



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Setembro 2019

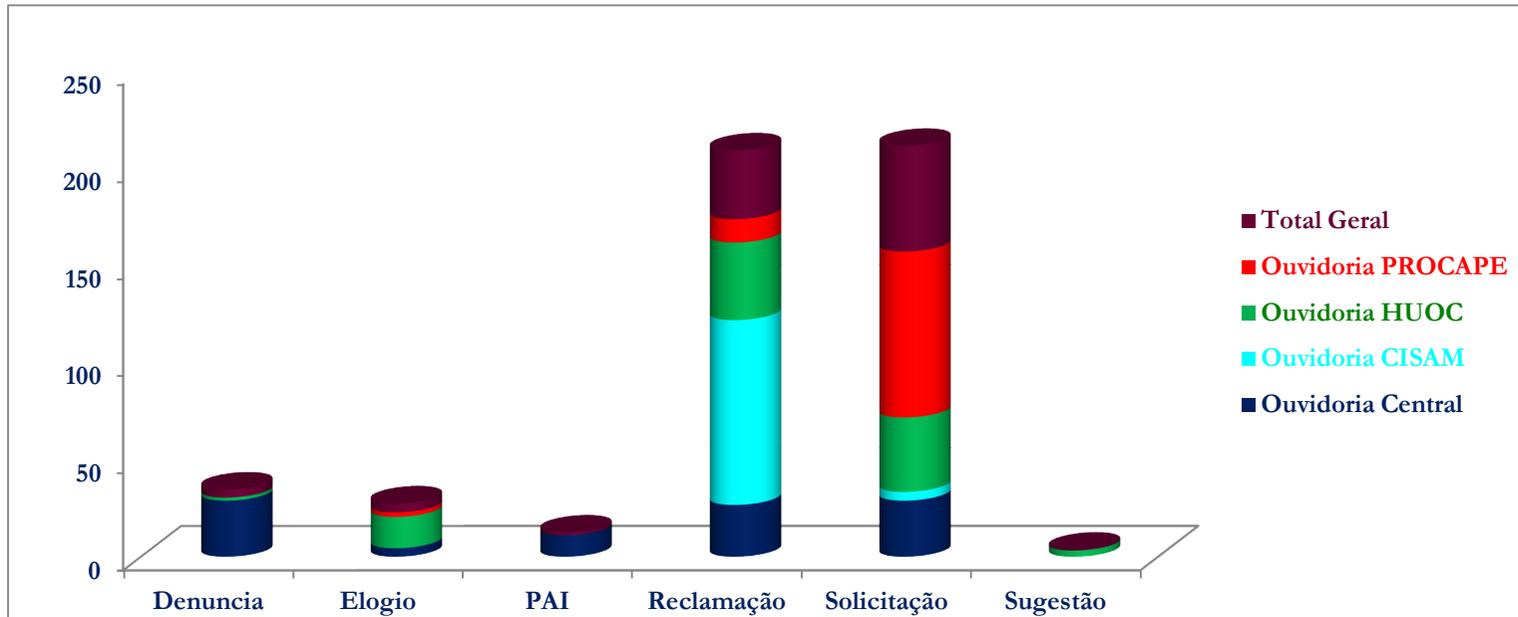
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	13	28,8	2	4,4	5	11,1	12	26,6	13	28,8	-	-	45	13,1
Ouvidoria CISAM	-	-	-	-	-	-	63	95,4	3	4,5	-	-	66	19,3
Ouvidoria HUOC	1	1,6	10	16,1	-	-	25	40,3	24	38,7	2	3,2	62	18,1
Ouvidoria PROCAPE	-	-	4	2,3	-	-	20	11,9	144	85,7	-	-	168	49,2
TOTAL GERAL	14	4,1	16	4,6	5	1,4	120	35,1	184	53,9	2	0,5	341	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE Setembro 2019



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

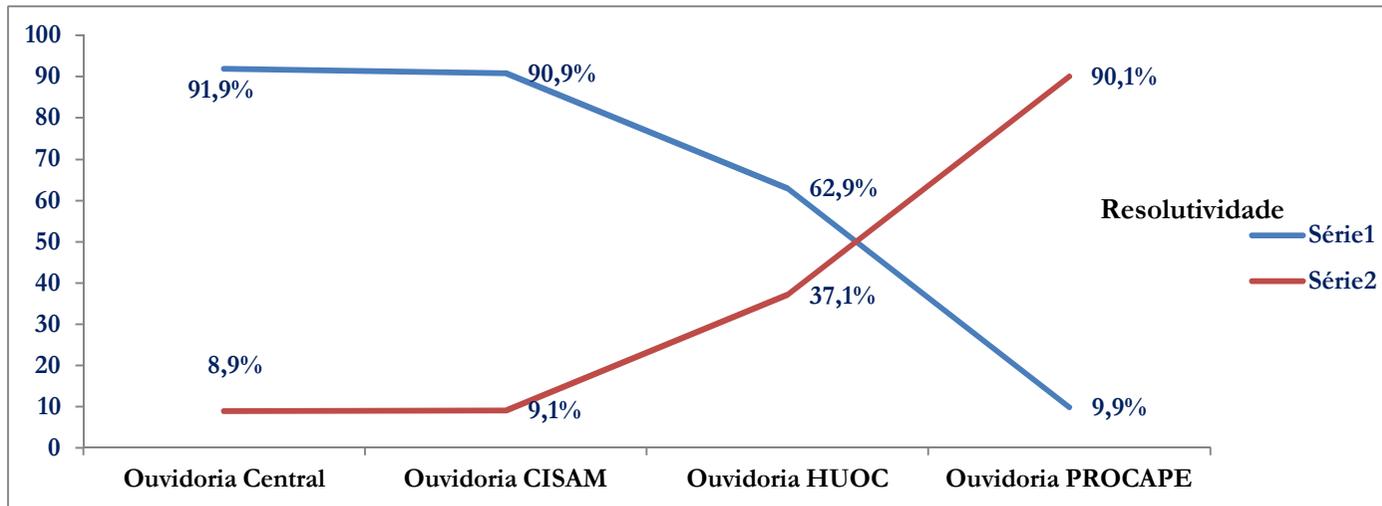


## Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: Setembro de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	91,1	8,9
<b>Ouvidoria CISAM</b>	90,,9	9,1
Ouvidoria HUOC	62,9	37,1
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	9,9	90,1

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

**Gráfico 2: Resolutividade total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE Setembro 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 setembro de 2019**, recebeu 341(trezentos e quarenta e uma) manifestações. Quarenta e cinco registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 13,1% . Sendo cinco (5), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n<sup>os</sup>, [71316](#), [72223](#), [74116](#), [77789](#), [78251](#)



Perfazendo um total de 1,4%. A Ouvidoria do CISAM registrou 66 (sessenta e seis) manifestações, perfazendo 19,3% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 62 (sessenta e duas), com um total de 18,1% das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 168 (cento e sessenta e oito) manifestações, perfazendo um total de 49,2%.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu 91,1,8%. A Ouvidoria do CISAM 90,9%. A do HUOC com 62,9% e a Ouvidoria do PROCAPE, com 9,9%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central nenhum registro de pesquisa de satisfação pelos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM foram realizadas uma pesquisa por servidor público estadual e 3 (três) 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 HUOC e PROCAPE.

#### **Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de Setembro 2019:**

**Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIs:** Quantitativo Técnico em Laboratório, Recurso ao PAI 201962670, Recurso ao PAI 201963701, Contratos Terceirizados, Convocação Concurso 2017 Assistente Técnico.

Manifestações: Denúncias-Colação de Grau, Setor Radiologia, Duplicidade de Vínculos, Transporte Financiado, Constrangimentos em Sala de Aulas, Homofobia, Não Cumprimento da Carga Horária/Docente, Assédio Moral, Agradecimento à Ouvidoria, Elogio a Aluna Residência em Enfermagem, Carteira Estudante PREVUPE, Reclamação Gestão, Reclamação Coordenação de Polo, Salário PREVUPE, Inscrição Sistema Seriado de Avaliação, Não Funcionamento de Biblioteca, Marcação Consulta Cisam, Concurso Docente, Posicionamentos Políticos, Quantitativo de Fisioterapeutas, Email Institucional, Diploma de Tecnólogo, Licitação etc



### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**CISAM:** Dificuldades de Marcação Consultas 00800, Dificuldades de Marcação Consultas por Telefone, Falta de Leite Nestogeno na Farmácia, Dificuldades para Agendamento de Exames, Cirurgia não Realizada, Déficit de Servidores para Atendimento, Não Observância ao Horário de Atendimento Sala de Vacina, Superlotação Maternidade etc.

**HUOC** Assédio Sexual Vigilante, Elogios Equipe Médicas, Setor de Reumatologia/Imunologia Médio Infectologista, Atendimento Humanizado, Dificuldades para Realizar Procedimentos Médicos/Exames, Dificuldades em Marcar Consultas, Falta de Imunobiológicos, Farmácia Fechada para Atendimento, Reserva de Vagas para Idosos próximo ao Ambulatório etc

**PROCAPE:** Elogios Equipe Médica e Enfermagem. Registro de vinculo com o PROCAPE Inexistente, Paciente sem retorno a informações Médicas, Dificuldades para realização de Exames, Requisição de exames Desviadas, Furto Setor de Emergência, Mau Atendimento Médico, Dificuldades de Pré Agendamento e Agendamento e Consulta de Retorno de Consultas, Dificuldades de Renovação de Receitas Médicas, Dificuldades para realizar Exames, Dificuldades para revisão de Marca passos, Solicitação para troca de Médicos, etc.

### **Ações de Melhoria:**

Maior sensibilização de alguns gestores para cumprirem os prazos normatizados par a conclusão das demandas e PAIs.

Ausência de Pesquisa de Satisfação dos usuários do sistema Gcon.



Viabilizar meios para evitar a prorrogação dos prazos da manifestações.

**Pontos Fortes:**

Reunião com Gestor da SAD sobre a Carta de Serviços desta UPE.

Reuniões com o NCTI, gestores do Complexo Hospitalar e ouvidores para a implantação da Cartas de Serviço Institucional;

Participação no Fórum Nacional de Ouvidores Universitários e Hospitalares/FNOU em Curitiba.

**Maria do Rosário Lapenda.**

**Recife 25 de setembro de 2019.**