

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013

Quadro 1. Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	26	2,49	7	0,67	53	5,07	256	24,47	697	66,63	7	0,67	1046	58,73
Ouvidoria CISAM	3	2,01	10	6,71	4	2,68	82	55,03	50	33,56	-	-	149	8,36
Ouvidoria HUOC	25	8,62	2	0,69	7	2,41	193	66,55	58	20	5	1,72	290	16,28
Ouvidoria PROCAPE	6	1,69	32	10,81	5	1,66	119	39,86	125	42,23	9	3,04	296	16,61
TOTAL GERAL	60		51		69		650		630		21		1781	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento)

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	1046	958	91,59	88	8,41
Ouvidoria CISAM	149	122	81,87	27	18,12
Ouvidoria HUOC	290	52	17,93	71	24,48
Ouvidoria PROCAPE	296	137	46,28	150	50,68
TOTAL GERAL	1781	1288	-	493	27,68

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3 . PESQUISA de SATISFAÇÃO:

Gerada automaticamente pelo próprio Sistema quando o manifestante encaminha sua manifestação

3.1 Tipo de Usuário

Unidade \ Natureza	Cidadão Usuário		Servidor Público		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	170	85	30	15	200	100
Ouvidoria CISAM	97	92,38	8	7,62	105	100
Ouvidoria HUOC	3	75	1	25	4	100
Ouvidoria PROCAPE	149	96,75	5	3,24	154	100
TOTAL GERAL	419	90,49	44	77,86	463	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3.2. Origem da Informação

Unidade \ Natureza	Amigos		Internet		Outros (Panfletos, jornais, cartazes)		Órgão Governo		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	18	9	152	76	8	4	22	11	200	100
Ouvidoria CISAM	21	20	2	1,90	25	23,81	57	54,29	105	100
Ouvidoria HUOC	2	50	1	25	1	25	-	-	4	100
Ouvidoria PROCAPE	6	3,90	-	-	3	1,95	145	94,16	154	100
TOTAL GERAL	47	10,15	155	33,47	37	7,99	224	48,38	463	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3.3. Estatística de Satisfação

Natureza Unidade	Insatisfatório		Parcial Satisfatório		Satisfatório		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	Ouvidoria Central	43	21	69	34	88	44	200
Ouvidoria CISAM	2	1,90	18	17,14	85	80,95	105	100
Ouvidoria HUOC	-	-	2	50	2	50	4	100
Ouvidoria PROCAPE	1	0,65	1	0,65	152	98,70	154	100
TOTAL GERAL	46	9,93	90	19,43	327	70,62	463	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3. 4. Papel da Ouvidoria

Natureza Unidade	Importante		Muito Importante		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	59	29,50	141	70,50	200	100
Ouvidoria CISAM	6	5,71	99	94,29	105	100
Ouvidoria HUOC	-	-	4	100	4	100
Ouvidoria PROCAPE	27	17,53	127	82,47	154	100
TOTAL GERAL	92	19,87	371	80,12	463	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

3. 5. Eficiência da Ouvidoria

Natureza Unidade	Demorado		Normal		Rápido		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	21	10,50	69	34,50	110	55	200	100
Ouvidoria CISAM	1	0,95	24	22,85	80	76,19	105	100
Ouvidoria HUOC	1	25	2	50	1	25	4	100
Ouvidoria PROCAPE	2	1,30	64	41,56	88	57,14	154	100
TOTAL GERAL	25	5,39	159	34,34	279	60,25	463	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

3.6 Reutilização da Ouvidoria

Unidade \ Natureza	Não		Sim		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	17	8,50	183	91,50	200	100
Ouvidoria CISAM	1	0,95	104	99,05	105	100
Ouvidoria HUOC	-	-	4	100	4	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	154	100	154	100
TOTAL GERAL	18	3,88	445	96,11	463	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con (Gestão de Conhecimento)

4. Dados Qualitativos:

Fonte: Sistema Gcon/ *Multisolution*/ATI

Rede Ouvidoria	Unidades de Educação e Unidades de Saúde	Área	Assunto
Ouvidoria Universitária	CENTRAL	Vestibular Tradicional e SSA	Inscrição, acesso senha, recuperação de senha de inscrição dificuldade de comunicação através de endereço eletrônico e telefone, NIS, ENEM, matrícula, divulgação resultado etc
		Graduação	Mobilidade Acadêmica, SIGA, emissão de diploma, calendário acadêmico, divisão de estágio, cancelamento matrícula, concurso docente, informações sobre cursos de medicina, direito, nutrição, informações sobre a possibilidade novos cursos a serem implantados, duplicidade de ocupação de vagas por discente, falta de docentes etc
		CONUPE	Diversos concursos e Residência Médica e multiprofissional local de realização de prova, classificação em concurso, dificuldade em acessar o sistema, edital, postura da fiscalização
		Escola Politécnica de Pernambuco/POLI	Docentes, infra-estrutura da Unidade, infra-estrutura no período de chuvas no período de chuvas, biblioteca, transporte para mobilidade discente, calendário escolar, SIGA, banca examinadora etc
		<i>Campus</i> Petrolina	Falta de compromisso de docente, curso de enfermagem e nutrição, emissão de diploma
		<i>Campus</i> Garanhuns/Caruaru/Salgueiro	Docente, assédio moral, falta de docentes, eleição representante discente, grade curricular, PROGRAPE, seleção simplificada

	Recursos Humanos	Abono, permanência, tratamento inadequado, convocação concursos e seleção simplificada
	NCTI	Matrícula, SIGA , Site
	Reitoria	Assédio moral, concursos, diversos
	PREVUPE	Inscrição, dificuldade de comunicação, postura de professores em sala.
	Pós-Graduação	Bolsas, programas, informação sobre cursos de Especialização, <i>Lato e Stricto Sensu</i> , emissão de certificados e diplomas.
	PROGRAPE/Pólos	Início do curso, atraso de pagamento professores e funcionários, certificados.
	EAD	Falta de Coordenadores, inscrição, certificado.
	PROGEPE	Certificado, acesso a documentação, frequência, irregularidade, pagamento, inclusão de disciplina.
	Reitor	Solicitação de Aposentadoria, concurso, confraternização, hospitais Universitários, infra-estrutura Unidade de Educação, Libras, Programa de Residência Médica.
	Assessoria para Assuntos Internacionais	Direitos de estrangeiros em Universidade Públicas, médico italiano trabalhar no

			Brasil, PROVALIDA, revalidação de diplomas,
		Pró-Reitoria de Extensão	Pagamento de bolsas, bolsa permanência, bolsa monitoria.
		Faculdade de Ciência da Administração de Pernambuco/FCAP	Informação cursos, dificuldade de comunicação por telefone, pagamento a prestadores, manifestação não concluídas no sistema.
		PROADMI	Concursos, transporte, protocolo, empenhos, abono permanência,
		AUTORIDADE ADMINISTRATIVA	LAI
		<i>Campus</i> Mata Norte	Condução de transporte, emissão de diploma, grade curricular, docente, dificuldade de comunicação, lixo no estacionamento do <i>Campus</i> .

		Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP	Marcação consulta, contatos com Coordenadores de Cursos, contato pregoeira.
		Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/FENSG	Certificado, duplicidade de vinculo contato para informações sobre o curso de enfermagem,
		Faculdade de Ciências Médicas de Pernambuco/FCM	PROVALIDA.

	Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM	Seção de Leitos	O800, dificuldade de marcar consultas, dificuldade de informação, linhas congestionadas, médicos de férias
		Ambulatório da Mulher	Mau atendimento, falta de funcionário, consultas não realizadas, exames não realizados, demora na entrega de exames,
		Divisão Ambulatorial	Ausência de médicos, ginecologista, dermatologista, consultas não realizadas, desorganização na entrega de fichas, falta de material, falta de fonoaudióloga
		Outros	Insatisfação no atendimento, dificuldade de marcação de consultas em diversas especialidades, falta de atendimento por causa da reforma, uso indevido de veículo, falta de pediatra, estacionamento, falta de limpeza, elogios etc
	Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC	Coordenadoria Médica	Procedimento cirúrgico, atendimento ambulatorial não realizado, atendimento suspenso, cirurgias adiadas por falta de anestesista, ausência de médicos, demora na entrega de resultados de exames

		Marcação de Consultas	Dificuldade de marcação de consultas: dermatologista, reumatologista, urologista, neurologista, ortopedista, endocrinologista, oftalmologista etc. Entrega de fichas para marcação de consultas	
		Coordenação de Enfermagem	Abuso de autoridade, agressão de paciente, negligência e mau no atendimento,	
		Outros	Desvio medicação, equipamentos com defeitos, furtos em enfermarias, manutenção predial, serviços sem funcionar por conta de comemorações, vendas de fichas na área externa, assédio sexual, falta de material para realização de exames, falta de medicamento	
	Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE			
		Ambulatório	Mau atendimento, demora e desorganização no atendimento, elogios ao atendimento, extravio de documentos,	
		Setor de Métodos Gráficos	Demora no atendimento, demora na marcação de exames: ergométricos, eco cardiograma,	
		Setor de Marcação de Consultas	Dificuldade de marcação de consultas através do telefone, mau atendimento,	
		Outros	Mau atendimento médico mau atendimento na abordagem da vigilância, omissão de maqueiros, falta de humanização, falta de leito, falta de anestesista, demora na entrega de exames, elogios.	



Your complimentary use period has ended.
Thank you for using PDF Complete.

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)



2. Pontos Fortes e Pontos Fracos

Positivos/Fortes	Fatores Internos	Fatores Externos	Positivos/Fortes
	Fortalezas	Oportunidades	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoio irrestrito dos dirigentes desta Reitoria (Reitor, Vice-Reitor) para o fortalecimento da Rede; 2. Interligação da Rede de Ouvidoria desta Universidade com as Ouvidorias Públicas do Estado de Pernambuco; 3. Apresentação de relatórios trimestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice-Reitor e a comunidade universitária na página da ouvidoria no <i>Site</i> desta da Instituição. 4. Envio de Relatório à Comissão Permanente de Avaliação desta Universidade; 5. A Ouvidoria Central teve um papel relevante na divulgação da Lei de Acesso à Informação/ LAI., na instituição, por meio de encaminhamentos através de memorandos impressos e eletrônicos aos Pró-Reitores, Coordenadores, Diretores de Unidade de Educação e Educação e Saúde; Assessores; Núcleos e Coordenadores de Projetos, através dos memos circulares nº 001/2013 e 		

6. Visita itinerante ao Campus Petrolina ;
7. Reunião com a Coordenação do NCTI, com Profa Érica e equipe para as providências da implantação de formulários da Lei de Acesso à Informação na página desta UPE/Ouvidoria;
8. Maioria das manifestações concluídas dentro do prazo hábil;
9. Reuniões com a PROEC sobre a A3P/Agenda Ambiental;
10. Participações mensais em reuniões sistemáticas na Controladoria Geral do Estado;

11. Realização do II Fórum de Ouvidores Universitários do Estado de Pernambuco;
12. Reuniões trimestrais com as Ouvidorias Setoriais.
13. Colaboração no Plano de Desenvolvimento Institucional /PDI 2014 a 2018;
14. Reuniões sistemáticas na Controladoria Geral do Estado;
15. Campanha de incentivo ao elogio e sugestões nesta Reitoria e nas diversas Unidades.
16. Atual Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman – Seccional de Pernambuco;
17. Representante e Coordenadora da Região Nordeste junto ao *Fórum* Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU.

	Fatores Internos	Fatores Externos	
Negativos/Fracos			Negativos/Fracos

ezas

Ameaças

1. Deficiência e ruídos na comunicação Institucional;
2. Tentativas, sem êxito, da implantação de Ouvidorias Setoriais em algumas de Unidades de Educação;
3. A Ouvidoria Setorial do Hospital Universitário Oswaldo Cruz (HOUC), conforme detectado, no sistema, continua com 587 (quintos e oitenta e sete), manifestações vencidas e não resolvidas desde dezembro de 2009.
4. A não implantação de Informações desta Universidade no site do Governo do Estado, portal da transparência, relativo à Lei de Acesso à Informação/LAI, até o presente momento, cuja convocação foi feita através do Ofício nº 188/2013- GOE/SCGE, datado de 18 de julho de 2013.
5. Maior divulgação da Ouvidoria Central Institucionalmente;
6. Suspensão temporária da Ouvidoria Setorial da Escola Politécnica de Pernambuco/POLI;
7. Falta de compreensão do papel da Ouvidoria em relação às manifestações encaminhadas a algumas instâncias competentes;
8. Por questões técnicas operacionais esta Central está desde o dia dois de janeiro sem contato telefônico externo e externo, que se torna prejudicial ao funcionamento de uma Ouvidoria;



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Considerações finais dos dados relevantes, de acordo com quadro 4: dados qualitativos:

- Concluimos que a nossa Ouvidoria tem perfil de uma típica Ouvidoria Universitária, com também que as Ouvidorias Setoriais de Saúde tem seu perfil inerente à área;
- Por área e assunto na Ouvidoria Central recebemos um número considerável de manifestações inerentes à Graduação, Vestibular e também direcionadas ao diverso *Campus* desta Instituição;
- Existe uma maior demanda em relação à comunicação externa desta UPE, no âmbito de sistema de informação e atendimentos ao público ao telefones;
- Há uma dificuldade de acesso ao NCTI/Siga em períodos de matrículas e divulgação de notas. (Graduação e EAD);
- Insatisfação em relação à entrega de diplomas e certificados, por conta do desconhecimento da Resolução pertinente;
- Atrasos bolsas de Extensão;
- PROGRAPE e PROGEPE. (Coordenação, atrasos pagamento, certificados etc);



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Ouvidoria Central da
Universidade de Pernambuco

Informamos que as Manifestações recebidas através da **Lei de Acesso a Informação/LAI**, perfazendo um total de **10 (dez)**, sendo **3 (três)** para a Ouvidoria Setorial do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM e **7 (sete)** para a Ouvidoria Central foram de teor menos complexo e resolvidas em tempo hábil. Anexo.

Recebemos algumas sugestões para a implantação de câmeras nos recintos desta Reitoria. (sic)

Ratificamos a necessidade de uma melhor comunicação institucional em suas diversas áreas.

Os quadros com dados quantitativos relacionados à **natureza das manifestações**: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão, (**quadro 1. Natureza das manifestações**) como também **resolutividade das manifestações (quadro 2.)** e **pesquisa de satisfação (quadro 3.)** com os itens: **cidadão usuário, origem da informação, estatística de satisfação, papel da ouvidoria, eficiência da ouvidoria, e reutilização da ouvidoria**, são padronizadas para toda rede do Estado de Pernambuco, gerados automaticamente pelo sistema **Gcon**, sendo respondida à medida que o manifestante recebe o retorno à sua manifestação e se propõem a respondê-las.

Nesta Ouvidoria Central das **1046** manifestações encaminhadas, **duzentos** manifestantes responderam a pesquisa, representando **19,12%** do total. Na Ouvidoria Setorial do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM, das **149 (cento e quarenta e nove)** manifestações, responderam a



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



cinco), representando **70,76%**. Na Ouvidoria Setorial do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HOUC, das **200 (duzentas)** manifestações, responderam a pesquisa **4 (quatro)**, representando um percentual de **1,37%**. Na Ouvidoria Setorial do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE, das **296 (duzentos e nove e seis)** manifestações, responderam a pesquisa **154 (cento e cinquenta e quatro)**, representando um percentual de **51,01%** do total.

Na Ouvidoria Central de acordo com quadro **3.2 a Origem das Informações**, informamos que as manifestações são solicitadas e geradas através do email ouvidoria@upe.br. Este endereço eletrônico se encontra no portal desta Universidade, na página desta Ouvidoria Central. São geradas também na grande maioria através do sistema *Gcon*, da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

Nas Ouvidorias Setoriais, os encaminhamentos são feitos através dos órgãos governamentais ou atendimentos presenciais que são lançados obrigatoriamente no sistema, gerando a pesquisa de satisfação, respondida pelo manifestante *in loco*.

Pedimos a permissão para a postagem do relatório na página desta Ouvidoria, no *site* Institucional