

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

Agosto 2018

Quadro 1: Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação /LAI, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

| Natureza Unidade | Denúncia | | Elogio | | Pedido de Acesso à Informação/LAI | | Reclamação | | Solicitação | | Sugestão | | TOTAL GERAL | |
|---------------------|----------|------|--------|------|---|------|------------|------|-------------|------|----------|-----|----------------|------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | Nº |
| Ouvidoria Central | 19 | 23,7 | - | - | 11 | 13,7 | 14 | 17,5 | 33 | 41,2 | 3 | 3,7 | 80 | 32,9 |
| Ouvidoria CISAM | 4 | 16,0 | 5 | 20,0 | - | - | 15 | 60,0 | 1 | 4 | - | - | 25 | 10,2 |
| Ouvidoria HUOC | 2 | 5,2 | 2 | 5,2 | - | - | 19 | 50,0 | 15 | 39,4 | - | - | 38 | 15,5 |
| Ouvidoria PROCAPE | - | - | 1 | 1 | - | - | 9 | 9 | 90 | 90 | | | 100 | 41,4 |
| TOTAL GERAL | 25 | 10,2 | 8 | 3,2 | 11 | 4,5 | 57 | 23,4 | 139 | 57,2 | 3 | 1,2 | 243 | 100 |

Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/agosto 2018

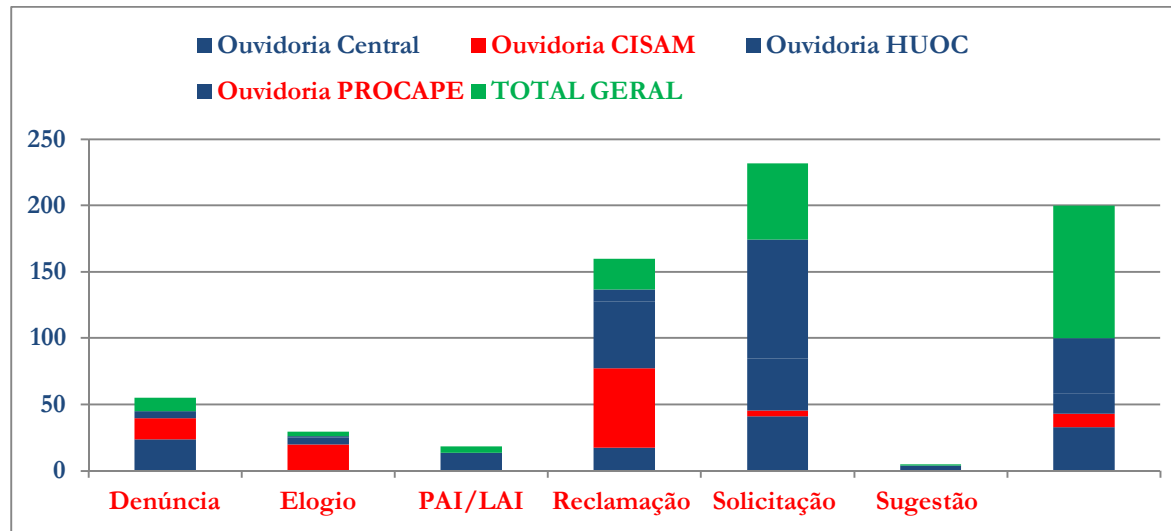


Gráfico Ouvidoria Central / agosto 2018

Quadro: Resolutividade das Manifestações: Agosto/ 2018

| Resolutividade Unidade | Total Geral de Manifestações | Manifestações Concluídas no Prazo | | Diferença | |
|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------|-----------|-------------|
| | Nº | Nº | % | Nº | % |
| Ouvidoria Central | 80 | 68 | 85,0 | 12 | 16,5 |
| Ouvidoria CISAM | 25 | 22 | 88,0 | 3 | 12,0 |
| Ouvidoria HUOC | 38 | 23 | 63,1 | 15 | 36,9 |
| Ouvidoria PROCAPE | 100 | 52 | 52,0 | 48 | 48,0 |
| TOTAL GERAL | 243 | 165 | 67,9 | 78 | 32,0 |

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central agosto UPE/2018

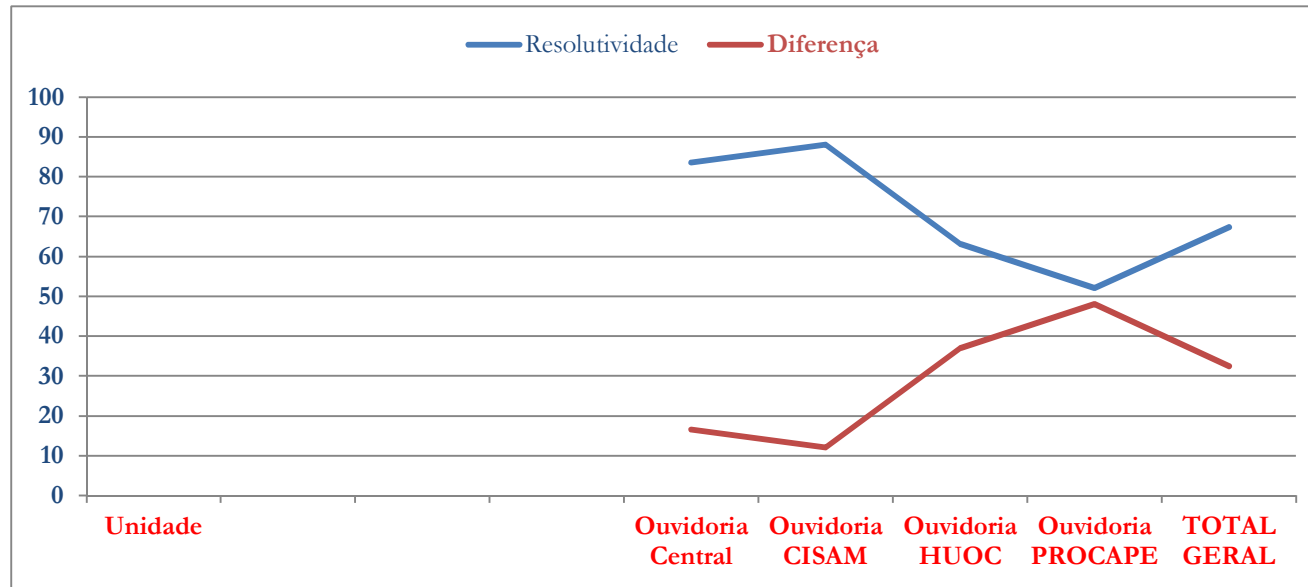


Gráfico Ouvidoria Central/agosto 2018



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de agosto do corrente ano recebeu 243 (duzentos e quarenta e três) manifestações. Oitenta (80) registradas na Ouvidoria Central. Sendo onze Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros: 54946, 54805, 54806, 54810, 54817, 54841, 54882, 54991, 56190, 57900, 61267. Vinte e cinco na Ouvidoria do CISAM. Vinte e nove na Ouvidoria do HUOC trinta e oito cem e na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto à resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu 85,0%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 88 %. O HOUUC 63,1 % com e o PROCAPE com 52,0%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 11 (onze) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM dois registro da pesquisa de satisfação. Na Ouvidoria do HUOC, registramos 5 (cinco) pesquisas de satisfação, realizadas por dois cidadãos usuários. No PROCAPE não houve registro de pesquisa de satisfação nesse período.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias das Ouvidorias do HOUUC e PROCAPE.



Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de junho de 2018:

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Concurso UPE, Quantitativos Docentes, Quantitativo Assistente Técnico Gestão Universitária, servidores do quadro portadores de Deficiência, Quantitativo de docentes Efetivos, Contratos Temporários.

Manifestações: Pós - Graduação, mestrado em GDLS, Solicitação Documentações, Mudança horário Aulas, Afastamento docente sem está em plena Qualificação, Procedimentos inadequados de Terceirizados (CISAM), Falta de material para Exames (HUOC), Revalidação de diploma plataforma *Carolina Bori*, Emissão diplomas de Pós – Graduação, Pagamento de taxas do Sistema Seriado de Avaliação SSA, Mobilidade Acadêmica, CONUPE: Concursos: Caetés, Polícia Militar, concurso UPE, Colação de Grau, Seleção Temporária, Bolsa Permanência, Acesso a Contracheques, Reintegração Cursos, Sugestões etc

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

Cisam: Vendas de fichas demanda Recorrente, Reclamação sobre Terceirizados, Recepção Maternidade, Dificuldade de acesso ao Alô CISAM, Procedimento inadequado na sala de Parto, Atendimentos médicos não Realizados, Mau atendimento na Triagem etc.

Huoc: Atendimentos ambulatoriais não Realizados, Reclamações sobre diversos Atendimentos, Dinâmica no Pavilhão Ovídio Montenegro/POM, Elogio servidor setor marcação Consultas, Infraestrutura Hospitalar, Roubo de bicicleta de Acompanhante, Procedimentos inadequados no Programa de Obesidade etc.



Procape: Elogio a Médica, equipe de Enfermagem, Recepcionista e Marcação de Consultas, Dificuldades de marcação e remarcação de Consultas, procedimentos e diversos Exames, Trocas de Médicos para diversos Pacientes, etc

Ações de Melhoria:

- Este relatório consta com os dados da Rede de Ouvidoria UPE por ser divulgado na nossa página no nosso Portal WWW.UPE.br e anualmente entra nos diversos dados numéricos e estatísticos divulgados pela Universidade de Pernambuco/UPE como: Dados Institucionais, Comissão Permanente de Avaliação Acadêmica, dentre outros;
- Demandas encaminhadas e registradas na Ouvidoria Central geram Sindicâncias e Inquéritos Administrativos para a apuração dos fatos;
- Constantemente estamos nos comunicando com os Gestores dos nossos *Campus* e Reitoria para demonstrar à importância dos encaminhamentos dos pareceres as manifestações para atingirmos a Resolutividade estabelecida BID, e a Portaria 06/2016 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco;
- Sistema *Gcon* sempre apresenta morosidade para seu acesso. Temos que repetir inúmeras vezes o *login*, a senha e os caracteres para o acesso;



- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheram, até o presente momento, os Relatórios no sistema *Gcon* do corrente mês, sempre que realizamos o monitoramento, solicitamos aos Ouvidores preencherem e encaminharem o relatório relativo a cada mês no sistema *Gcon*;
- Maior Resolutividade na Rede de Ouvidoria UPE: Este mês a ouvidoria do Huoc e Procape não percentual de 85% acordados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento;

Pontos Fortes:

- Demandas recebidas de cunho nacional e internacional;
- Manifestações recebidas através da *fanpage* Institucional e telefone da Ouvidoria Central;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE, com a divulgação do relatório mensal da rede na página da Ouvidoria Central no *site* WWW.upe.br;
- Reunião bimestral com a Rede UPE para apresentação da nova equipe de Ouvidoria do HUOC;
- Participação no Fórum da Associação Brasileira de Ouvidores/ABO;
- Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação no Conselho Universitário/CONSUN com o Gestor de Controle Interno da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco, Airton Chaves.

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 28 de setembro de 2018.

Ouvidoria Central UPE