

OUVIDORIA SETORIAL	CISAM	FCAP	FOP	HUOC	POLI	PROCAPE
Oficialização Ouvidoria	16 de Outubro de 2001	PORTARIA Nº 230/2010, retroativa a 01.02.2010. Funcionamento junho 2010	PORTARIA Nº 0302/2009 de 14/04/2009	Oficializada desde 1997.	PORTARIA Nº 0269/2009 de 13/04/2009	PORTARIA Nº 676/2007, retroativa a 29/09/2006
Número de Demandas Janeiro a 30 de Novembro 2010	152	53 (Não inseridas no Sistema)	Manifestação via Ouvidoria Central	212	315	295
Local de funcionamento	Sala adequada à Ouvidoria no prédio sede do CISAM.	Sala adequada. Funciona na Assessoria de Comunicação da Unidade.	Sala situada na Secretaria da Unidade entre a Coordenadoria de Graduação e Pós-Graduação. Funciona também em outro computador as informações do número de atendimento para o SUS.	Sala situada no Pavilhão Ageu Magalhães. Entrada Lateral do Hospital.	Setor de Contabilidade da unidade.	Sala no 2º andar do PROCAPE, onde se situa a administração central do Hospital
Ouvidor (a)	Tânia Santos ó Assistente Técnico	Otoniel Germínio da Silva ó Assistente	Percilio Joaquim ó Assistente Técnico.	Maria Odília ó Técnico Nível Superior/Psicóloga	Clovis Romildo ó Assistente Técnico	Zélia Martiniano ó Técnico de Nível Superior ó

		Técnico				Assistente Social.
Ouvidor Adjunto	Mirian Braga ó Assistente técnico	-	-	Luciano Oliveira -Técnico em Enfermagem	-	
Número de servidores/estagiários em atuação	Dois estagiários	-	-	Um Técnico em Contabilidade Um Mensageiro	-	Um burocrata, auxiliar de Ouvidoria.
Número de computadores	Dois. Sendo um doação Ouvidoria Geral do Estado/óPENAGEö	Um computador	Um computador doação Ouvidoria Geral do Estado/óPENAGEö	Dois. Sendo um doação Ouvidoria Geral do Estado/óPENAGEö	Um computador.	Dois. Sendo um doação Ouvidoria Geral do Estado/óPENAGEö
Infra- estrutura	Adequada	Adequada	Móveis obsoletos. Não adequado de acordo com a ergonomia	Móveis obsoletos. Não adequado de acordo com a ergonomia.	Móveis obsoletos. Não adequado de acordo com a ergonomia.	Adequada, porém móveis obsoletos
Dificuldades Técnicas	Demora nas respostas às manifestações por parte dos Gestores. Não dispor de meios adequados para maior divulgação da Ouvidoria.	Conscientização dos Gestores quanto a importância do papel da Ouvidoria como ferramenta de Gestão Cursos de capacitação com a participação dos Ouvidores setoriais em congressos e palestras .	Falta de divulgação da Ouvidoria dentro da comunidade acadêmica e aos usuários das clínicas integradas daquela Unidade.	Falta de Pessoal Falta de material para uso administrativo Demora nas respostas às manifestações por gestores. Manifestantes verbalizam encaminhar suas	Falta de Pessoal Falta de material para uso administrativo. Conscientização dos Gestores quanto a importância do papel da Ouvidoria como ferramenta	Falta de capacitação de servidores. Melhorar o acolhimento, a comunicação e o sistema de informação entre os profissionais que atuam no hospital

	Plata de servidores para operacionalização e atendimento.	Disponibilização de recursos para atender as necessidades físicas e materiais das ouvidorias.	Divulgação da Ouvidoria na <i>homepage</i> da Unidade	manifestações sem resolução ao Ministério Público. Ciência à Ouvidoria das mudanças de gestores do nosocômio	de gestão. Aquisição de uma linha 0800. Participação no PPA para disponibilizar recursos para funcionamento da Ouvidoria. Ouvidoria constar no Organograma da Universidade para definir sua posição na hierarquia da Instituição.	
				Acesso ao Perfil de atribuição das Coordenações e Divisões do nosocômio. Para facilitar o encaminhamento das demandas.,		
	Mudança para um	Ferramenta de gestão		Apoio ao Gestor no	Apoio ao Gestor no	Estrutura física ó local de

<p>Pontos Fortes</p>	<p>Novo espaço, com uma saleta para atendimento.</p> <p>Local adequado e centralizado ao atendimento público.</p> <p>Encaminhamento de Relatórios para ciência da Direção.</p>	<p>com a visão de prestar melhor atendimento ao Cidadão.</p> <p>Consciência do gestor em fortalecer a Ouvidoria.</p> <p>Ouvidor Capacitado.</p> <p>Apoio da Ouvidoria Geral no desenvolvimento dos ouvidores</p>	<p>-</p>	<p>fortalecimento da instituição.</p>	<p>fortalecimento da instituição.</p> <p>Atender as necessidades do cidadão.</p> <p>Relatórios mensais à Direção.</p> <p>Participação em Cursos e Congresso.</p> <p>Opinião publicada pelo IPEA e Ouvidoria Geral do Estado.</p>	<p>fácil acesso.</p> <p>Apoio dos gestores, manifestações atendidas em médio prazo, com soluções imediatas.</p> <p>Elogios constantes ao atendimento da Ouvidoria Setorial do PROCAPE.</p>
<p>Pontos Fracos</p>	<p>Ausência de um atendimento via 0800, para atendimento à população.</p> <p>Falta de servidores. Estagiários quando capacitados expira o</p>	<p>Dificuldade de promoção da existência da ouvidoria e eventos;</p> <p>Carência de pessoal (apoio de ouvidor);</p> <p>Falta de conscientização aos gestores da importância da</p>	<p>-</p>	<p>Morosidade ao retorno das Manifestações.</p> <p>Maior conscientização dos gestores.</p> <p>Maior interação dos Gestores com a Ouvidoria.</p>	<p>Falta de um local próprio para funcionamento da Ouvidoria</p>	



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

	tempo de estágio.	existência e fortalecimento institucional da ouvidoria.				
	Falta de verba para Ouvidoria.					

Data referencia: 30 de novembro de 2010



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE
Av. Agamenon Magalhães, s/n, Santo Amaro É Recife-PE
CEP - 50100-010 É FONE: (081) 3416.4000 É FAX: (081) 3416.4108
Site: www.upe.br - C.G.C.: 11.022.597/0001-91