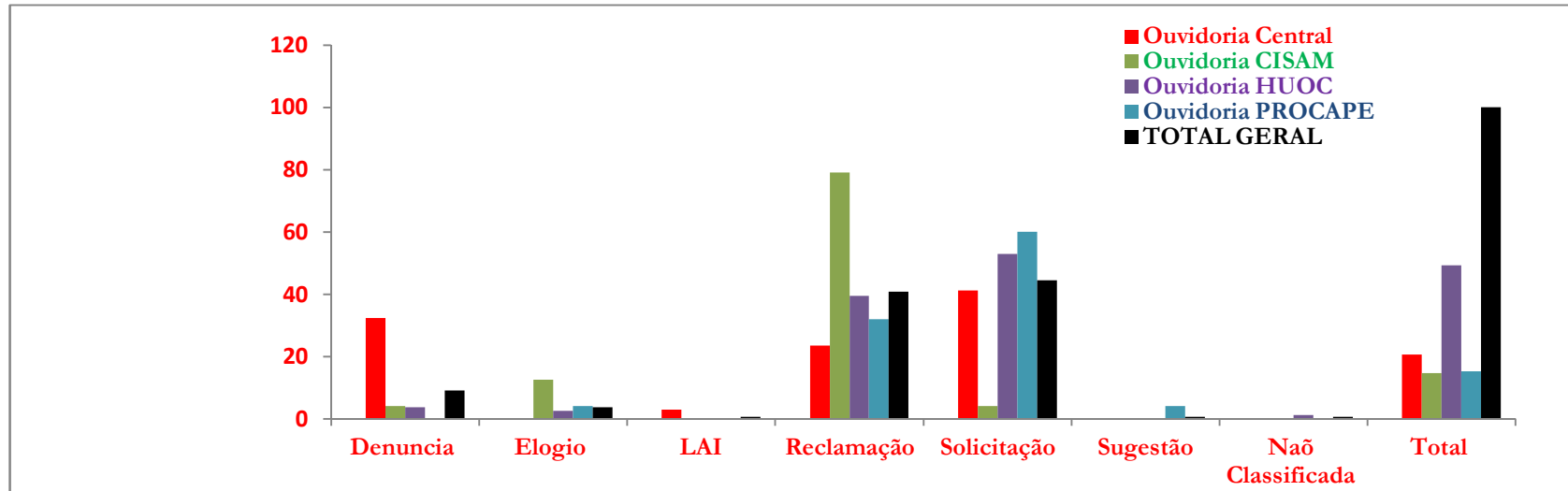


**DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE
PERNAMBUCO/UPE**

Junho: 2017

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação /LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	11	32,3	-		1	2,9	8	23,5	14	41,1	-	-	-	-	34	20,7
Ouvidoria CISAM	1	4,1	3	12,5	-	-	19	79,1	1	4,1	-	-	-	-	24	14,6
Ouvidoria HUOC	3	3,7	2	2,47	-	-	32	39,5	43	53,0	-	-	1	1,2	81	49,3
Ouvidoria PROCAPE	-		1	4,0	-	-	8	32,0	15	60,0	1	4,0	-	-	25	15,2
TOTAL GERAL	15	9,1	6	3,6	1	0,6	67	40,8	73	44,5	1	0,6	1	0,6	164	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/junho2017.
Quadro 1. Natureza das Manifestações



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

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

Quadro 2. Resolutividade Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		DIFERENÇA	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	34	31	91,1	3	8,9
Ouvidoria CISAM	24	22	91,6	2	8,4
Ouvidoria HUOC	81	76	93,8	5	6,2
Ouvidoria PROCAPE	25	5	20,0	20	8,0
TOTAL GERAL	164	134	81,70	35	18,1

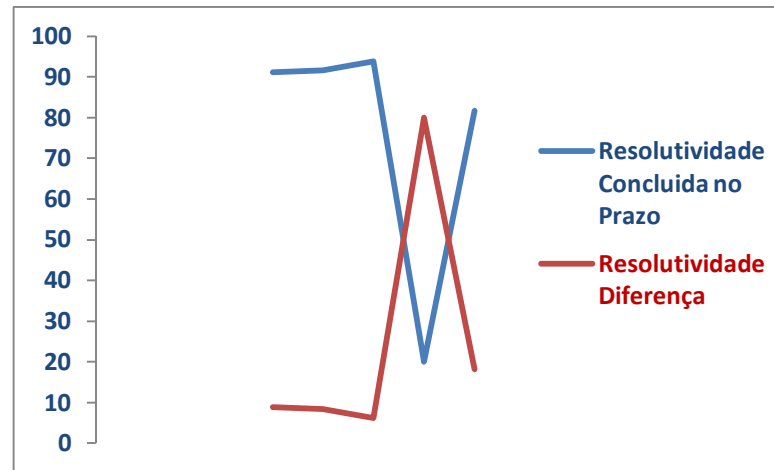
Fonte: Sistema G. Com/ATI

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



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 junho 2017



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

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



de Pernambuco/UPE no mês de junho do corrente ano recebeu 164 (Cento e sessenta e quatro) manifestações. Trinta e quatro registradas na Ouvidoria Central. Vinte e quatro na Ouvidoria do Cisam. Oitenta e uma na Ouvidoria do Huoc e vinte e cinco na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu, 91,1. A Ouvidoria Setorial do CISAM, 91,0%. O HOUC com 93,8% e o PROCAPE com 20,0%.

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 recorrentes neste mês:

Ouvidoria Central: Assédio Moral sobre comentários inadequados, Constrangimento docente Sala de Aulas Docente, Solicitação averiguação UG/Contas Contábeis, Desvio Material, Infraestrutura Elevador, Aumento Taxas Escolaridade. Pedido de Acesso à Informação/PAI, orçamento de Tecnologia da Informação Anual 2017.



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

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



Cisam: Atrasos em Distribuição de Medicamentos e Atendimento Medico, Elogio ao Atendimento, Reclamação de Linhas Congestionadas, Atraso no Atendimento Médicos, Procedimento Médico Inadequado (Gazes deixada na hora do Parto), Prontuários não localizados, Não Autorização de Acompanhantes etc

Huoc: Mau Atendimento Enfermagem, Elogios a serviço prestados pela Direção, Reclamação Serviços de Nutrição, Prioridade a Atendimento a Parentes de Servidores, Demora na Localização de Prontuários nas Consultas, Médicos que não Atendem, Pacientes destratando Servidores por falta de Materiais. **Observamos uma manifestação não Classificada** etc

Procape: Elogios a Vice-diretora, Dificuldades no Pré-Agendamentos das Consultas, Mau Atendimento por Profissionais aos Pacientes no Leito, Troca de Medicação no Leito. Observamos que o Protocolo nº 45082/17, não é Sugestão e sim Solicitação.

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 *Gcon*;
- 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;
- 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;
- Reuniões sistemáticas com Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais - NDIS. Estamos estabelecendo parcerias para atuações conjuntas.
- Aprovação do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da Universidade de Pernambuco/UPE, do Curso de Especialização em Ouvidoria;
- Execução do Planejamento para a Ouvidora em Movimento a ser realizada no dia 8 de Agosto do corrente ano;
- Inscrição no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU;
- Participação na Reunião de Monitoramento da SCGE.

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 19 de junho 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.