

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

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

**Julho 2019**

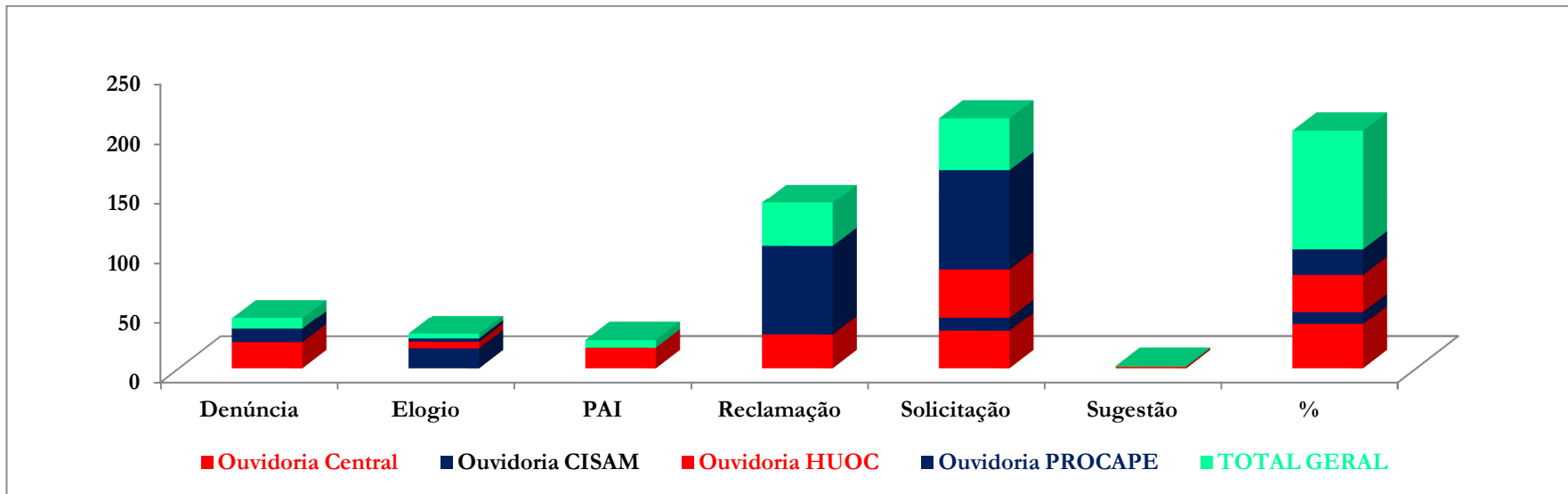
**Quadro 1: Natureza das Manifestações:**

**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	14	21,8	-	-	11	17,1	18	28,1	20	31,2	1	1,5	64	36,9
Ouvidoria CISAM	2	11,1	3	16,6	-	-	11	61,1	2	11,1	-	-	18	10,4
Ouvidoria HUOC	-	-	3	5,5	-	-	29		22	40,7	-	-	54	31,2
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	2,7	-	-	5	13,5	31	83,7	-	-	37	21,3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>16</b>	<b>9,2</b>	<b>7</b>	<b>4,0</b>	<b>11</b>	<b>6,3</b>	<b>63</b>	<b>36,4</b>	<b>75</b>	<b>43,3</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>173</b>	<b>100</b>

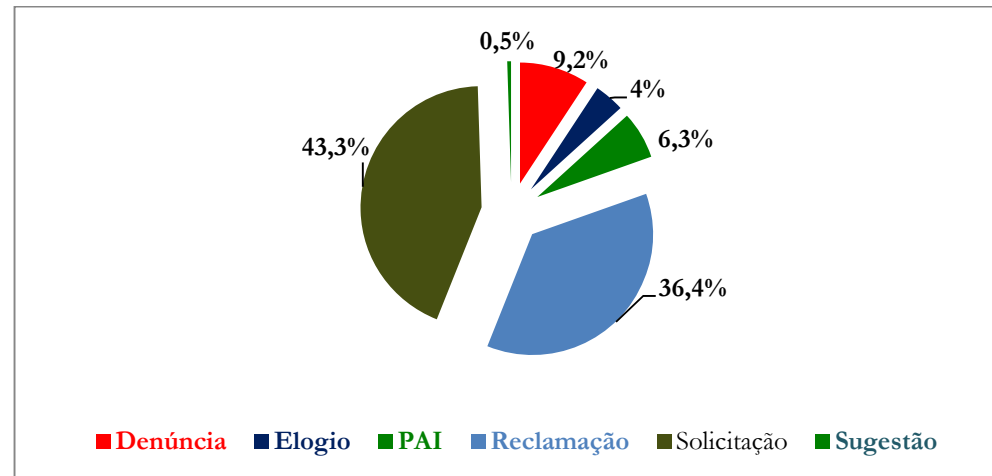
Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro: Ouvidoria Central

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



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

**Gráfico 1.1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE julho 2019**



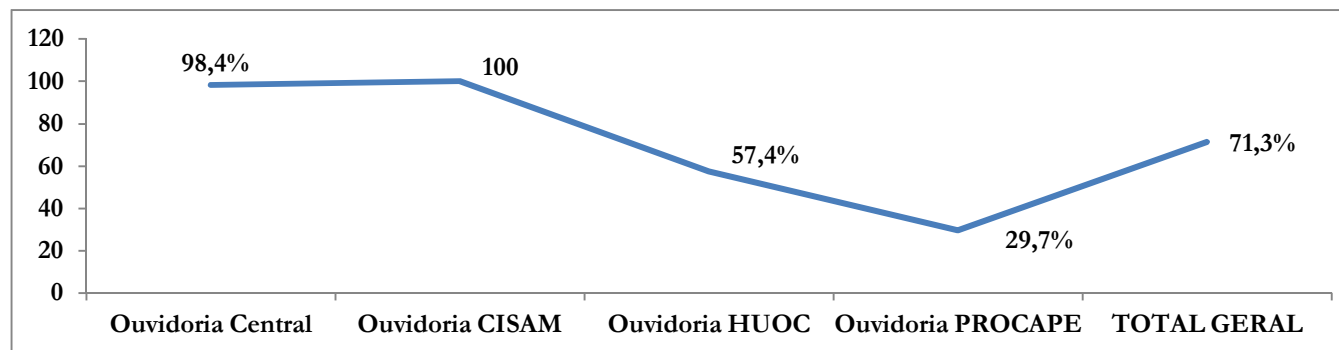
Fonte: Sistema *G.con*/ATI ( Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

**Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: julho de 2019**

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	98,4	1,6
<b>Ouvidoria CISAM</b>	100	-
Ouvidoria HUOC	57,4	42,6
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	29,7	70,30
<b>TOTAL GERAL</b>	71,3	28,7

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

**Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE julho 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 julho de 2019**, recebeu 173 (**cento e setenta e três**) **manifestações**. Sessenta e quatro registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de **36,9%**. Sendo 11 (onze), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n<sup>os</sup>, 54082, 54094, 56932, 57900, 58549, 58656, 58973, 59653, 60000, 60229, 60878. Perfazendo um total de 6,3%. A Ouvidoria do CISAM registrou 18 (dezoito) manifestações, perfazendo 10,4% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 54 (cinquenta e quatro), com um total de 31,2% das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 37 (trinta e sete) manifestações, perfazendo um total de 21,3%. Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu 98,4%. A Ouvidoria do CISAM **100%**. A do HOUC com **52,4%** e o PROCAPE 29,7% de resolutividade.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central nenhum registro de pesquisa de satisfação pelos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM foram realizadas 5 (cinco). Uma respondida por servidor público. Quatro por cidadão usuário. Nas Ouvidorias do HUOC e do PROCAPE não houve registros da pesquisa 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.

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

**Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIs** - Seleção Simplificada Campus Garanhuns/Psicólogos, Seleção Simplificada Campus Garanhuns, Endereços Eletrônicos Docentes, Docentes Curso História UPE, Docentes Curso História, Quantitativo Advogados UPE, Quantitativo Docente curso Ciências Biológicas, Concurso Advogado UPE, Nomeação Docente, Programas Voltados ao Ensino UPE 2016, Documentação



ENEM Mobilidade Acadêmica. Manifestações: Denúncias Rede Sociais, Provas semestral ainda não Realizada, Didática Docente, Falsidade Étnico –Racial para uso de Cotas, Falsa campanha de arrecadação para Instituição, Não comparecimento aos Expedientes, Docentes com contratos Temporários, Falta de Docentes, Revisão de Prova, Siga, Docente não passa o conteúdo programado da Disciplina, Atraso Docente, Carteira de Estudante, Colegiado de Geografia, Infraestrutura Campus Santo Amaro, Mobilidade Acadêmica, Seleção professor PREVUPE, Disciplinas não oferecidas em Curso, Atestado de Colação de Grau, Solicitação de Certidão, Edital Certame, Concurso UPE 2017, Concurso Docente, NIS, Emissão de Diploma e Certificado, Horário de Aulas, Concurso Advogado, Horário servidores durante as férias dos Discentes etc

#### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**CISAM:** Superlotação Maternidade, Comunicação desrespeitosa entre Profissionais, Satisfação pelo Atendimento e Elogio ao setor Marcação Consulta e ao Vigilante do setor, Médica do Ambulatório SAE, Dificuldades de Marcação de Consultas 08000, Falta de Médico Uroginecologista, Superlotação Maternidade, Dificuldade de realizar videohisteroscopia Cirúrgica, Banheiros sem Portas etc.

**HUOC:** Elogio a servidor do setor de Vacina, Elogio a Médica e Ouvidora, Mau atendimento ao Usuário, Comportamento inadequado Acompanhante, Extravio de Prontuários, Dificuldades para Marcação de Consultas, Dificuldades para realização de procedimentos Médicos, Comportamento agressivo Paciente x Terceirizado, Demora para realização de procedimentos Cirúrgicos, Falta de reagentes para realização de Exames, etc

**PROCAPE:** Elogios aos Profissionais de Segurança, Mau atendimento Servidor, Dificuldade de agendamento Cardiologista, Atrasos nas entregas de Exames, Conduta inadequada Vigilante, Dificuldades de pré-agendamento de consultas pelo Site, Dificuldades de marcação de consultas de Retorno, Solicitação de troca de Médicos, etc.



### **Ações de Melhoria:**

Por mais que façamos gestões junto aos diretores de Campus e Campi desta Universidade de Pernambuco, encontramos alguns entraves para o atendimento aos Pedidos de Acesso à informação em tempo hábil, de acordo com normatizações;

Esta Ouvidoria Central, como monitoramento da LAI, já promoveu diversos encontros e palestras no Conselho Universitário, para reforçar a necessidade da conclusão dos pareceres em observância a Lei;

Sistema Gcon sistemática e constantemente nos dificulta nas realizações de nossas atividades;

Como esta Ouvidoria Central tem seu horário das às 13h, recebemos no adiantado da noite o retorno de demandas e PAIs que vencem naquele dia. Por não termos acesso em PC doméstico ao sistema Gcon, gera um prejuízo e não resolutividades aos protocolos;

Facilitar ações para que o PC doméstico possa alimentar o sistema, como antes, para a conclusão dos protocolos encaminhados por email a vencer no dia.

### **Pontos Fortes:**

Participação da Ouvidoria em Ação promovida pela Coordenação da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, em Garanhuns/PE;

Reunião no CEFOSPE sobre a nova página do Portal da Transparência do Governo do Estado de Pernambuco;

Diversas reuniões com o NCTI e Recursos Humanos para tratar de assuntos inerentes a Lei de Acesso à Informação e Carta de Serviços;



Relatório mensal da Rede de Ouvidoria UPE desde o ano de 2019, publicado no sitio Institucional;

Artigo sobre Pesquisa da Rede de Ouvidoria da UPE, aprovado pela ABO/Nacional, a ser publicado.

**Maria do Rosário Lapenda.**

**Recife 31 de agosto de 2019.**