

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

Dados Quantitativos das Manifestações da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE

Abril 2019

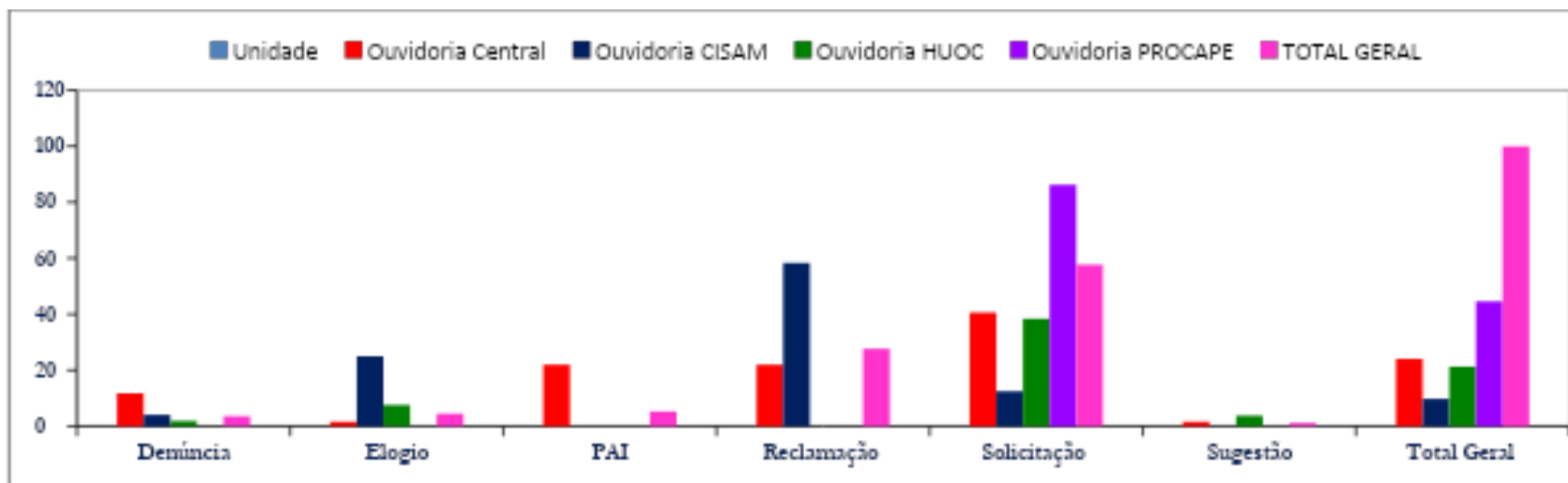
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação LAI /, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	7	11,8	1	1,6	13	22,0	13	22,0	24	40,6	1	1,6	59	24,1
Ouvidoria CISAM	1	4,1	6	25,0	-	-	14	58,3	3	12,5	-	-	24	9,8
Ouvidoria HUOC	1	1,9	4	7,6	-	-	25		20	38,4	2	3,8	52	21,3
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	15	-	94	86,2	-	-	109	44,6
TOTAL GERAL	9	3,6	11	4,5	13	5,3	67	27,7	141	57,7	3	1,2	244	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE abril 2019



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

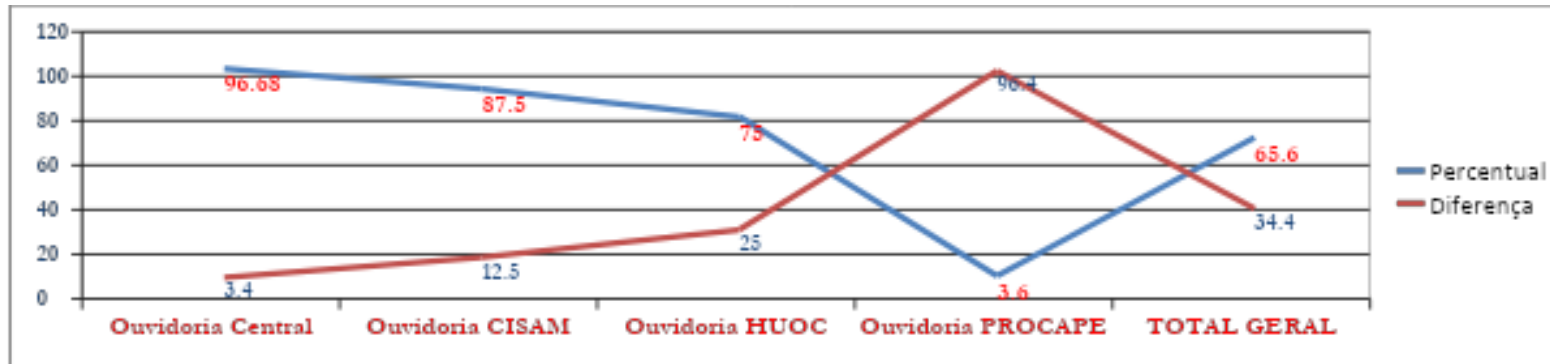
Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: abril de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	96,68	3,4
Ouvidoria CISAM	87,50	12,5
Ouvidoria HUOC	75,0	25
Ouvidoria PROCAPE	3,6	96,4
TOTAL GERAL	65,6	34,4



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

Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE abril 2019



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



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês de abril** de 2019, recebeu 244 (**duzentas e quarenta e quatro**) **manifestações**. Cinquenta e nove registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 24,1%. Sendo 13(treze), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n^{os}, . 27412, 27553, 27564, 29257, 29258, 29259, 29331, 30736, 30737, 31559, 31775, 34703, 35668. A Ouvidoria do CISAM, 24 (vinte e quatro) manifestações, perfazendo 9,3 % das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC, 52 (cinquenta e duas), com um total de 21,3 % das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 109 (cento e nove) manifestações, perfazendo um total de 44,6%.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **96,6 %**. A Ouvidoria do CISAM **87,5%**. A do HOUC com **75,0 %** e o PROCAPE com **3,6%**.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de **65,6 %**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central 11 (onze) questionários: dois respondidos por um servidor público e 9 (nove) por cidadãos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM, um cidadão usuário respondeu a Pesquisa de Satisfação. Na Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não houve respostas às Pesquisas de Satisfação.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias das Ouvidorias do HOUC e PROCAPE, em retorno ao Relatório mensal emitido pelo Sistema Gcon.



Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de Abril 2019:

Ouvidoria Central: PAIs Edital Concurso ADRAGO, Quantitativo Docentes LINGUÍSTICA III - LINGUÍSTICA APLICADA E PSICOLINGUÍSTICA Campus Mata Norte, Quantitativo de Terceirizados, Pedidos de Documentação, Quantitativo Docentes Enfermagem Campus Petrolina, Docentes Concursados Campus Petrolina, Aluguéis de Imóveis, Quantitativo Técnicos Radiologia. Manifestações: Ausência Docentes em Sala de Aulas, Sistema BOREMA, Cargos Commissionados, Comissão RAD/FCM, Elogio Docente a Gestores, “Queda” Site, Infraestrutura de Campus, Questionamentos sobre Certames, Solicitação Documentação, Acesso ao Site, Dificuldade de Comunicação por Telefone, Dificuldades de Relacionamento de Servidor (a), Concurso PM, Concurso UPE 2017, Inscrição SSA, Emissão de Diploma, Quantitativo Docentes Temporários Campus Petrolina, SISU, Atendimento a Alunos Superdotado, Quadro de Servidores Técnicos de Informática e Contabilidade, Mobilidade Acadêmica, Quantitativos de Servidores do Complexo Hospitalar, SIGA, Sistemas de Cota etc.

. Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Plantões Pagos, Agradecimentos pelo Atendimento, Agradecimentos ao Atendimento Médicos do Bloco Cirúrgico, Agradecimento ao Atendimento no Pavilhão Águas Marinhas, Dificuldades de marcação Consultas através do 08000, Dificuldades de Marcação de Consultas por Telefone, Insatisfação com o Atendimento no posto de Vacina, Superlotação da Maternidade, Médico que não Comparecem aos Plantões, Acompanhamento de Pacientes, Exames não Realizados, Insuficiência de Servidores no Setor de Vacina, Declaração de Comparecimento da Secretaria do Lar para Consultas etc.

HUOC: Morosidade nas Reformas do Hospital, Elogios aos Serviços do Pavilhão de Infecto, Elogio ao Atendimento Médico, Elogio ao Atendimento do Serviço Social, Elogio a Servidora, Demora na Atendimento Ambulatorial, Estacionamento de Veículos sem o Adesivo do HUOC,



Mau Atendimento Médico, Circulação Inadequada de Pessoas no Campus Hospitalar, Demora na Realização de Exames, Demora na Realização de Cirurgias, Falta de Material para Procedimentos, Mau Atendimento de Servidores, Não Atendimento no Setor de Laboratório, Dificuldade de Mobilização de Paciente para Receber Exames, Demora para Realização de Exames de Imagem, Demora em atendimentos para procedimentos, Exames remarcados e desmarcados, Circulação de Animais no Campus Hospitalar, Demora para Realização de Exames Laboratoriais, Dificuldades para Marcação de Consultas em Diversas Especialidades Médicas etc.

PROCAPE: Mau Atendimento Médico, Dificuldades de Marcação e Pré Agendamento de Consultas e Exames, Insuficiência de Servidores, Mau Atendimento em Diversos Setores Hospitalares, Falta de Leito, Falta de Medicamentos, Dificuldade de Marcação de Consulta de Retorno,

Ações de Melhoria:

- Retornar o Sistema de “aviso” da proximidade de vencimento do PAI, através de e-mails para as Ouvidorias;
- Notificação dos Pedidos de Acesso à Informação. Protocolo : . 201927553

Pontos Fortes:

- Atualização do Portal da Transparência da UPE;
- Preparação material para Palestra sobre Ouvidoria em maio/2019, promovida pela Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas: UNIAS/PRODEP, para a comunidade desta UPE;
- Reunião com a Autoridade Administrativa da Lei de Acesso à Informação desta Universidade;
- Reunião com o Gestor do Portal da Transparência desta SCGE para ajustes no nosso Portal;
- Contatos com diversos Gestores desta Instituição para atualização das seções do Portal de Transparência;
- Conclusão da Pesquisa sobre conhecimento da Rede de Ouvidoria, Transparências Ativas e Passivas desta UPE;



- A Ouvidoria Central desta UPE está de sala nova, mais ampla e adequada ao seu funcionamento.

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 23 de maio de 2019.