

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

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

**Março 2019**

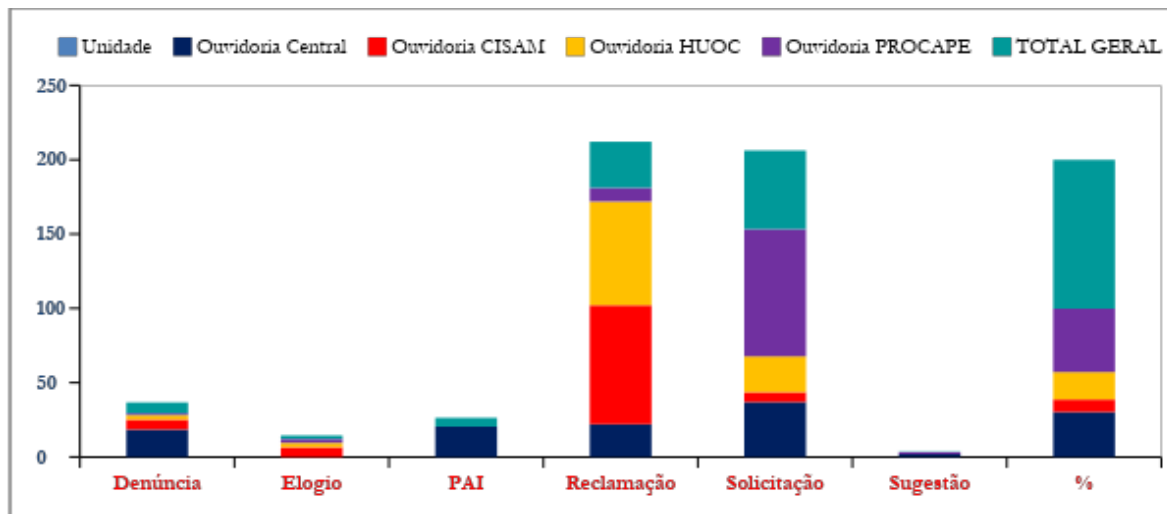
**Quadro 1: Natureza das Manifestações:**

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	10	18,5	-	-	11	20,3	12	22,2	20	37,0	1	1,8	54	30,3
Ouvidoria CISAM	1	6,6	1	6,6	-	-	12	80,0	1	6,6	-	-	15	8,4
Ouvidoria HUOC	1	3,0	1	3,0	-	-	23	69,7	8	24,2	-	-	33	18,5
Ouvidoria PROCAPE	1	1,3	2	2,6	-	-	7	9,2	65	85,5	1	1,3	76	42,6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13</b>	<b>7,3</b>	<b>4</b>	<b>2,2</b>	<b>11</b>	<b>6,1</b>	<b>54</b>	<b>31</b>	<b>94</b>	<b>52,8</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

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

**Gráfico1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE março 2019**



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

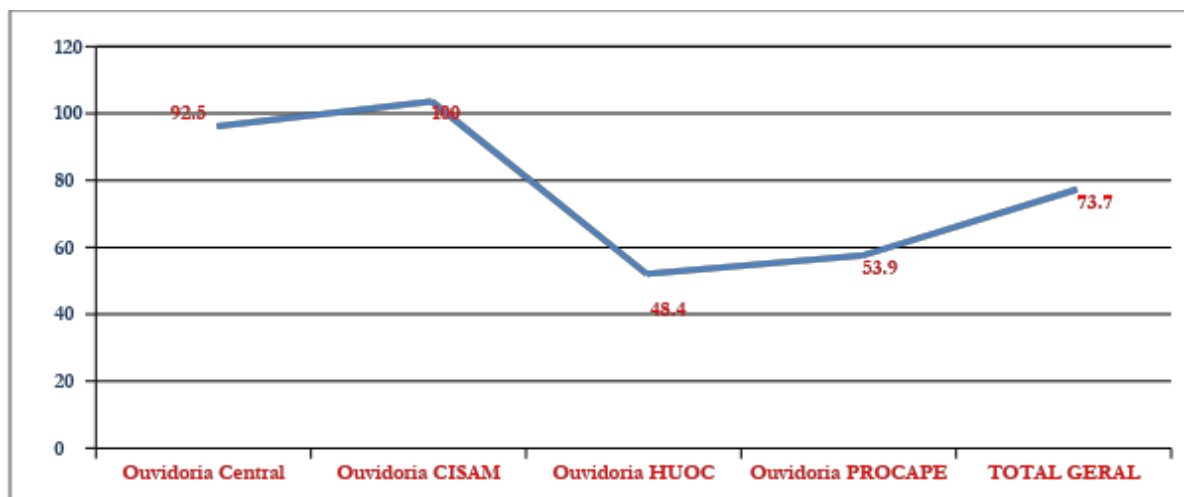
**Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: março de 2019**

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	92,5	7,5
<b>Ouvidoria CISAM</b>	100	-
Ouvidoria HUOC	48,4	51,6
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	53,9	46,1
<b>TOTAL GERAL</b>	73,7	26,3



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

**Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE março 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 março** de 2019, recebeu **178 (cento e setenta e oito) manifestações**. Cinquenta e quatro registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 30,3%. Sendo 11 (onze) Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n°s, 10698, 11048, 11644, 12703, 13499, 13759, 13937, 15652, 15893, 17290, 17354. Ouvidoria do CISAM, 15 (quinze) manifestações, perfazendo 8,4% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC, 33 (trinta e três), com um total de 18,5% das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE 76 (setenta e seis) manifestações, perfazendo um total de 42,6%.

Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **92,5 %**. A Ouvidoria do CISAM **100%**. A do HOUC com **46,4%** e o PROCAPE com **53,9%**.

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

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 recorrentes neste mês de Março 2019:**



**Ouvidoria Central:** Assédio, Carteira Funcional, Solicitação Documentação, Concurso 2017, PAIs: Convocação Analista de Gestão Universitária Concurso 2017, Curso Tecnólogos EAD discentes Ingressos e Egressos, Demonstrações contábeis analíticas da UPE diversos, ESEF Distribuição de professores por disciplinas nos cursos de bacharelado e licenciatura, Pedidos de Documentações, Processo emissão Diploma, Quantitativo Docentes LINGUÍSTICA III - LINGUÍSTICA APLICADA E PSICOLINGUÍSTICA Campus Mata Norte, Quantitativo de Profs Cedidos pelo Estado Campus Mata Norte, Quantitativo Docentes Licenciatura em Língua Portuguesa e Língua Inglesa Campus Mata Norte, Quantitativo Docentes Psicologia/Educação Campus Garanhuns, Colegiado Campus Petrolina, Informações Disciplina Isolada, Emissão de diploma, Processo de Ingresso, Quantitativo Discentes, Solicitação Aborto, Dificuldades para Marcação de Consultas, Qualidade das Refeições do CISAM, Concurso PM, Prefeitura de Petrolina e ADRAGO, Remanejamento SSA, Docente Curso de Medicina Campus Garanhuns, Docente curso Direito Campus Garanhuns, Fumodromo Espaço Convivência Campus Garanhuns, Dificuldades para Marcar Exames, Atendimento Inadequado, Cobrança Débito, Inscrição Bolsa Permanência, Solicitação de mais vagas para Disciplinas no curso de Engenharia Civil, Diploma EAD, Inscrição curso Proficiência em Línguas etc.

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

**CISAM:** Alô, CISAM ( não atende para marcação de consultas e outros procedimentos), Solicitação de Procedimento Médico(aborto), Agressão Verbal e ameaça de Morte por parte de companheiro de Paciente, Marcação de consultas por Terceiros, Mau Atendimento, etc.

**HUOC:** Dificuldades para agendar Consultas, Médico em Licença, Consultas e Exames não Realizados, Atendimento inadequado ao Cidadão, Demora na realização de Exames, Demora na reinstalação da parte elétrica dos leitos do CEON, Extravio de Prontuário, Importunação por parte de funcionários da limpeza em Banheiros, Dificuldades em retorno para avaliação de Cirurgia, Médico não comparecer no dia da Consulta, Demora na entrega de exames Laboratoriais etc.

**PROCAPE:** Dificuldade na antecipação de Consultas, Dificuldades nas consultas de Retorno, Dificuldade para agendar Consultas, Elogio a equipe do setor de Emergência e a chefe do setor de Limpeza, Demora na entrega de exames de Imagens, Dificuldade de comunicação no ambulatório de Cardiologia, Central de marcação de consultas não Atende,



### **Ações de Melhoria:**

- Retornar o Sistema de “aviso” da proximidade de vencimento do PAI, através de e-mails para as Ouvidorias;
- Apesar da constante divulgação das Leis que regem o Sistema de Ouvidoria do Estado de Pernambuco encontramos gestores que não demandam o retorno aos pareceres das manifestações em prazo hábil estabelecidos pelas Leis;
- Não convocação para o Treinamento das Autoridades da LAI desta Universidade de Pernambuco;
- Notificação de dois Pedidos de Acesso à Informação. Protocolos: 2019/24772 e 2019/19294.

### **Pontos Fortes:**

- Levantamentos dos Pedidos de Acesso à Informação sobre Docentes para o Pró-Reitor de Graduação;
- Participação de Treinamento para o Sistema SEI;
- Tabulação da Pesquisa sobre o Conhecimento da Ouvidoria, Transparência Ativa e Passiva da comunidade 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 Vice-Reitora e diversos gestores para a atualização do Portal de Transparência.





**Maria do Rosário Lapenda.**

**Recife 11 de abril de 2019.**