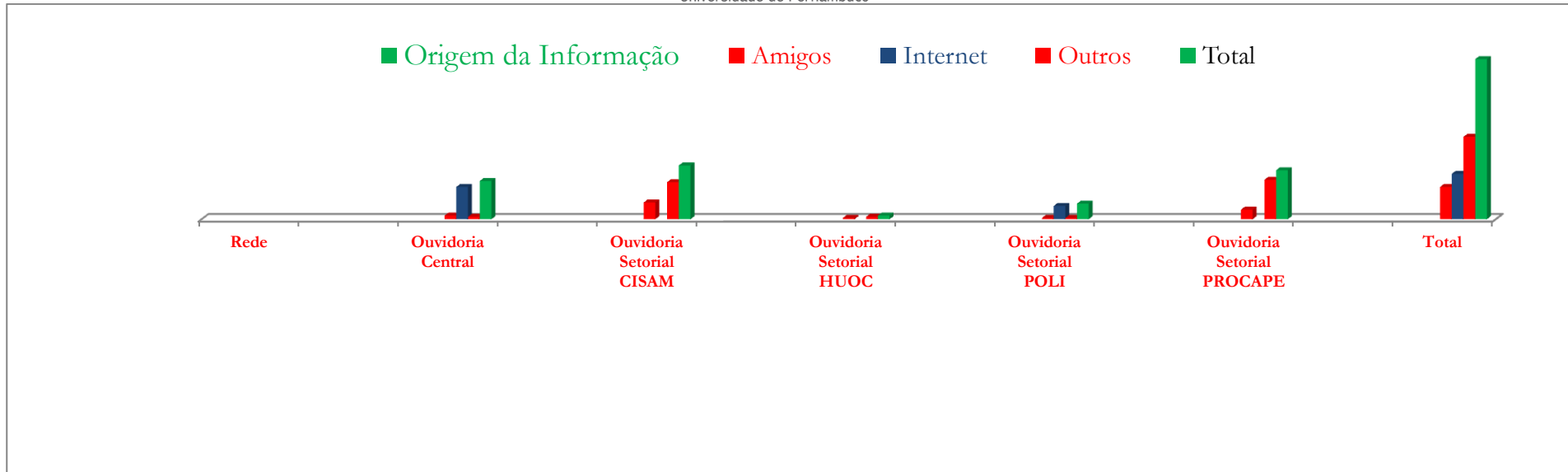
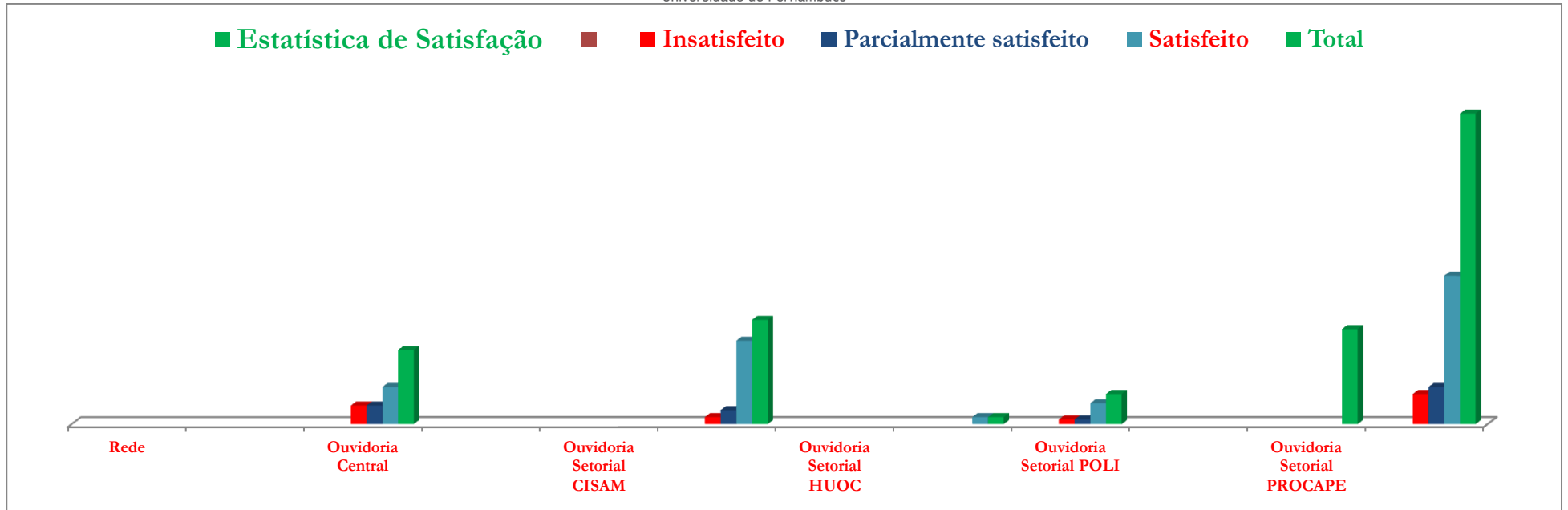


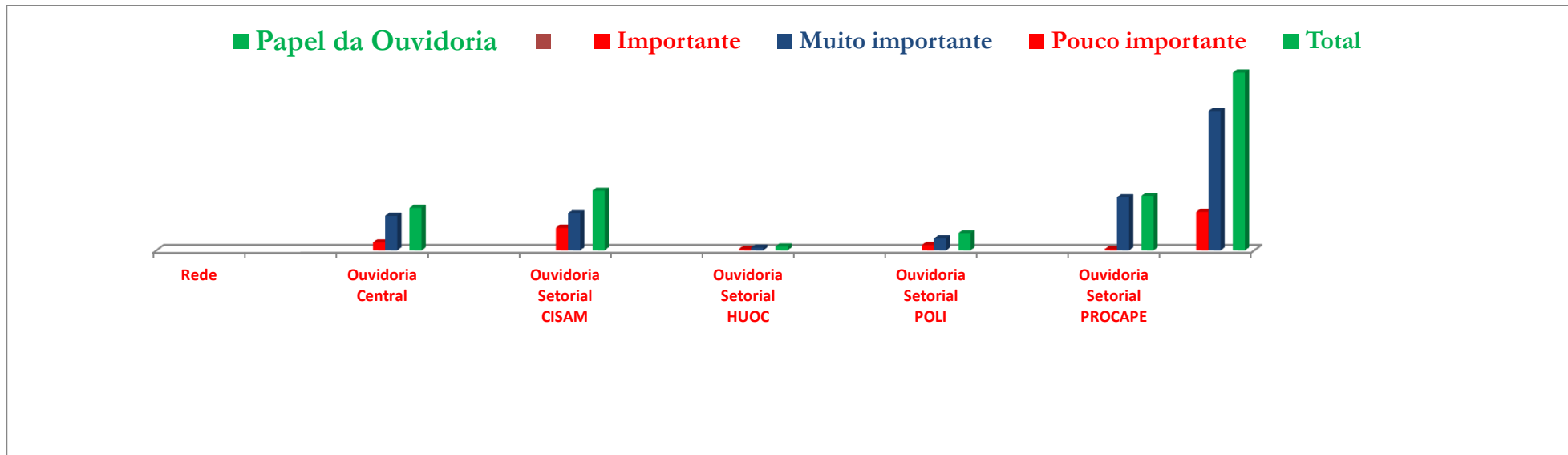
# 1. Dados Quantitativos: Estatística das Manifestações por Natureza da Rede de Ouvidoria da UPE – Abril a Junho 2012

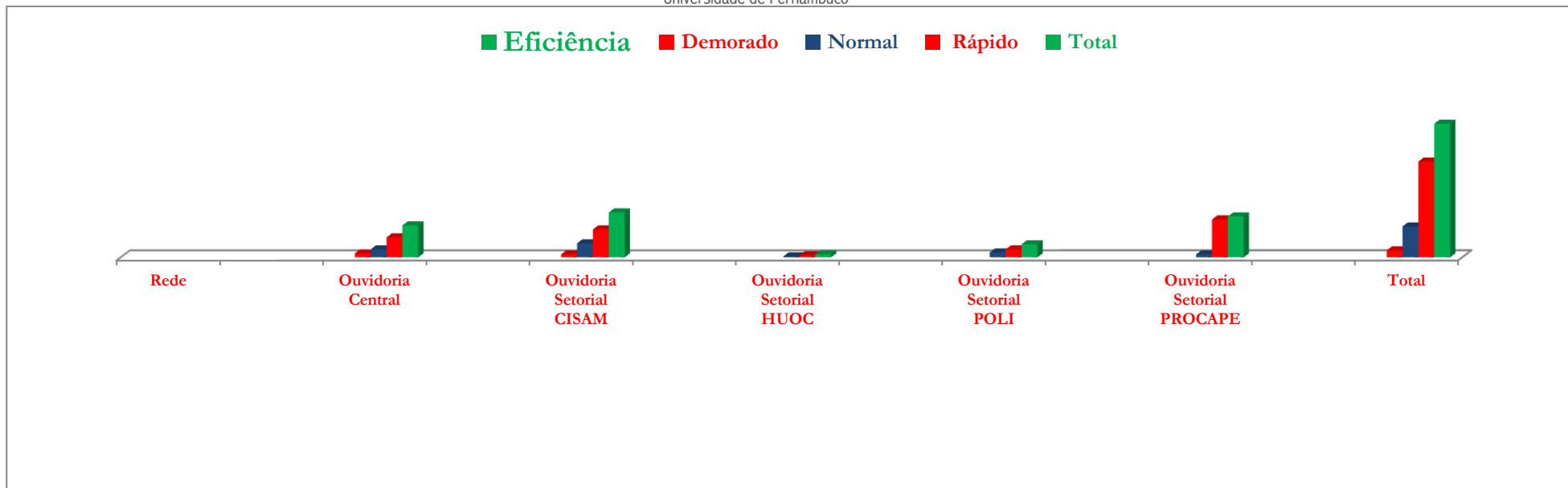
Fonte: Sistema Gcon/Governo Estadual

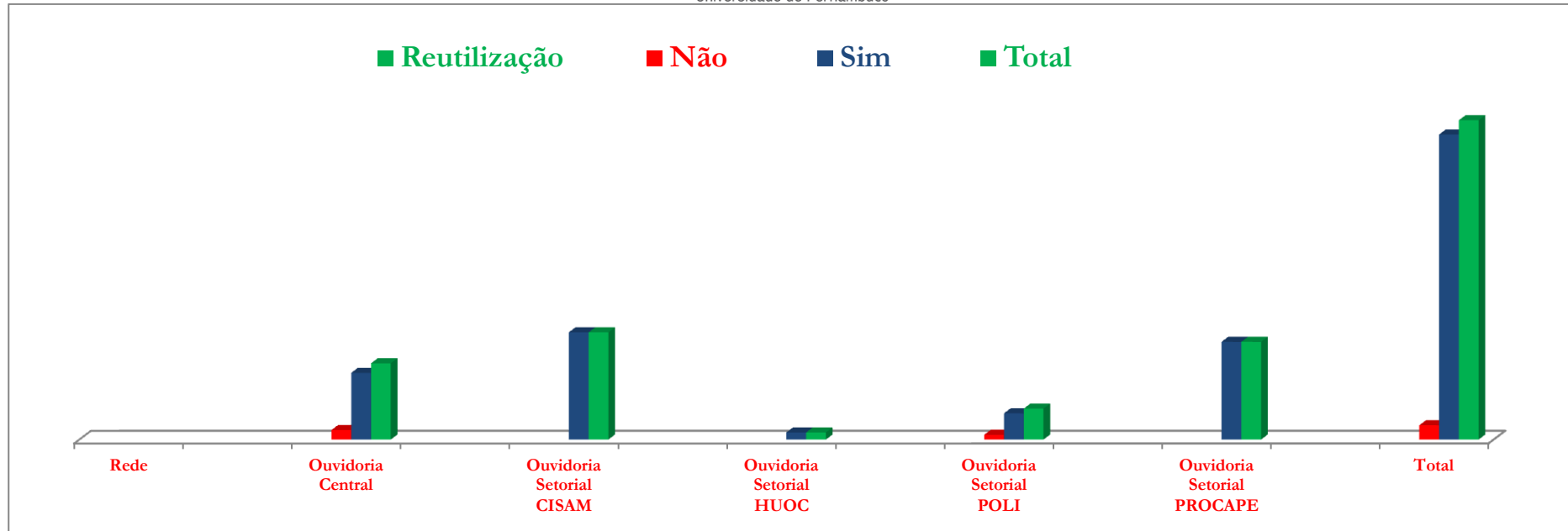












## 2. Dados Qualitativos Reincidentes no período de Abril a Junho de 2012

Fonte: Sistema *Gcon*/ Governo Estadual

<b>Rede Ouvidoria</b>	<b>Unidades de Educação e Unidades de Saúde</b>	<b>Área</b>	<b>Assunto</b>
<b>Ouvidorias Universitárias</b>	<b>Central/FCAP, FOP, POLI</b>	Graduação	Mobilidade Acadêmica
		Vestibular	Remanejamento
		Pós-Graduação	Cursos de lato e <b>stricto</b> Sensu
		Assessoria para Assuntos Internacionais	PROVALIDA
		Controle Acadêmico	Mobilidade Interna
		Coordenação Curso de Engenharia Eletrônica	Conduta Prof. em sala de aulas
<b>Ouvidorias Saúde</b>	<b>CISAM/HUOC/PROCAPE</b>	Central de Leitos	0800
		Divisão Ambulatorial	Atraso no atendimento
		Diretoria	Marcação de consulta
		Divisão de Planejamento	Suspensão de cirurgia
		Nutrição	Horário de entrega e qualidade das refeições
		Ambulatório Geral	Mau atendimento
		Coordenação Enfermagem	Dificuldade na marcação de consultas
		Coordenação Médica	Dificuldades na realização de exames
		Marcação de Consultas	Dificuldade na marcação
		Marcação de Exames	Dificuldade na realização de exames
		Dificuldade nas informações	Ruídos gerando mau informações
		Dificuldade no atendimento	Pela equipe médica



2.1

Positivos/Fortes	Fatores Internos	Fatores Externos	Positivos/Fortes
	Fortalezas	Oportunidades	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interligação da Rede de Ouvidoria desta Universidade com as Ouvidorias Públicas do Estado de Pernambuco;</li> <li>2. Apoio à Gestão Central desta Universidade para fortalecimento Institucional;</li> <li>3. Manifestações de cunho internacional: Portugal, Itália, Chile, Espanha, Canadá e de várias cidades brasileiras;</li> <li>4. Divulgação de Relatório as manifestações dos usuários para ciência do Magnífico Reitor e a comunidade universitária no endereço eletrônico da Instituição. Divulgação da rede de relacionamentos “Facebook;”</li> <li>5. Envio de Relatório à Comissão Permanente de Avaliação da Universidade anualmente.</li> <li>6. Participação como representante no Conselho Deliberativo da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Seccional de Pernambuco.</li> <li>7. Ações para a realização do <b>1º Fórum de Ouvidorias das Instituições de Ensino Superior/ IES do Estado de Pernambuco</b></li> <li>8. Pontuação positiva da Instituição junto ao MEC por Ouvidoria implantada e atuante na Instituição.</li> <li>9. Lei de Acesso à Informação/ LAI. Facilitadora na agilização das manifestações.</li> </ol>			
Negativos/Fracos	Fatores Internos	Fatores Externos	Negativos/Fracos
	Fraquezas	Ameaças	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deficiência e ruídos na comunicação da Instituição;</li> <li>2. Dificuldade na Promoção de Eventos;</li> <li>3. Apesar de a Ouvidoria oferecer subsídios para mudanças Institucionais, precisamos trabalhar mais a cultura para aceitação dos Gestores;</li> </ol>			





#### 4. Ações de Melhoria

1. Criar a Ouvidoria no organograma da Universidade, Faculdades e Hospitais para definindo sua posição quanto a sua hierarquia dentro da Instituição;
2. Potencializar a utilização dos dados da Ouvidoria para Planejamento estratégico de gestão;
3. Incentivar a informação e com o esclarecimento à comunidade universitária e à sociedade para a discussão e absorção de conceitos propostos de cidadania e institucionalização.

#### 5. Sugestões:

1. Melhorar a comunicação Institucional;
2. Realizar treinamentos para melhor desenvolvimento Institucional;
4. Sistema de informação mais rápido na Instituição;
5. Concursos para aumentar o quadro de servidores em *déficit*;

***Maria do Rosário Lapenda***  
***Ouvidora Central UPE***

