

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

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

**Janeiro 2020**

**Quadro 1: Natureza das Manifestações:**

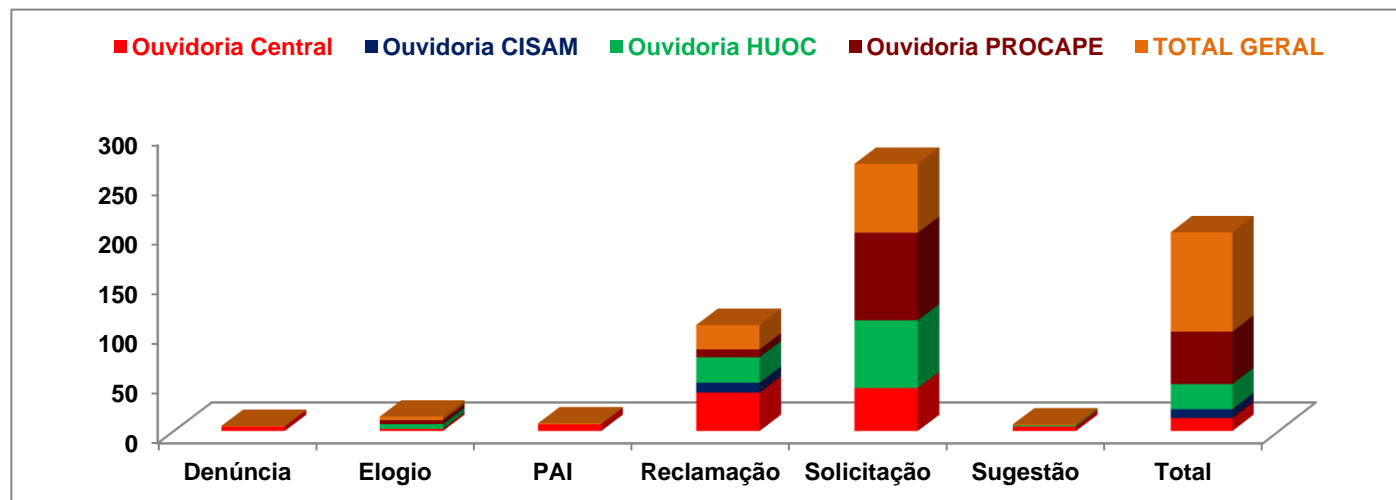
Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação LAI /, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

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	2	4,55	1	2,27	3	6,82	17	38,64	19	43,18	2	4,55	44	13,08
Ouvidoria CISAM	-	-	-	-	-	-	30		-	-	-	-	30	8,90
Ouvidoria HUOC	-		4	4,70	-	-	22	25,55	58	68,24	1	1,18	85	25,22
Ouvidoria PROCAPE	-		7	3,93	-	-	14	7,87	157	88,20	-	-	178	52,81
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2</b>	<b>0,59</b>	<b>12</b>	<b>3,56</b>	<b>3</b>	<b>0,89</b>	<b>83</b>	<b>24,62</b>	<b>234</b>	<b>69,43</b>	<b>3</b>	<b>0,89</b>	<b>337</b>	

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



**Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE janeiro 2020**



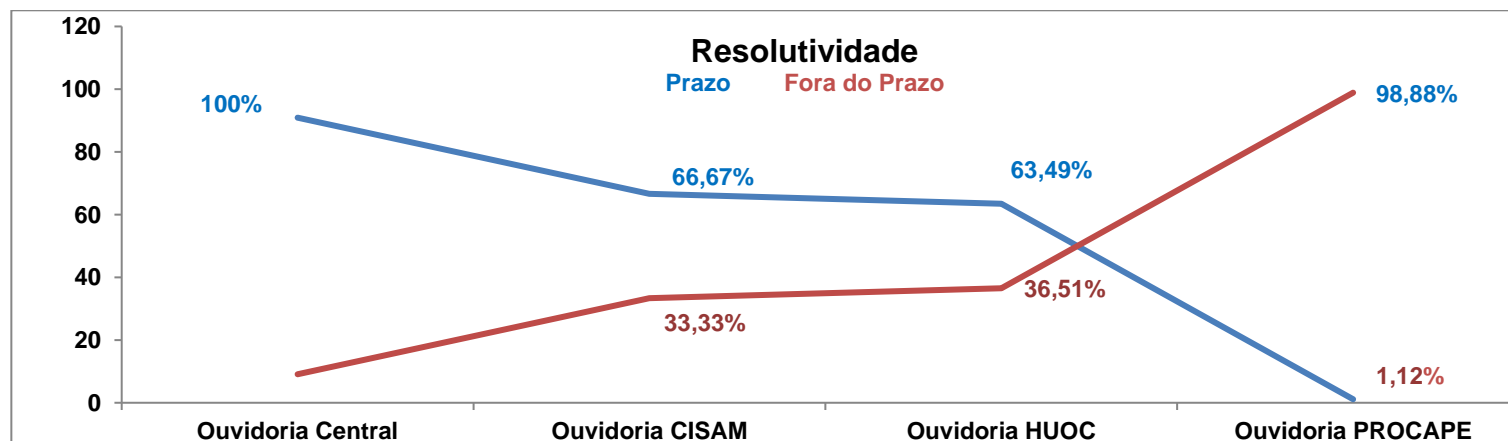
Fonte: Sistema *G.con/ATI* (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

**Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: janeiro de 2020**

Rede Ouvidoria	Total	Concluídas	Resolutividade	
			Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	44	44	100	-
Ouvidoria CISAM	30	20	66,67	33,33
Ouvidoria HUOC	85	41	63,49	36,51
Ouvidoria PROCAPE	178	02	1,12	98,88

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

**Gráfico 2: Resolutividade total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE janeiro 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	Compra de Medicamentos Hospitalares.	Encaminhamento Autoridade Monitoramento/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Recurso ao PAI Protocolo Pedido Acesso 2019101899.	Encaminhamento Autoridade Monitoramento/LAI
Pedidos de Acesso à Informação/PAI	Terceirizado em Informática.	Encaminhamento Autoridade Administrativa/LAI
Elogio	Equipe do NCTI pela celeridade e atenção ao atendimento.	Encaminhamento a Coordenação Geral.
Professor (a) Contratado/Visitante	Atraso Pagamento.	Encaminhamento a Coordenadoria Financeira.
Pagamento SSA	Demora Pagamento SSA.	Encaminhamento CPCA.
Docente	Conduta.	Encaminhamento Gestor Campus.
Certame Escola de Aplicação	Fiscalização.	Encaminhamento CPCA.
Relacionamento	Mau Atendimento.	Encaminhamento RH.
Discente	Revisão de Prova.	Encaminhamento Gestão FCM.
Dificuldades de Marcação Consultas	Complexo Hospitalar.	Encaminhamento complexo Hospitalar.
Biblioteca Fechada	Biblioteca Fechada para Alunos.	Encaminhamento Núcleo de Bibliotecas/ NBID.
Concurso 2017	Convocação , Nomeação, Quantitativo dos Nomeados etc.	Encaminhamento RH.
Plataforma Carolina Bori	Demora reconhecimento Diploma.	Encaminhamento Pós Graduação.



PROLINFO	Especialização em Inglês (PROLINFO e Campus Mata Norte).	Encaminhamento PROLINFO.
PRONERA	Informações sobre PRONERA.	Consulta a Pró Reitoria de Graduação.
Campus Arcoverde	Falta de Servidores para Atendimentos Discentes.	Encaminhamento Campi Garanhuns.
Mobilidade Acadêmica	Mobilidade Acadêmica diversa Informações.	Encaminhamento para consultar o <a href="http://www.pe.br">www.pe.br</a> nas páginas graduação e processo de ingresso.
Educação à Distância	Matrícula EAD.	Encaminhamento EAD.
Vale Refeição	Desvalorização do Vale Refeição.	Gerência de Pagamento.
Incentivo à Titulação	Solicitação de Incentivo à Titulação.	Gerência de Pagamento.
Discente no Exterior	Solicitação de Histórico Acadêmico.	FCAP.
Processo Administrativo	Solicitação de andamento de Processo Administrativo.	Encaminhamento RH.

### Complexo Hospitalar/ Manifestações Recorrentes

<b>Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM</b>	Dificuldades de Marcar Consultas, Exames e Cirurgias.	Encaminhamento Gerência de Marcação de Consultas
	0800 que não Atende.	Encaminhamento Gerência de Marcação de Consultas
	Farmácia Interna Fechada no turno noturno.	Encaminhamento Diretoria

<b>Hospital Universitário Oswaldo Cruz//HUOC</b>		
	Elogio a clínica Médica, Marcação de Consultas e Servidores.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Mau Tratamento dispensado aos Pacientes em diversos Pavilhões.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Infraestrutura Precária em diversos Pavilhões.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Mau atendimento aos Usuários.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Demora em liberação de Medicamentos.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Dificuldades para Marcar Consultas, Cirurgias e Exames de Diversas Naturezas.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Aparelhos quebrados para realização de Exames.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Constrangimento Maqueiro.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Demora em entrega de Exames.	Encaminhamento as Gerências competentes.
<b>Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco PROCAPE</b>	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.
	Dificuldades de Retorno de Consultas.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Atrasos Médicos.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Mau Atendimento aos Pacientes em Diversos Setores.	Encaminhamento as Gerências competentes.



	Dificuldade em Agendar a primeira Consulta.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Dificuldades de Atendimento na Emergência.	Encaminhamento as Gerências competentes.
	Solicitação para Troca de Vários Médicos.	Encaminhamento as Gerências competentes.

**Ações de Melhoria:**

Acesso ao Sistema Gcon através do computador doméstico para conclusão de demandas fora do horário do funcionamento da Ouvidoria Central;

Ausência da Pesquisa de Satisfação;

Gestores encaminhar a Ouvidoria os resultados dos inquéritos e Sindicâncias geradas através das demandas da Ouvidoria.

**Pontos Fortes:**

Publicação da Carta de Serviços da Universidade de Pernambuco/UPE;

Apoio à Ouvidoria do CISAM no encaminhamento e conclusão das demanda durante as férias da Ouvidora Tânia Santos

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 14 de janeiro de 2020.