



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

Setembro 2016

1. Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão, LAI

Natureza	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		LAI		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	1	10,0	-	-	4		3	60,0	-	-	-	-	02	-	10	100
Ouvidoria CISAM	1	16,25	1	16,67	-	-	4	66,67	-	-	-	-	-	-	6	100
Ouvidoria HUOC	1	4,76	1	4,76	-	-	15	71,43	4	19,05	-	-	-	-	21	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	4	14,29	24	85,71	-	-	-	-	28	100
TOTAL GERAL	03	4,61	02	3,07	04	6,15	26	40	28	43,07	-	-	02	3,07	65	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento)

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações:

Resolutividade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Unidade					
Ouvidoria Central	10	8	80,0	02	20
Ouvidoria CISAM	06	5	83,33	01	16,67
Ouvidoria HUOC	21	2	9,52	19	90,48
Ouvidoria PROCAPE	28	24	85,71	04	14,29
TOTAL GERAL	65	39	60,0	26	40

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



Monitoramos nossa "rede" e temos ciência das manifestação que geram sempre nas Unidade de Saúde em função de : mau atendimento (médico e servidores), falta de médicos, dificuldades no 0800, dificuldade de marcação de exames, pacientes que não conseguem marcar exames eletronicamente por não ter conhecimento de informática, trocas de exames,prontuários não encontrados, ausência de fisioterapia,dificuldades para revisão de marca passos, falta de medicações,dificuldades de estacionamento informações sobre cursos EAD,convocação por seleção simplificada, professores do Estado à disposição do Campus Mata Norte:

Maior contingente de Recursos Humanos;

Maior número de servidores;

Concursos para preenchimento de vagas por aposentadoria e falecimento;

Maior infra- estrutura nos Hospitais;

Treinamentos de Relações Humanas no Trabalho e Atendimento ao Público;

Sistema de marcação facilitado para os muitos pacientes que moram no interior do Estado e têm dificuldades para marcar consultas e voltas e não sabem manusear informática por falta de escolaridade;

Maior responsabilidade quantos aos prontuários e trocas de exame para tal sugerimos capacitação aos servidores que trabalham nestes setores;

Maior celeridade no Sistema *Gcom*;

Maior atuação de Ouvidoria Setorial da FOP- inoperante;

Versão 10 do explore para pudermos realizar as demandas em qualquer PC ou aparelhos movéis;

SUGIRO UM PLANEJAMENTO PARA JUNTAMENTO COM A SCGE/OUVIDORIA GERAL UM PROJETO URGENTE PARA ATRAVÉS DE OUVIDORIA PRESENTE FAZERMOS UMA GRANDE DIVULGAÇÃO NAS UNIDADES DE ENSINO DA UNIVERSIDADE, VERSANDO TRAZER MAIORES SUBSÍDIOS ACADÊMICOS E UNIVERSITÁRIOS.

VISTO QUE AS NOSSAS DEMANDAS ESTÃO DIMINUINDO MÊS A MÊS E COM O NCTI DESTA INSTITUIÇÃO CRIOU UM APLICATIVO PARA ALUNOS ATRAVÉS DE CELULARES PENSO QUE TIROU UM POUCO A OUVIDORIA UNIVERSITÁRIA DE "CENA"



Maiores informações no Portal da Universidade;

Dentre algumas ações da ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco neste mês de setembro de 2016:

A Certificação da Ouvidora Maria do Rosário Lapenda foi revalidada através do V curso de Certificação de Ouvidoria;

Reunião para a Ouvidoria Presente nas Unidades de Saúde da Universidade de Pernambuco;

Participação na Reunião da Rede na SCGE;

Reunião com ouvidores do CISAM, PROCAPE e HUOC com pauta aberta, onde foram abordados diversos temas;

Participação no Simpósio de Saúde promovido pela Superintendência dos Hospitais desta Universidade;

Monitoramento do Portal de Transparência desta Universidade;

Planejamento junto a Coordenação de pós Graduação da FCAP para possível realização de um curso latu sensu em Ouvidoria;

Planejamento de atividades da Ouvidoria Central para a Comissão Própria de Avaliação desta UPE para relatório do ano de 2016 da Comissão;

Recebemos muitos telefonemas para diversas informações sobre a dinâmica da Universidade e seus diversos setores;

O pedido de Acesso à Informação nº 74777/2016, concluído em tempo hábil;

O Pedido de Acesso à Informação 70968/2016, foi solicitado prorrogação;

Recebemos manifestações de cunho Internacional;

Monitoramento das Ouvidorias da área de saúde desta UPE quantitativa e qualitativamente;



A Ouvidoria do PROCAPE está atingiu a resolutividade das manifestação, este mês, até hoje obteve 85,71% .