

Tabela 7.41 - Resolutividade das Manifestações da Rede de Ouvidorias da UPE em 2019

Resolutividade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo	
		Nº	%
Unidade			
Ouvidoria Central	607	573	94,40
Ouvidoria CH-CISAM	367	330	89,92
Ouvidoria CH-HUOC	706	479	67,85
Ouvidoria CH-PROCAPE	1.118	127	33,18
Total Geral	2.798	1.509	53,93

Fonte: Ouvidoria UPE/ Sistema G.com/ATI

CH- Complexo Hospitalar

O Estado de Pernambuco pactuou, junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento -BID, a meta de atendimento das manifestações no prazo (Resolutividade) de 85% (oitenta e cinco por cento) e este indicador é acompanhado mensalmente por meio do Índice de Transparência do Setor Público-ITESP.

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco e a Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros-CISAM no ano de 2019 atingiram as metas estabelecidas pelas Portarias 044/2016 e 060/2016 e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento-BID com um percentual total de 94,40% e 89,92% , respectivamente.

As Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz-HUOC e do Pronto Socorro Cardiológico Universitário de Pernambuco Prof.Luiz Tavares -PROCAPE obtiveram 67,85% e 33,18% da resolutividade, respectivamente.

Entende-se por resolutividade a capacidade da resolução, agilização e finalização do processo e seus respectivos procedimentos técnicos, humanos e administrativos dados pelos setores e gestores aos quais as demandas são encaminhadas .