

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

Dados Quantitativos das Manifestações da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE

Maio 2019

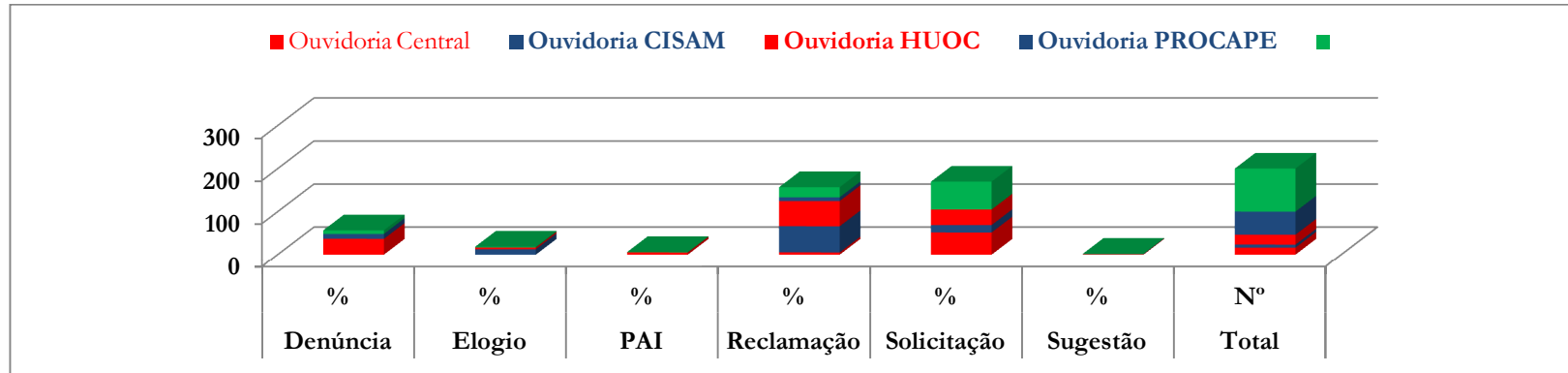
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	20	37,0	-	-	3	5,5	3	5,5	28	51,8	-	-	54	16,6
Ouvidoria CISAM	2	8,7	3	13,0	-	-	14	60,8	4	17,3	-	-	23	7,0
Ouvidoria HUOC	-	-	3	4,0	-	-	44	58,6	27	36,0	1	1,3	75	23,0
Ouvidoria PROCAPE	5	2,8	-	-	-	-	15	8,6	151		1	0,5	173	53,7
TOTAL GERAL	27	8,3	6	1,8	3	0,9	76	23,4	210	64,8	2	0,6	324	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE maio 2019



Fonte: Sistema *G.con/ATI* (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

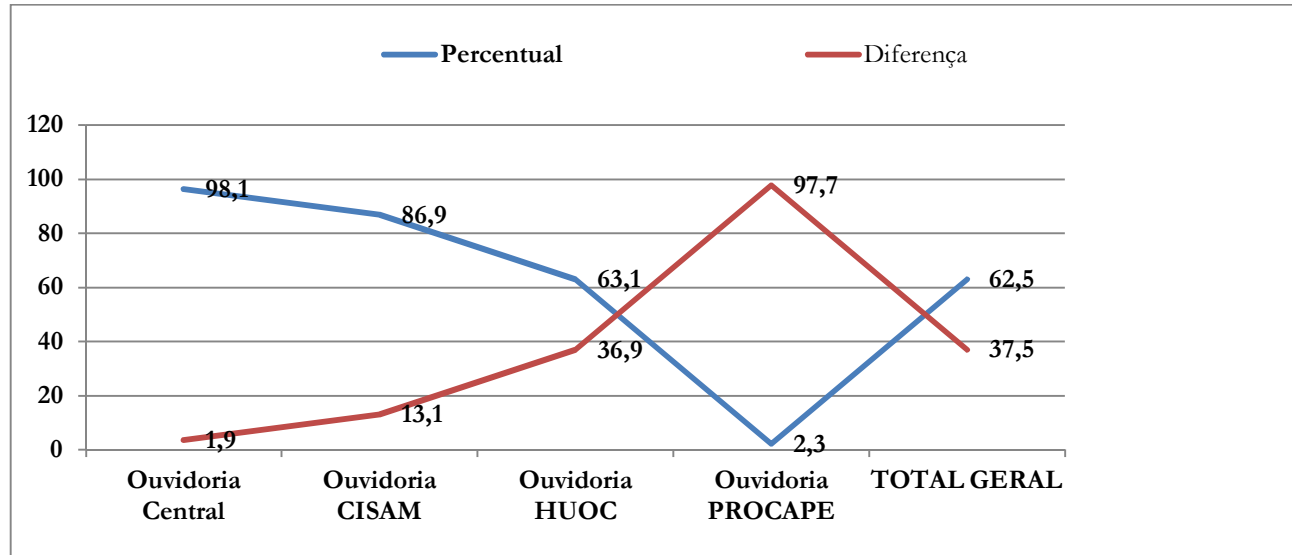


Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: maio de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	98,1	1,9
Ouvidoria CISAM	86,9	13,1
Ouvidoria HUOC	63,1	36,9
Ouvidoria PROCAPE	2,3	97,7
TOTAL GERAL	62,5	37,5

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

Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE maio2019



Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês de maio** de 2019, recebeu **325 (trezentos e vinte e cinco) manifestações**. Cinquenta e quatro registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 16,6 %. Sendo 3 (três), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n^{os}, **37563, 41198, 43322**. A Ouvidoria do CISAM registrou 23(vinte e três) manifestações, perfazendo 7% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 75 (setenta e cinco), com um total de 23,0% das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 123(cento e vinte e três) manifestações, perfazendo um total de 53,2 %.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **98,1%**. A Ouvidoria do CISAM **86,9%**. A do HOUC com % 61,1e o PROCAPE com 2,3 %.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de **62,5 %**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central 9(nove) questionários respondidos por servidor público por cidadãos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM, um cidadão usuário respondeu e um servidor público responderam a Pesquisa de Satisfação. Na Ouvidoria do HUOC, 5 (cinco) sendo servidor público e cidadão usuário. A Ouvidoria do PROCAPE não houve respostas às Pesquisas de Satisfação.

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



Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de maio 2019:

Ouvidoria Central: PAIs Quantitativo Advogados, Preservação documentos digitais, Tradutores de Libras. Validação RAD, Internato Medicina/Campi Garanhuns, Dedicção Exclusiva, Tratamento Inadequado de Servidores, Marcação Exames, Horário Funcionamento Campus, Queixa Docente, Cobrança de Débito, Bolsa Permanência, SISU, Concurso 2017, Bibliotecária Documentarista, Ofício CELPE, Quantitativo Técnico de Radiologia, Biomédicos e Terapeutas Ocupacionais, Diploma PROGRAPE, Pós Graduação, PREVUPE, Contratos de Terceirizados, Processo de Ingresso etc.

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Esclarecimento Procedimento Inadequado, Compras Fichas para Consultas, Elogios Procedimento Sala de Vacina, Atendimento Humanizado Setor SAE, Elogio ao Atendimento no Ambulatório da Mulher, Marcação de consultas, Trabalho sob Pressão, Perda Cartão Marcação de Consulta, Cartão de Marcação perdido na sala de Parto, Desencontro de horário Médico, Conduta Médica Inadequada, Superlotação Maternidade, Dificuldade de Cirurgias de Mastectomia em Transexual, Suspensão de Cirurgia etc.

HUOC: Elogio a Equipe do DIP Infantil, Elogio Médico do Pavilhão Infectologia, Elogio atendimento Médico Humanizado etc.

PROCAPE: Furto Emergência, Mau Atendimento, na emergência, Ameaça Paciente, Tratamento inadequado Gerente, Elogio funcionário da Vigilância, Dificuldades para agendar consultas e consultas de Retorno, Site de agendamento de consultas “ sem Funcionar”, Dificuldade de pré-agendamento de consultas, Demora na entrega de exames de Imagem, Mau tratamento de servidora a Acompanhante, Dificuldade de agendamento de consulta para revisão de Marca passos, Trocas constantes de Médicos etc.

Ações de Melhoria:

- Sistema Gcon sempre apresenta dificuldades na sua operacionalização;



- Pedidos de Acesso à Informação/PAI não estão mais sendo encaminhados através de e-mail;
- Baixíssima Resolutividade das Ouvidorias do HUOC e PROCAPE;
- Ausência de manifestação de natureza reclamação na Ouvidoria do PROCAPE;

Pontos Fortes:

- Palestra Ouvidoria como Instrumento de Gestão Pública, para servidores da UPE, promovida pela Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/PRODEP;
- Reunião com a Rede de Ouvidoria UPE;
- Entrevista na Rádio UPE para divulgação de Rede de Ouvidoria para a comunidade;
- Fórum: III Encontro Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas na cidade de João Pessoa ;
- Contatos com diversos Gestores desta Instituição para atualização das seções do Portal de Transparência;
- Pesquisa sobre a Rede de Ouvidoria da UPE concluída. Divulgaremos em breve;
- Palestra sobre a Carta de Serviços no CEFOSPE.
- Gestões para a publicação da Carta de Serviços Institucional

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 25 de junho de 2019.