

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Junho 2019

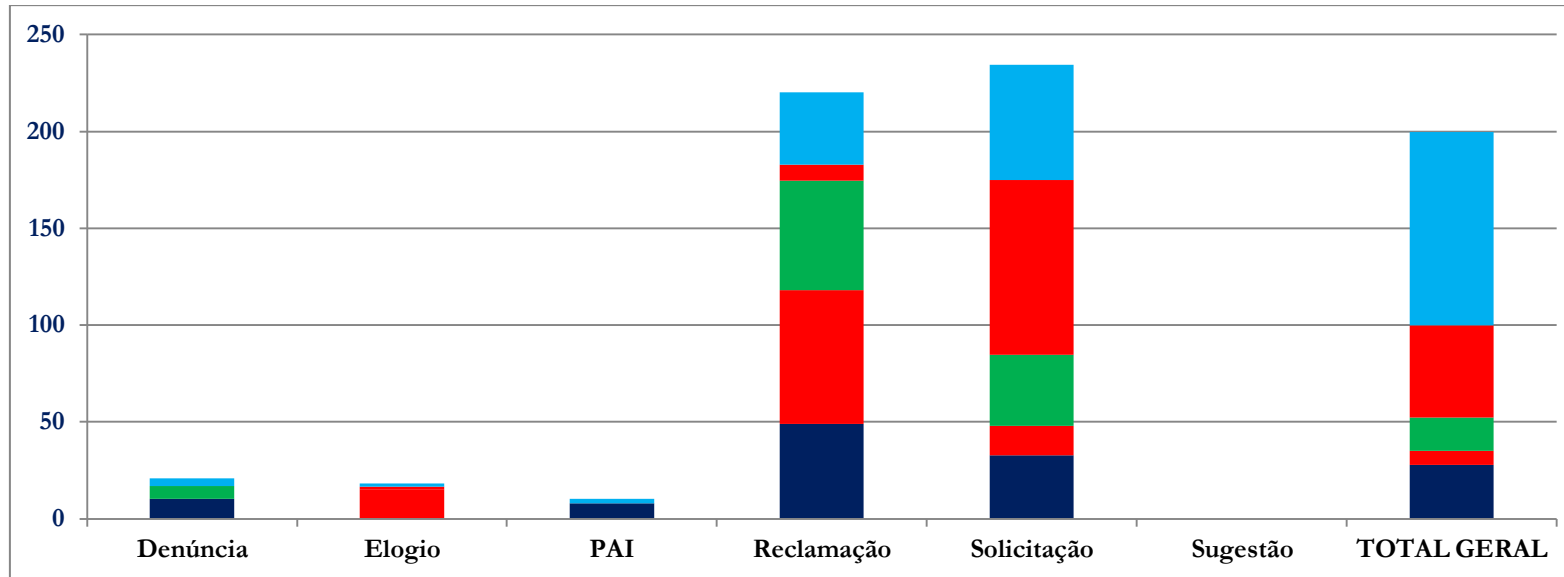
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	5	10,2	-	-	4	8,1	24	48,9	16	32,6	-	-	49	27,8
Ouvidoria CISAM	-	-	2	15,3	-	-	9	69,2	2	15,3	-	-	13	7,3
Ouvidoria HUOC	2	6,6	-	-	-	-	17	56,6	11	36,6	-	-	30	17
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	1,1			7	8,3	76	90,4			84	47,7
TOTAL GERAL	7	3,9	3	1,7	4	2,2	57	37,3	105	59,6			176	100

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

**Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE junho 2019**



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

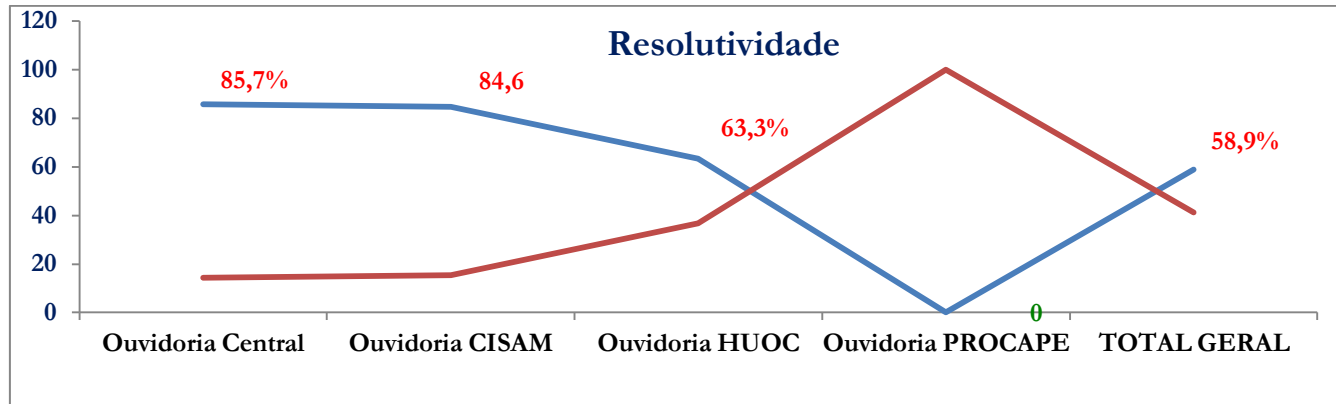


## Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: junho de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	85,7	14,3
Ouvidoria CISAM	84,6	15,4
Ouvidoria HUOC	63,3	36,7
Ouvidoria PROCAPE	0	100
TOTAL GERAL	58,9	41,1

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

**Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE junho 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 junho** de 2019, recebeu 179 (**cento e setenta e seis**) **manifestações**. Quarenta e nove registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de **27,8 %**. Sendo 4 (quatro), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n<sup>o</sup>s, **47659, 49072, 49378, 50371**. A Ouvidoria do CISAM registrou 13 (treze ) manifestações, perfazendo das manifestações de **7,3%**. Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 30 (trinta), com um total de **17%** das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 84 (oitenta e quatro ) manifestações, perfazendo um total de **47,7%**.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **85,7%**. A Ouvidoria do CISAM **84,6%**. A do HUOC com **63,3%** e o PROCAPE com zero de resolutividade.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central questionários respondidos por servidor público por cidadãos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM, cidadão usuário respondeu e um servidor público responderam a Pesquisa de Satisfação. Na Ouvidoria do HUOC, sendo servidor público e cidadão usuário. A Ouvidoria do 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 HUOC e PROCAPE.

#### **Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de maio 2019:**

**Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIs:** Seguros de auto/PROCAPE, Quantitativo Docentes Matemática Campus Garanhuns, Quantitativo Assistente Técnico em Gestão Universitária na Instituição, Docentes Contrato Temporário na Escola Superior de Educação Física/ESEF. **Manifestações:** Convocação Irregular de Reunião colegiado de Geografia, Conduta Inadequada militar portaria de Campus, Alteração Nota Sistema no SIGA, Falta de compromisso Docente, Postagem Rede Sociais , Seleção Prof. PREVUPE, Colegiado Geografia, Dificuldade para marcação de Consultas, ausência docente sala de Aulas, Liberação cursos de férias na disciplina Administração Financeira , Concurso PM, Contato



Docente, Recuperação senhas EAD e SSA, Concurso 2017, Remoção Servidor de Campus, Contatos para Estágios, Código UPE, Inscrição PREVUPE, Frequência Terceirizados da FOP etc

### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**CISAM:** Elogios ao Vigilante e Motorista, Dificuldades de marcação Consultas 08000, Mau atendimento plantão Noturno, , Dificuldades para agendamentos Consultas, Mau atendimento Servidores, Dificuldade Mastectomia para Trans,

**HUOC:** Elogios, servidor CEON e Marcação de Consultas, Informações completas sobre Paciente, Dificuldades de informações sobre realização de exames de Imagem, Falta de médicos para prescrever Receituários, Não cumprimento do horário por profissional de Enfermagem, Maus tratamentos médicos aos Pacientes, Procedimento cirúrgico não realizado por falta de Material, Falta de medicação na Farmácia, Falta de aparelhos para ler exames de Imagens (sic), Mau atendimento por servidor no setor de Exames Especiais, Ausências de prontuários durante a Consultas, Dificuldades em marcação de Consultas, Procedimentos Médicos etc

**PROCAPE:** Elogios a servidora do Ambulatório de Curativos, Refeição para pacientes pouca Atrasada, Liberação acompanhantes demorada após limpeza da Emergência, Falta de contato para realização do Cateterismo, Demora na emissão de pareceres Médicos, Cirurgião não comparece ao Ambulatório de Cirurgia, Atendimentos não realizados no Ambulatório de Cardiologia, Troca de Médicos, Marcação da primeira Consulta, Marcações para consultas de Retorno, Dificuldade de parecer cardiológico para cirurgia de Risco etc.

### **Ações de Melhoria:**

- Encontrar meios e ferramentas para maior divulgação da Rede de Ouvidoria UPE nos seu *Campus* espalhados no Estado de Pernambuco.
- Maior divulgação das Ouvidorias do Complexo Hospitalar para conhecimento da população.
- Sistema *Gcon* sempre apresenta problemas na sua operacionalização isso leva a grande dificuldades em nosso trabalho ;
- Pedidos de Acesso à Informação/PAI não estão mais sendo encaminhados através de e-mail.
- Muitas demandas registradas na nossa Ouvidoria geram processos administrativos.



**Pontos Fortes:**

- Conclusão do artigo Científico para publicação na Revista da ABO, sobre Conhecimento da Rede de Ouvidoria UPE, aplicado em seus Campi. Apresentando um diagnóstico para maior divulgação das nossas Ouvidorias.
- Convite para ministrar a disciplina Relações Humanas no MBI Gestão de Pessoas na FCAP **Ouvidoria e Comportamento Humano nas Organizações**: importância das Relações Humanas, no mês de agosto.
- Reunião com o núcleo de informática para tratar sobre a Carta de Serviços Institucional.
- Gestores dos diversos *Campi* mais sensibilizados ao papel da Ouvidoria

**Maria do Rosário Lapenda.**

**Recife 31 de julho de 2019.**