

UPE

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

MARÇO: 2017

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

Natureza \ Unidade	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	-	-	Nº	%
Ouvidoria Central	9		4	5,71			21	30,00	36	51,43	-	-	-	-	70	99,99
Ouvidoria CISAM	1	4,17	3	12,50	-	-	19	79,17	1	4,17	-	-	-	-	24	100
Ouvidoria HUOC	4	2,43	14	8,53	-	-	83	50,61	63	38,41	-	-	-	-	164	99,98
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	0,82	-	-	89	72,95	27	22,13	1	0,82	4	3,28	122	100
TOTAL GERAL	14	3,68	22	5,78	-	-	212	55,78	127	33,42	1	0,26	4	1,05	380	100

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

Resolutividade Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	70	65	92,86	05	7,14
Ouvidoria CISAM	24	20	83,33	02	16,67
Ouvidoria HUOC	164	164	100	-	-
Ouvidoria PROCAPE	122	18	14,75	104	82,25
TOTAL GERAL	380	267	70,26	113	29,74

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



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 março do corrente ano recebeu 380 (trezentos e oitenta) manifestações. Setenta registradas na Ouvidoria Central. Vinte e quatro na Ouvidoria do Cisam. Cento e sessenta e quatro na Ouvidoria do Huoc e 122 (cento e vinte e duas) na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu, 100%. A Ouvidoria Setorial do CISAM, 83,33%. O HOUC com 100% e o PROCAPE com 14,75%.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês:

Ouvidoria Central: Postura de docente, Elogios a Servidores, Realização de Matrícula, Bolsa Permanência, Siga, Remanejamento, Concurso e Seleção Simplificada.

Ouvidoria Unidades Saúde:

Cisam: Elogio a fonoaudióloga e médicos, 08000, atraso resultado de exames, mau atendimento, higiene e limpeza, conduta inadequada enfermagem, visita rápida da mãe ao filho RN.

Houc e Procape:



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

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



marcação consultas e realização de Cirurgias, falta de material para cirurgia, Mau atendimento ao público, Falta de material para cirurgia, Atendimento médico não Realizado, más condições nos Banheiros, Falta de água no Pavilhão POM, Não cumprimento horário Consulta, Resposta inadequada ao Manifestante, dificuldade de pré-agendamento para consultas, retorno as consultas e exames através do Sistema, Insuficiência de servidores, Administração errada de Medicação, Dificuldade de coleta de Sangue.

No Procape observamos que a manifestação nº 2017/24594 está registrada como Elogio. A manifestação é de Natureza reclamação, observamos 4 (quatro) manifestações não classificadas.

Ações de Melhoria:

- Melhor embasamento ao parecer de algumas demanda pela instância competente;
- 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

Pontos Fortes:

- Projeto de uma Ouvidoria Presencial nos diverso Campus desta UPE
- A página da Ouvidoria da UPE no Portal da Universidade está atualizada;
- Reunião sistemática com Gestores para atualização do Portal da LAI;
- Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;



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

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



al 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;

- Participação ativa na emissão de dados da Rede de Ouvidoria da UPE para o relatório anual da Comissão Permanente de Avaliação/ CPA, enviado ao MEC;
- 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;
- Curso de Técnica de Dinâmica de Grupo realizado no Cefospe;
- Elaboração do Relatório anual/2016 da Rede de Ouvidoria da UPE

Maria do Rosário Lapenda
Ouvidoria Central UPE

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