

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

Outubro 2018

Quadro 1: Natureza das Manifestações:

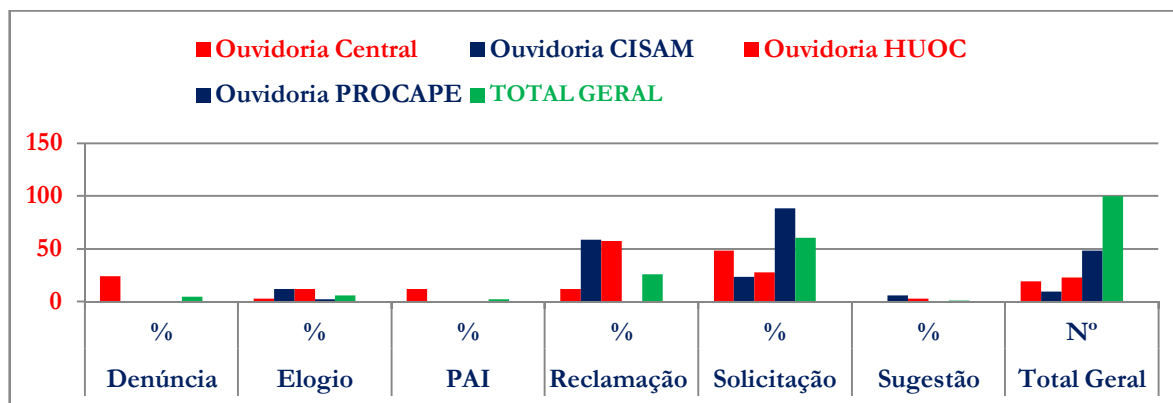
Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação /LAI, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	8	24,2	1	3,0	4	12,1	4	12,1	16	48,4	-	-	33	18,9
Ouvidoria CISAM	-	-	2	11,7	-	-	10	58,8	4	23,5	1	5,8	17	9,7
Ouvidoria HUOC	-	-	5	12,	-	-	23	57,5	11	27,5	1	2,5	40	22,9
Ouvidoria PROCAPE	-	-	2	2,3	-	-	8	-	74	88,1	-	-	84	48,2
TOTAL GERAL	8	4,5	10	5,7	4	2,2	45	25,6	105	60,3	2	1,1	174	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/outubro2018

Gráfico Ouvidoria Central /setembro 2018

Gráfico: 1 Natureza das Manifestações:



Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/outubro2018

Gráfico Ouvidoria Central /setembro 2018

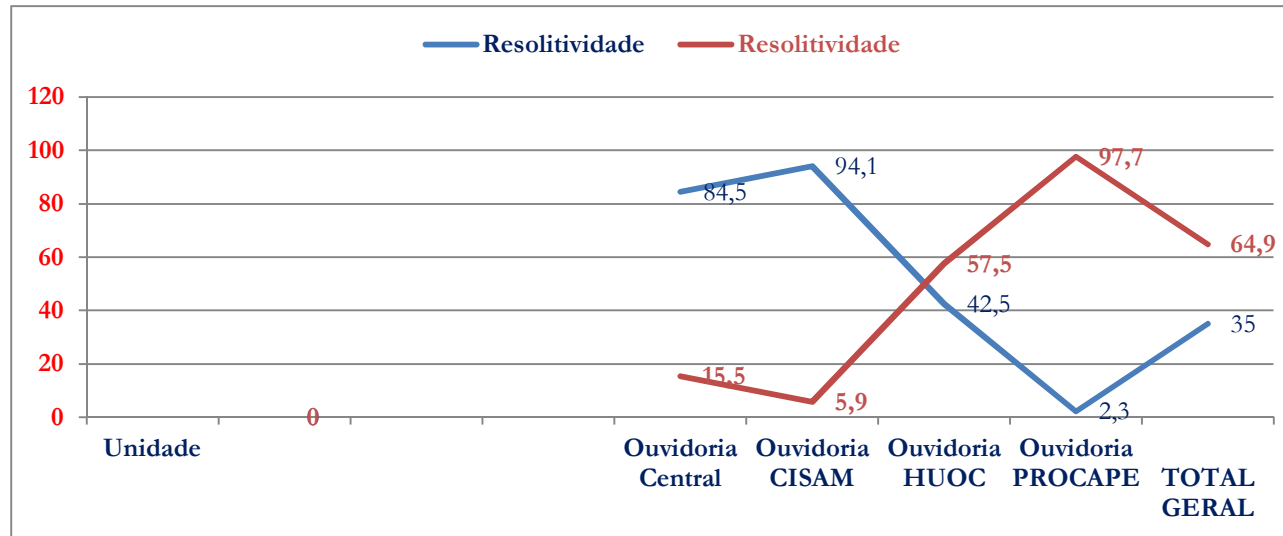
Quadro: Resolutividade das Manifestações: outubro/ 2018

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	33	26	84,5	7	15,5
Ouvidoria CISAM	17	16	94,1	1	5,9
Ouvidoria HUOC	40	17	42,5	23	57,5
Ouvidoria PROCAPE	84	2	2,3	82	97,7
TOTAL GERAL	174	61	35,0	113	64,9

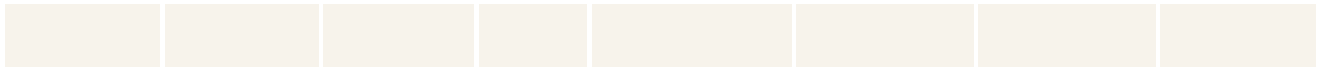
Fonte: Números Absolutos Sistema *G. Con* (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central outubro UPE/2018

Gráfico Ouvidoria Central/outubro 2018

Gráfico: 2 Percentual de Resolutividade:



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





A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de outubro do corrente ano recebeu Cento e Setenta e Quatro (174) manifestações. Trinta e três (33) registradas na Ouvidoria Central. Sendo quatro (4) Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros: 72889,72891,76121,78618. Dezessete (17), na Ouvidoria do CISAM. Quarenta (40) na Ouvidoria do HUOC e oitenta e quatro (84) Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu 84,5%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 94,1 %. O HUOC 42,5 % com e o PROCAPE com 2,3%.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de 55,8, em função das baixíssimas resolutividades das Ouvidorias do HUOC e PROCAPE.

Quanto à Pesquisa de Satisfação não houve registro na Ouvidoria Central. Na Ouvidoria do CISAM dois registros de um cidadão usuário. Na Ouvidoria do HUOC cidadão usuário. Nas Ouvidorias do HUOC e PROCAPE não houve registros de Pesquisas 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 HUOC e PROCAPE.



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

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Quantitativo Docentes Fisioterapia, Quantitativo Geral Docentes, Quantitativo jovens aprendizes e jovens Estagiários, Cadeira Eletrônica de Potência, Cadeira administrativa de Produção, Análise de sistema de Potências, Coordenação Acadêmica, Campus Garanhuns, Cadeira de História Campus Garanhuns, Diretório Acadêmico da Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/FENSG, Cadeira fenômeno de Transportes, Elogio Prof. Cadeira de Marketing/FCAP, Aposentadoria Docente, Atendimento psicológico Alunos. Concurso PM Paulista, Estágio, Solicitação de certificados e Diplomas, Mobilidade Acadêmica, Certame Escola Recife, Auxílio Funeral, Atas Colegiados etc .

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

Cisam: Agradecimentos pela atenção de servidor de Serviço Gerais, Procedimento inadequado em Sala de Parto, Dificuldades de marcação de Consultas no Alô CISAM, Abordagem inadequada servidora no plantão Noturno, Ligação de trompa não autorizada em função da Idade, “Restos de parto” encontrados em Paciente, Marcação de neurologista apenas uma vez ao Mês etc.

Huoc: Elogio setor de Portaria, Elogio a médicos psiquiatra de Dermatologista, Ambiente barulhento no EEG para exames com pacientes Especiais, Negligência pavilhão POM, Falta medicamento Farmácia, Pedidos de dinheiro para realizar Procedimentos, Extravio de Prontuários, Não realização de exames por falta de Reagentes, Infraestrutura Hospitalar, Dificuldades de marcação de consultas Mastologia, Falta de refrigeração nas Enfermarias, Mau atendimento



Médico, Dificuldades de marcação de várias consultas e Exames, Ausência TV Pavilhão POM, Tratamento inadequado aos Pacientes, Horário de funcionamento da Farmácia etc

Procape: Elogio equipe Leito 518, Elogio Enfermaria URCT, Insuficiência, Atendimento médico Inadequado, Atendimento, Dificuldades para realização de Exames, pré –consultas, consultas extras e Consultas, Solicitação de troca de Médicos.

Ações de Melhoria:

- Espaço geográfico limitado para o atendimentos;
- Palestra para sensibilização de Gestores maiores da Instituição sobre a necessidade de observância às Leis e Decretos que regem a Ouvidoria;
- Que a resolutividade não seja com a conclusão da demanda no sistema e sim o problema resolvido e concluído de acordo com a natureza do pedido dos manifestantes;
- Acompanhamento das Denúncias pela OGE não resolutivas;
- 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 atingiram o percentual de 85% acordados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento.

Pontos Fortes:

- Neste mês realizamos diversas ações para a implantação da Carta de Serviços desta UPE;
- Convite do Magnífico Reitor para apresentação da Ouvidoria no Conselho Universitário no mês de novembro de 2018
- Mantivemos contato com a Coordenação das Ações de Transparência em observância ao Ofício nº 279/18 da SCGE para informações para atualização da data das últimas informações realizadas pelo monitoramento da LAI desta UPE;
- Contato com todos os Gestores do diverso *Campus* para solicitar dados atualizados dos convênios, Contratos, Terceirizados, Servidores, para atualização do Portal da Transparência desta Instituição;
- Reunião com o Núcleo de Tecnologia /NCTI;
- Comparecimento à reunião de Monitoramento na Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco;
- 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 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;

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 23 de outubro de 2018. Ouvidoria Central UPE