

Pernambuco/UPE foi implantada no dia 15.12.2008, através da Portaria Nº 1017/2008 do Magnífico Reitor, com publicação no DO no dia 8.1.2009.

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco/UPE gerencia a rede de ouvidorias setoriais situadas nas Unidades de Educação e Saúde e Unidade de Educação. Nas Unidades de Saúde funcionam as Ouvidorias Setoriais do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros (Cisam), do Hospital Universitário Oswaldo Cruz (Huoc) e do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco (Procape). Nas unidades de Ensino e Saúde funcionam as Ouvidorias Setoriais da Escola Politécnica de Pernambuco (Poli), da Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (Fcap) e da Faculdade de Odontologia de Pernambuco (FOP). (**Vide quadro de visitas as Ouvidorias Setoriais**).

Os dados foram delineados através de subsídios colhidos no Sistema no período de **1º de janeiro de 2010 a 30 de novembro de 2010**. Data assim estipulada para encaminhamento dos dados à Comissão Própria de Avaliação/CPA. Porém os dados **qualitativos por área assunto** da Ouvidoria Central constam neste relatório até o dia **22 de dezembro de 2010**. (**Vide anexo - listagem de atendimento por área assunto da Ouvidoria Central da UPE**).

Os dados quantitativos por natureza, área e assunto são gerados automaticamente através do Sistema. Os resultados das manifestações em caráter quantitativo e qualitativo são retroalimentados mensalmente e enviado à Ouvidoria Central do Estado em forma de relatório consolidado. As manifestações são caracterizadas como: abertas no prazo, abertas fora do prazo, concluídas no prazo e concluídas fora do prazo, gerando, ainda, uma pesquisa de satisfação aos usuários do sistema.

As manifestações catalogadas por **área** e **assunto** que foram parametrizadas no Sistema ATI/Multisolution de acordo com a dinâmica e operacionalização da atual Estrutura Organizacional da UPE como Pró-Reitorias, Coordenadorias, Gerências, Comissões, Programa, Projetos, Diretorias, Coordenadoria de Educação e Educação e Saúde etc, que compõem a Instituição.

Nos dados quantitativos das manifestações da Rede de Ouvidorias da UPE no período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2010, no item **atendimento por área** o maior índice de demanda se concentram: Ouvidoria Central - **Graduação**. Ouvidoria Setorial do Cisam - **Central de leitos**. Ouvidoria Setorial da FCAP - **Pós-Graduação (dados não oficial, sem registro no sistema)**. Ouvidoria Setorial do Huoc - **Coordenadoria Médica**. Ouvidoria Setorial da POLI - **Controle Acadêmico**. Ouvidoria Setorial do PROCAPE - **Ambulatório**. (**Vide gráficos: Dados Estatístico da Rede de Ouvidoria da UPE por e área assunto**).

Verifica-se que no período de 1º de janeiro a 30 de novembro de 2010 um total de **1284** manifestações encaminhadas á rede de Ouvidorias desta Universidade. A maior concentração das demandas foi de natureza, **reclamação** com dados relevantes nos três hospitais universitários que compõem a nossa rede. Foram **123** no **CISAM**, **149** no **HUOC** e **172** no **PROCAPE**, perfazendo um percentual de **34,5%** no total geral das reclamações. (**Vide quadro de dados quantitativos e comparativos das Naturezas das Manifestações**).

Nossa apresentação foca ainda dados quantitativos **reincidentes** da Ouvidoria Central e Setoriais Ouvidorias Setoriais da Universidade, encaminhados pelos Ouvidores Setoriais e



Central, através de senha de navegação. **(Vide dados quantitativos de Manifestações recorrentes).**

Observamos que em relação ao ano de 2009 houve um decréscimo em relação as manifestação na rede, com exceção da Ouvidoria Setorial da Escola Politécnica de Pernambuco/POLI que apresentou um aumento em relação ao ano passado de mais de 100% nas demandas, na área de Controle Acadêmico. **(Vide quadro de dados quantitativos e comparativos das Naturezas das Manifestações).**

A Faculdade de Ciência da Administração de Pernambuco/FCAP não apresentou dados no Sistema por não ter inserido as respectivas manifestações. A Ouvidoria Setorial daquela Unidade recebeu as manifestações no período analisado através do seu Portal respondendo diretamente ao cidadão-usuário, não formalizando as Manifestações. Sendo assim não há registros estatísticos. Mas esta Ouvidoria Central já tomou as providencias necessárias para tal em reunião com o Ouvidor Setorial daquela Unidade com treinamento.

A Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP desde a implantação da Ouvidoria até a presente data não apresenta manifestações no seu Sistema. Realizamos reunião com o Ouvidor Setorial daquela Unidade demonstrando a necessidade de maior divulgação, visto que a Universidade que apresenta um sistema de Ouvidoria fortalecido é um item para uma pontuação positiva junto ao MEC. **Salientamos que as Ouvidorias Setoriais citadas tem manifestações de naturezas diversas que são encaminhadas à Ouvidoria Central e direcionadas aquelas Unidades através do Ouvidor Setorial e da respectiva direção.**

A Ouvidoria Central realizou no decorrer do ano de 2010 várias reuniões técnicas com a rede de Ouvidorias Setoriais desta UPE para planejamento de atividades, divulgação do link da rede no Portal da Universidade, discutir a importância do sistema fortalecimento da rede para o desenvolvimento da Instituição, interação etc. Participação também em reuniões na Secretaria de Articulação Social, Fórum, Congresso em nível Nacional e Internacional.

