

**UPE**

**UNIVERSIDADE**  

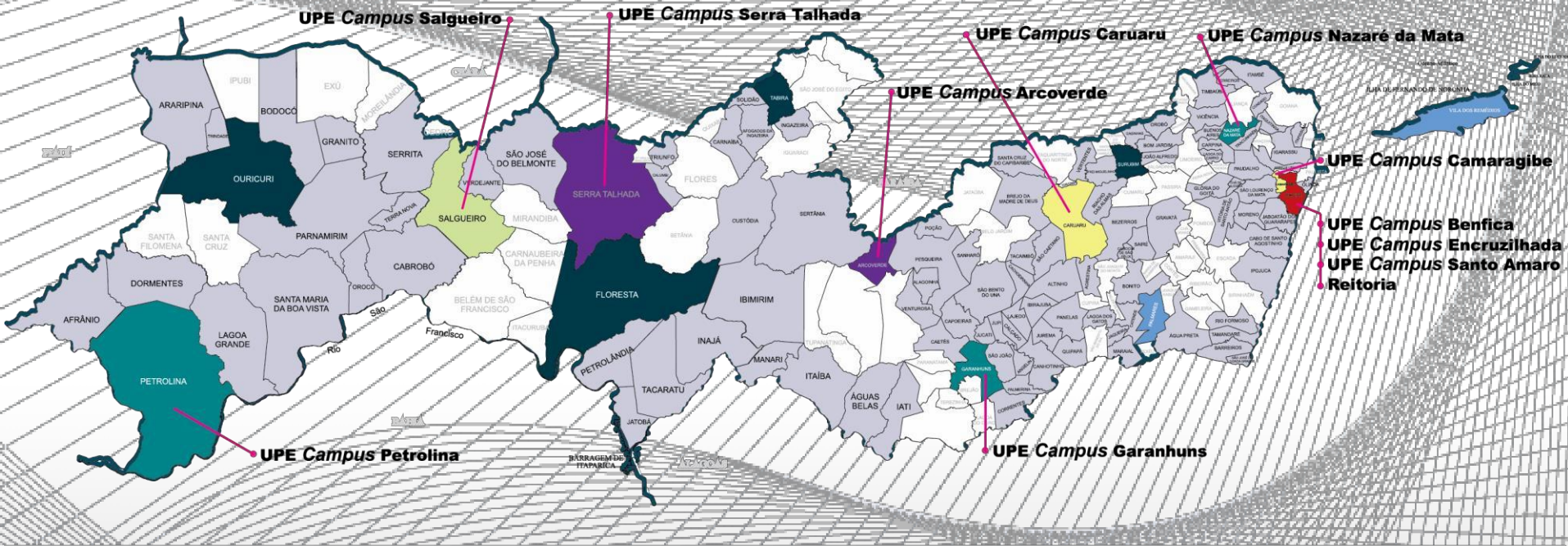
---

**DE PERNAMBUCO**



# Presença da UPE no Estado de Pernambuco

## Presence of UPE in Pernambuco State



### Mapa indicativo do alcance regional da Universidade de Pernambuco





Contribuir para o **desenvolvimento sustentável de Pernambuco** através do Ensino, da Pesquisa e da Extensão Universitária.

To contribute to the **sustainable development of Pernambuco** through teaching, research and university extension activities.



Aurora Street - Recife



Bom Jesus Street - Recife



Suape Complex - Ipojuca



# Indicadores Básicos

## Basic Indicators

Total de alunos	23.508
Total de professores	1.226
Total de funcionários	6.867
<b>Total Geral</b>	<b>31.601</b>

Total nº of students	23.508
Total nº of teachers	1.226
Total nº of employees	6.867
<b>Overall total</b>	<b>31.601</b>



# Educação - Formação Profissional

## Education Professional Training

### Sistema Universitário *multicampi* da UPE:

#### Reitoria e *Campus*

Reitoria: *Campus* Metropolitano com três Conselhos, cinco Pró Reitorias e doze Órgão Suplementares.

- *Campus* Santo Amaro em Recife:
- Cisam, Esef, Fensg, Fcm, Icb, Huoc, Procape
- *Campus* Benfica em Recife: Fcap, Poli
- *Campus* Camaragibe: Fop
- *Campus* Mata Norte: Licenciatura em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia e Tecnológico em Gestão de Logística.
- *Campus* Mata Sul: Bacharelado em Serviços Sociais e Tecnólogo de Gestão em Logística, subordinado ao *Campus* Mata Norte
- *Campus* Garanhuns: Licenciaturas em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia; e Bacharelados em Psicologia e Medicina
- *Campus* Caruaru: Bacharelado em Administração, com Ênfase Marketing de Moda e Bacharelado em Sistema de Informação, subordinado ao *Campus* Garanhuns



# Educação - Formação Profissional

## Education Professional Training

- **Campus Salgueiro:** Bacharelado em Administração de Empresas, subordinado ao Campus de Garanhuns.
- **Campus Arcoverde:** Bacharelado em Odontologia e Direito, subordinado ao Campus de Garanhuns.
- **Campus Serra Talhada:** Bacharelado em Medicina, subordinado ao Campus de Garanhuns.
- **Campus Petrolina:** Licenciatura em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia; e Bacharelado em Enfermagem, Nutrição e Fisioterapia



Emergency heart - Procape

Três hospitais com mais de 800  
leitos,  
atendendo mais de 1.245.172  
pacientes por ano  
(incluindo atendimentos  
ambulatoriais).

Three hospitals, more than 800 beds,  
More than 1.245.172 patients per year  
(including outpatients).



Oswaldo Cruz University Hospital



- Computação Aplicada
- Odontologia
- Hebiatria - estudo do adolescente
- Perícias Forense
- Ciências da Saúde
- Educação Física
- Enfermagem
- Biologia Celular e Molecular Aplicada
- Vigilância em Saúde
- Engenharia Civil
- Engenharia da Computação
- Tecnologia da Energia
- Gestão local Sustentável
- Ciência da Saúde



# Pós-Graduação *Lato Sensu*

## Post Graduate *Lato Sensu*

Em Diversas Áreas:

- Saúde;
- Tecnologia;
- Administrativa/Gestões/MBA;
- Humanas
- Educação

Enfanzamos o novo Curso de Pós Graduação em Ouvidoria aprovado através da Resolução **050/2017** do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da UPE, a ser realizado no *Compus* Benfica.



# Relações Internacionais

## International Relations

Acordos de Cooperação com  
mais 35 Instituições na  
Europa, África, Ásia e Américas.





**UPE**  
**OUVIDORIA**

---

Ouvidoria Central da  
Universidade de Pernambuco



**Implantação Oficial:** 15/12/2008

**Publicação no Diário Oficial:** 08/01/2009

**Composição:** Ouvidoria Central e  
Ouvidorias Setoriais : Três em Unidade de Saúde e uma na Unidade de  
Educação. (Fop)

- Compartilhadas com a Ouvidoria Geral do Estado e sua rede Estadual.
- Integração e Interação se realiza por meio do monitoramento e avaliação da rede.
- Reuniões trimestrais, divulgação dos resultados no portal eletrônico da Universidade [www.upe.br](http://www.upe.br) e relatórios para ciência do Magnífico Reitor da Rede



# Quantitativo das Manifestações: Rede UPE

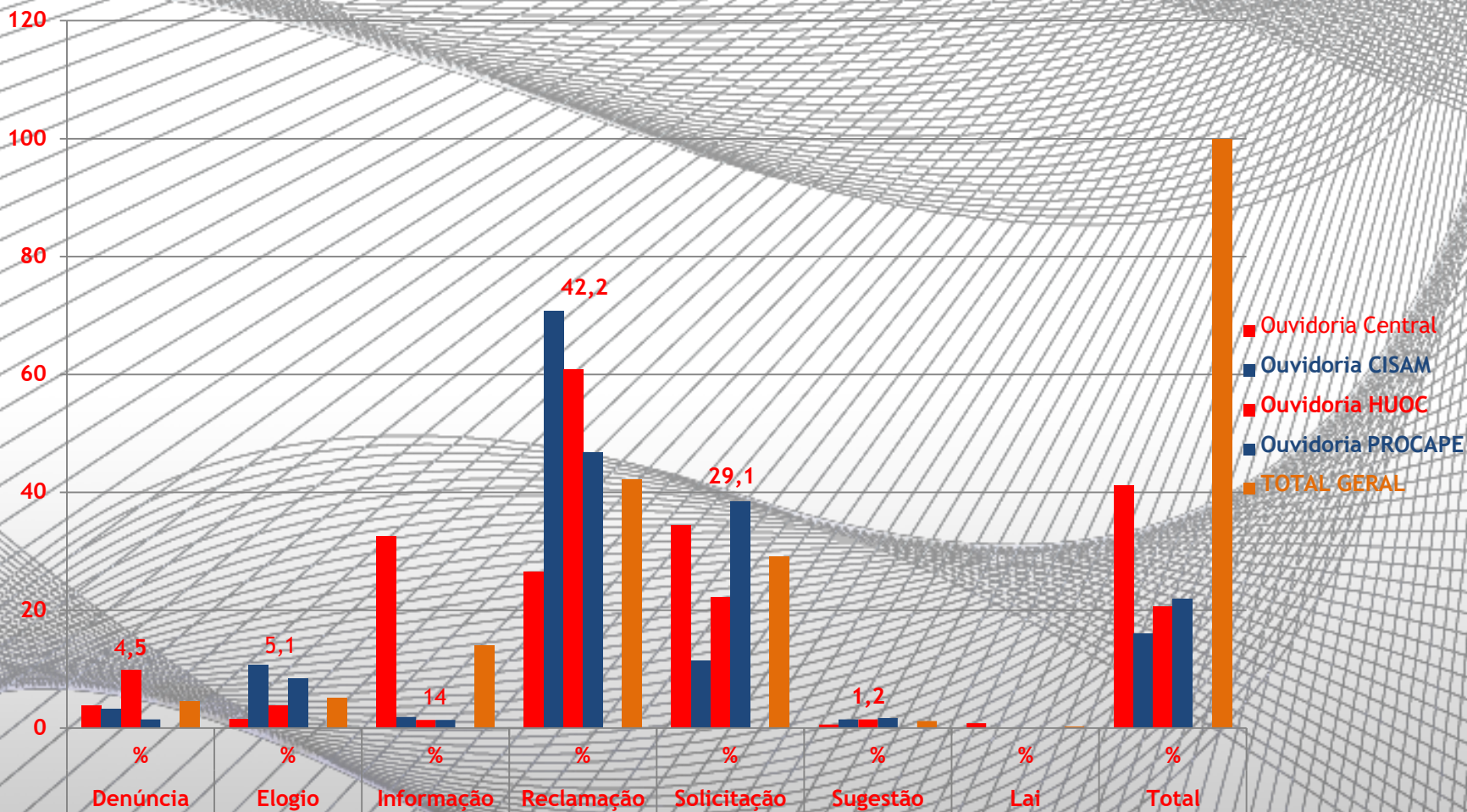
## 2009 a março 2017

Natureza \ Unidade	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Não Classificada	LAI	TOTAL GERAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	-	Nº	Nº
Ouvidoria Central	200	84	1614	1354	1756	34	-	46	5088
Ouvidoria CISAM	67	215	39	1412	229	30	-	-	1992
Ouvidoria HUOC	253	100	38	1556	568	40	2	-	2557
Ouvidoria PROCAPE	43	231	38	1266	1043	46	39	-	2706
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>563</b>	<b>630</b>	<b>1729</b>	<b>5588</b>	<b>3596</b>	<b>150</b>	<b>41</b>	<b>46</b>	<b>12.343</b>

Fonte Sistema Gcon



# Gráfico das Manifestações: Rede UPE 2009 a março 2017





## Rede de Ouvidorias Universitárias

### Área:

1. Graduação;
2. Vestibular;
3. Campus Capital e Interior (Garanhuns, Petrolina, Mata Norte);
4. Comissão Central de Concursos;
5. Controle Acadêmico;
6. Recursos Humanos;
7. Complexo Hospitalar;
8. Prevupe;
9. Proinfo;
10. Pós-Graduação;
11. Relacionamentos Interpessoais;
12. Redes e Mídias Sociais;
13. Projetos e Programas.



1. Concursos para Docentes. Quadro reduzido de Docentes no Campus do Interior. Falta de infraestrutura no Campus do Interior do Estado. Interiorização de cursos de medicina (mais cursos). Dificuldade de Recursos Humanos. Progressão Funcional Docentes. Dificuldades dos alunos acessarem o SIGA. Duplicidade de Carga Horária de Docentes. Solicitação na rapidez da emissão de diplomas pela PROGRAD aos recém formados;
2. Dificuldade de acesso ao Sistema de informações. Dificuldade de mobilidade ao local de realização das provas. Fiscalização Vestibular, Matrícula e Remanejamento novos alunos. Cancelamento de matrícula. Sistema Seriado e Vestibular tradicional;
3. Projetos Universitários PROGRAP. Infraestrutura do vários *Campus* do interior do Estado: Salas de aulas, bibliotecas, Recursos Humanos (docentes e servidores);
4. Dificuldade de acesso ao Sistema de informação. Mau atendimento por parte da equipe responsável pelo atendimento. Falta de infraestrutura nos prédios onde se realizam os concursos. Critérios usados na escolha da fiscalização por parte da Comissão Central;
5. Falta de Docentes. Poucas vagas nas disciplinas oferecidas. Dificuldade nas relações humanas entre docentes e servidores com os discentes. Dificuldade de acesso ao Sistema SIGA nas realizações de matrículas. Solicitação de bolsas de iniciação científica. Mobilidade acadêmica. Estágios acadêmicos.



# Dados Qualitativos das Manifestações por **Assuntos** Relevantes e Reincidentes da **Rede** de Ouvidoria da UPE - **2009 a Março 2017**

6. Mobilidade Acadêmica, Transferências, Imposto de Renda, Transferência *ex-officio*, Acompanhamento Médico-Psicológico, Seleção Simplificada Docentes, Posturas Docentes, Coordenadores, Diplomas, Divulgação Congresso, /Educação à Distância/EAD, Urna Eleição Gestor Campus Garanhuns, Empresa Manutenção Computadores/ FCAP, Alta Velocidade Motorista Carro Oficial, Dejetos Construção IAUPE lançados no Rio Capibaribe, Irregularidade Transporte Campus Garanhuns, Bom Atendimento Procape, Elogio Servidor IAUPE, Veracidade Certificado, Insalubridade sala da Ouvidoria do Huoc etc.



## Rede de Ouvidorias Saúde: Área:

- 1.Coordenação Médica e de Enfermagem;
- 2.Marcação de consultas, exames laboratoriais e RX nas diversas especialidades nos três hospitais escola;
- 3.Cirurgias Adiadas;
- 4.Central de leitos e Atendimento ambulatorial à mulher;
- 5.Ausência de médicos nos plantões;
6. 08000;
- 7.Prontuários;
- 8.Ultrassonografia;
- 9.Agradecimentos



# Dados Qualitativos das Manifestações por Assuntos Relevantes e Reincidentes da Rede de Ouvidoria da UPE/Complexo Hospitalar - 2009 a Março 2017

1. Atendimento ambulatorial não realizado;
2. Dificuldade de marcação de consultas;
3. Demora na entrega de exames laboratoriais e RX;
4. Equipamentos hospitalares quebrados;
5. Ausência de médicos e Enfermeiros;
6. Dificuldade na localização de prontuários médicos;
7. Falta de leitos e humanização aos atendimentos;
8. Vendas de fichas para marcação de consultas;



# Dados Qualitativos das Manifestações por Assuntos Relevantes e Reincidentes da Rede de Ouvidoria da UPE/Complexo Hospitalar

**2009 a Março 2017**

9. Cirurgias não Realizadas;
10. Pernoite para Marcação;
11. Dificuldades para marcação e retorno em muitas especialidades Médicas, através do sistema;
12. Falta de respeito em observância a fila da Marcação;
13. Dias e horários não Cumpridos;
14. Mau Atendimento,;
15. Demanda para marcação de cirurgia com mais de três Anos;
16. Falta de materiais para procedimento cirúrgicos;
17. Poucas vagas para consultas e Cirurgias, Atrasos Médicos;
18. Aparelhos para realização de exames Quebrados;
19. Prontuários não Encontrados;
20. Mau atendimento dos servidores em diversos Pavilhões;
21. Mau atendimento serviços dos blocos Cirúrgicos;
22. Poucos servidores para atendimento ao Público;
23. Falta de Quimioterápico;
24. Falta de diversos Medicamentos;
25. Falta de material para procedimento cirúrgico.



# PORTARIA Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco N° 060, de 30 de novembro de 2016.

Art. 3° Compete aos gestores dos órgãos estaduais:

- I - responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;
- II - retornar as manifestações à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, quando as mesmas não forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão competente;



# Quadro Resolutividade Rede UPE

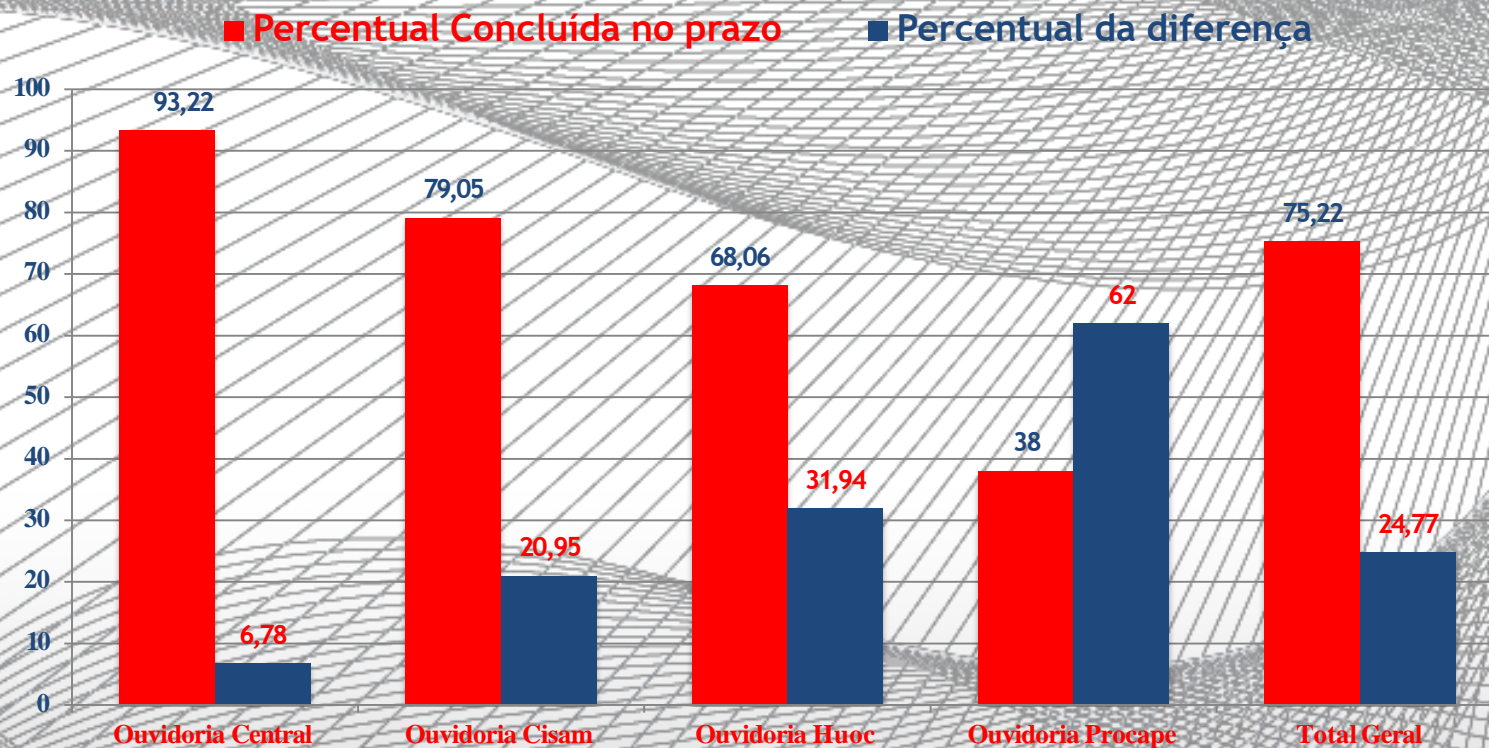
## 2009 a Março 2017

Rede Ouvidoria	Percentual Concluída no prazo	Percentual da diferença
<b>Ouvidoria Central</b>	<b>93,22</b>	<b>6,78</b>
<b>Ouvidoria Cisam</b>	<b>79,05</b>	<b>20,95</b>
<b>Ouvidoria Huoc</b>	<b>68,06</b>	<b>31,94</b>
<b>Ouvidoria Procape</b>	<b>38</b>	<b>62</b>
<b>Total Geral</b>	<b>75,22</b>	<b>24,77</b>

Fonte: Sistema G.Con (Gestão de Conhecimento)



# Gráfico Resolutividade Rede



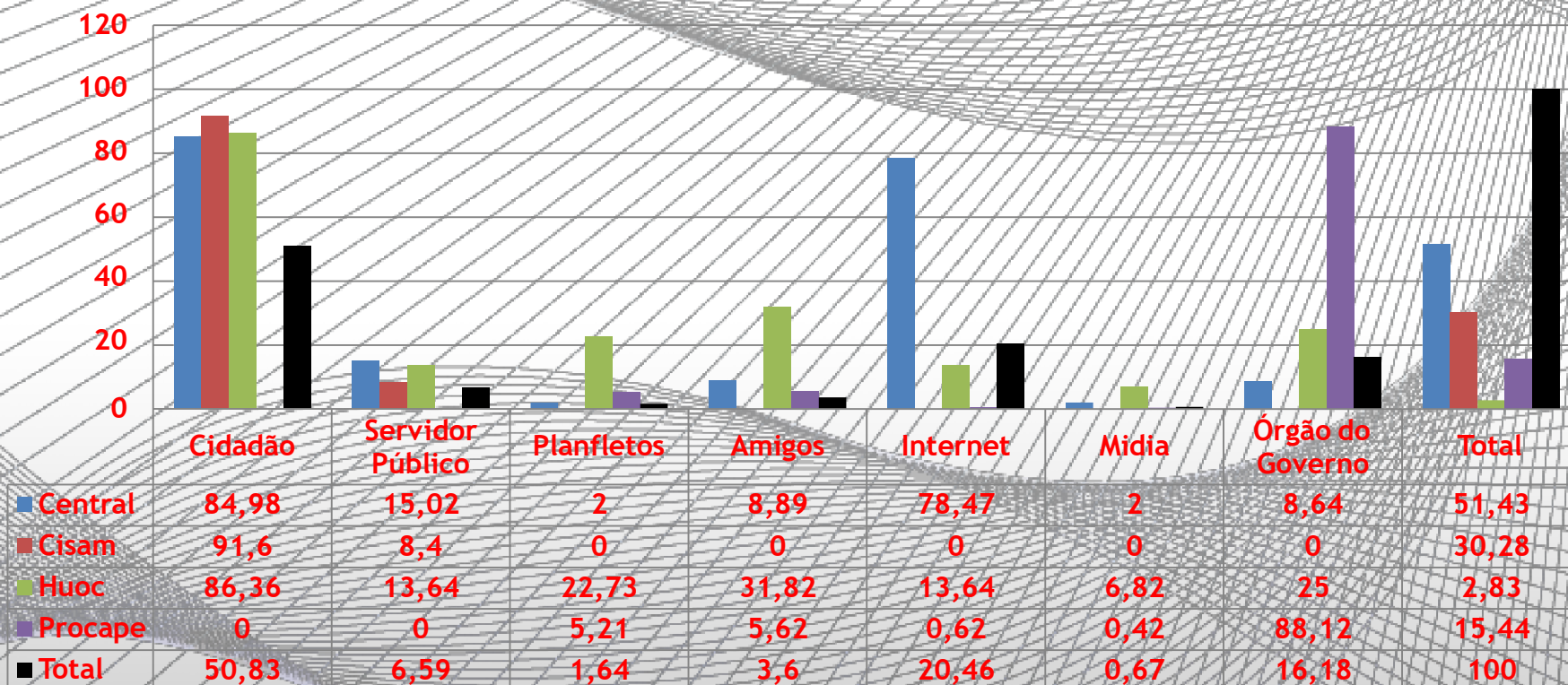


# Indicador Mensal do Índice de Transparência do Setor Público/ITESPE

- O Estado de Pernambuco pactou com o Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID para que as manifestações tenham mensalmente uma Resolutividade de 85%.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO REDE OUVIDORIA UPE 2009 A MARÇO DE 2017





# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO / LAI

## TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA

**TRANSPARÊNCIA ATIVA: PÁGINA DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**TRANSPARÊNCIA PASSIVA: PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO/PAI**

- LEI Nº 12.527 DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011;
- LEI Nº 14.804 DE 29 DE OUTUBRO DE 2012;
- DECRETO Nº 38.787 DE 30 DE OUTUBRO DE 2012 ( Regula a Lei LEI Nº 14.804.



# Quadro Demonstrativo da Evolução Pedidos de Acesso à Informação/LAI UPE 2013 a Março 2017



## Pedidos de Acesso à Informação/Transparência Passiva 2013 a 2017

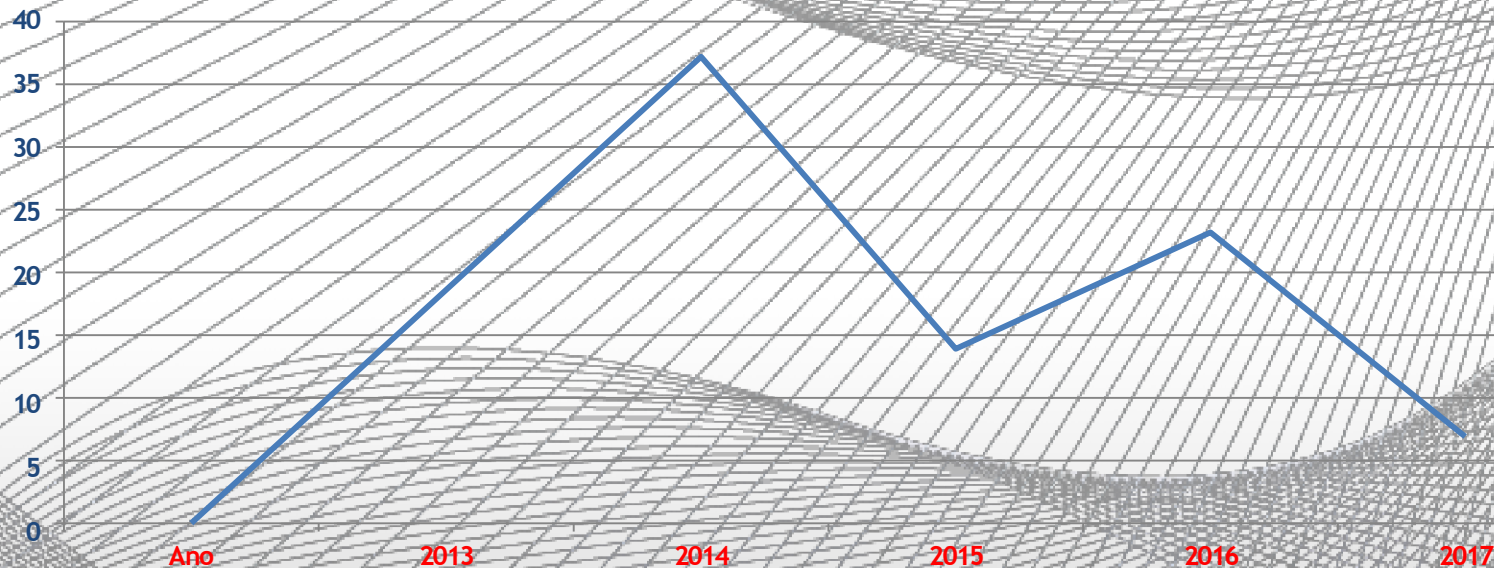
Ano	Qdt	%
2013	6	18,6
2014	19	37,2
2015	6	13,9
2016	10	23,2
2017	3	6,9
Total	42	100

fonte Sistema Gcon



# Gráfico Pedidos de Acesso à Informação 2013 a Março de 2017

## — Pedidos de Acesso à Informação





# Quadro Demonstrativo da Evolução Portal de Transparência/LAI Transparência Ativa 2013 a 2017

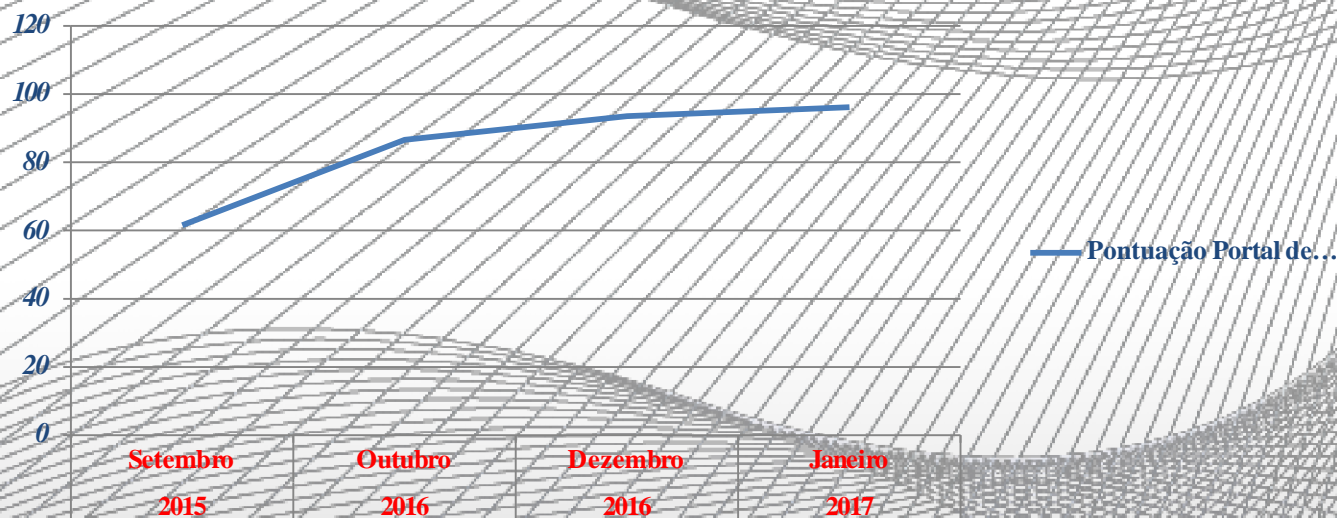
Transparência Ativa Decreto 38.787 de Outubro de 2012 Regulamenta Artigo 4º da Lei 14.804 de 2012. Divulgar em sítios da internet informações institucionais.

[www.lai.pe.gov.br/web/pernambuco](http://www.lai.pe.gov.br/web/pernambuco)  
[www.portaldatransparencia.pe.gov.br](http://www.portaldatransparencia.pe.gov.br)

<b>Ano</b>	<b>Mês</b>	<b>Pontuação</b>
<b>2015</b>	<b>Setembro</b>	<b>61,53</b>
<b>2016</b>	<b>Outubro</b>	<b>86,56</b>
<b>2016</b>	<b>Dezembro</b>	<b>93,53</b>
<b>2017</b>	<b>Janeiro</b>	<b>96,15</b>



#### Pontuação Portal de Transparência





# CONSIDERAÇÕES



# Considerações:

1. Interligação da Rede de Ouvidoria desta Universidade com as Ouvidorias Públicas do Estado de Pernambuco;
2. Apoio à Gestão Central desta Universidade para fortalecimento Institucional;
3. Manifestações de cunho internacional;
4. Divulgação anual de Relatório com tratamento das manifestações para ciência do Magnífico Reitor e divulgação mensal no endereço eletrônico da Instituição. Divulgação da rede em site de relacionamentos Facebook;
5. Envio de Relatório de Avaliação ao MEC, através da Comissão Permanente de Avaliação da Universidade.



# Considerações:

6. Participação ativa na emissão de dados da Rede de Ouvidoria da UPE para o relatório anual da Comissão Permanente de Avaliação/ CPA, enviado ao MEC;
7. Colaboração no Plano de Desenvolvimento Institucional /PDI, 2014 a 2018;
8. Reunião sistemática com a Coordenação do NCTI;
9. Além das manifestações registradas no Sistema, temos o Atendimento Presencial e telefonemas de vários Estados do País e Internacional e Registros na *fanpage* desta Ouvidoria Central;
10. Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;
11. Monitoramento do Portal de Acesso à Informação/LAI da Universidade de Pernambuco;
12. Reuniões sistemáticas com Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais - NDIS. Estamos estabelecendo parcerias para atuações conjuntas ;
13. Participação em Reuniões de Monitoramento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/PE;
14. Realização de Fóruns: de Ouvidores das Instituições de Ensino Superior de Pernambuco;
15. Realização de Ouvidoria Presencial no Campus Petrolina, Salgueiro e Mata Norte.



# Contatos:

**Maria do Rosário Lapenda e Maria Eliana Marques Pereira**  
**Ouvidoria Central UPE**

Email: [ouvidoria@upe.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@upe.pe.gov.br)  
31833676.

**Tânia Santos**  
**Ouvidoria Cisam**

**Rebeca Castro e Meysi Cavalcanti**  
**Ouvidoria Huoc**

**Irapuan Júnior**  
**Ouvidoria Procape**

**Danielle Cadengue**  
**Ouvidoria Secti**

**Zélia Correia**  
**Diretora da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco**



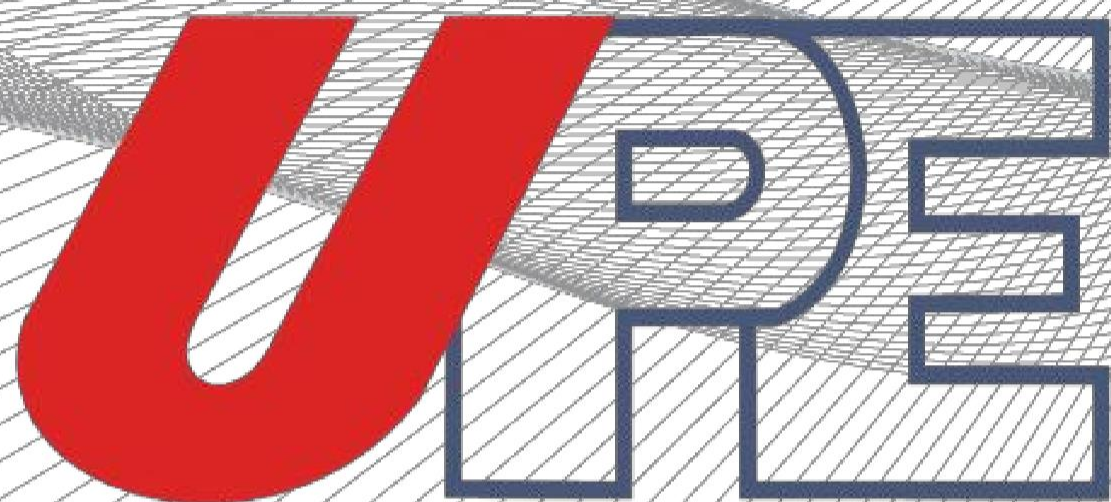
# OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Agosto 2017

## REDE OUVIDORIA UPE







**UPE**

**UNIVERSIDADE**  

---

**DE PERNAMBUCO**