

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

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

**ABRIL 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	6	11,5	1	1,9	9	17,3	20	38,4	16	30,7	-	-	52	25,6
Ouvidoria CISAM	6	16,6	5	13,8	-	-	22	61,1	1	2,78	2	5,5	36	17,7
Ouvidoria HUOC	1	2,2	3	6,6	-	-	32	71,1	8	17,7	1	2,2	45	22,1
Ouvidoria PROCAPE	1	1,4	-	-	-	-	7		62	88,5	-	-	70	34,4
<b>TOTAL GERAL</b>	14	6,8	9	4,4	9	4,4	81	39,9	87	42,8	3	1,4	203	100

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

**Quadro: Resolutividade das Manifestações: Abril/ 2018**

Resolutividade  Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	52	41	78,8	11	21,2
Ouvidoria CISAM	36	32	88,8	4	11,2
Ouvidoria HUOC	45	40	88,8	5	11,2
Ouvidoria PROCAPE	70	19	27,1	51	72,9
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>203</b>	<b>132</b>	<b>65,0</b>	<b>71</b>	<b>34,9</b>

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



---

A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de abril do corrente ano recebeu 203 (duzentos e três) manifestações. Cinquenta e duas registradas na Ouvidoria Central. Sendo nove Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros: Números: [23361](#), [24222](#), [24237](#), [25149](#),. [26467](#), [26471](#), [26471](#), [27219](#), [28050](#), [29441](#). Trinta e seis na Ouvidoria do CISAM. Quarenta e cinco na Ouvidoria do HUOC e Setenta na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu 78,8%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 88,8%. O HOUC com 88,8% e o PROCAPE com 27,1%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 09 (nove) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes 8 (oito) cidadãos usuários e por um servidor público. Na Ouvidoria do CISAM preenchida por 1 (um) servidor por acesso de manifestantes Cidadãos Usuários. Na Ouvidoria do HUOC,



registramos duas pesquisas de satisfação, realizadas por um servidor público 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 20/04/2018.

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

**Ouvidoria Central:** Elogio Docente Poli, *Bulluig*, Ementas de Cursos, Fumo em espaço de Convivência, Reclamação Docentes, Reclamação Cisam 08000, Infraestrutura Unidades de Educação, Ausência Profs Sala de Aulas, PREVUPE, Mobilidade Acadêmica, Aprovação no SSA em 2009, Bolsa Permanência etc.

### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**Cisam:** Nepotismo Terceirizados, Ausência técnicos em enfermagem Plantões, Dificuldades de Marcação Consultas através do 0800, Assédio a homens transexuais pelo responsável pelo Setor, Satisfação ao atendimento no ambulatório de transexual pelo responsável pelo Setor, Insatisfação com serviços Laboratoriais, Falta de higiene nos banheiros em Geral, Mau atendimento do setor de Vigilância, Dificuldades de marcação de Consultas, Super lotação Maternidade, Atrasos de

profissionais no ambulatório da Mulher, Consultas e Cirurgias não realizadas através de Videoesteroscopia, Tratamento inadequada da enfermeira de plantão a Servidora, Cirurgias suspensas por falta de Médicos etc

**Huoc:** Elogios a Psicóloga, Elogio a equipe médica do POM/Pavilhão Ovídio Montenegro, Negligência equipe Médica, Falta de Medicamentos, Dificuldades de marcar várias consultas, exames e Cirurgias, Mau atendimento por parte de Servidores, Tomografia realizada pelo Instituto do Fígado se retorno do resultado a Meses, Péssima infraestrutura Hospitalar, Atrasos para realizar exames Fonoaudiológicos, Ausência de prontuários em consulta Médica, Ausência de manutenção nos Esgotos, Falta de higiene em Banheiros e Fachadas, Realizar treinamentos para maceiros conduzirem pacientes para Bloco Cirúrgico etc

**Procape:** Extravio de aliança ao morre Paciente, Dificuldade em pré-agendar consultas, exames e Cirurgias, Dificuldades em marcar consultas de Retorno, Mau atendimento dos seguranças/Porteiros, Dificuldades na emissão de Laudos, Dificuldades na revisão de Marca passos, Solicitação de troca de Médicos, Solicitação de declaração de Internamento, Insuficiência de servidores para Atendimento, solicitação de laudo médico para pericia junto ao INSS etc

#### **Ações de Melhoria:**

- Maior Resolutividade na Ouvidoria Central e do PROCAPE. Este mês a Resolutividade da Ouvidoria Central foi de 78,8 e do PROCAPE de 27,1,7%.

A Resolutividade da Ouvidoria Central foi em função de dois Pedidos de Acesso à Informação/PAIs não terem sido concluídos nos dias estabelecidos no Sistema *Gcon* de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.



Motivo: A Autoridade Administrativa conclui no último dia dos vencimentos dos Pedidos e encaminhou a esta Ouvidoria Através de email e do Sistema *Gcon*, às dezesseis horas.

Neste horário não temos acesso ao Sistema *Gcon*, apesar de inúmeras tentativas em outros PCs e dispositivos moveis. Mesmo justificando através do email, [ouvidoria@upe.br](mailto:ouvidoria@upe.br), à Coordenadora de Apoio ao Serviço de Informação ao Cidadão – CIC e ao email [lai@cge.pe.gov.br](mailto:lai@cge.pe.gov.br), , **não foi considerado em observância a Lei nº 14.804/ 2012. PAIs não concluídos: 26471/2018 e 27219/2018.**

- Ouvidoria do HUOC e 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*;
- Observamos uma manifestação não classificada no HUOC de natureza reclamação. E 3 (três), no PROCAPE, também de natureza Reclamação

**Pontos Fortes:**

- Participação de Reunião na ATI e Cefospe para a implantação da Carta de Serviços;
- Reunião com a equipe da Rede de Ouvidoria da UPE;
- A Ouvidoria Central convocou reunião com a Pró-Reitoria Administrativa, o NCTI e os Gestores de Planejamento do Complexo Hospitalar para dar o início à implantação da Carta de Serviços na Instituição;



- Participação do Coordenador da Carta de Serviços, Adelnei Félix, no Conselho Universitário/CONSUN para fazer a apresentação ao Magnífico Reitor, Pró-Reitores, Coordenadores, Diretores de Unidades de Saúde e de Ensino e demais Gestores desta Instituição;
- Retroalimentação do Portal de Transparência da UPE nos diversos segmentos daquele Portal como Autoridade de Monitoramento da LAI
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE;

**Maria do Rosário Lapenda**

**Recife, 20 de maio de 2018.**

**Ouvidoria Central UPE**