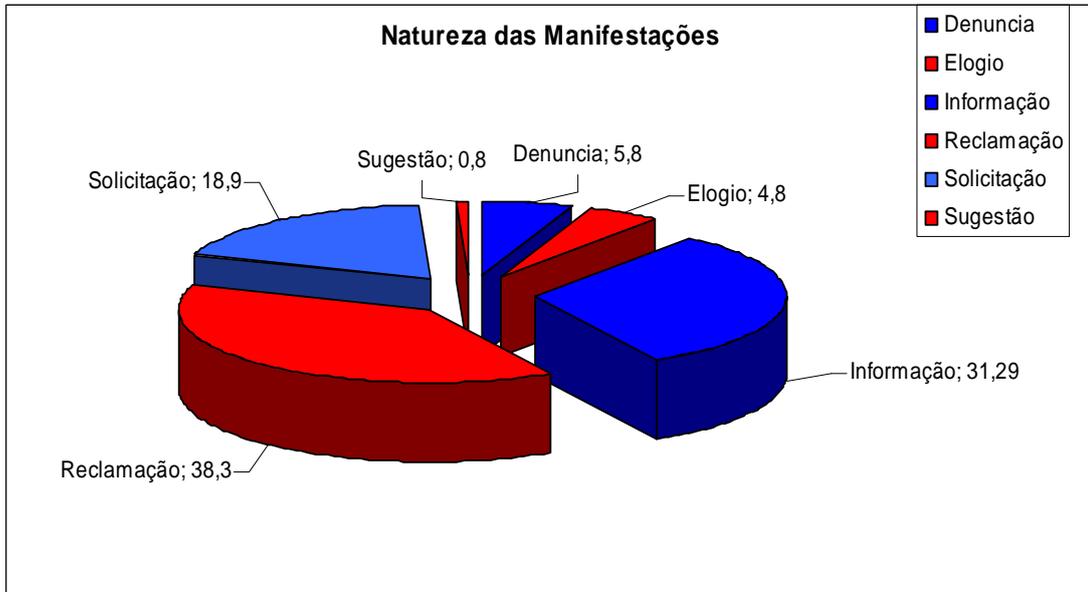


- É **Implantação Oficial da Ouvidoria Central:** 15/12/2008
- É **Publicação no Diário Oficial:** 08/01/2009
- É **Composição:** Ouvidoria Central e
Ouvidorias Setoriais Três em Unidade de Saúde e três nas
Unidades de Educação.(situadas nos diversos Campus).
- É Compartilhadas com a Ouvidoria Geral do Estado e sua rede Estadual.
- É Integração e Interação se realiza por meio do monitoramento e
avaliação da rede.
- É Reuniões trimestrais, divulgação dos resultados no portal eletrônico da
Universidade www.upe.br e relatórios para ciência do Magnífico Reitor.
- É Endereço *facebook*: www.ouvidoria@upe.br



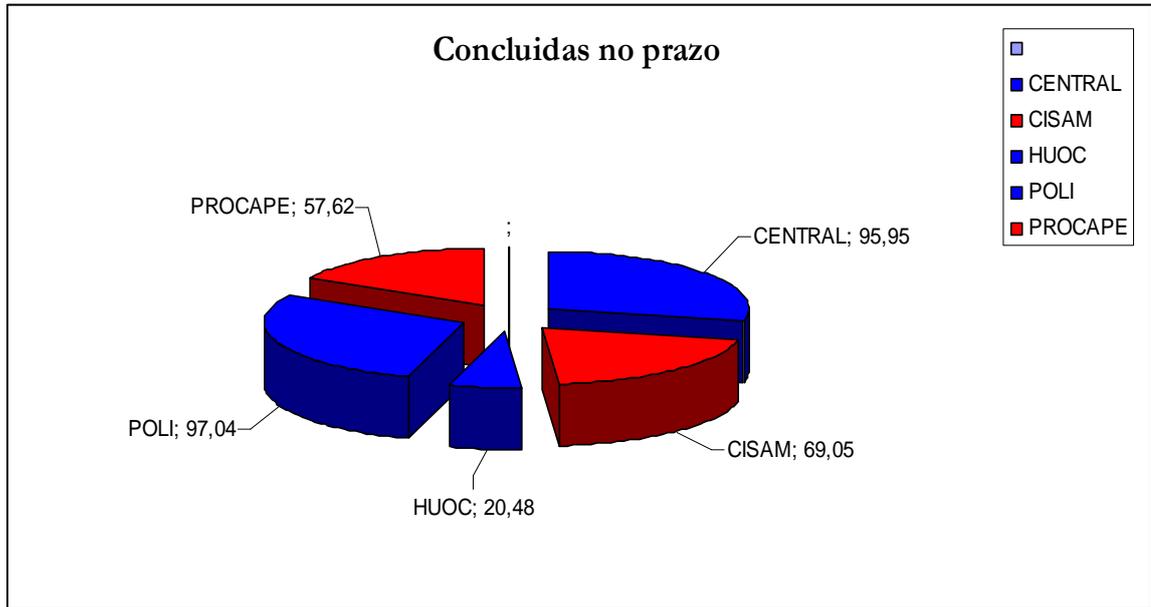
Manifestações por Natureza Relevantes e Remetentes da Rede de Ouvidoria da UPE - Janeiro 2011 a dezembro 2011

Gráfico 1



Quadro comparativo das RESOLUTIVIDADES da rede de ouvidorias da UPE
Gráfico 2

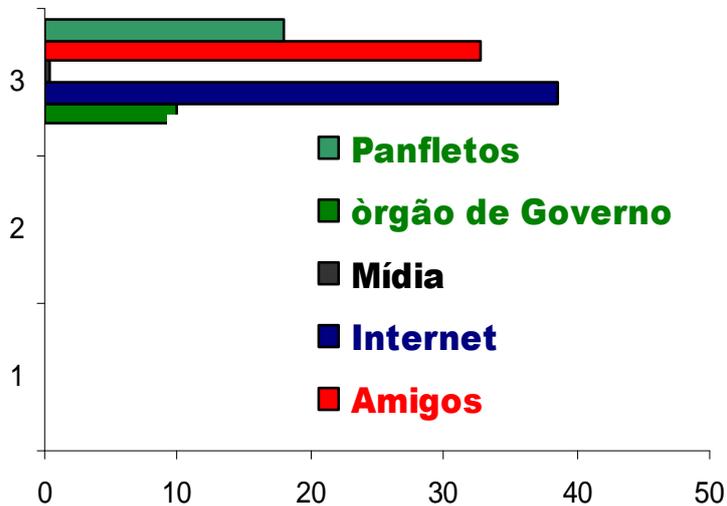




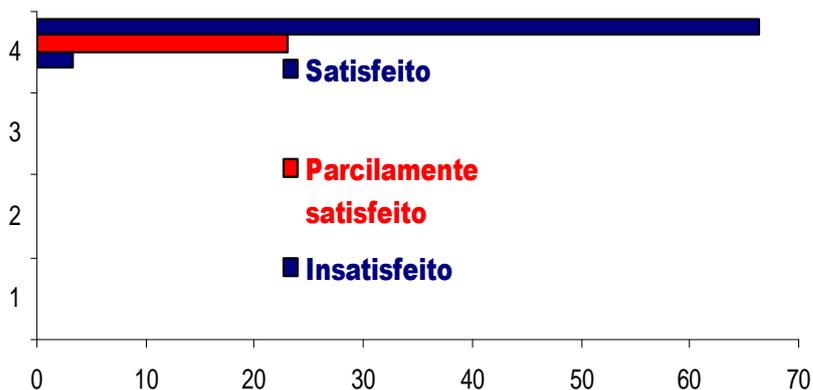
Origem da Informação



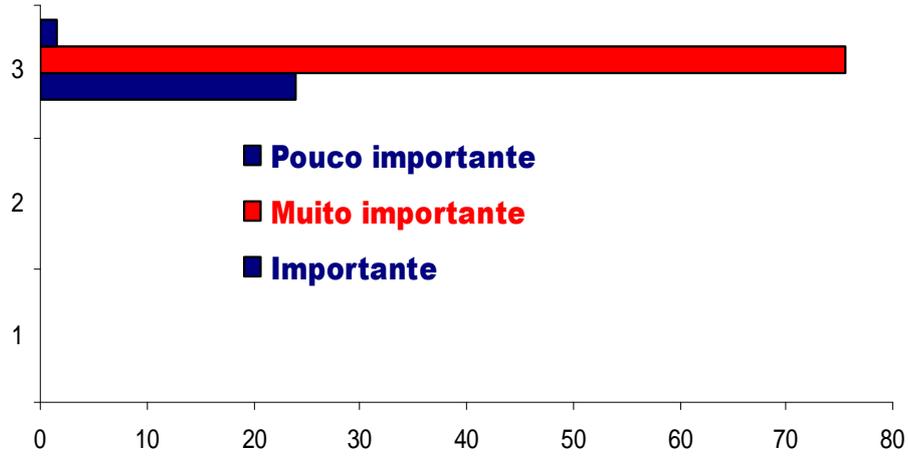
Informação a respeito da Ouvidoria



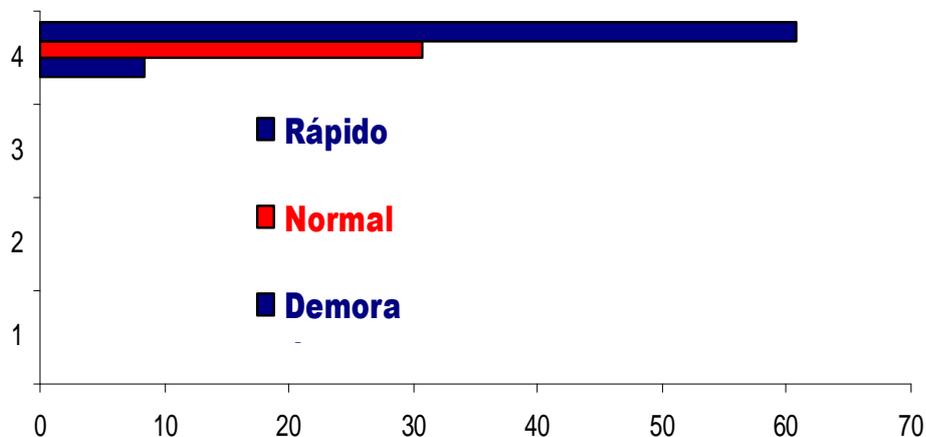
Satisfação do Manifestante



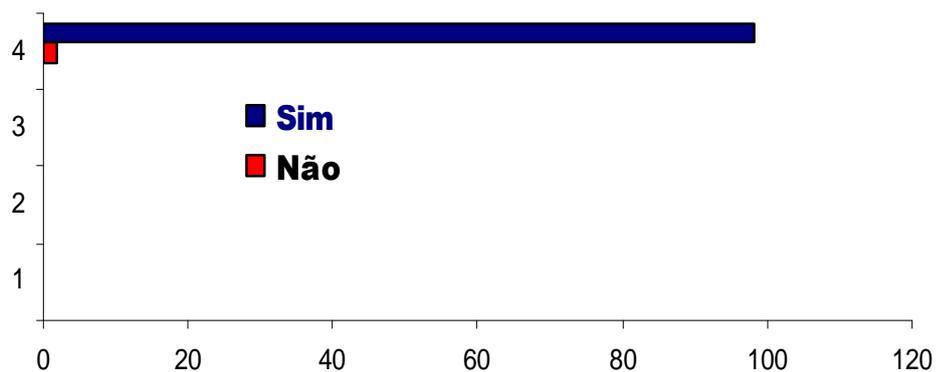
Papel do Ouvidor



Eficiência da Ouvidoria



Reutilização da Ouvidoria

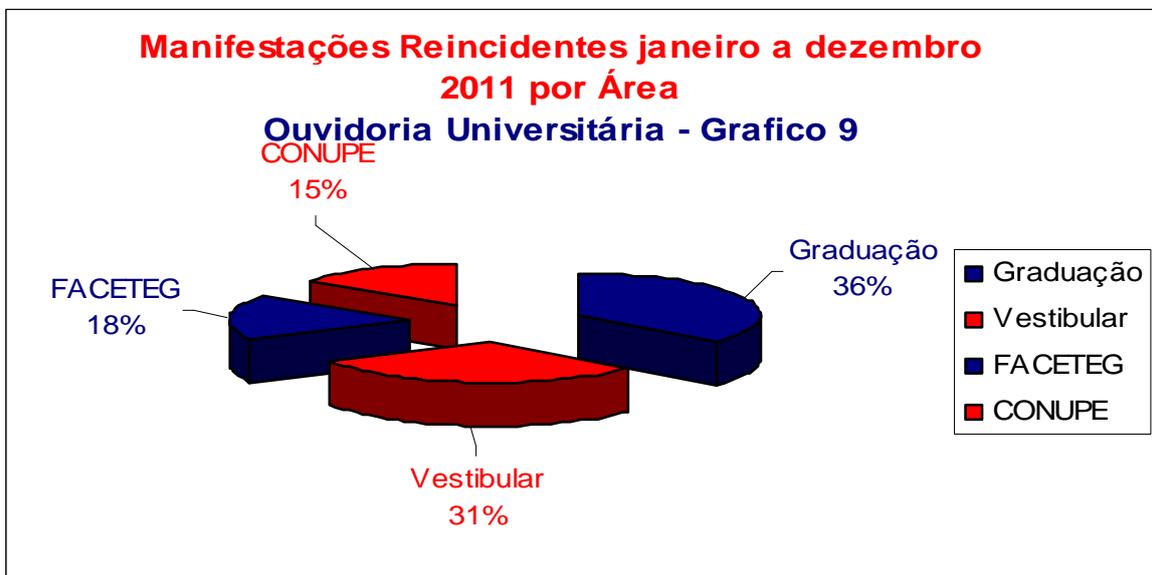


Dados Quantitativos das Manifestações por Área Relevantes e Reincidentes da Rede de Ouvidoria da UPE - Janeiro 2011 dezembro 2011

Universitária:

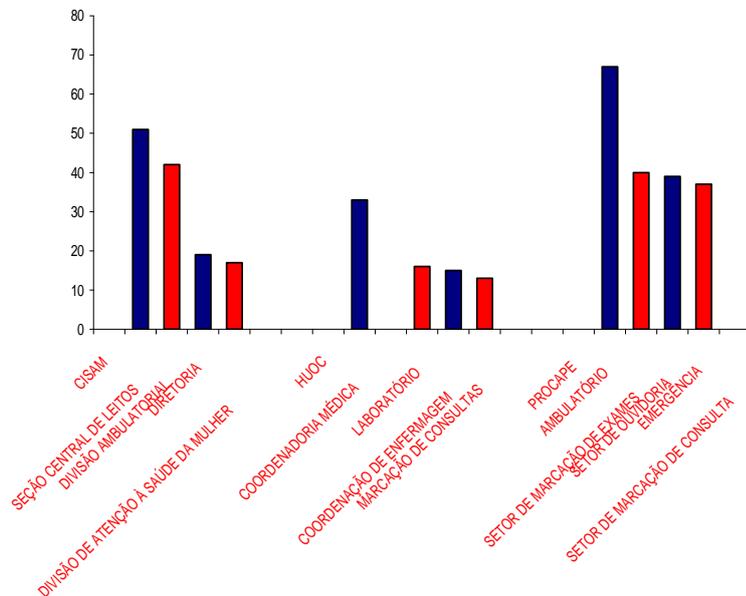
Área:

1. Graduação;
2. Vestibular;
3. Campus Interior (Garanhuns);
4. Comissão Central de Concursos;
5. Controle Acadêmico.



Área:

- É Coordenação médica e de enfermagem;
- É Marcação de consultas, exames laboratoriais e RX nas diversas especialidades nos três hospitais escola;
- É Cirurgias adiadas;
- É Central de leitos e Atendimento ambulatorial à mulher;
- É Ausência de médicos nos plantões.



Conclusão:

Ao analisar os gráficos emitidos pelo Sistema emitidos pelo sistema ATI no período de janeiro a dezembro de 2011 de acordo com a **Natureza das Manifestações** percebemos que a Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco apresenta um perfil característico de uma Ouvidoria de cunho universitário e de saúde pelo teor dos assuntos recebidos com percentuais estatísticos predominantemente na natureza de Reclamação e Informação.(gráfico 1)

Nos dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas através da **Rede de Ouvidoria Universitária** da UPE no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2011, no item atendimento por **Área** o maior índice de demanda foi nos assuntos: **Graduação, Vestibular, FACETEG e CONUPE (gráfico 9)**. Na área de **Ouvidoria de Saúde** no item atendimento por **Área**, o maior índice de demanda foi nos assuntos: **coordenação médica e de enfermagem, marcação de consultas, exames laboratoriais, raio X nas diversas especialidades, cirurgias adiadas, central de leito e atendimento ambulatoria à mulher (gráfico10)**.

Apresentamos os pontos fortes e fracos que deverão ser trabalhados e às proposição das ações de melhorias, onde sugerimos alguns aspectos que poderão ajudar no desempenho Institucional.

Entendemos, que a apresentação do problema pelo cidadão-usuário relativo aos serviços públicos e privados, é uma possibilidade de participação no processo de busca pela excelência a que deve passar toda e qualquer Instituição, considerando o princípio básico que nenhuma resposta, e toda e qualquer manifestação do cidadão-usuário deve ser considerada de extrema relevância; considerando o “ **Artigo 5º, inciso XXIII, da Constituição: todos tem direito a receber dos órgãos público as informações do seu interesse particular, coletivo ou geral que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, e Lei n.º 12.452, de 04 de novembro de 2003.**

Segundo Célia Mendes: determinado aspecto institucional não indica descrédito. Ao reclamar e ao sugerir, o cidadão revela sua confiança de que a instituição tem vitalidade e pode ser mais eficiente e eficaz, com a participação de todos".

