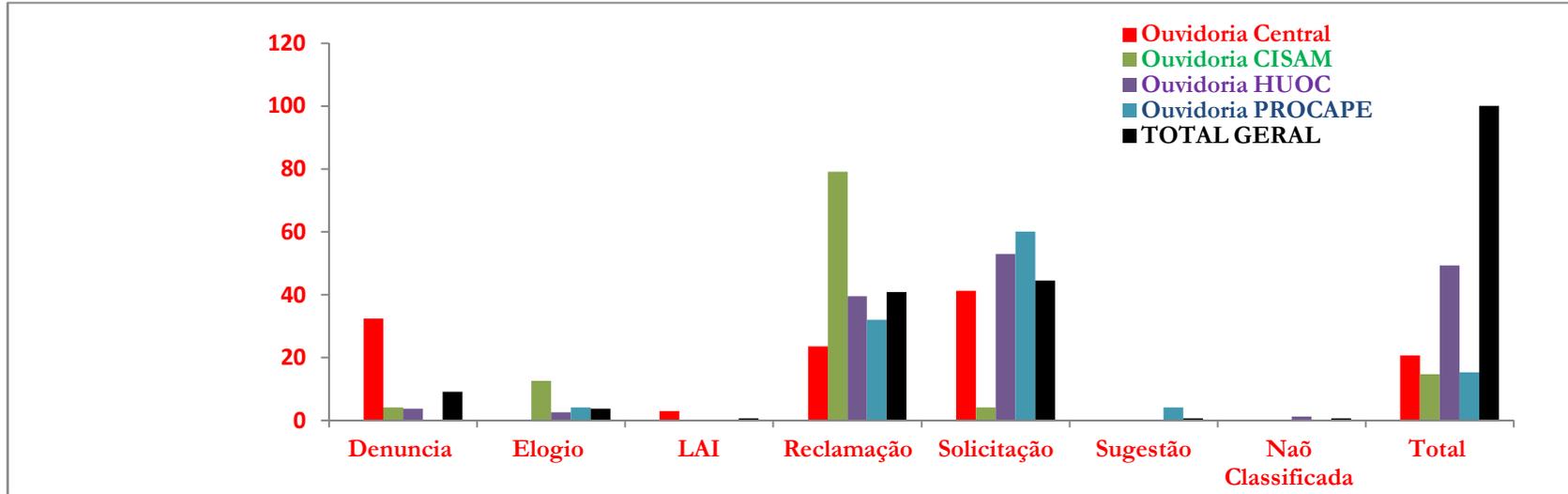


**DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE
PERNAMBUCO/UPE**

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

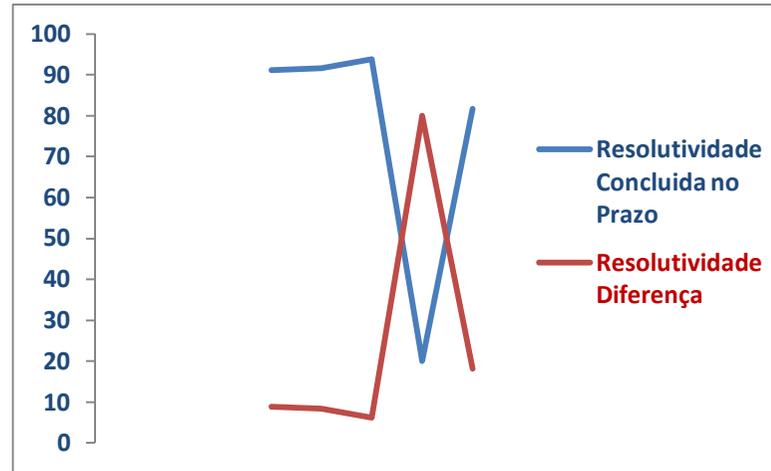
Fonte: Sistema G. Com/ATI

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 reincidentes 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 destrutando 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.