

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO É UPE

OUIDORIA CENTRAL

DADOS QUANTITATIVOS e COMPARATIVOS das NATUREZAS as MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUIDORIAS DA
UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

01 de janeiro de 2009 a 31 de dezembro de 2010

01 de janeiro de 2010 a 30 de novembro de 2010

Natureza/Ano	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL		%	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Ouvidoria Central	51	14	14	10	130	68	116	80	104	84	03	4	418	260	34%	20,2 %
Ouvidoria CISAM	-	1	49	18	7	1	161	123	06	5	04	4	227	152	18,5 %	11,8 %
Ouvidoria FCAP	-	2	-	1	-	35	-	3	-	12	-	-	-	53	-	4,1%
Ouvidoria FOP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ouvidoria HUOC	31	28	09	7	06	1	154	149	21	22	03	5	224	212	18,2 %	16,5 %
Ouvidoria PROCAPE	06	6	47	46	09	2	140	172	87	61	12	5	301	292	24,5 %	23,0 %
Ouvidoria POLI	05	3	08	3	16	245*	20	30	07	32	01	2	57	313	4,8%	24,4 %
TOTAL GERAL	93	54	127	85	168	352	591	557	225	216	23	20	1227	1284	100	
%	7,5 %	4,2%	10,3 %	6,6%	14%	27,4%	48,1%	43,3 %	18,3 %	17%	1,8%	1,5%	100			

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

* Escola Politécnica de Pernambuco/POLI teve um aumento de mais de 100% em relação ao ano anterior. Vide Quadro anexo.





Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO



Pontos Fortes:

Apoio à Gestão Central desta Universidade para fortalecimento Institucional.

Ouvidoria Central navega em toda rede de Ouvidorias Setoriais desta Universidade.

O Sistema de Ouvidoria colabora na transformação do Serviço Público agilizando, a instituição para atender as necessidades da sociedade.

Sistema de Ouvidoria como ferramenta para apoio à Gestão da Instituição.

Gestores da UPE comprometidos com o Sistema de Ouvidoria.

Divulgação constante desta Ouvidoria na comunidade Universitária.

Link da rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco implantado e retroalimentado no portal www.upe.br.

Sala adequada para atendimento presencial e via *online*.

Divulgação mensal do Relatório com o tratamento das manifestações para ciência do Magnífico Reitor.

Divulgação mensal do Relatório (dados quantitativos) das Manifestações através do Portal desta UPE.

Implantação de Urnas nas Unidades de Educação e Educação e Saúde da UPE.

Participação da Ouvidoria em Congresso Internacional de Ouvidores e *Fórum* de Ouvidores Universitários na Cidade de Belo Horizonte.

Participação desta Ouvidoria em vários eventos (cursos, seminário, treinamentos, encontros) promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado.

Reuniões com Ouvidores Setoriais: Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM, Faculdade de Ciência da Administração de Pernambuco/FCAP, Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP, Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC, Escola Politécnica de Pernambuco/POLI e Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE.

Visita técnica as Ouvidorias Setoriais desta Universidade





Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO



Unidade de Odontologia de Pernambuco /FOP, capacitando o Ouvidor Setorial daquela Unidade de Ensino.

Interligação da Rede de Ouvidoria desta Universidade com as Ouvidorias Públicas do Estado de Pernambuco.

Emissão de Relatórios Mensais à Ouvidoria Central do Estado de Pernambuco.

A Ouvidora Central tornou-se Membro do Comitê de Ética da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman 6 Seccional de Pernambuco.

Retorno as manifestações depositadas nas Urnas das Unidades de Educação e Educação e Saúde.

Projeto para realização de Evento no ano de 2011.

Artigo científico a ser publicado em revista oficial do Governo do Estado de Pernambuco, sobre a realidade de uma Ouvidoria Universitária.

Artigo Científico publicado pela revista Cientifica da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco e IPEA.

Pontos Fracos:

Morosidade de alguns gestores no trato das manifestações, considerando que a existência de tempo hábil para respondê-las.

Deficiência na comunicação da Instituição.

Dificuldade para Promoção de Eventos.

Tratamento às Manifestações fora do prazo.

Ausência de uma linha 0800.

Gestores que não respondem às manifestações.

Respostas às manifestações fora do prazo.





Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO



ral para apoio burocrático.

Falta de autonomia e verba para Ouvidoria.

Implementação de modelos de gestão para facilitar as dificuldades burocráticas no processo das respostas s Manifestações.

Manifestações inerentes a Ouvidoria Setoria da Faculdade de Ciência da Administração de Pernambuco/FCAP não inserida no Sistema pelo Ouvidor daquela Unidade.

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria Central UPE



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE
Av. Agamenon Magalhães, s/n, Santo Amaro ã Recife-PE
CEP - 50100-010 ã FONE: (81) 3183.3700 ã FAX: (81) 3183.3758
Site: www.upe.br ã CNPJ: 11.022.597/0001-91