

UPE – UPE

ESTACIONES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

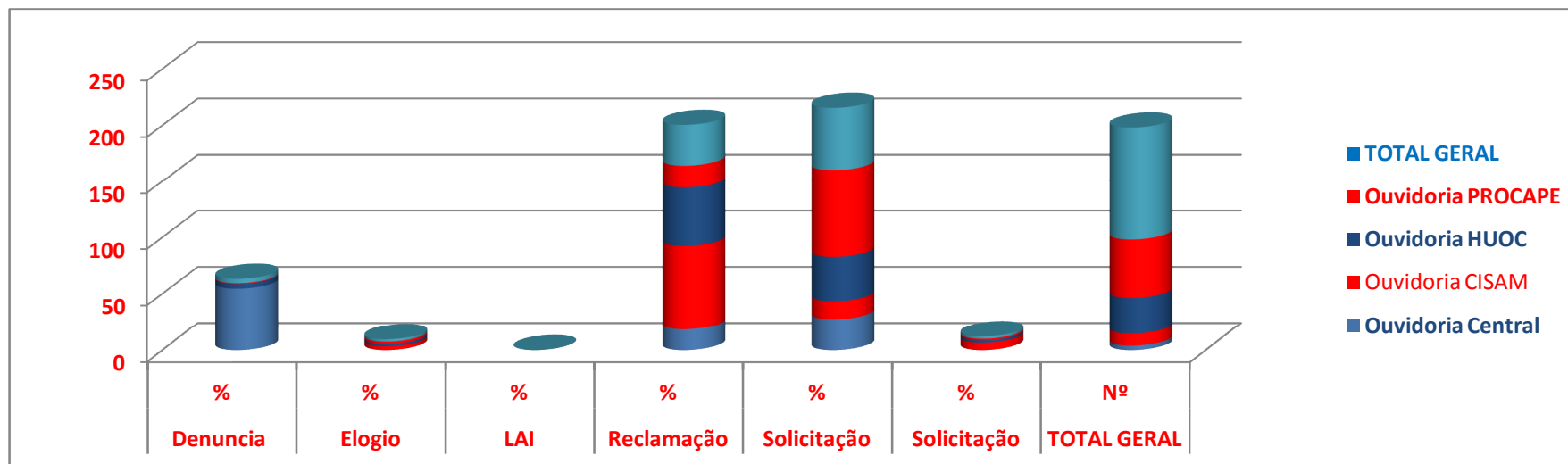
Fevereiro: 2017

Quadro 1. Natureza das Manifestações: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Informação /LAI

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	6	54,55			-	-	2	18,18	3	27,27	-	-	11	3,88
Ouvidoria CISAM	-	-	1	3,23	-	-	23	74,19	5	16,13	2	6,45	31	10,95
Ouvidoria HUOC	4	4,26	2	2,13	-	-	49	52,13	37	39,36	2	2,13	94	33,21
Ouvidoria PROCAPE	1	0,68	3	2,04	-	-	29	19,73	112	77,49	2	1,36	147	51,94
TOTAL GERAL	11	3,88	6	2,12	-	-	103	36,39	157	55,47	6	2,12	283	100

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

Gráfico 1. Natureza das Manifestações Rede UPE/Fevereiro 2017

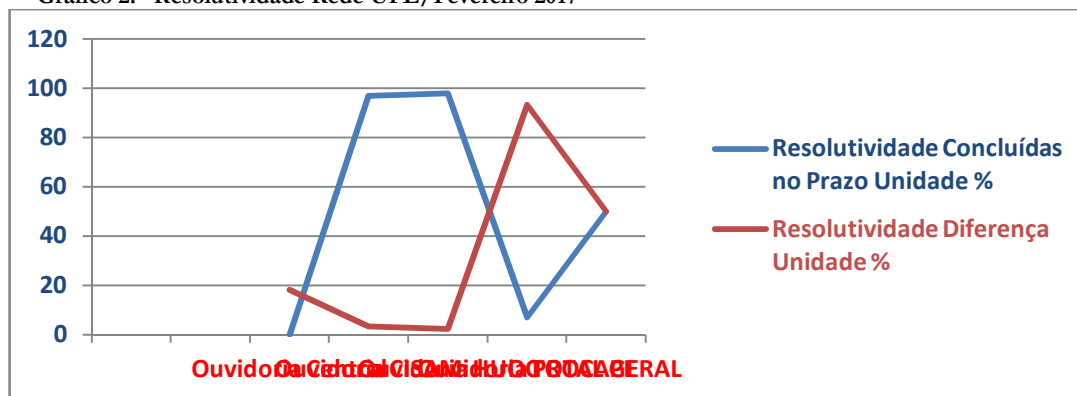


Quadro 2. Resolutividade Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	11	9	81,82	2	18,18
Ouvidoria CISAM	31	30	96,77	1	3,23
Ouvidoria HUOC	94	92	97,87	2	2,13
Ouvidoria PROCAPE	147	10	6,80	137	93,2
TOTAL GERAL	283	141	49,82	142	50,17

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

Gráfico 2. Resolutividade Rede UPE/ Fevereiro 2017





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

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



ambuco/UPE no mês de fevereiro do corrente ano recebeu 283 (duzentos e oitenta e três) manifestações.

As manifestações de natureza Solicitação atingiram 55,47%, seguidas de Reclamação com 36,39% e depois Denúncia com 36,39 %. Elogio e Sugestão com um percentual de 2,12 %.

Do total das manifestações recebidas 51,94 % foram direcionadas a Ouvidoria do Procape. A Ouvidoria do Huoc com 33,21 %. Cisam com 10,95. A Ouvidoria Central com 3,88 %.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu, 81, 82 %. A Ouvidoria Setorial do CISAM, 96,77%. O HOUC com 97,87% e o PROCAPE com 6,80%.

Quanto a Pesquisa de Satisfação foram realizadas foram realizada 5(cinco) na Ouvidoria do Huoc. Três na Ouvidoria do Cisam. A Ouvidoria Central e do Procape não apresentaram pesquisa de Satisfação.

A maior demanda de Natureza das Manifestações da Rede UPE, foram as Solicitações, seguidas de Reclamações e Denúncias.

Os assuntos mais relevantes neste mês e reincidentes:

Ouvidoria Central:

Análise curricular concurso de Residência Multiprofissional, Avaliação em curso de Pós Graduação FCAP, dificuldade de acessar link para matricula de egressos, Assédio Moral Gestor, Seleção Simplificada para docente ESEF, Bolsa Permanência.

Ouvidoria Unidades Saúde:





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

Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features



os ao Ambulatório Multiclinicas, Pouca alimentação servida aos acompanhantes dos pacientes.

Houc e Procape:

Dificuldades em marcação consultas, Não recebimento de medicação, falta de material para cirurgia, Mau atendimento ao público, Falta de material para cirurgia, Abuso de autoridade de servidores, Demora entrega de exames, Prontuários não localizados, Dificuldade de marcar consultas, Dificuldade de mobilidade para ir as consultas, Demora em realizar exames de sangue e paciente em jejum, dificuldade de estacionamento, Bloco desativado para realização de cirurgia e paciente em jejum para tal, Mau atendimento de alguns médicos, Assédio moral, Profissional de saúde que tratam mau seus pacientes, Elogio a Ouvidoria do Huoc e Laboratório, Melhorias no setor de espera para pacientes que vem do interior do Estado, Melhor acesso aos visitantes no quesito de entrada por pessoas.

Conduta médica Hemodinâmica, Elogio a médico e equipe multidisciplinar, Dificuldade em remarcar consultas,

Ações de Melhoria:

- Gestores que ainda não respondem a demanda em tempo hábil estabelecidos por Portarias, Decreto e Leis, apesar da imensa divulgação;
- Apesar dos ajustes do sistema Gcon, ainda detectamos lentidão nas ações do mesmo;
- Alguns gestores não estão visualizando nos emails o link para retorno às manifestações no Sistema Gcon;
- Maior Resolitividade da Ouvidoria do Procape

Pontos Fortes:

- Projeto de uma Ouvidoria Presencial nos diversos Campus desta UPE
- A página da Ouvidoria da UPE no Portal WWW.upe.br está sendo atualizada;
- Reunião sistemática com Gestores para atualização do Portal da LAI;
- Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;
- Apresentação de relatórios semestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice-Reitor e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta da Instituição e divulgação de dados quantitativos;





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

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



...dos da Rede de Ouvidoria da UPE para o relatório anual da Comissão Permanente de Avaliação/ CPA,

- Reunião sistemática com a Coordenação do NCTI para retroalimentação da página da Ouvidoria. Uma das pautas a revisão e modernização da página desta Ouvidoria no site da UPE;
- Maioria das manifestações concluídas dentro do prazo hábil em nossa Rede;
- Além das manifestações registradas no Sistema, temos o Atendimento Presencial e telefonemas de vários Estados do País e Internacional e Registros na *fanpage* desta Ouvidoria Central;
- Colaboração no Plano de Desenvolvimento Institucional /PDI, 2014 a 2018;
- Parceria Imprensa desta UPE para divulgação da Rede de Ouvidoria Institucional
Monitoramento realizado em 13 de fevereiro de 2017
Maria do Rosário Lapenda
Ouvidoria Central UPE

Observamos que a Ouvidoria da SECTI faz a duplicação do trabalho de monitoramento e ações desta Ouvidoria Central.

