

"Determinado aspecto institucional não indica descrédito. Ao contrário, ao reclamar e ao sugerir, o cidadão revela sua confiança de que a instituição tem vitalidade e pode ser mais eficiente e eficaz, com a participação de todos". (Clélia Mendes Castro)

Este relatório tem como finalidade apresentar e subsidiar a Gestão desta Universidade a partir das manifestações **registradas e monitoradas** na Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco no período de **janeiro a dezembro de 2015**. Toda a Ouvidoria Pública do Estado de Pernambuco está ligada ao Sistema, o **Gcon/ATI** do Governo Estadual. A maioria das manifestações é recebida através do sistema **Gcon/ATI**, presencial ou através do email da Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco. Considerando que as Ouvidorias dos Hospitais Escolas que compõem a nossa Instituição, as manifestações são de caráter presencial, mas obrigatoriamente inseridas no sistema **Gcon/ATI**. Como Ouvidoria Central, recebeu demandas de toda Universidade. O sistema que monitoramos nos permite duas variáveis para registrar, acompanhar e emitir relatórios: Os dados **quantitativos e qualitativos**. As manifestações são parametrizadas por **Natureza (Elogio, Denúncia, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão), Área e Assunto**. Os resultados das manifestações, em caráter quantitativo e qualitativo, são retroalimentados mensalmente e automaticamente na Ouvidoria Geral do Estado que toma conhecimento da dinâmica da Rede Estadual.

Parametrizamos os dados qualitativos por **Área e Assunto** de acordo com a dinâmica organizacional de cada Unidade de Educação, e Educação e Saúde, e desta Reitoria. Porém observamos no monitoramento da nossa Rede que as parametrizações das Ouvidorias do CISAM, HUOC e PROCAPE, precisam de uma reestruturação nas **Áreas e Assuntos**. Este assunto já constou em pautas de diversas reuniões na SCGE e da Ouvidoria Central desta UPE.

No período de primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2015, através do **MONITORAMENTO** realizado por esta Ouvidoria Central, averiguamos e computamos um total de **1075 (um mil e setenta e cinco)** manifestações, distribuídas de acordo com o **quadro e gráfico nº 1**, das manifestações por **Unidade x Natureza**, demonstramos também o índice de **Resolutividade** da nossa Rede de Ouvidoria, conforme **quadro e gráfico nº 2**, manifestações por **Área e Assunto**, conforme **quadros e gráficos nºs 3, 3.1, 3.2 3.3**, registro da **pesquisa de Satisfação**, total de Manifestações recebidas por **Meses e Ouvidorias** no período citado e anexos ao corpo deste relatório, dos quantitativos por

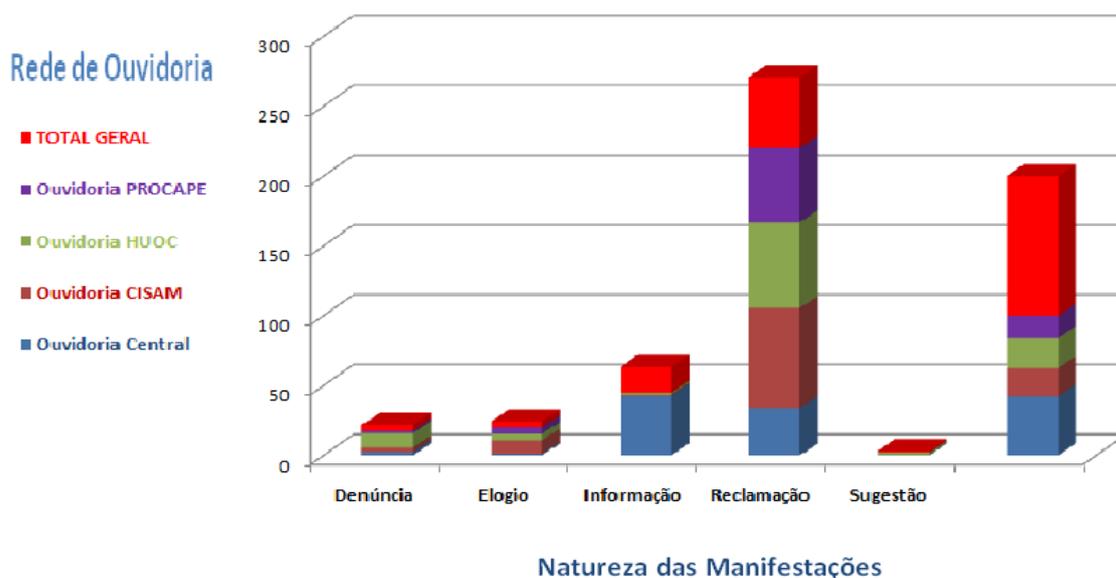
Assuntos da Rede e gráficos do *ranking* da SGCE das melhores e piores Ouvidorias com mais de cem manifestação no ano de 2015.

### 1. Quadro Natureza das Manifestações por Natureza:

#### Denúncia, Elogio, Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão, LAI

Natureza \ Unidade	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		LAI		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	11	2,41	5	1,09	194	42,63	155	34,06	82	18,02	2	0,43	6	1,31	455	42,32
Ouvidoria CISAM	7	3,21	21	9,63	2	0,92	156	71,56	27	12,39	5	2,29	-	-	218	20,27
Ouvidoria HUOC	24	10,39	11	4,76	3	1,30	142	61,47	47	20,35	4	1,73	-	-	231	21,48
Ouvidoria PROCAPE	3	1,75	8	4,68	-	-	91	53,22	69	40,35	-	-	-	-	171	15,90
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>45</b>	<b>4,18</b>	<b>45</b>	<b>4,18</b>	<b>199</b>	<b>18,51</b>	<b>544</b>	<b>50,60</b>	<b>225</b>	<b>20,93</b>	<b>11</b>	<b>1,02</b>	<b>6</b>	<b>0,55</b>	<b>1075</b>	<b>100</b>

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



1. Gráfico: Natureza das Manifestações: Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central UPE

Observando o **quadro e gráfico 1**, a maior demanda na natureza das manifestações são as **Reclamações**, perfazendo um total de **544 (quientos e quarenta e quatro)**. Seguida pela natureza **Solicitação**, perfazendo um total de **225 (duzentos e vinte e cinco)**. Logo após, vêm às manifestações de Natureza de **Informação** no total de **199 (cento e noventa e nove)**, **Denúncias** e **Elogios** que perfizeram um total de **45 (quarenta e cinco)** e **Sugestões**, no total de **11 (onze)**. Observamos neste período **6 (seis) Pedidos de Acesso à Informação/PAI**, de acordo com protocolo abaixo de registro no Sistema *Geon/ATI*. Todos foram concluídos em tempo hábil exigido pela **Lei de Acesso à Informação/LAI**, vide quadro abaixo:

**1.1. Quadro Registro de Pedidos de Acesso à Informação/PAI**

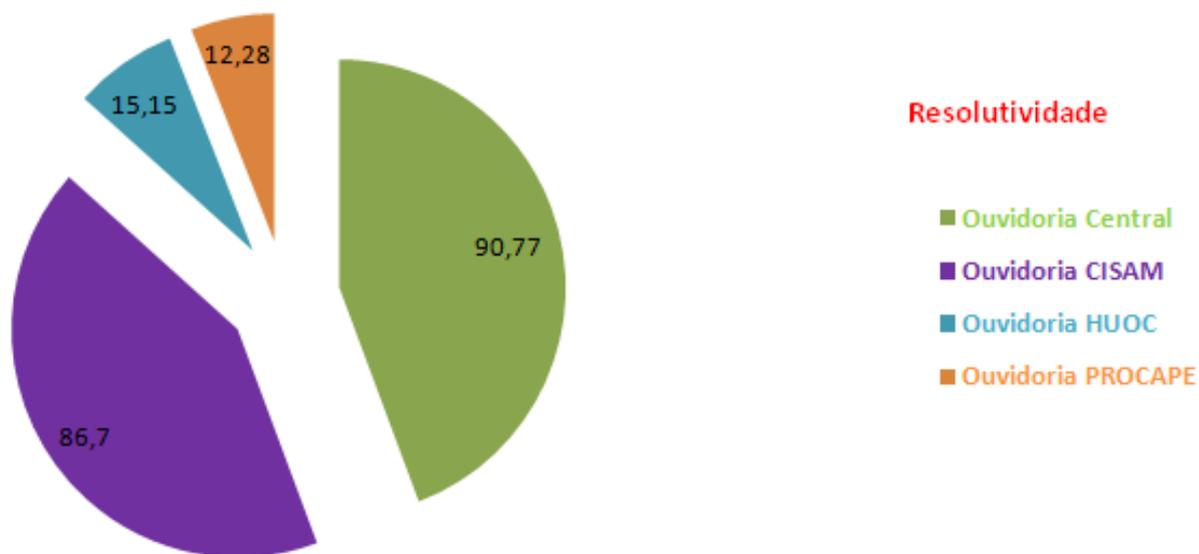
Nº	Nº Protocolo	Natureza	Data dos Pedidos	Resolutividade	Obs
1	4090	Pedido de Acesso à Informação	22/01/2015	Concluído	Pedido de Acesso mesmo teor
	4446		23/01/2015	Concluído	
2	21540	Pedido de Acesso à Informação	15/04/2015	Concluído	-
3	39407	Pedido de Acesso à Informação	06/07/2015	Concluído	-
4	52268	Pedido de Acesso à Informação	26/08/2015	Concluído	-
5	65779	Pedido de Acesso à Informação	23/10/2015	Concluído	-
6	80477	Pedido de Acesso à Informação	17/12/2015	Concluído	-

Fonte: Números Absolutos Sistema G. *Com/ATI* (Gestão de Conhecimento); Elaboração do Quadro Ouvidoria Central

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕES	MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PRAZO		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	455	413	90,77	42	9,23
Ouvidoria CISAM	218	189	86,70	29	13,3
Ouvidoria HUOC	231	35	15,15	196	84,85
Ouvidoria PROCAPE	171	21	12,28	150	87,72
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1075</b>	<b>658</b>	<b>61,20</b>	<b>417</b>	<b>38,80</b>

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



2. Gráfico: Resolutividade das Manifestações: Ouvidoria Central UPE Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central UPE

O quadro e gráfico nº 2 demonstram o índice de **Resolutividade** da nossa rede neste período com manifestações concluídas dentro do prazo, em observância ao cumprimento da Portaria **044 de agosto de 2013**: todas as manifestações no prazo de até 20 (vinte) dias, conforme preceitua o artigo 2º, inciso II e no termo da **Lei 14.804 de 29 de Outubro de 2012**.

*O Estado de Pernambuco pactuou, junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), meta de atendimento das manifestações no prazo (Resolutividade) de 85% (oitenta e cinco por cento) e este indicador é acompanhado mensalmente por meio do Índice de Transparência do Setor Público (ITESP) apresentado ao Governo do Estado.*

A **Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco** no ano de 2015 atingiu as metas estabelecidas com um percentual total de **90,77%**, no índice de sua **Resolutividade** das suas manifestações, chegando ao ranking da **7ª (sétima) colocação**. Isto de acordo com **Diagnóstico da Rede de Ouvidorias**, mensurado pela **Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE**, em Ouvidorias com mais de **100 (cem) manifestações**.

A **Ouvidoria Setorial do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM**, no período atingiu percentual de **86,70**, tendo conseguido também o percentual pré - estabelecido por Lei.

As Ouvidorias Setoriais do **Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC** e **Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE** não atingiram as metas, apresentando um percentual em suas **Resolutividades** de **15,15%** e **12,28%** respectivamente. De acordo com **Diagnóstico da Rede de Ouvidorias**, mensurado pela **Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE**, o **HUOC** atingiu o pior *ranking* na **Resolutividade** das manifestações das **Ouvidorias** com mais de **100** registros.

A baixa **Resolutividade** desta Ouvidoria foi discutida em diversas reuniões na **SCGE**, com a **Coordenação da Rede de Ouvidoria do Estado**, com a Ouvidoria da **SECTI**, como também em reuniões com a nossa Rede, onde o assunto sempre constou em pauta para tentar chegar ao denominador dos respectivos pontos fracos.

Apesar do não êxito destas Ouvidorias, sabemos o empenho dos Ouvidores para o atendimento ao cumprimento da Lei, porém existem algumas variáveis que dificultam o completo atendimento aos ditames das LEIS e Portaria que regem as Ouvidorias.

Ressaltamos o ofício nº 055/2016-SCGE e 056/2016 encaminhados à Direção do HUOC e PROCAPE, com cópias para ciência do Magnífico Reitor que esclarecem a importância do cumprimento destas Resolutividades para alcançar os percentuais estabelecidos pela Secretaria de Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE.

As manifestações catalogadas por **Área** e **Assunto** que foram e são parametrizadas no Sistema ATI/*Multisolution* tão de acordo com a dinâmica e operacionalização da atual Estrutura Organizacional da UPE: Pró-Reitorias, Coordenadorias, Gerências, Comissões, Programa, Projetos, Diretorias, Coordenadorias de Educação e Educação e Saúde etc, que compõem a Instituição. Registramos e resumimos, através dos **Quadros 3, 3.1, 3.2 e 3.3** e **Gráficos 3, 3.1, 3.2 e 3.3** com os dados **Qualitativos por Área e Assunto** das **principais relevantes e reincidentes** temáticas da Rede de Ouvidorias da UPE, no período de **01 de janeiro a 31 de dezembro de 2015**.

### Quadro3. Dados Quantitativos e Qualitativos das Manifestações “ mais registradas e reincidentes” por Área e Assunto da Rede de Ouvidoria

01 de janeiro a 30 de dezembro de 2015

**Quadro 3. Dados Quantitativos e Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria Central – Quadro elaboração Ouvidoria Central - Total completo das manifestações por Assunto da Ouvidoria Central vide no Corpo do Anexo deste Relatório**

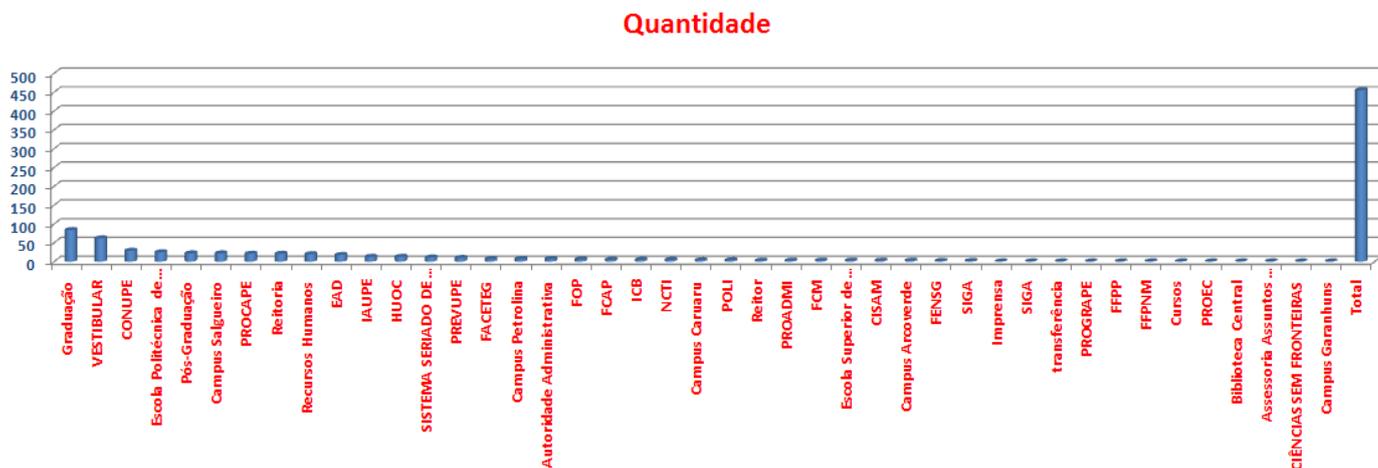
	Qtd	%	Área	Assunto
<b>Ouvidoria Central</b>	84	18,46	<b>Graduação</b>	Mobilidade Acadêmica, Acesso Nota Vestibular, Remanejamento, Mudança Turno, Matriz Escolar, Revalidação Diploma Curso Medicina, Certificação de Conclusão de Cursos, Dedicção Exclusiva, Enem, Transferências, Cotas, Concursos Docentes, (Edital, Banca Examinadora, Vagas, Recursos) Siga, Atendimento Campus, Mudança de Cursos, Quantitativo Discentes.
	64	14,06	<b>Vestibular: SSA e SISU</b>	Acessos, Login, Notas, Remanejamentos, Cotas, Dificuldades em realizar Inscrições Mudança de Opção no SSA, Local de Realização de Provas, Mobilidade ao local da Provas.
	29	6,37	<b>CONUPE</b>	Diversos Concursos ( Delegados, Multiprofissional, Expresso Cidadão, Prefeitura Municipal de Garanhuns), Formulários para Inscrição Concursos, Pontuações em análises de Títulos, Espelho e Gabarito das Provas
	25	5,49	<b>Escola Politécnica de Pernambuco</b>	Infra- estrutura da Biblioteca, Dificuldades de comunicação Telefônica, Assuntos das Provas ministrados nas vésperas das Mesmas, Falta de cumprimento do Calendário Escolar, Elaborações, correções de Provas,, Ausência de notas no Portal às Vésperas das Provas, Siga,

Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features

<b>Total de Manifestações 455</b>				Disciplinas, Biblioteca, Avaliações e Exercícios Escolares. Contenção na Energia x Calor em Sala de Aulas.
	22	4,83	<b>Pós- Graduação</b>	Dificuldades em Visualizar no site as ofertas de Cursos ,Solicitação Postagens de Dissertações de Teses s para Consultas Online, Registramos solicitações de informações dos nossos Cursos de Moçambique, Informações <i>Cursos Lato e Stricto Sensu</i>
	22	4,83	<b>Campus Salgueiro</b>	Relacionamentos interpessoais entre servidores e discentes, Horários de funcionamento da Biblioteca, Ausência de Servidores, Ausência de Docentes no turno da Manhã, Elogios a Docente, Critérios para Seleção para servidores e alunos atuarem no SSA, Falta de Comunicação entre Coordenação e Discentes, Dificuldade de Acesso ao Siga, Não Funcionamento da Escolaridade.
	21	4,61	<b>PROCAPE</b>	Preceptoria em Horário, Elogios aos Serviços Prestados, Dificuldade sem Marcar Consultas,. As manifestações que recebemos das Unidades de Saúde damos ciência as respectivas Ouvidorias Setoriais
	21	4,61	<b>Reitoria</b>	Imposto de Renda, Seleção Simplificada ,Dificuldade de Comunicação através de Telefone, Solicitação de Empresa para realizar Pesquisa sobre Gestão Pública,Informações sobre Intercâmbios, Informações sobre CELLUPE,Projeto Pró Jovem.
	20	4,39	<b>Recursos Humanos</b>	Informações sobre Aposentadorias, Assédio Moral, Dificuldades de Comunicação com os diversos Setores da Reitoria, Informações sobre Concursos e Seleção Simplificada.
	18	3,95	<b>Educação à Distância</b>	Resultados de Avaliações, Colação de Grau, Emissão de Diplomas, Quantitativos de Alunos Graduados, Docentes.
	18		<b>IAUPE</b>	Pagamento Vale Natal, Demora Pró labore por Serviços Prestados em Diversos Certames.
	13	2,85	<b>HUOC</b>	Assédio Moral, Dificuldade de Atendimento ao Público, Avaliação de Desempenho não realizada em tempo Hábil levando prejuízos aos Servidores, Informações sobre Transplantes de Fígado, Consultas não realizadas, Pesquisas sobre microcefalia. As manifestações que recebemos das Unidades de Saúde damos ciência às respectivas Ouvidorias Setoriais

Quadro 3. Números Absolutos Sistema Gcon/ATI

Gráfico 3. Dados Qualitativos por Área e Assunto / Elaboração Gráfico Ouvidoria Central/UPE

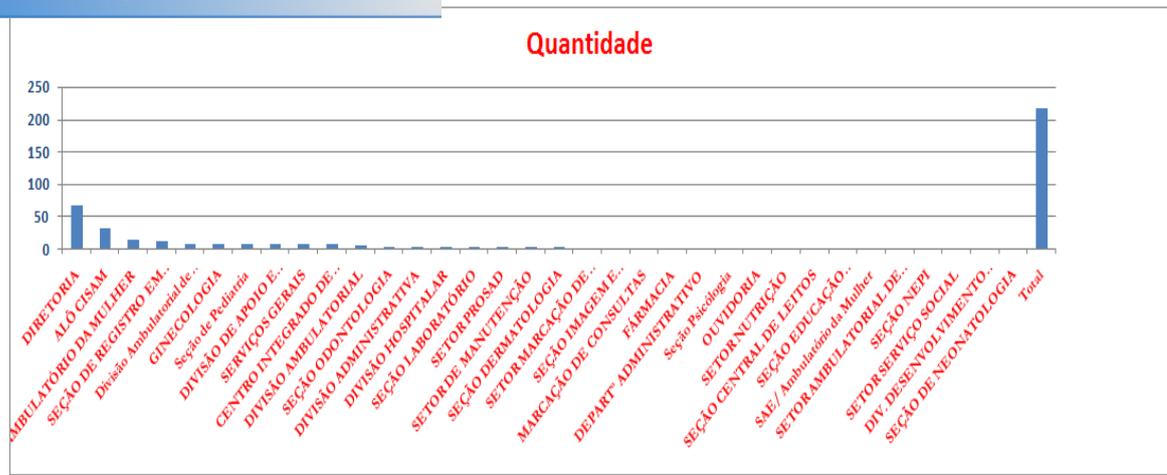


**Quadro 3.1 Dados Quantitativos e Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria CISAM – Quadro elaboração Ouvidoria Central - Total completo das manifestações por Assunto da Ouvidoria CISAM- vide no Corpo do Anexo deste Relatório**

	Qtd	%	Área	Assunto
<b>Ouvidoria Setorial Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM</b>	68	31,19	Diretoria	Enfermarias super lotadas e Barulhentas, Sexo Oposto nas Enfermarias Esmeralda, Turmalina, Jade, Opala, gerando Condutas Inadequadas por parte dos Acompanhantes, Falta de Esterilização em Objetos de Enfermagem, Elogio à Educação Continuada, Elogios Equipes Multidisciplinares, Prontuários e Declarações, <b>Servidores da Área de Saúde</b> exercendo funções Burocráticas, Condutas Inadequadas no Estacionamento, Desumanização na Hora do Parto, Ajustes nos Horários da Vacinação e Testes dos Pezinhos.
<b>Total de Manifestações 218</b>	32	14,67	0800	Dificuldades de Marcar Consultas, exames através da linha telefônica, Elogios.
	14	6,42	Ambulatório Mulher	Atrasos Médicos, desmarcações de Consultas, Mau Atendimento.
	11	5,04	Registro e Saúde	Atendimento sem Prontuário, Perdas de Documento e Prontuários de Pacientes.
	8	3,66	Ambulatório Enfermagem	Dificuldades e Demoras na Marcações de Consultas, Atrasos no Atendimento
	8	3,66	Ginecologia	Lista de Espera para Cirurgias desde 208
	8	3,66	Pediatria	Atrasos nos Horários das Consultas, Não Realização de Cirurgias,, Não Atendimento das Consultas nos dias preestabelecidos sem retorno dos motivos

**Quadro 3.1 Números Absolutos Sistema Gcon/ATI**

**Gráfico 3.1 Dados Qualitativos Por Área e Assunto/ Elaboração Gráfico Ouvidoria Central**



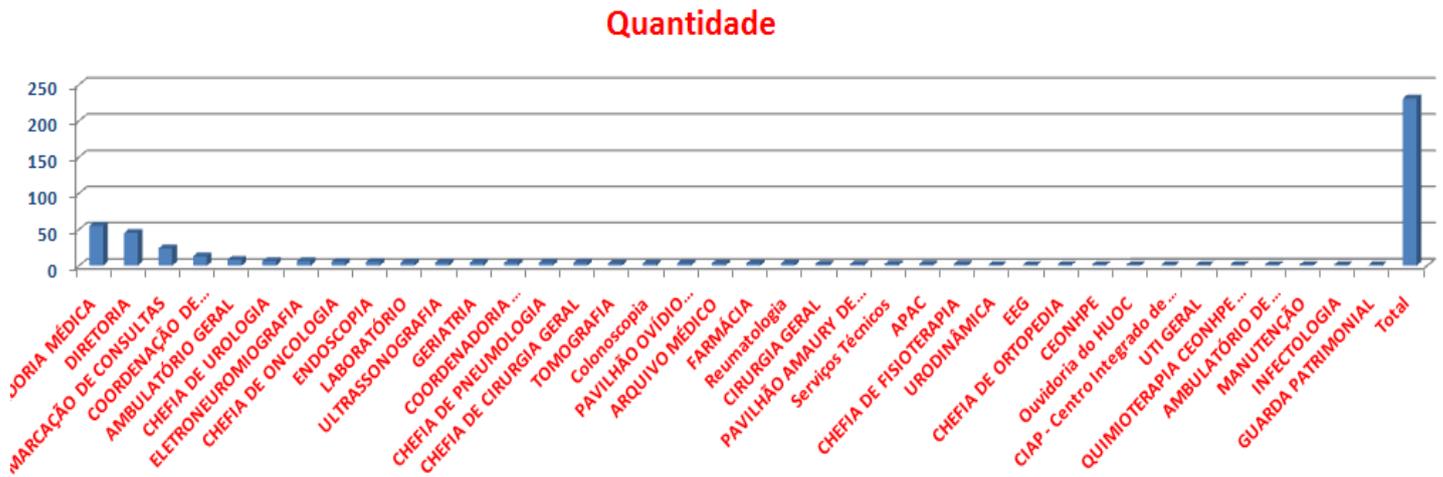
Quadro 3.2 Dados Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC - Quadro elaboração Ouvidoria Central - Total completo das manifestações por Assunto da Ouvidoria HUOC vide no Corpo do Anexo deste Relatório

	Qtd	%	Área	Assunto
<b>Ouvidoria Setorial do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC</b>	34	28,81	Coordenadoria Médica	Falta de medicamento e outros procedimentos. Não realização de exames. E cirurgias. Mau atendimento médico aos cidadãos, Equipamentos quebrados. Médicos que não comparecem aos plantões. Médicos que não cumprem horários. (SIC)
	32	21,11	Diretoria	Falta de medicamentos. Exames sem previsão para serem marcados. Sucessivas remarcações de exames. Mau atendimento por parte dos profissionais. (SIC)
	7	5,93	Marcação de Consultas	Pernoite no hospital para conseguir uma consulta. Dificuldade de marcação de consultas com médicos de diversas especialidades.
	6	5,13	Coordenação Enfermagem	Negligências em diversos plantões. Descasos em reivindicações. Mau atendimento nas enfermarias. Demora na entrega de resultados. (SIC)
	5	4,23	Eletroneuromiografia	Mau atendimento no setor. Dificuldade na marcação para realização do exame. (SIC)
	4	3,38	Ultrassonografia	Mau atendimento no setor. Dificuldade na marcação para realização do exame. (SIC)
	4	3,38	Coordenação Administrativa /Financeira	Mau atendimento. Falta de humanização nos atendimentos. Falta de higienização nos banheiros. (SIC)
<b>Total de Manifestações 118</b>				

Quadro 3. Números Absolutos Sistema Geon/ATI

[Click Here to upgrade to Unlimited Pages and Expanded Features](#)

Gráfico 3.2: Dados Quantitativos Por Área e Assunto/ Elaboração Gráfico Ouvidoria Central



**Quadro 3.3 Dados Quantitativos por Áreas e Assuntos/Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco /PROCAPE - Total completo das manifestações por Assunto da Ouvidoria HUOC vide no Corpo do Anexo deste Relatório**

	Qtd	%	Área	Assunto
<b>Ouvidoria Setorial Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/ PROCAPE</b>  <b>Total de Manifestações: 171</b>	50	29,23	Marcação de Consultas	Dificuldade nas marcações de consultas, inclusive retorno das mesmas. Dificuldades de marcação de exames. Não comparecimento de médicos aos plantões para realização de consultas.
	30	17,54	Marcação de Exames	Mau atendimento por parte dos servidores. Dificuldades para marcação de exames. Dificuldades em agendamento de ecocardiogramas.
	14	8,18	Laboratório	Elogios ao atendimento das guardetes. Distribuição de fichas insuficientes para os atendimento, Não atendimento para realização do exame. Dificuldades na marcação do exame.
	12	7,01	Ambulatório	Mau Atendimento, Ausência de Médicos.
	9	5,26	Emergência	Furtos na emergência de dinheiro e cartões de crédito. Mau atendimento.
	8	4,67	Recepção e Métodos Gráficos	Mau Atendimento ao Público, Dificuldades de Agendar Exames, Exames Marcados há Anos e não Realizados.

Total completo das manifestações por Assunto da Ouvidoria do PROCAPE vide no Corpo do Anexo deste Relatório/Elaboração do Quadro Ouvidoria Central

**Gráfico 3.3 Dados Qualitativos por Área e Assunto /Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central UPE**



**Quadro 4. Total de Manifestações por Ano recebidas pela Rede de Ouvidoria da UPE**

Meses	Unidades												Total Geral
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Ouvidoria Central	59	57	57	63	38	23	21	28	16	31	32	30	455
Ouvidoria CISAM	18	13	31	26	18	8	18	20	16	16	14	20	218
Ouvidoria HUOC	21	31	22	9	12	23	7	17	25	21	27	16	231
Ouvidoria PROCAPE	2	1	7	12	26	3	23	29	31	9	6	22	171
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>100</b>	<b>102</b>	<b>117</b>	<b>110</b>	<b>94</b>	<b>57</b>	<b>69</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>77</b>	<b>79</b>	<b>88</b>	<b>1075</b>

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

No **quadro e gráfico 4**, observamos o quantitativo das manifestações por Ouvidorias no período de **primeiro de janeiro a 31 de dezembro** do corrente ano por **Unidade de Ouvidorias e Meses** do ano. O gráfico abaixo demonstra esta evolução:

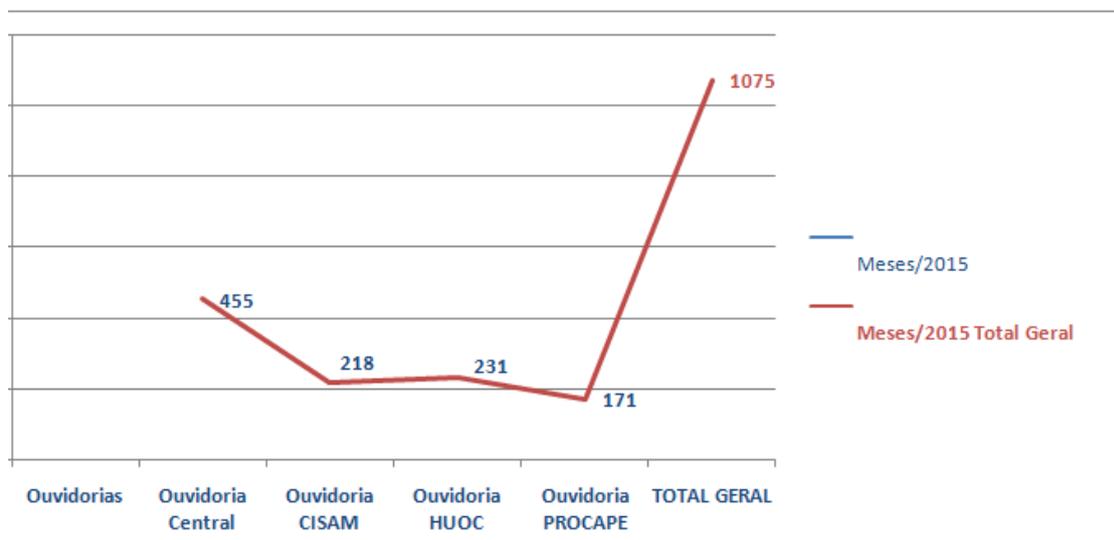


Gráfico4: Total das Manifestações recebidas no ano de 2015 / Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central UPE

Ao analisarmos a **Pesquisa de Satisfação**, respondida pelos usuários dos serviços da Ouvidoria da **UPE** e do **CISAM** no período de **primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2015**, observamos que o **Tipo de Usuário** que procura a nossa Ouvidoria Central e a do CISAM é o **Servidor Público e Cidadão**. A **Origem da Informação** foi através da **Internet, Amigos e Órgãos Públicos**. Quanto ao **Nível de Satisfação**, observamos pelas respostas que os usuários estão **Satisfeitos**. O **Papel da Ouvidoria** foi considerado **muito importante**. A **Eficiência da Ouvidoria** é **rápida** e a **Reutilização** neste período **aprovada**.

Não existiram **Pesquisas de Satisfação** nas Ouvidorias Setoriais do **HUOC** e **PROCAPE**. Salientamos que as ouvidorias das Unidades de Saúde, na maioria das vezes, realizam suas pesquisas de satisfação *in loco*

### **Salientamos alguns Pontos Fortes e Fracos: Ouvidoria Central**

- Interligação da Rede de Ouvidoria desta Universidade com as Ouvidorias Públicas do Estado de Pernambuco;
- Apresentação de relatórios Trimestrais /Semestrais e anuais para ciência do Magnífico Reitor, Vice-Reitor e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta da Instituição. Na página no site só são postados dados quantitativos;
- Já participamos na emissão de dados da Rede de Ouvidoria da UPE para o relatório anual da Comissão Permanente de Avaliação/ CPA;
- A Ouvidoria Central teve um papel relevante na divulgação da Lei de Acesso à Informação/ LAI;
- Reuniões trimestrais com as Ouvidorias da UPE, Ouvidoria da SECTIC, para discutirmos as decisões da Diretoria de Ouvidoria e Controle Social da SCGE, com registro em ata;
- Reunião com a Coordenação do NCTI para retroalimentação da página do Portal da LAI;
- Maioria das manifestações concluídas dentro do prazo hábil estabelecido pelo BID na Ouvidoria Central e do CISAM;
- Participação em Reuniões e Workshop promovidos pela Secretaria de Controladoria do Estado de Pernambuco;

- Colaboração no Plano de Desenvolvimento Institucional /PDI, 2014 a 2018;
- Criamos e divulgamos o **Fórum de Ouvidorias das Instituições de Ensino Superior de Pernambuco/FOIES**. No Primeiro e segundo FOIES, estivemos à frente na Coordenação Geral;
- Estamos na vice - presidência da Região Nordeste junto ao *Fórum* Nacional de Ouvidores Universitários/FNOU;
- Participação ativa na Coordenação III Fórum das Instituições de Ensino Superior do Estado de Pernambuco/FOIES, realizado na Universidade Federal Rural de Pernambuco;
- Monitoramos a Lei de Acesso à Informação desta Universidade, assegurando o cumprimento das normas relativas ao Acesso à informação e garantindo a atualização da Página de Acesso à Informação/Monitoramento;
- No monitoramento realizado pela **Diretoria de Controle Social da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco**, a Ouvidoria Central da UPE ocupa o **sétimo lugar** entre as 10 Ouvidorias da Rede Estadual com maior índice de **Resolutividade**, entre as Ouvidorias Estaduais com mais de **cem** manifestações;
- Dificuldades na Comunicação Institucional;
- Dificuldades de respostas às demandas;
- Sistema *Gcon*/ATI apresenta lentidão. O sistema está sendo reestruturado em nível Estadual;

### **OUVIDORIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE:**

#### **Subsídios fornecidos pelos Ouvidores da área de Saúde desta**

#### **UPE:**

- Nas Ouvidorias do HUOC e PROCAPE pouca resolutividade às manifestações, causada pela infra- estrutura Institucional; As mesmas receberam “um alerta” através dos Ofícios 055/2016 - SCGE e o 056/2016 – SCGE, para o cumprimento a meta estabelecida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID. A respeito disso as providências, estão sendo tomadas, junto a Superintendência dos Hospitais e as respectivas Ouvidorias para a solução:

- Autonomia para intermediação e resolução das situações apresentadas que geram manifestações;
- Boa inserção em todos os serviços prestados pelo hospital (trafega com facilidade nos setores quando da necessidade de um atendimento in loco);
- Conhecimento necessário para o exercício da função/ certificação e capacitação na área;
- Déficit de Recursos Humanos;
- Trabalhamos apenas com uma pessoa o que consideramos insuficiente para operacionalizar nossas ações;
- Espaço físico insuficiente para acomodar satisfatoriamente profissionais e manifestantes;
- Dificuldade em cumprir os prazos estabelecidos para respostas aos manifestantes;
- Maior **rapidez na Internet** do CISAM;
- Necessidade de **Reativar a Recepção na entrada do Ambulatório**, com telefone e funcionário capacitado para orientação e informação aos usuários;
- Aumento nas demandas registradas externamente;
- Em decorrência de problemas de acesso à internet não é possível o registro imediato das manifestações no sistema G-Con. Nessas situações ainda é usado o formulário de papel para registro de manifestações. Com esse procedimento o tempo de espera para atendimento se torna maior, já que o registro manuscrito é lento se comparado ao registro eletrônico;
- Conscientização do livre acesso da ouvidoria em todos os setores do hospital;
- Participação na terceira reunião de Monitoramento da Rede de Ouvidoria na Secretaria da Controladoria Geral do Estado;
- No monitoramento realizado pela **Diretoria de Controle Social da Secretaria da Controladoria Geral do Estado**, a Ouvidoria do HUOC ocupa o **primeiro lugar** entre as **dez** Ouvidorias da Rede Estadual com **menor** índice de **Resolutividade**, em mais de cem manifestações;
- Déficit na Comunicação Institucional.

Ao analisarmos o teor das manifestações por **Natureza** no período de **primeiro de janeiro a 31 dezembro de 2015**, percebe-se que a rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco apresenta um perfil característico de uma Ouvidoria Universitária atuante nas áreas de Educação e Saúde.

De acordo com o **quadro nº 1 e o gráfico nº 1**, a Natureza das Manifestações predominantes é de **Reclamação**, perfazendo um total de **544 (quintos e quarenta e quatro)** com um percentual de **50,60%**. Seguindo-se as **Solicitações e Informação**, perfazendo um total de **225 (duzentos e vinte e cinco)** e **199 (cento e noventa e nove)**, com percentuais de **20,93%** e **18,51%**. As **Denúncias e Elogios** foram registrados **45 (quarenta e cinco)** num percentual de **4,18%**.

Na Resolutividade, a Ouvidoria da UPE atingiu o pré-estabelecido pelo **Banco Interamericano de Desenvolvimento /BID**. Em contra partida, as Ouvidorias do HUOC e PROCAPE não atingiram a meta estabelecida. Este assunto foi discutido em diversas reuniões na **Secretaria Controladoria Geral do Estado/SCGE**, com a **Ouvidoria da Secretaria de Ciência e Tecnologia/ SECTI** com registros em atas. Mas esbarramos em algumas dificuldades que estamos tentando dirimir. Inclusive temos uma reunião no próximo dia 16 de marcada com a Superintendência dos Hospitais e as referidas Ouvidorias.

Quanto aos Pedidos de Acesso à Informação, observamos o cumprimento ao retorno aos **Pedidos de Acesso à Informação** em período hábil estabelecido pela Lei de Acesso à Informação em observância ao Decreto nº **38.787 de 30/10/2012** e a **Lei nº 14.804 de 29/10/2012** do Governo do Estado de Pernambuco.

Toda Ouvidoria tem como princípio básico que nenhuma manifestação pode ficar sem resposta e que toda e qualquer procedimento do cidadão deve ser considerado de extrema relevância. Assim, entendemos que a apresentação do problema pelo cidadão relativo aos serviços públicos e privados é uma possibilidade de participação no processo da busca pela excelência a que deve passar toda e qualquer instituição. E a Ouvidoria é uma ferramenta de apoio a qualquer gestão.



Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

**RELATÓRIO 2015**

## **Equipe Ouvidoria Central:**

**Ouvidora Central:** Maria do Rosário Lapenda

**Assistente Ouvidoria:** Maria Eliana Marques Pereira Liang

**Ouvidoria Cisam:** Tânia Santos

**Ouvidoria Procape:** Irapuan Junior

**Ouvidoria Houc:** Maria Odília Barros

**Assistente Ouvidoria:** Luciano Oliveira de Melo

**Ouvidoria Setorial Fop:** Percílio Aquino



Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

RELATÓRIO 2015

# Anexos

**OUVIDORIA CENTRAL - Demonstrativo Quantitativo de Atendimentos por Assunto.**

**OUVIDORIA CISAM - Demonstrativo Quantitativo de Atendimentos por Assunto.**

**OUVIDORIA HUOC - Demonstrativo Quantitativo de Atendimentos por Assunto.**

**OUVIDORIA PROCAPE - Demonstrativo Quantitativo de Atendimento por Assunto.**

**Resolutividade no período de 2011 a 2015: melhor resolutividade das Ouvidorias com mais de cem manifestações.**

**Pior Resolutividade das Ouvidorias com mais de cem manifestações.**