



Recife, 1º de abril de 2016
www.irh.pe.gov.br - Edição nº 08



SECRETARIA DE
ADMINISTRAÇÃO



GOVERNO DO ESTADO
Pernambuco

Ana Lúcia Lima, ouvidora do IRH, ressalta o monitoramento diário das manifestações



ATENDIMENTO

OUVIDORIA RESOLVE SOLICITAÇÕES ANTES DO PRAZO

Neste primeiro trimestre de 2016, a ouvidoria do Instituto de Recursos Humanos de Pernambuco (IRH) recebeu 978 manifestações de usuários. Desse total, 930 já foram solucionadas. O resultado é fruto do trabalho conjunto desenvolvido pela gestão do órgão, que desde janeiro vem batendo a meta mensal de 85% de resolutividade definida pelo governo. Somente em 2015, o instituto recebeu 4.694 manifestações. Todas elas foram concluídas.

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) estipula o prazo de 20 dias para que órgãos respondam às solicitações feitas pelos usuários. A ouvidoria do IRH tem conseguido dar esse retorno em até dez dias. “Todo mês realizamos reunião com os gestores e sempre frisamos a importância de responder as manifestações dentro do prazo”, afirma a ouvidora do instituto, Ana Lúcia Lima. Em fevereiro, o índice de resolutividade da ouvidoria do IRH foi de 91%.

Assim que recebe uma manifestação, a ouvidoria filtra a demanda e encaminha para o setor responsável. A informação repassada para os gestores serve como termômetro para identificar possíveis falhas no atendimento prestado aos usuários do Sassepe. As manifestações são de várias naturezas, como elogios, denúncias, reclamações, pedidos de informação, entre outras.

Ana Lúcia Lima destaca que as manifestações são monitoradas diariamente e que todos os usuários recebem um feedback, independentemente da solicitação. “Pedimos sempre o e-mail e o telefone de contato para darmos um

retorno”, conta. Atualmente, o maior atendimento da ouvidoria do IRH é feito por telefone, algo em torno de 80%. Somente em 2015 foram 2.498 ligações.

Os pacientes que são atendidos no Hospital dos Servidores do Estado (HSE) também têm à disposição uma ouvidoria na própria unidade, não necessitando assim se dirigirem até a sede do IRH, no bairro do Derby. Assim como no instituto, o atendimento pode ser tanto presencial quanto por telefone.

Ouvidoria do IRH

3183.4883 / 3183.4871 / 3183.4879

Ouvidoria do HSE

3183.4685 / 3183.4687



HSE também conta com núcleo da ouvidoria



Gestores receberam orientações de servidores da Seplag

GESTÃO

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PROJETA AÇÕES DE 2016 ATÉ 2019

O Planejamento Estratégico 2016-2019 do IRH foi lançado no dia 15 de fevereiro reunindo funcionários e gestores do IRH e do Hospital dos Servidores do Estado (HSE) no auditório do instituto.

Maíra Fischer, gerente da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado (Seplag), abriu o evento com a palestra de apresentação do modelo de gestão do Governo que terá sua metodologia utilizada no desenvolvimento do planejamento estratégico do IRH.

Fischer reforçou a importância de todos os funcionários participarem na construção do planejamento estratégico do órgão. “Planejar é fundamental para cumprirmos nossa missão. O planejamento estratégico integra a estratégia do IRH com o Mapa Estratégico do Governo do Estado”, afirmou o presidente do IRH, André Longo.

Reunidos numa dinâmica de grupo, os funcionários participaram de oficinas, workshops e discutiram as funções dos diversos setores do IRH, revisando a identidade organizacional da instituição para que sejam reformulados a sua missão, visão e valores a longo prazo.

A reunião foi a primeira de 12 etapas que fazem parte do processo de elaboração dos objetivos e metas do IRH. “Como resultado teremos a formulação, implementação, monitoramento e avaliação da estratégia elaborada, com um conjunto de tarefas e procedimentos para cada uma dessas etapas”, avalia a gerente de Planejamento e Orçamento do IRH, Camila Borges.

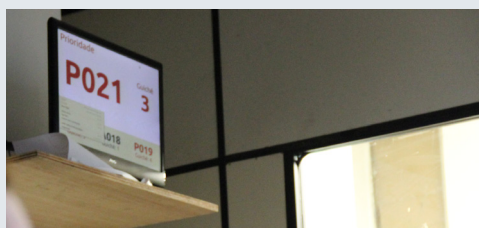
Durante todo esse período, a Seplag vai atuar em conjunto com o IRH para que o resultado final a ser alcançado pelo órgão esteja alinhado com os objetivos estratégicos do Governo.

LABORATÓRIO

UPGRADE NO ATENDIMENTO

Os usuários do laboratório médico do Sassepe contam agora com um painel eletrônico de senhas para agilizar o atendimento no local. O aparelho, instalado em fevereiro, foi aprovado pelo público. “Fica mais fácil saber quando chega nossa vez no atendimento”, avaliou a enfermeira Severina de Lima.

“A medida visa melhorar e tornar o atendimento mais rápido”, explicou o supervisor do laboratório, José Ilton.

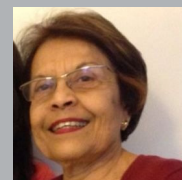


Painel Eletrônico

Em média, são atendidas cerca de 100 pessoas por dia no local.

IRH COMEMORA O DIA MUNDIAL DA ÁGUA

O Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, foi lembrado no IRH. Pela manhã, o órgão distribuiu cartilhas produzidas pela Agência Pernambucana de Águas e Clima (Apac) com informações sobre os cuidados que todos devem ter para preservar o recurso natural. No piso térreo da Funape, uma TV exibia mensagem educativa sobre o tema. Os servidores do IRH também receberam, por e-mail, dicas de como economizar água dentro de casa.



★ 26.02.1944

† 18.02.2016

DRA. GILDENIA BEZERRA

O Hospital dos Servidores do Estado (HSE) perdeu, no último mês, uma profissional dedicada ao serviço público.

Médica, dra. Gildenia Bezerra Coutinho exercia o cargo de assessora da diretoria do HSE há três meses. Antes de trabalhar na unidade, Gildenia passou pelo Hospital das Clínicas e pelo Hospital Agamenon Magalhães.

EXPEDIENTE

Governador:

Paulo Câmara

Vice-Governador:

Raul Henry

Secretário de Administração:

Milton Coelho

Diretor-Presidente do IRH:

André Longo Araújo de Melo

Diretor do HSE: Antonio Trindade

Jornalista responsável:

Etienne Ramos (DRT-PE 1913)

Redação: Paula Xavier, Rossane

Araújo e Thiago Lúcio

Diagramação: Thamerson de Andrade

Fotos: Thiago Lúcio e arquivo IRH

Apoio Logístico: Arnaldo Melo

Divulgação: Eletrônica e Impressa

Dúvidas e sugestões:

imprensa@irh.pe.gov.br



Rua Henrique Dias, s/n, Derby, Recife /
PE - CEP 52010-100 Fone (81) 3183-4700