

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

Fevereiro 2020

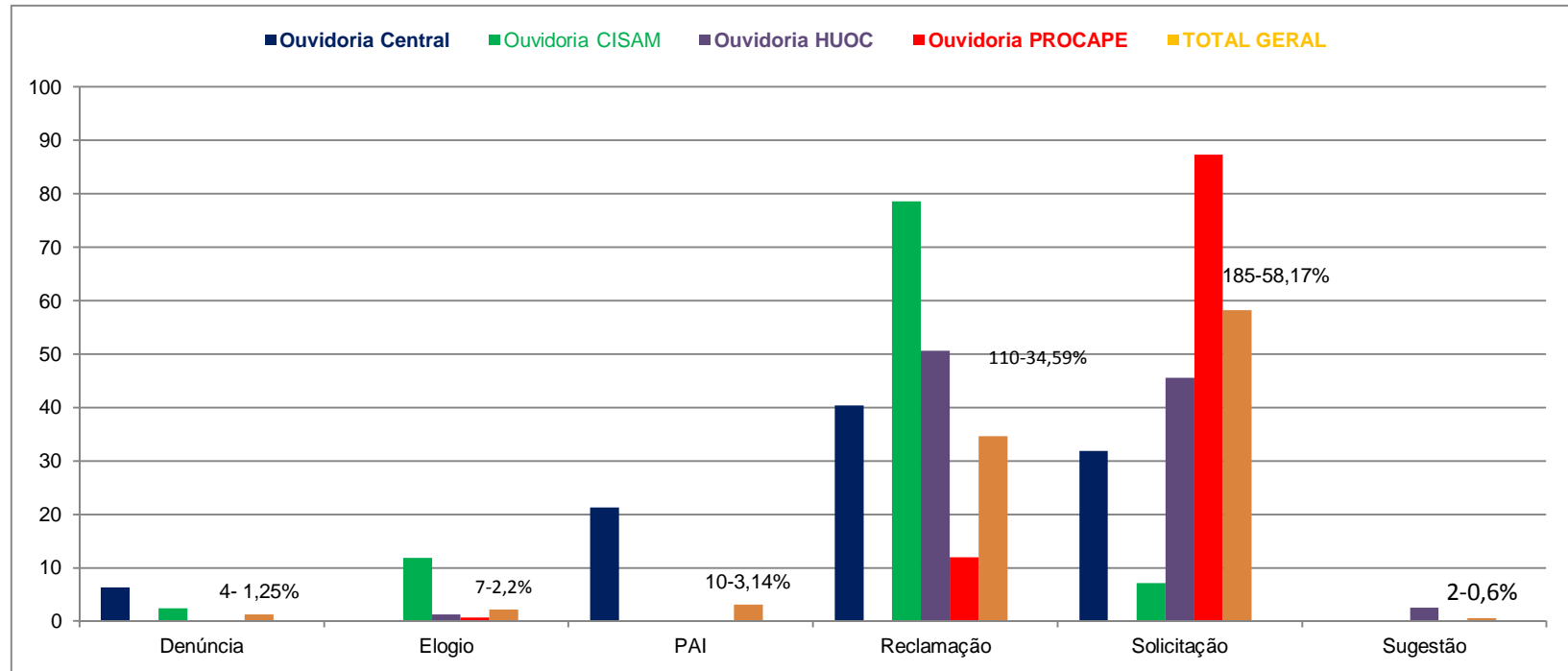
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	3	6,38	-	-	10	21,28	19	40,43	15	31,91	-	-	47	14,77
Ouvidoria CISAM	1	2,38	5	11,90	-	-	33	78,57	3	7,14	-	-	42	13,20
Ouvidoria HUOC	-	-	1	1,27	-	-	40	50,63	36	45,57	2	2,53	79	24,84
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	0,67			18	12,00	131	87,33	-	-	150	47,16
TOTAL GERAL	4	1,25	7	2,20	10	3,14	110	34,59	185	58,17	2	0,60	318	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE fevereiro 2020



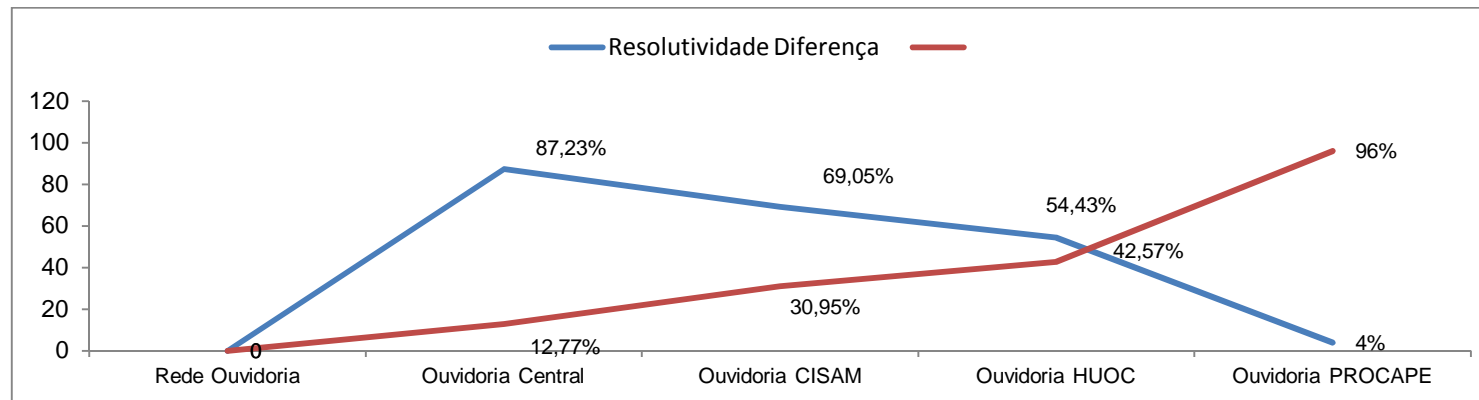
Fonte: Sistema G.con/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: fevereiro de 2020

Rede Ouvidoria	Total	Concluídas	Resolutividade	
			Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	47	41	87,23	12,77
Ouvidoria CISAM	42	29	69,05	30,95
Ouvidoria HUOC	79	43	54,43	42,57
Ouvidoria PROCAPE	150	6	4,00	96

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

Gráfico 2: Resolutividade total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE fevereiro 2020



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

Ouvidoria Central

Manifestações e Manifestações Recorrentes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Disciplinas de Estágio Supervisionado Curso de Letras. Pedido solicitados a Ouvidoria, Campus Mata Norte e Facetec	Encaminhamento Autoridade Monitoramento/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Quantitativo de Técnicos de Laboratório	Encaminhamento Autoridade Administrativa/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Solicitação de Terceirizados no cargo Assistente Técnico Administrativo	Encaminhamento Autoridade Administrativa/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Convocação de Técnico em Gestão Universitária/Contador, concurso UPE	Encaminhamento Autoridade Administrativa/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Atos Administrativos, Concurso Advogado	Encaminhamento Autoridade Administrativa/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Contratos de Terceirizados NCTI	Encaminhamento Autoridade Administrativa/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Quantitativo de Bibliotecários	Encaminhamento Autoridade Administrativa/
Denúncia	Terceirizados que não cumprem horário.	Encaminhamento a Gestão Unidade.
Denúncia	Duplicidade Matrículas em Universidades Públicas	Encaminhamento a Gestão Unidade
Denúncia	Caça de animais silvestres para cativeiro	Encaminhamento a Gestão Unidade
Atraso reconhecimento de Diploma	Plataforma Carolina Bori	Encaminhamento Pós Graduação
Discente	Revisão de Provas.	Encaminhamento a Gestão Unidade
Concurso 2017	Convocação	Encaminhamento RH.
Docente	Horário Disciplina não Obedecido	Encaminhamento Gestão Unidade

Docente	Não cumprimento conteúdo Disciplina.	Encaminhamento Gestão Unidade
Mestrado	Atraso no recebimento de Diploma	Encaminhamento Gestão Unidade
Concurso 2017	Convocação , Nomeação, Quantitativo dos Nomeados etc.	Encaminhamento RH.
Plataforma Carolina Bori	Demora reconhecimento Diploma.	Encaminhamento Pós Graduação.
Docente visitante	Atraso Salarial	Encaminhamento Coordenadoria de Finanças.
Venda Materiais Odontológicos	Atraso Pagamento	. Encaminhamento Gestão Unidade
Marcação Consultas/CISAM	Dificuldades de Marcar Consultas pelo 08000 e por telefone	Encaminhamento Ouvidoria
Débito Nota Fiscal/HUOC	Compre Materiais.	Encaminhamento para Ouvidoria
Destrato Vigilante/PROCAPE	Mau tratamento vigilância a visitante a pacientes.	Encaminhamento Ouvidoria.
Cobrança de Taxa Indevida	Escolaridade	Gestora Campus.
Pagamento Notas Fiscais	Compras Materiais de Limpeza.	Gestores de Diversos Campi.
Concurso 2017	Aprovação em primeiro lugar Técnico em Informática.	Encaminhamento RH.
Discente	Infraestrutura Curso de Medicina	Gestor Campi
Edital Certame 2019	Residência Multiprofissional	Ouvidoria encaminhou a solicitação.
Negativa de Matrícula	SSA	Encaminhamento PROJUR
Concurso 2017	Diversas Solicitações	Encaminhamento RH
SISU	Matrícula	Encaminhamento CPCA
Marcação Consultas	Dificuldade de Remarcação através do Sistema	Ouvidoria PROCAPE
Servidora	Dispensa Estágio Probatório	Encaminhado PROJUR
Concurso Docente	Nomeação	Encaminhamento RH

Docente	Ajuste no Site	NCTI
---------	----------------	------

Complexo Hospitalar/ Manifestações Recorrentes

Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM	Forma de Abordagem entre Profissionais	Encaminhamento Diretoria.
	0800 que não Atende.	Encaminhamento Gerência de Marcação de Consultas
	Agradecimento e satisfação ao Atendimento.	Encaminhamento Gerências Mencionadas
	Dificuldades de Marcar Consultas pelo telefone e 08000/Reincidente	Encaminhamento Gerência
	Marcação Cirurgia/Exame Histeroscopia/Reincidente	Encaminhamento Gerência Ambulatório.
	Mau Tratamento de Vigilância	Encaminhamento Gerência de Transporte e Vigilância
	Mau Atendimento e tratamento Médico	Encaminhamento Diretoria
	Dificuldades de marcar Exames	Encaminhamento Gerência Marcação de consultas
	Procedimento mal Realizado	Encaminhamento Gerência Clínica Médicas

	Elogio ao Atendimento Médico	Encaminhamento a Gerência competente.

Hospital Universitário Oswaldo Cruz//HUOC	Mau Atendimento e destrato ao telefone ao Usuário	Encaminhamento Vários Setores
	Constrangimento Maqueiro x Pacientes	Encaminhamento Setor de Segurança
	Atendimento Fisioterapia não Realizado	Encaminhamento Setor de Fisioterapia
	Médicos que não cumprem Horários	Encaminhamento Vários Setores
	Tratamento médico inadequado na Fototerapia	Encaminhamento Ambulatório Geral
	Não marcação de Exames Neurológicos	Encaminhamento Ambulatório Geral
	Destrato paciente a Servidores	Encaminhamento Ambulatório Geral
	Atrasos na entrega de Exames	Encaminhamento Radiologia
	Dificuldades de Marcar e Remarcar Exames Laboratoriais, Imagem e RX, Consultas, Cirurgias e Procedimentos.	Encaminhamento Vários Setores
	Sala não Climatizada para Consulta	Encaminhamento Manutenção
Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco	Elogios a Servidores.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Dificuldade de Comunicação com o PROCAPE/Site para marcação de Consultas.	Encaminhamento a Gerência competente.
	Difícil Pré Agendamento de Consultas, Retorno de Consultas, Exames e Procedimentos.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Atrasos Médicos.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Elogios Equipe	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Dificuldade em Agendar a primeira Consulta.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Dificuldades de Atendimento na Emergência.	Encaminhamento as Gerências competentes.

PROCAPE	Solicitação para Troca de Vários Médicos.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Falta de Climatização no Sexto Andar	Encaminhamento Diretoria
	Falta de Comunicação co Paciente Sala Vermelha	Encaminhamento Emergência
	Atrasos na Entrega de Exames de Imagem	Encaminhamento Tomografia
	Descuidos procedimentos de Enfermagem	Encaminhamento Coordenação de Enfermagem
	Condições inadequadas da Emergência	Encaminhamento Emergência
	Mau Tratamento Vigilante no Horário de Visitas	Encaminhamento Segurança
	Comportamento inadequado Enfermagem	Encaminhamento Coordenação de Enfermagem

Ações de Melhoria:

Continuar a divulgar através de email, palestras e redes sociais as normatizações que regem a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

Manter sempre contato com os gestores desta UPE, pois é uma instituição multicampi.

Pontos Fortes:

Divulgação de relatório na página da Ouvidoria Central desde a implantação da mesma no Portal www.upe.br,

Manifestações de Naturezas Denúncias e Reclamações geram processos administrativos e sindicâncias.

Reunião com a Vice-Reitora para atualização das necessidades da Ouvidoria.

Retroalimentação do Portal da Transparência.

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 15 de março de 2020.