

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

Julho 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	4	8,1	-	-	11	22,4	12	24,4	22	44,9	-	-	49	37,1
Ouvidoria CISAM	1	3,8	5	19,2	-	-	16	61,5	4	15,3	-	-	26	19,6
Ouvidoria HUOC	-	-	1	3,4	-	-	18	62,0	6	20,6	4	13,7	29	21,9
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	11	39,2	17		-	-	28	21,2
TOTAL GERAL	5	3,7	6	4,5	11	8,3	57	43,1	49	37,1	4	3,0	132	100

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

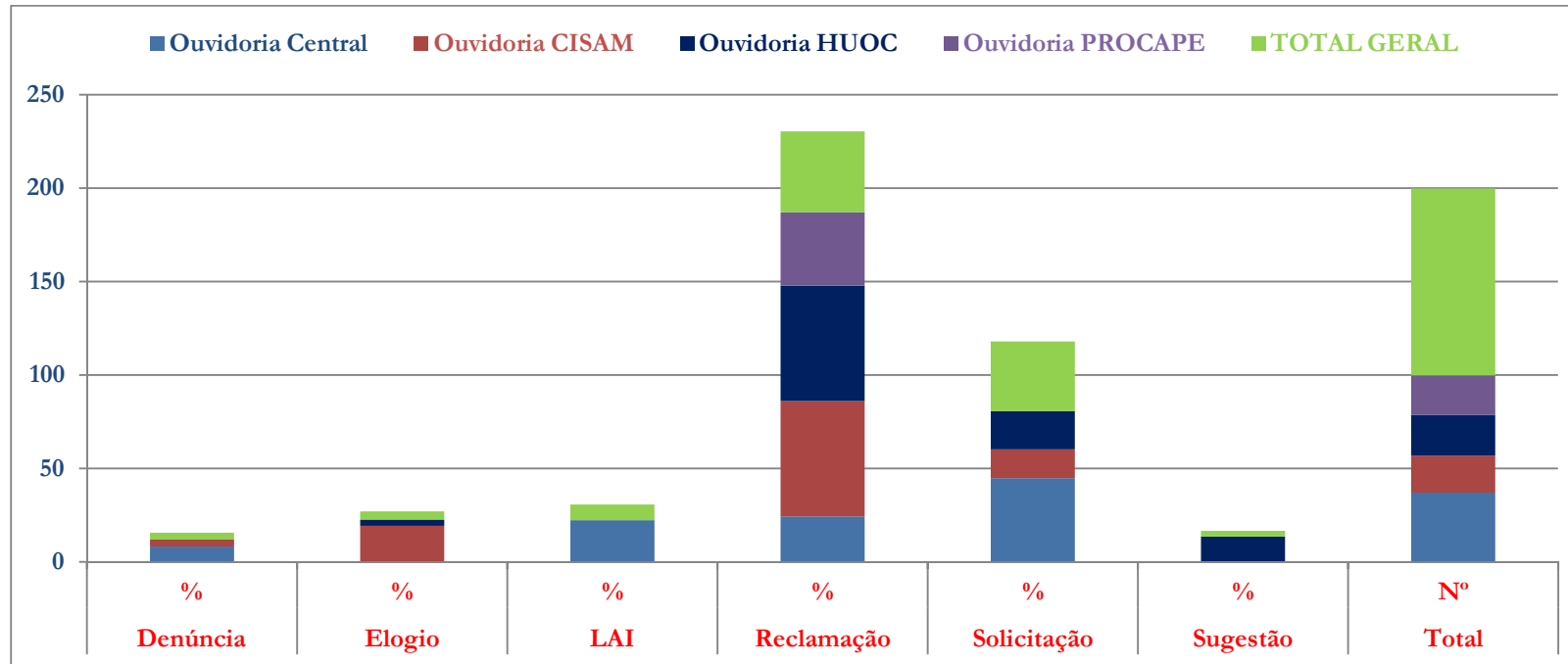


Gráfico Ouvidoria Central /julho 2018

**Quadro: Resolutividade das Manifestações: Julho/ 2018**

Resolutividade  Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	49	34	69,3	15	30,7
Ouvidoria CISAM	26	15	57,6	11	42,4
Ouvidoria HUOC	29	16	55,1	13	44,9
Ouvidoria PROCAPE	28	3	10,7	25	89,3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>132</b>	<b>68</b>	<b>51,5</b>	<b>64</b>	<b>48,4</b>

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

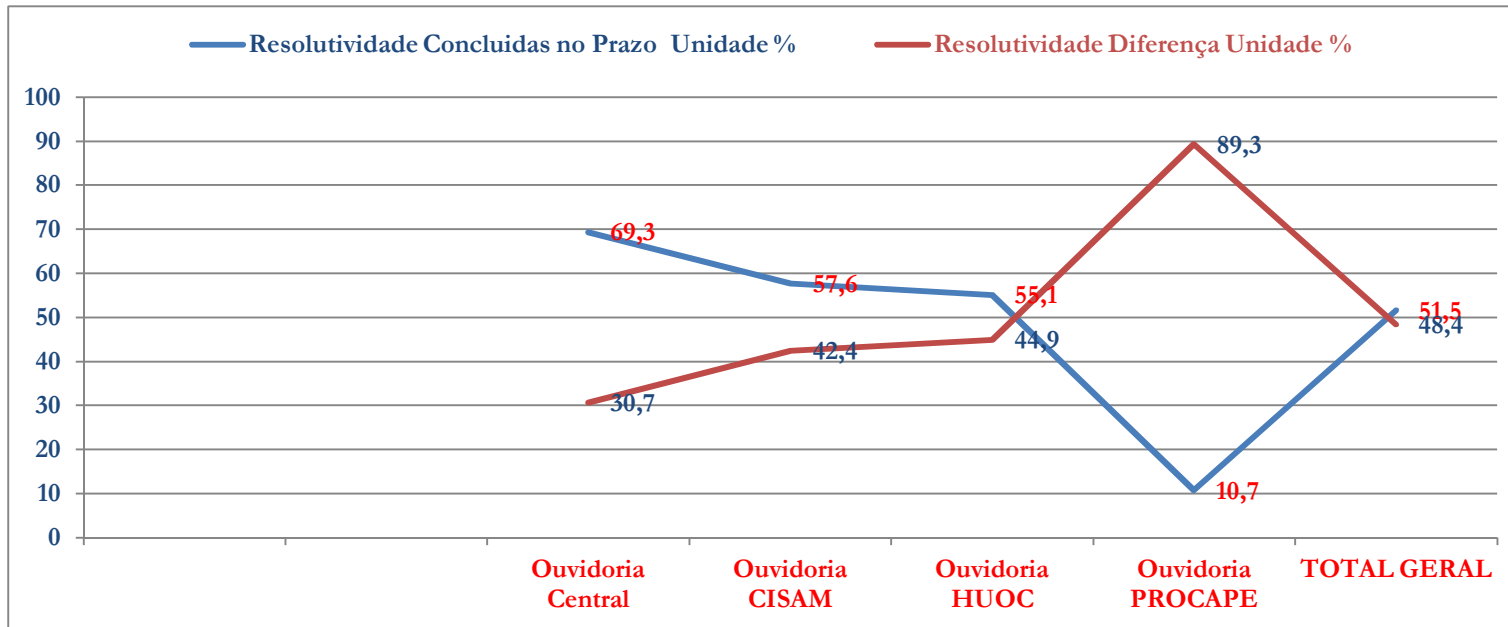


Gráfico Ouvidoria Central

A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de julho do corrente ano recebeu 132 (cento e trinta e duas) manifestações. Quarenta e nove registradas na Ouvidoria Central. Sendo onze Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros números: 46407, 47283, 47505, 47530, 47530, 49551, 50489, 50629, 53316, 53363, 53796. Vinte e seis na Ouvidoria do CISAM. Vinte e nove na Ouvidoria do HUOC e vinte e oito na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu 69,3%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 57,6%. O HUOC 55,1% com e o PROCAPE com 10,7 %.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 07 (sete) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM nenhum registro da pesquisa de satisfação. Na Ouvidoria do HUOC, registramos uma pesquisa de satisfação, realizadas por um cidadão usuário. 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 da Ouvidoria do CISAM, HUOC e PROCAPE.

Monitoramento realizado em 7/08/2018.



### **Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de junho de 2018:**

**Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI:** Pedidos de Documentações, Compras de Livros, Dois Recursos, Servidores Cedidos a UPE, Quantitativos de Secretária Executivas, Docentes e Servidores Deficientes do Quadro.

Manifestações: Não realização da 2ª Chamada, Reclamação sobre Recursos aos PAIs, Informações sobre Terceirizados, Docentes, NIS, Seleção Profs PREVUPE, Biblioteca POLI, Siga, Solicitação de Requerimentos, SISU, Mobilidade Acadêmica, Concurso 2017, Graduação, Situação Funcional, Vestibular EAD, Contratos Terceirizados, Compras Livro Biblioteca, Servidores à disposição UPE, Ementas Cursos, Contato coordenação NIBID, Implante Dentário (FOP), Infraestrutura do HUOC etc

### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**Cisam:** Aplicação de vacina Vencida, Elogios: Ouvidoria CISAM, Servidores do laboratório de coleta de sangue e Odontologia, Dificuldades de acesso ao alô CISAM, críticas a desorganização das sala de Vacina, Ausência de Médicos, Linha 08000 sempre congestionada, Ausência odontólogo de Plantão, Extravio Prontuário, Setor de vacina sem funcionamento no horário de Expediente, Cirurgias Suspensas, Dificuldades de marcação de Consultas etc.

**Huoc:** Elogio a Psicóloga do pavilhão de Infectologia, Dificuldades de marcação de Consultas, Procedimento quimioterápico não Realizado, Não atendimento ao paciente por ter chegado Atrasado, Paciente agrediu Servidor,



Procedimentos cirúrgicos não Realizados, Ausência de médicos nos Plantões, Dificuldade para transporte de Pacientes, Mau atendimento no setor de marcação de Consultas etc

**Procape:** Não realização de Exames, Exames não Encontrados, Proibição de visitas por restrições da Vigilância, Insuficiência de Servidores, Tratamento médico não Adequado, Troca de médico em Consultas etc

#### **Ações de Melhoria:**

- Maior Resolutividade na Rede de Ouvidoria UPE: Este mês não atingimos o percentual de 85% acordados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento;
- Maior resolutividade nas Ouvidorias Hospitalares;
- Apesar de estarmos sempre em contato junto aos inúmeros Gestores desta Instituição para solicitar a conclusão das manifestações e sua resolutividade em observância à Portaria nº 060/2016. Há certas dificuldades, às vezes, no tempo hábil das respostas, pois os mesmos dependem do aguardo das respostas de outros setores. Quanto à LAI reforçar junto a Autoridade Administrativa os prazos estabelecidos pela Lei 14.804 de 29 de Outubro de 2012 e Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de Outubro de 2012, mas às vezes a dificuldade acontece em função de sermos uma Instituição Multicampi com muitas demandas aos Gestores;
- As Ouvidorias Hospitalares também realizar mais Gestões junto às instâncias competente para observância dos prazos;



- Trabalhar juntos aos Gestores as demandas recorrente das manifestações qualitativas para melhor qualidade à dinâmicas das Unidades, considerando que Ouvidoria é uma ferramenta à gestão;
- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheram 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*;
- Observamos duas manifestações não classificada no Procape de natureza Solicitação;
- Dar continuidade a implementação da Carta de Serviços nesta Instituição que estamos com dificuldades em função de todo o processo, inclusive com a equipe delegada por esta UPE;
- Sistema *Gcon* sempre apresenta morosidade para seu acesso. Temos que repetir inúmeras vezes o *login*, a senha e os caracteres para o acesso;
- Sistema *Gcon* apresenta muita falha no decorrer da dinâmica do processo. Neste mês dificuldade e paralisação, diversas vezes, no botão **Incluir** para encaminhamento as manifestações.

**Pontos Fortes:**

- Retroalimentação mensal do Portal de Transparência da UPE, nos diversos segmentos daquele Portal, como Autoridade de Monitoramento da LAI;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE;
- Pedidos de Acesso à Informação concluídos em prazos hábeis em observância a LEI;





- Gestores mais mobilizados e sensíveis às demandas encaminhadas pela Ouvidoria Central;
- Sugestão de palestra sobre a Lei de Acesso à Informação no Conselho Universitário/CONSUN, no mês de agosto.

**Maria do Rosário Lapenda**

**Recife, 17 de agosto de 2018.**

**Ouvidoria Central UPE**