



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

JANEIRO 2017

1. Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Informação /LAI

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	2	6,90	2	6,90	-	-	11	37,93	14	48,28	-	-	29	100
Ouvidoria CISAM	-	-	5	12,50	-	-	34	85,00	1	2,50	-	-	40	100
Ouvidoria HUOC	4	7,27	5	9,09	-	-	33	60,00	13	23,64	-	-	55	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	4,00	-	-	6	24,00	18	72,00	-	-	25	100
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6</b>	<b>4,02</b>	<b>13</b>	<b>8,72</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>84</b>	<b>56,37</b>	<b>46</b>	<b>30,87</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>149</b>	<b>100</b>

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

Quadro 2. Resolutividade Manifestações:

Resolutividade  Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	29	26	89,66	3	10,34
Ouvidoria CISAM	40	31	77,50	9	22,50
Ouvidoria HUOC	55	48	87,27	7	12,73
Ouvidoria PROCAPE	25	5	20,00	20	80,00
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>149</b>	<b>110</b>	<b>73,82</b>	<b>39</b>	<b>27,85</b>

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



As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de janeiro do corrente ano recebeu 149 (cento e quarenta e nove) manifestações. As manifestações de natureza Reclamações atingiram **56,37%**, seguidas das Solicitações com **30,87%** e depois Elogios com **8,72%**. As Denúncias com um percentual de **4,02%**.

Do total das manifestações recebidas 39,91% foram direcionadas a Ouvidoria do Houc. A Ouvidoria do Cisam com 26,84%. A Ouvidoria Central com 19,46%. A Ouvidoria do Procape com 16,77%

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu, **89,66%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **77,50 %**. O HOUC com **87,27%** e o PROCAPE com 20,0%.

Quanto a Pesquisa de Satisfação foram realizadas uma no Sistema da Ouvidoria Central/UPE e 3 (três) pela Ouvidoria do Cisam, Huoc e Procape, não apresentaram no sistema a Pesquisa de Satisfação.

A maior demanda de Natureza das Manifestações da Rede UPE, foram as Reclamações, seguidas de Solicitações, Elogios e Denúncias.

Os assuntos mais relevantes neste mês:

Ouvidoria Central: Pagamento Bolsa Permanência, Internato de Medicina, Marcação de Consultas direcionadas as Unidades de saúde, Documentos necessários para matrícula, Pós Graduação/Educação à Distância (link para acesso), Matrículas ENEM/SISU, Elogio a NCTI, Possível irregularidade em Seleção Simplificada para Docente, Seleção Escola de Aplicação Garanhuns, Edital Curso de Especialização



Ouvidoria Unidades Saúde: 0800 dificuldade de atendimento, Elogios ao Ambulatório Multiclinicas, Pouca alimentação servida aos acompanhantes dos pacientes, Não localização de Prontuários, Procedimento não realizado em paciente com Cirurgia Inflamada, Boa atendimento, Falta de Servidores no Setor de Marcação de Consultas e Histeroscopia Cirúrgica, Equipamentos Quebrados, Não realização de Exames, Dificuldade de Marcação de Consultas, Vendas de Fichas, Alguns especialistas com data para consultas daqui a seis meses, Pacientes Ceon e idosos sem prioridade no Atendimento; Elogio a Estagiário e Psicóloga, Falta de material e demora para realização de Cirurgia, Consultas marcadas e médico de Férias, Roubo Bicicleta, Dificuldade para revisão de Marcapassos, Comportamentos inadequados de acompanhantes nas Enfermarias, Elogio equipe.

#### Ações de Melhoria:

- Replicamos o Número Protocolo: 20178581 por termos direcionado por lapso a Ouvidoria do Cisam e no monitoramento observamos que naquela Ouvidoria estava como não classificado. Ainda não visualizei o retorno a esta Ouvidoria Central.
- Apesar da divulgação da Ouvidoria, precisamos realizar ações em nosso Campus com a Equipe da SCGE/Ouvidoria;
- Gestores que ainda não respondem a demanda em tempo hábil estabelecidos por Portarias, Decreto e Leis, apesar da imensa divulgação;
- Apesar dos ajustes do sistema Gcon, ainda detectamos lentidão nas ações do mesmo;
- No corrente mês no menu Indicadores/Avaliação de Ouvidoria, para realizar a análise dos assuntos, não abriu a referida página Aparece o aviso:



- Ouvidores do Huoc e Procape não preencheram as Proposições de Melhorias e Pontos Fortes em sue relatórios. Mas já solicitamos as Ouvidorias esta ação.

#### Pontos Fortes:

- Reunião com Magnífico Reitor e Staff do Gabinete;
- Reunião sistemática com gestores para atualização do Portal da LAI;
- Emissão do Relatório do Curso de Certificação para ciência da Diretoria de Ouvidoria da SCGE;
- Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;
- Reunião Extraordinária com a equipe da SGGE sobre o sistema Gcon.
- O sistema Gcon com os ajustes realizado pela SCGE esta operacionando mais célere, apesar de fica ainda inoperante e“cair”;
- Apresentação de relatórios semestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice-Reitor e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta Instituição e divulgação de dados quantitativos;
- Participação ativa na emissão de dados da Rede de Ouvidoria da UPE para o relatório anual da Comissão Permanente de Avaliação/ CPA, enviado ao MEC;
- Reunião sistemática com a Coordenação do NCTI para retroalimentação da página da Ouvidoria. Uma das pautas a revisão e modernização da página desta Ouvidoria no site da UPE;
- 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;
- Colaboração no Plano de Desenvolvimento Institucional /PDI, 2014 a 2018;
- Implantação dos novos links de Manifestações, Pedidos de Acesso à Informação, Recursos e Consultas na página da LAI, página da Ouvidoria Central, inclusive no menu setores que abrange as Ouvidoria hospitalares.



**Monitoramento realizado em primeiro de fevereiro de 2017**

**Maria do Rosário Lapenda**

**Ouvidoria Central UPE**