



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

FEVEREIRO 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	11	23,4	-	-	2	4,2	9	19,1	24	51,0	1	2,1	47
Ouvidoria CISAM	2	11,7	-	-	-	-	14	82,3	1	5,8	-	-	17	12,3
Ouvidoria HUOC	-	-	3	6,5	-	-	33	71,7	9	19,5	1	2,1	46	33,3
Ouvidoria PROCAPE	1	3,5	-	-	-	-	5	17,8	22	78,5	-	-	28	20,2
TOTAL GERAL	14	10,1	3	2,1	2	1,4	61	44,2	56	40,5	2	1,4	138	100

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

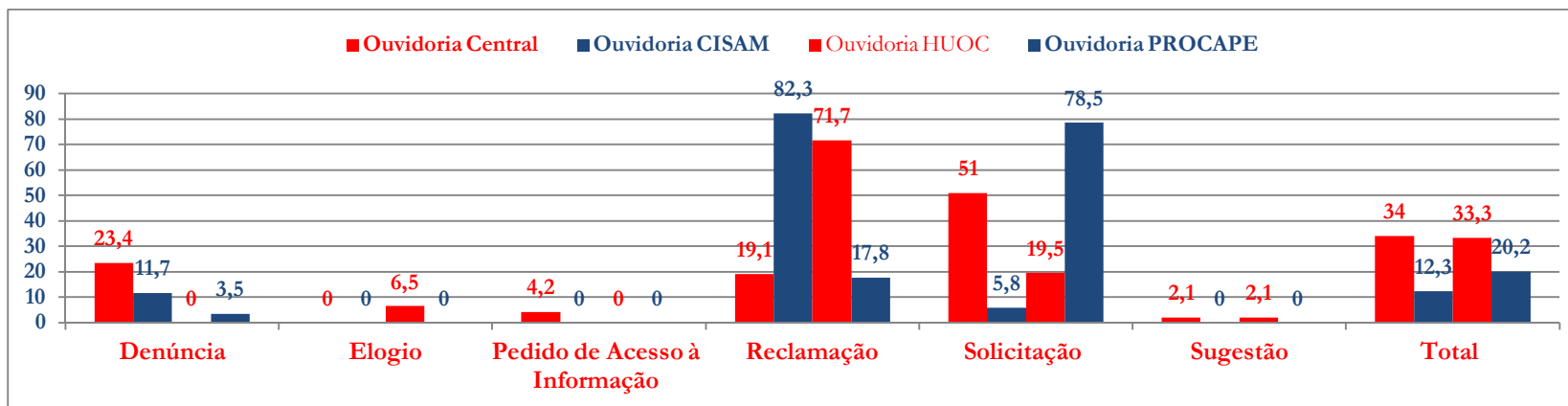


Gráfico 1.1: Natureza do total das Manifestações por Ouvidoria da Rede Ouvidoria UPE em fevereiro 2018

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

Quadro: Resolutividade das Manifestações: Janeiro a Dezembro de 2017

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	47	42	91,3	5	8,7
Ouvidoria CISAM	17	12	70,5	5	29,5
Ouvidoria HUOC	46	33	71,7	13	28,3
Ouvidoria PROCAPE	28	12	42,8	16	57,2
TOTAL GERAL	138	99	71,7	39	28,2

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

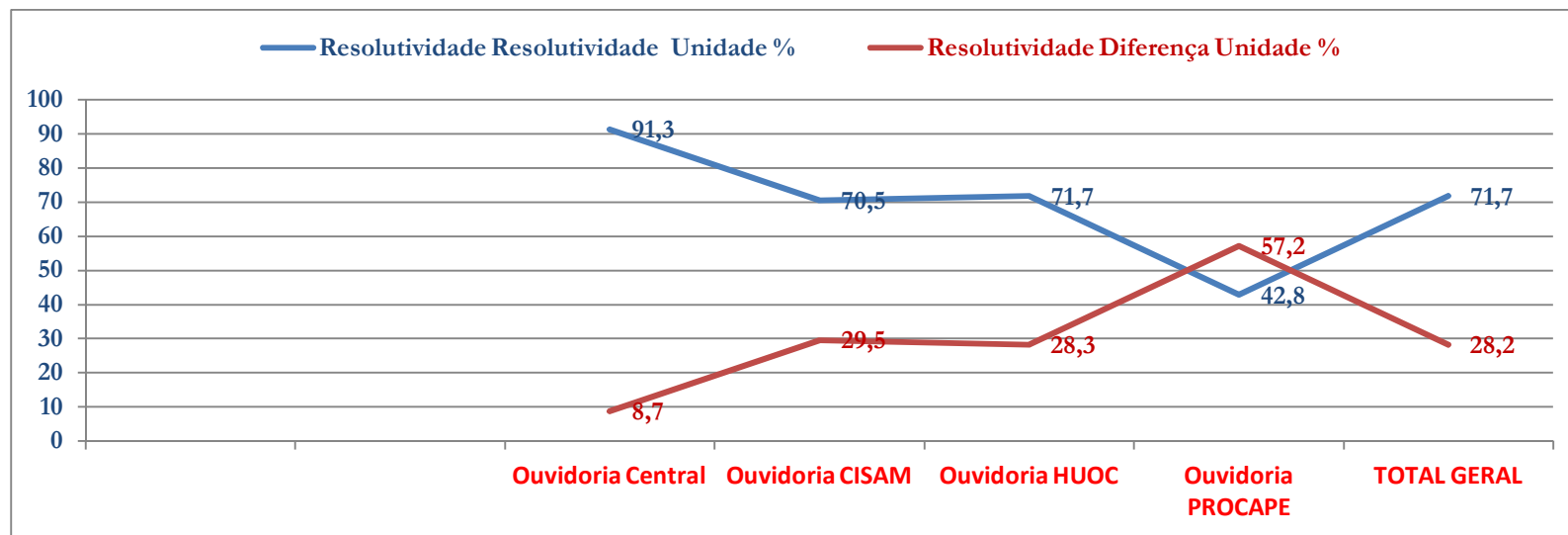


Gráfico 2: Resolutividade Manifestações Rede Ouvidoria UPE/fevereiro2018

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



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de fevereiro do corrente ano recebeu 138 (cento e trinta e oito) manifestações. Quarenta e sete registradas na Ouvidoria Central. Sendo dois Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros: Números: 2018/9914, 2018/12487. Dezesete na Ouvidoria do CISAM. Quarenta e seis na Ouvidoria do HUOC e Vinte e Oito na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **91,3%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM **70,5 %**. O HUOC com **71,7 %** e o PROCAPE com **42,2%**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 11 (onze) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM três (3) preenchidas por acesso de manifestantes Cidadãos Usuários. Na Ouvidoria do HUOC três (3) registros de pesquisas, realizadas por Cidadãos Usuários. **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 PROCAPE.



Monitoramento realizado em /03/2018.

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

Ouvidoria Central: Registramos 2 (dois) Pedidos de Acesso à Informação/PAI:Quantitativo de Servidores do Quadro com Deficiência, Informação sobre Portal.

Assédio Moral, Residência Multiprofissional, Análise Títulos, Banca Examinadora FENSG, Processo Seletivo, Concurso Docente Geografia, Uso Indevido do Carro Institucional, EAD, Siga/AVA, Remanejamento, SSA (dificuldades de locomoção para outra cidade Polo/UPE),Constatação Edital, Atraso Pagamento Bolsa Prevupe, Notas Fiscais e Faturas Pendentes, Seleção Simplificada, Dificuldade acesso Site para Obter matriz Curricular, Mobilidade Acadêmica, Cancelamento Matrícula, Pesquisas Sistema de Cotas, Bolsa Permanência,Concurso 2017, Divulgação Curso Pós-Graduação,Solicitação Ementas de Disciplinas etc

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

Cisam: Cadastramento de Servidores para Alimentação (plantões sem alimentação), Moscas no Refeitório, Prontuário não localizado), Dificuldade de Acesso ao 08000, Mudança de Horário de Funcionamento Ambulatorial (não funcionará



no horário da tarde), Dificuldades de Marcar consultas e Exames, Horário de Funcionamento da Farmácia, Mau Atendimento etc

Huoc: Elogios a setores e servidores, Dificuldades em Marcação Consultas, Exames e Cirurgias, Não Realização de Procedimentos Médicos, Agressão Paciente X Servidor etc

Procape: Dificuldades de Agendamento e Pré Agendamento de Consultas, Exames e Procedimentos, Falta de Médicos nos Plantões, Conduta Inadequada Residente, Dificuldades de Agendamento através do Site, Solicitação de trocas de Médicos, Aposentadorias de Médicos e dificuldades para Consultas etc

Ações de Melhoria:

- Maior Resolutividade na Ouvidoria PROCAPE. Este mês a Resolutividade foi de **42,2%**. Precisamos estabelecer gestões, ações e mecanismos eficientes e diagnósticos para atender aos 85% da Resolutividade estabelecida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID;
- Ouvidoria do PROCAPE não preencheu o Relatório no sistema Gcon do corrente mês, sempre que realizamos o monitoramento solicitamos ao Ouvidor preencher e encaminhar o relatório relativo a cada mês no sistema Gcon;
- Apesar da nossa Resolutividade atender aos 85% ou mais, por se tratar de uma Universidade Multicampi, com 12 (doze) *Campus* nela inserida com várias Unidade de Ensino e Complexo Hospitalar e uma



Reitoria, sempre fazemos divulgação da necessidade do cumprimento do tempo estabelecido para o retorno das manifestações. Mas a maioria das demandas necessita tempo para pareceres e análises mais elaboradas.

Pontos Fortes:

- Portal desta Universidade, com todas as informações necessárias aos nossos Gestores;
- Mesmo com a dificuldade por se tratar de uma Instituição *Multicampi*, alcançamos a Resolutividade maior do que 85%, estabelecida pelo BID;
- Ouvidoria sempre presente e participativa em reuniões e eventos;
- Em parceria com a Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/PRODEP, no próximo mês teremos a palestra de Karla Júlia, sobre Assédio Moral;
- Atingimos a nota 10,0, no nosso Portal da Transparência, onde sistematicamente realizamos o Monitoramento;
- Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE;
- Por solicitação da Gestão da Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP, fornecemos explicações sobre o funcionamento das Ouvidorias, através de Leis, Decretos e Manual de Procedimentos.

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 20 de março de 2018.

Ouvidoria Central UPE