

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Maio 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	3	6,6	1	2,2	7	15,5	12	26,6	22	48,8	-	-	45	34,6
Ouvidoria CISAM	4	14,2	3	10,7	-	-	18	64,2	3	10,7	-	-	28	21,5
Ouvidoria HUOC	2	5,0	1	2,5	-	-	24	60,0	13	32,5	-	-	40	30,7
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	5	29,4	12	70,5	-	-	17	13,0
TOTAL GERAL	9	7,7	5	3,8	7	4,5	59	31,1	50	52,5	-	-	130	100

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

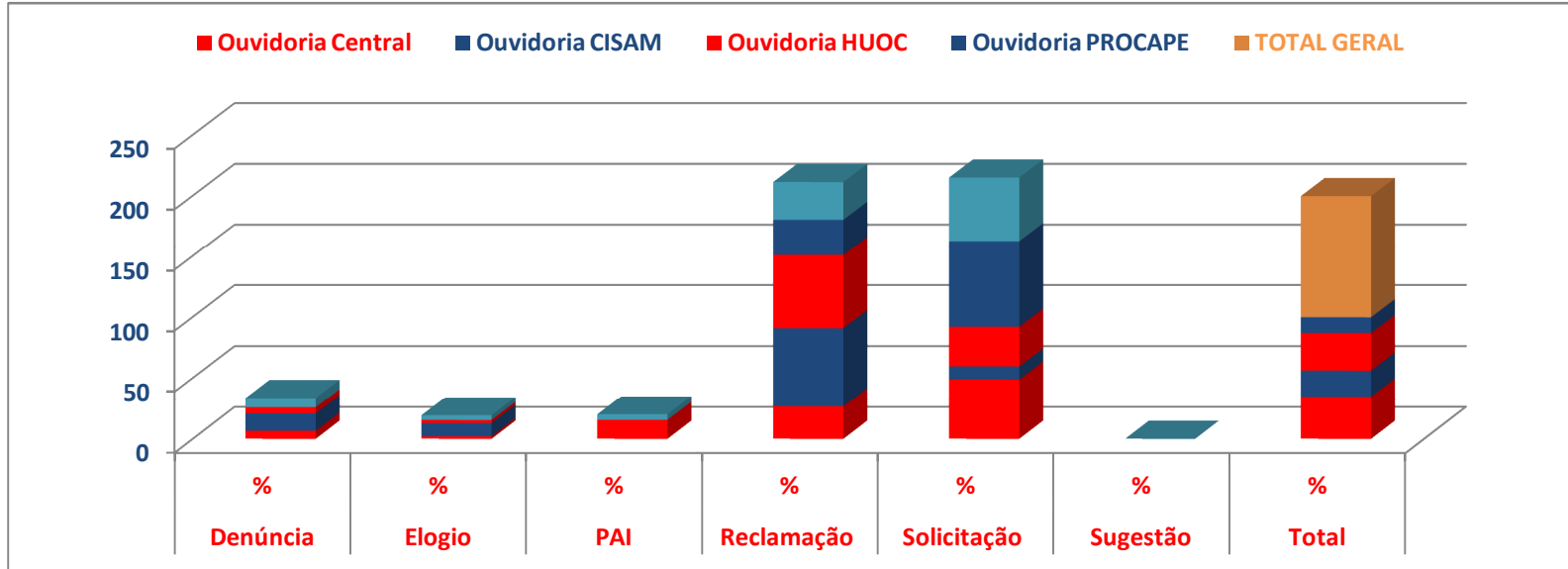


Gráfico: Ouvidoria Central

Quadro: Resolutividade das Manifestações: Maio/ 2018

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	45	40	88,8	5	11,2
Ouvidoria CISAM	28	26	92,8	2	7,2
Ouvidoria HUOC	40	29	72,5	11	27,5
Ouvidoria PROCAPE	17	0	0	0	100
TOTAL GERAL	130	95	73,0	18	13,8

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

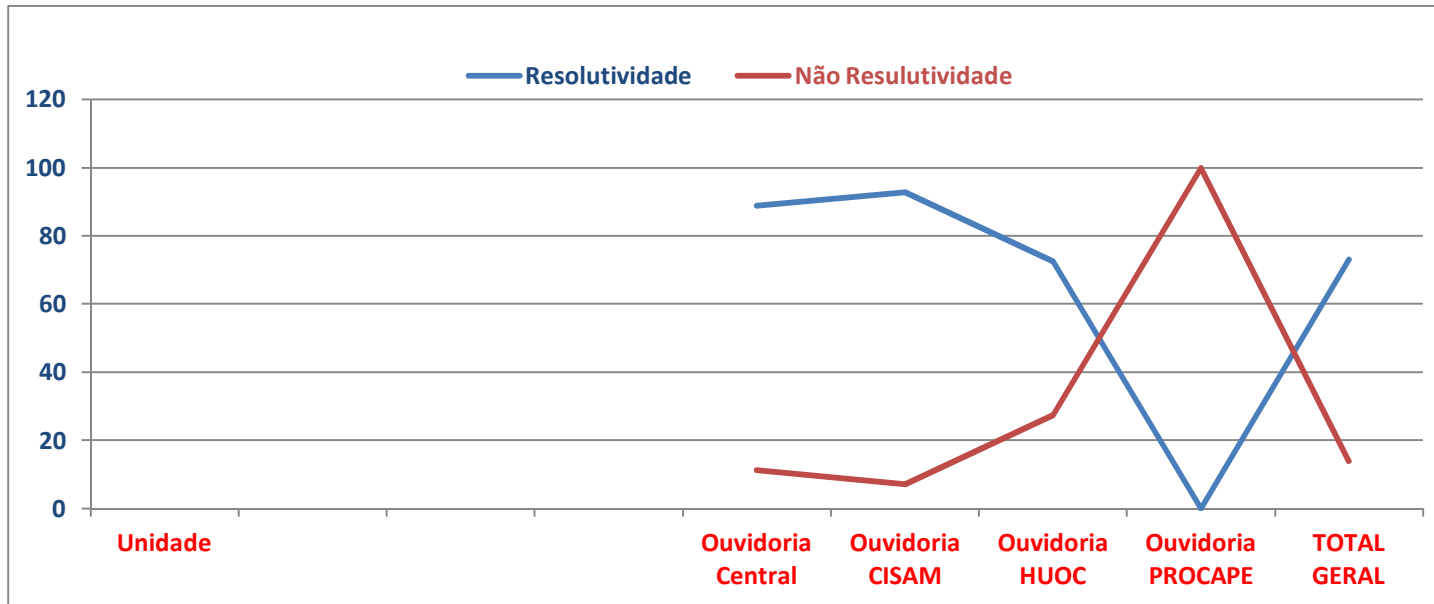


Gráfico Ouvidoria Central



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de maio do corrente ano recebeu 130 (cento e trinta) manifestações. Quarenta e cinco registradas na Ouvidoria Central. Sendo sete Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros números: 32043, 3297, 37587, 37619, 37620, 37648, 39164. Vinte e oito na Ouvidoria do CISAM. Quarenta na Ouvidoria do HUOC e dezessete na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu 88,8%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 92,8%. O HOUC com 75,5% e o PROCAPE com 0%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 12 (doze) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM preenchida por 1 (um) servidor público. Na Ouvidoria do HUOC, registramos (1) uma pesquisa de satisfação, realizadas por um cidadão usuário e 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 HOUC e PROCAPE.

Monitoramento realizado em 29/05/2018.



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

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação: Concurso UPE, Contratos, Quantitativo Quadro Contadores, Sindicância 2354/2017, 2374/2017 e 1461/2017. Manifestações: Conduta Docente, Elogio Terceirizados Bibliotecas, Mudança Horário Cursos, Demora Expedição Diplomas, Tomografia IF não Liberada, Serviços oferecidos pela Biblioteca Central, Concurso 2017, Quadro Advogados UPE, Estágio, EAD, Mobilidade Acadêmica, NCTI/Google, Faltas Profs Escola Recife, Sistema *Pergamum*, Inscrição Prevupe, Compra livros Biblioteca Central etc

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

Cisam: Condutas Profissionais no Espaço Trans, Furto celular no Setor de Trabalho, Ausência de Médicos, Procedimento sala Parto, manobra Kris, Elogios condutas profissionais, Satisfação Atendimento Funcional, dificuldades de Marcação Consultas 08000, Conduta Profissional Ultrassom, Falta de alimentação para Paciente, Atrasos Médicos, Forma inadequada de abordagens entre Profissionais, Prontuário não Localizado, Setor SAE fechado em horário de Expediente etc.

Huoc: Pagamento para liberação de Corpo, Cobrança exame Laboratório, Elogio Enfermeira no setor de Coleta de Sangue, Exames não Realizados, Redução no atendimento para realização de Exames de Sangue, Informações incorretas dadas por servidores no CEON, Dificuldades de marcação de Exames, Abertura de Prontuários extra Fila de Espera, Dificuldades de relacionamentos entre Servidores, Prontuário Extraviado, Atraso Procedimento Cirúrgico,



Dificuldades para marcação de Consultas, Conduta inadequada Porteiro, Controle de TV “escondido” no Pavilhão POM, Necessidade de conserto de Banheiros etc

Procape: Insuficiência, Funcionários, Não atendimento Consultas, Atraso Médicos, Laudo Médicos para Perícia, Insatisfação com troca Médica, Necessidade de trocar paciente da Sala Vermelha para a Unidade de Terapia Intensiva, Demora em atendimento a Consulta etc

Ações de Melhoria:

- Maior Resolutividade nas Ouvidorias do Huoc e Procape.
- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheram os Relatórios no sistema *Geon* do corrente mês. Sempre que realizamos o monitoramento solicitamos aos Ouvidores preencherem e encaminhar o relatório relativo a cada mês no sistema *Geon*.

Pontos Fortes:

- Diversas Reuniões Institucional para implantação Carta de Serviços;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE;
- Diversos contatos com a nova Ouvidora do HUOC.
- Relatório divulgado na página da Ouvidoria no WWW.upe.br

Maria do Rosário Lapenda/Ouvidora Central

Recife, 20 de maio de 2018.