

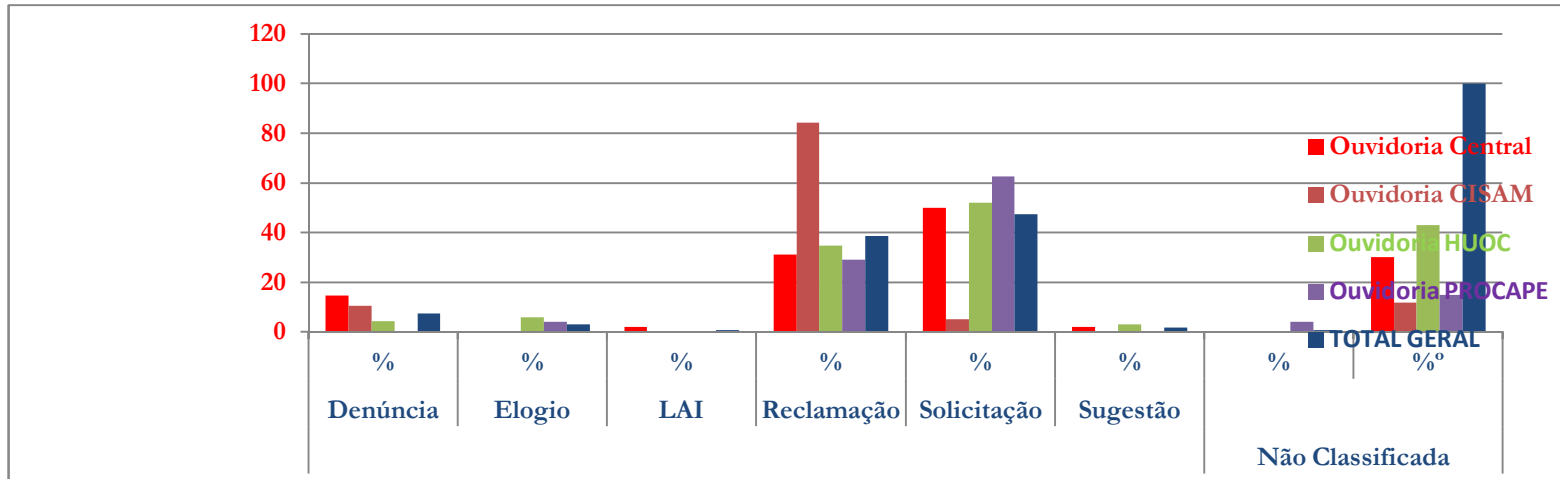
**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

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

**JULHO: 2017**

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação /LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	7	14,5	-	-	1	2,0	15	31,2	24	50,0	1	2,0	-	-	48	30
Ouvidoria CISAM	2	10,5	-	-	-	-	16	84,2	1	5,2	-	-	-	-	19	11,8
Ouvidoria HUOC	3	4,3	4	5,8	-	-	24	34,7	36	52,1	2	2,9	-	-	69	43,1
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	4,1	-	-	7	29,1	15	62,5	-	-	1	4,1	24	15
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>12</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>3,1</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>	<b>62</b>	<b>38,7</b>	<b>76</b>	<b>47,5</b>	<b>3</b>	<b>1,8</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>	<b>160</b>	<b>100</b>

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central julho 2017.  
Quadro 1. Natureza das Manifestações



**Quadro 2. Resolutividade: Manifestações:**

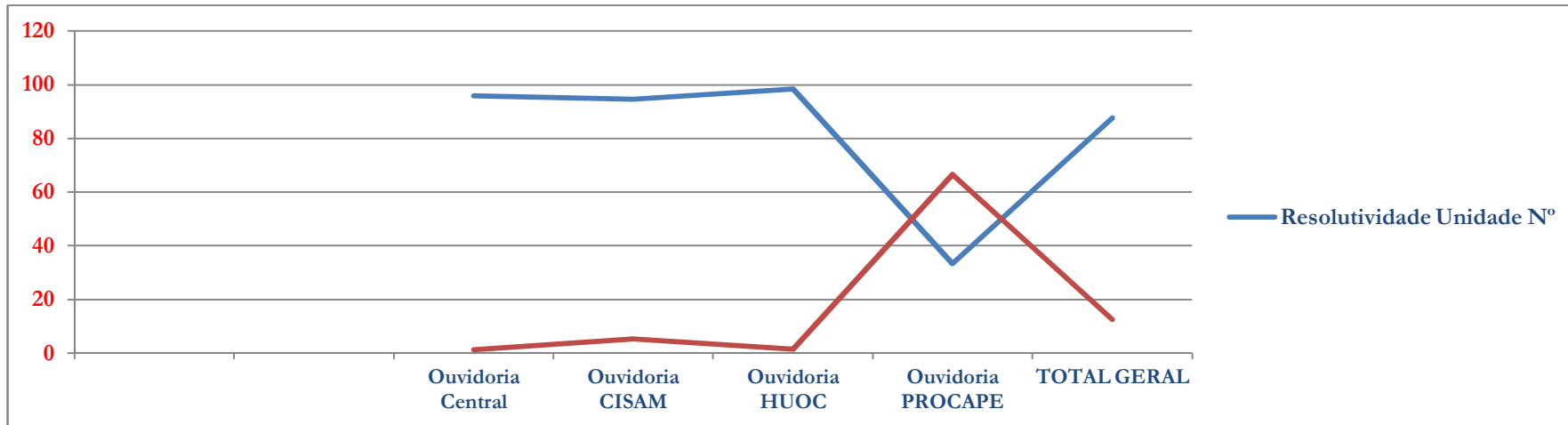
Resolutividade  Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		DIFERENÇA	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	48	95,8	46	2	1,2
Ouvidoria CISAM	19	94,7	18	1	5,3
Ouvidoria HUOC	69	98,5	68	1	1,5
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	24	<b>33,3</b>	8	16	66,7
<b>TOTAL GERAL</b>	160	<b>87,5</b>	140	20	12,5

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central julho 2017.  
Quadro 2. Quadro Resolutividade das Manifestações.



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

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





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

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



---

As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de julho do corrente ano recebeu **160** (cento e sessenta) manifestações. Quarenta e Oito registradas na Ouvidoria Central. Dezenove na Ouvidoria do Cisam. Sessenta e Quatro na Ouvidoria do Huoc e Vinte e Quatro na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **95,83%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **94,74 %**. O HOUC com **98,55%** e o PROCAPE com **33,33%**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 4 (quatro) na Ouvidoria Central. Nas Ouvidorias do Cisam, Huoc e Procape não houve registro de Pesquisa de Opinião nesse período.

**Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês:**

**Ouvidoria Central:** LAI/Benefícios Cargo Assistente Administrativo, Desvio Documentação, Postura Docente, Dispensa Licitação, Greve de Ônibus e Realização Provas, Qualidade Refeições Cisam, Infraestrutura Biblioteca,



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

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



Dificuldade no artigo científico da disciplina Eletrônica Analógica, Questionamento segurança do site para inscrição SSA, Seleção Professores Prevupe, Solicitação emissão Certificado, Quantitativos Docentes e Técnicos de Enfermagem, Siga, Concurso UPE 2017, Ementas Cursos, Emails Institucionais, Reintegração Cursos, Notas etc

#### **Ouvidoria Unidades Saúde:**

**Cisam:** Alimentação Escassa, Ausência de Enfermeiros Plantões, 08000 não atende, Consulta não Realizada, Prontuário não Encontrado etc

**Huoc:** Dificuldade de realização de Cirurgias, Mau Atendimento, Elogios a Prestações de Serviços, Farmácia fechadas em Horário de Atendimento, Dificuldades na Marcação de Consultas, Asseio em Enfermaria não Realizado, Procedimentos mal Realizados, Não atendimento Médico, Não realização de Exames, Consultas e Cirurgias, Prontuários não Localizados, Lixo colocados em lugares Inadequados, Dificuldades em realização de Biopsias, Agressão Paciente/Servidor, Falta de Material para procedimento Cirúrgico, Banheiro precisando Conserto etc.

**Procape:** Elogio servidora Laboratório, Mau Atendimento, Dificuldade de Agendar Consultas, Insuficiência de Servidores, Dificuldades de Pré-Agendar Consultas etc



#### **Ações de Melhoria:**

- Apesar dos ajustes do sistema Gcon, ainda detectamos dificuldades e lentidão nas ações do mesmo;
- Maior Resolutividade na Ouvidoria Procape;
- Ouvidorias do Cisam, Huoc e Procape não preencheram o Relatório no sistema;
- Sistema *Gcon* não visualiza os anexos das manifestações nos protocolos. Precisa ser revisto, pois é de real importância.
- Ouvidoria Procape não classificou uma manifestação.

#### **Pontos Fortes:**

- Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;
- Apresentação de relatórios semestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice - Reitora e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta da Instituição e divulgação de dados quantitativos;
- Maioria das Manifestações concluídas dentro do prazo hábil em nossa Rede;
- Além das manifestações registradas no Sistema, temos o Atendimento Presencial e telefonemas de vários Estados do País e Internacional e Registros na *fanpage* desta Ouvidoria Central;



- **Reuniões sistemáticas com Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais - NDIS. Estamos estabelecendo parcerias para atuações conjuntas.**

- **Ajustes finais para o Evento Ouvidoria em Movimento/2017.**

**Maria do Rosário Lapenda**

**Recife, 14 de Agosto de 2017/Revisto 23/08/2017.**

**Ouvidoria Central UPE**

**Obs: Ouvidoria da SECTI faz o mesmo trabalho de monitoramento e ações desta Ouvidoria Central.**