

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

Dezembro 2018

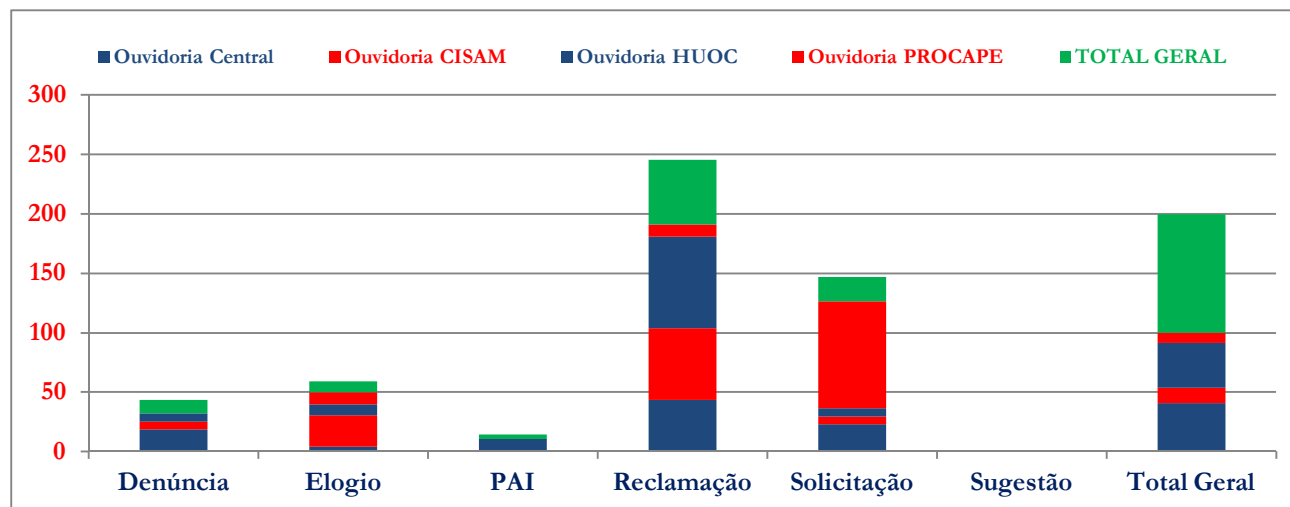
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	9	18,7	2	4,1	5	10,4	21	43,7	11	22,9	-	-	48	41,0
Ouvidoria CISAM	1	6,6	4	26,6	-	-	9	60,0	1	6,6	-	-	15	12,8
Ouvidoria HUOC	3	6,8	4	9,0	-	-	34	77,2	3	6,8	-	-	44	37,6
Ouvidoria PROCAPE			1	10,0	-	-	-	10,0	9	90,0	-	-	10	8,5
TOTAL GERAL	13	11,1	11	9,4	5	4,2	64	54,7	24	20,5	-	-	117	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/dezembro2018

Gráfico: 1 Natureza das Manifestações:



Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento).

Gráfico Ouvidoria Central /dezembro 2018

Quadro: Resolutividade das Manifestações: dezembro/ 2018

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	48	37	77,8	11	22,2
Ouvidoria CISAM	15	14	93,3	01	6,7
Ouvidoria HUOC	44	34	77,2	10	22,8
Ouvidoria PROCAPE	10	1	10,0	09	90,0
TOTAL GERAL	117	86	73,5	31	26,5

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

Gráfico Ouvidoria Central/dezembro 2018

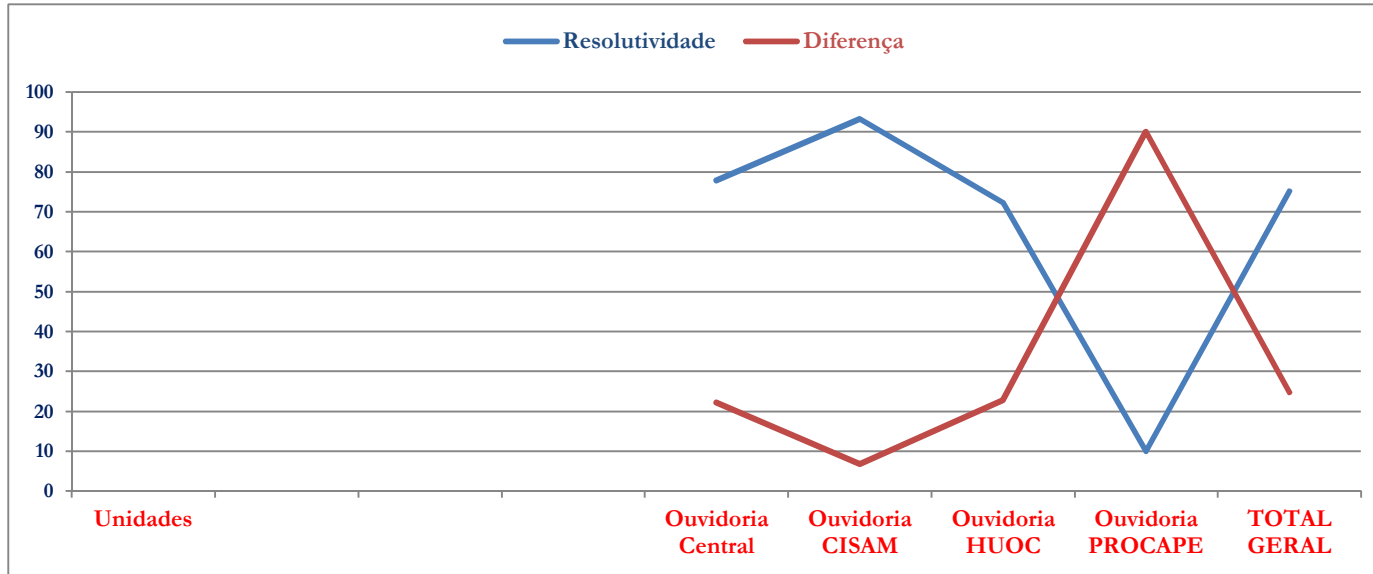
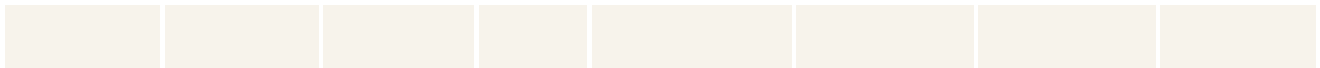


Gráfico: 2 Percentual de Resolutividade:

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





A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês de dezembro** de 2018, recebeu **117 (cento de dezessete) manifestações**. Quarenta e oito na Ouvidoria Central. Sendo 5 Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Protocolo n°. 89357/20 18, 89358/2018, 90831/2018, 91360/2018, 93493/2018. Na Ouvidoria do CISAM, 15 (quinze). Na Ouvidoria do HUOC, 44 (quarenta e quatro). Na Ouvidoria do PROCAPE 10 (dez).

Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **77,8%**. A Ouvidoria do CISAM 93,3%. A do HOUC com **77,2%** e o PROCAPE com **10 %**.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de **73,5%**, em função da Ouvidoria PROCAPE.

Quanto à Pesquisa de Satisfação o registro na Ouvidoria Central foram de 7 (sete) questionários um respondidos por um servidor público e seis (6) por cidadãos usuários Nas Ouvidorias do CISAM, 6 (seis) cidadãos usuários responderam a Pesquisa de Satisfação. Nas Ouvidorias do HUOC e do PROCAPE não houve registros de Pesquisas de Satisfação nesse período.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias das **Ouvidorias** do HOUC e PROCAPE.



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

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Pedidos de Documentações, Contratos Terceirizados, Pedidos de livros razão, analíticos relativos ao ano de 2017, Quantitativo do *Campus* Serra Talhada, Docente curso de Ciências Sociais, Falta de reagentes para realização de Exames, Docentes que não comparecem a sala de aulas, não complementando as ementas das Disciplinas, Assédio docente a Aluno, Concurso UPE 2017, Elogios a celeridade ao atendimento e atuação da Ouvidoria Central, Reclamação 08000 CISAM, Concurso Polícia Militar, Mobilidade Acadêmica, Banheiros fechados em Unidade de Educação, ENEN, Concurso Prefeitura de Petrolina, Contestação gabarito SSA, Empenho não pago, Precariedade na infraestrutura de Unidade de Ensino, Seleção Mestrado, Fiscalização SSA, Poluição sonora FOP, Coordenação *Campus* Salgueiro, Docentes que não cumpre calendário Acadêmico etc.

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Falta de respeito e não observância por parte do gestor ao código de ética e estatuto do Servidor Público, Elogios aos Atendimentos, Dificuldades de marcação de consultas através do 08000, Falta de compostura de



Acompanhantes, Exames não Realizados, Mau atendimento a paciente Idosa, Não rodízios para acompanhantes em poltronas da Enfermaria etc.

HUOC: Conduta inadequada Docente, Climatização inadequada no setor de oncologia Pediátrica, Elogio a atendente do laboratório de coleta de sangue e servidor do setor de marcação de Consultas, Mau conservação e limpeza na área do Estacionamento, Falta de atendimento Médico, Mau atendimento por parte do setor de Nutrição, Demora atendimento Consulta, Exames, cirurgias e consultas não Realizadas, Dificuldades para marcar Biopsia, Marcações de consultas adiadas por falta de Médicos, Procedimentos médicos não Realizados, Mau procedimento de implantação de cateter em criança, Dificuldades para marcar consultas, procedimentos e Cirurgias, Cirurgias não realizadas por falta de Equipamentos, Alta médica sem paciente está em Condições, Prontuários não encontrados para realização de Consultas, Dificuldade de mobilidade de paciente deficiente a entrada no Hospital etc

PROCAPE: Elogio, Solicitação Laudo Médico, Solicitação de cópias de contratos aditivos e empenhos com a empresa *Maquet*, Dificuldades para marcar consultas, procedimentos, consultas de retorno e Exames etc

Ações de Melhoria:

- Divulgação Sistemática da Lei 16.420 de setembro de 2018, para maior conhecimento dos Gestores Institucional, a qual já fizemos através de memos e contato com os Gestores Institucionais;
- Como ficará a avaliação no Sistema com a Lei 16.420 de setembro de 2018, em relação a resolutividade das manifestação, com também a classificação e *ranking* da Rede de Ouvidoria;



- Ouvidoria do PROCAPE, só registrou 10 (dez) manifestações;
- Sistema *Gcon* deu problemas com as demandas 2018/92494 e 2018/92296. Demos ciência a OGE, através de contato com Vanessa;
- Maior Resolutividade Ouvidoria Procaped;
- Dificuldades de retorno dos pareceres da Comissão de Concursos da UPE/CONUPE;
- Algumas manifestações do corrente ano ainda sem pareceres dos respectivos gestores, apesar dos constantes contatos e sensibilização da importância aos retornos respaldados na Lei 16.420;
- Carta de Serviços ainda não publicada em função de ajustes, principalmente em nível de e-mails, por serem pessoais e não institucionais;
- Reunião para maiores esclarecimentos sobre o relatório consolidado 2018.

Pontos Fortes:

- Ouvidoria Central desta UPE, cumpriu todas as etapas para a implantação da Carta de Serviços. A publicação agora é da competência do NCTI desta Instituição;
- Manifestações demandam aberturas de Processos Administrativos;
- Ampla divulgação da Lei 16.420 de setembro de 2018, para todos os gestores do *Campus* desta Universidade de Pernambuco;



- Proposta de uma apresentação a Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas para maior divulgação da Lei 16.460 de setembro de 2018, através de uma palestra;
- Este relatório consta com os dados da Rede de Ouvidoria UPE por ser divulgado na nossa página no nosso Portal WWW.UPE.br e anualmente consta nos diversos dados numéricos e estatísticos divulgados pela Universidade de Pernambuco/UPE como: Dados Institucionais, Comissão Permanente de Avaliação Acadêmica, dentre outros;
- Demandas recebidas de cunho nacional e internacional;
- Manifestações recebidas através da *fanpage* Institucional e telefone da Ouvidoria Central;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE, com a divulgação do relatório mensal da Rede na página da Ouvidoria Central no *site* WWW.upe.br;

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 25 de janeiro 2019. Ouvidoria Central UPE