

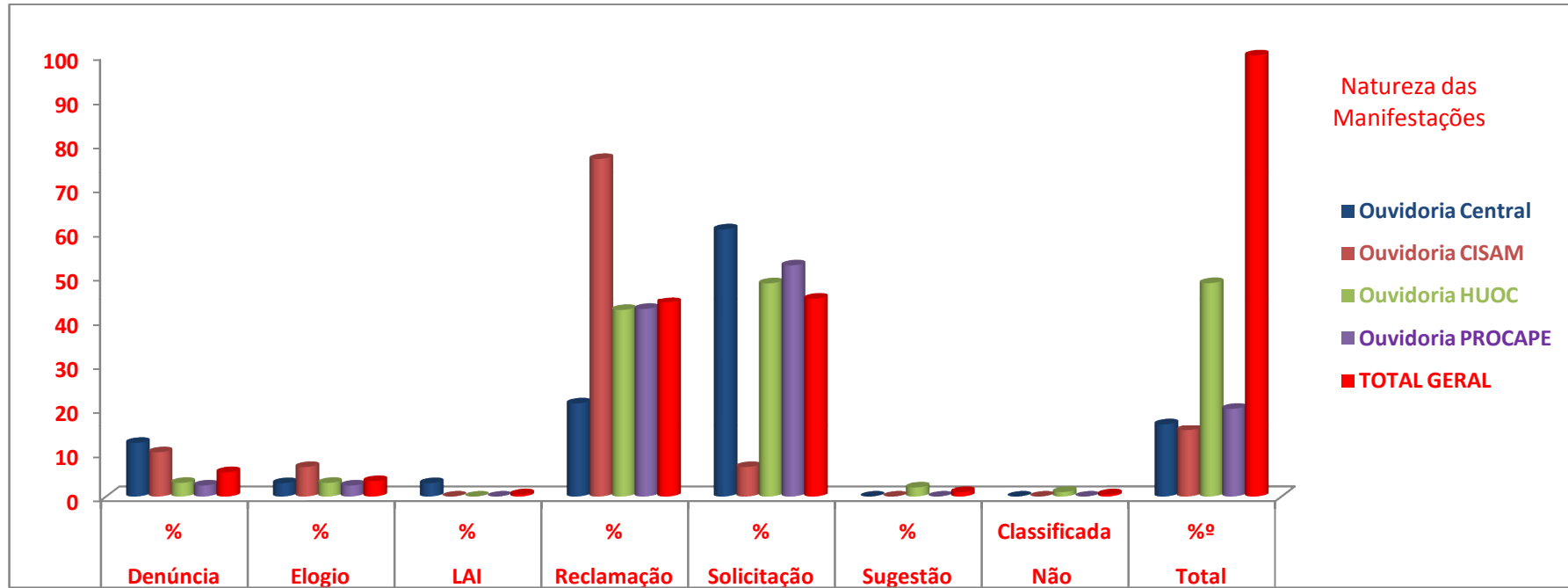
ABUCO – UPE

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

MAIO: 2017

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação /LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	4	12,12	1	3,03	1	3,03	7	21,21	20	60,61	-	-	-	-	33	16,5
Ouvidoria CISAM	3	10,00	2	6,67	-	-	23	76,67	2	6,67	-	-	-	-	30	15,0
Ouvidoria HUOC	3	3,09	3	3,09	-	-	41	42,27	47	48,45	2	2,06	1	1,03	97	48,5
Ouvidoria PROCAPE	1	2,50	1	2,50	-	-	17	42,50	21	52,50	-	-	-	-	40	20,0
TOTAL GERAL	11	5,5	7	3,5	1	0,5	88	44	90	45	2	1,0	1,0	0,5	200	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central Maio 2017.
Quadro 1. Natureza das Manifestações



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI. Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central Maio 2017

Gráfico 1: Total das Manifestações recebidas no ano de Maio 2017

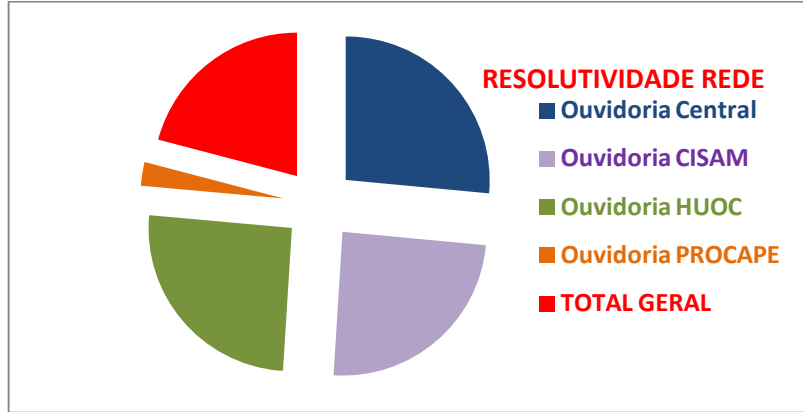
Quadro 2. Resolutividade Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		DIFERENÇA	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	33	32	96,97	01	3,3
Ouvidoria CISAM	30	27	90,00	03	10,0
Ouvidoria HUOC	97	90	92,78	02	7,22
Ouvidoria PROCAPE	40	4	10,00	36	90
TOTAL GERAL	200	153	76,50	47	23,50

Fonte: Sistema G. Com/ATI

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central 2017

 **PDF Complete**
Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.
[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI. Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central/2017
Gráfico 2: Total das Manifestações recebidas no ano de Maio 2017



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

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



As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de maio do corrente ano recebeu **200** (duzentas) manifestações. Trinta e três registradas na Ouvidoria Central. Trinta na Ouvidoria do Cisam. Noventa e sete na Ouvidoria do Huoc e quarenta na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu, **96,97**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **90,00%**. O HOUC com **92,78%** e o PROCAPE com **10,0%**. Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 8 (oito) na Ouvidoria Central. Dez na Ouvidoria do Cisam. Na cinco Ouvidoria do Huoc . No Procape não houve registro de Pesquisa de Opinião nesse período.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês:

Ouvidoria Central: Denúncia extravio materiais Cisam, Eleição Campus Serra Talhada, Calourada POLI e FOP, Aumento de taxa escolaridade POLI. Documento extraviado FUNAPE, Matrícula EAD/POLI, Biblioteca POLI, Bolsa Permanência, SISU, Concurso s Seleção Simplificada. PIDID, Prevupe, Concurso PM etc.



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

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



Cisam: Extravio de material, roubo dentro do “Descanso”, Tratamento pejorativo Trans, Prontuário não Encontrado, Atraso Médico, Dificuldade de Comunicação, Superlotação ambiente Acompanhantes, Mau Atendimento, 08000 didiculdade de Contato, Demora na entrega de Exames etc

Huoc: Desaparecimento material Paciente, Médico impedindo paciente de Entrar em Consultório, “Cantada méxico Servidora”, Dificuldade de marcar consultadas, exames e Cirurgias, Mau Atendimento, Falta de Quimioterápicos, Demora em receber Exames. **Observamos uma manifestação não Classificada.**

Procape: Distribuição de poucas fichas para Atendimento, Dificuldade marcar consultas Sistema, Cancelamento Cirurgias, Assédio Moral, Quadro funcional com poucos Servidores, Dificuldades de marcar consultas, exames e Cirurgia. etc.

Ações de Melhoria:

- **Apesar dos ajustes do sistema Gcon, ainda detectamos lentidão nas ações do mesmo;**
- **Maior Resolutividade da Ouvidoria do Procape;**
- **Ouvidorias do Huoc e Procape não preencheram o Relatório no sistema;**
- **Sistema Gcon não visualiza os anexos das manifestações nos protocolos. Precisa ser revisto, pois é de real importância.**
- **Ouvidoria Houc não classificou uma manifestação.**



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

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



Pontos Fortes:

- **Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;**
- **Apresentação de relatórios semestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice-Reitora e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta da Instituição e divulgação de dados quantitativos;**
- **Entrega do Relatório da Rede UPE relativo ao ano de 2016 ao Magnífico Reitor;**
- **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;**
- **Conclusão dos Dados Quantitativos do Relatório da Rede de Ouvidoria no período de 2019 a março de 2017;**
- **Reuniões sistemáticas com Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais - NDIS. Estamos estabelecendo parcerias para atuações conjuntas.**
- **Reunião Com a Vice - Reitora e Pró Reitora em exercício da Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/PRODEP para estabelecer parcerias institucionais.**
- **Planejamento para realização de uma Ouvidoria Presencial na Instituição UPE;**
- **Participação na Reunião de Monitoramento da SCGE para apresentação do novo Manual de Procedimento**

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 14 de Maio de 2017



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

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



Obs: Ouvidoria da SECTI faz o mesmo trabalho de monitoramento e ações desta Ouvidoria Central.