



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE
OUVIDORIA/ANO 2016



MAIO, 2017.



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

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

Relatório Anual 2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Universidade de Pernambuco – Recife

Universidade de Pernambuco

Relatório Ouvidoria Central ano base 2016 / Universidade de Pernambuco. Ouvidoria Central.- Recife, 2017.

1. Ouvidoria Central – relatório anual I. Ouvidoria Central – UPE.
II. Título.

UPE/NBID

CDU 378.4 (047)

GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Paulo Henrique Saraiva Câmara

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO/SCGE

Rui Bezerra

SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA - SECTIC

Lúcia Carvalho Pinto de Melo

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE

REITOR

Pedro Henrique de Barros Falcão

VICE-REITORA

Maria do Socorro de Mendonça Cavalcanti

PRÓ-REITORES

❖ **Pró-Reitor Administrativo e de Planejamento – PROADMI**

❖ Rivaldo Mendes de Albuquerque

Pró-Reitora de Desenvolvimento de Pessoas – PRODEP

Vera Rejane do Nascimento Gregório

Pró-Reitor de Graduação – PROGRAD

Luiz Alberto Ribeiro Rodrigues

Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica – PROPEGI

Maria Tereza Cartaxo de Muniz

Pró-Reitor de Extensão e Cultura – PROEC

Renato Medeiros de Moraes

Chefe de Gabinete

Arine Lyra



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

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

Relatório Anual 2016

PRODUÇÃO DO RELATÓRIO

Maria do Rosário Lapenda

Maria Eliana Marques Pereira Liang/Correção

Equipe:

Ouvidora Central: Maria do Rosário Lapenda

Assistente Ouvidoria: Maria Eliana Marques Pereira Liang

Ouvidoria Cisam: Tânia Santos

Ouvidoria Procape: Irapuan Junior

Ouvidoria Houc: Rebeca Castro

Assistente Ouvidoria: Mayse Santiago



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

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

Relatório Anual 2016

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	06
2. MONITORAMENTO.....	11
3. CONCLUSÃO.....	20
4. REFERÊNCIAS.....	22
5. ANEXOS.....	23

A Universidade de Pernambuco-UPE foi criada pela Lei Estadual N° 10.518, de 22.11.1990 e autorizada a funcionar pela Portaria Ministerial-MEC N° 964, de 12.06.1991. Seguiu-se o credenciamento da Universidade de Pernambuco-UPE e, depois vieram os ajustes às normas regulamentadoras da Lei N° 9.394/96-LDB, que implantou-se reformas educacionais em todos os níveis da educação brasileira.

No sistema universitário *multicampi* da UPE, a Reitoria é o órgão executivo superior situado no Campus Metropolitano de Recife, possuindo três Conselhos Superiores, cinco Pró-Reitorias e doze Órgãos Suplementares.

COLEGIADOS SUPERIORES

- Conselho Universitário–Consun
- Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão–Cepe
- Conselho Social – Consultivo da Sociedade

PRÓ-REITORIAS DA UPE

- Pró-Reitoria de Graduação-Prograd
- Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica-Propegi
- Pró-Reitoria de Extensão e Cultura-Proec
- Pró-Reitoria Administrativa, Financeira e Planejamento-Proadmi
- Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas-Prodep

ÓRGÃOS SUPLEMENTARES

- Comissão Própria de Avaliação-CPA
- Comitê de Ética de Pesquisa em Humanos e Comissão de Ética de Pesquisa em Animais-Cep
- Editora da Universidade de Pernambuco-Edupe
- Núcleo de Apoio ao Estudante-Nae
- Núcleo de Comunicação e Tecnologia da Informação-NCTI
- Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais-NDIS
- Núcleo de Educação a Distância-Nead
- Núcleo de Estudos sobre Violência e Promoção da Saúde-Nevupe
- Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação-NBID
- Núcleo de Inovação Tecnológica-Nit
- Núcleo de Telessaúde-Nutes
- Núcleo Integrado de Saúde Coletiva-Nisc

OS CAMPI E AS UNIDADES DE EDUCAÇÃO E O COMPLEXO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO

I. *Campus Santo Amaro em Recife*

Faculdade de Ciências Médicas de Pernambuco-FCM, criada em 28.02.1950, 14ª Escola de Medicina do Brasil, com Bacharelado em Medicina e Saúde Coletiva.

Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças-Fensg, criada em 01.08.1945, com os cursos de Bacharelado em Enfermagem e Licenciatura em Ciências Sociais.

Escola Superior de Educação Física-Esef, criada em 15.05.1946, com oferta de Bacharelado e Licenciatura em Educação Física.

Instituto de Ciências Biológicas-ICB, criado em fevereiro de 1976, atualmente oferta o Ciclo Básico dos cursos de Medicina, Odontologia e Enfermagem; e o curso de Bacharelado em Ciências Biológicas.

Hospital Universitário Osvaldo Cruz-Huoc, fundado em 23.11.1884.

Centro Integrado Universitário de Saúde Amaury de Medeiros-Cisam, conhecido como Hospital da Mulher, com maternidade e clínica, inaugurado em 23.01.1947.

Pronto-Socorro Cardiológico Universitário de Pernambuco Prof. Luiz Tavares-Procape, inaugurado em 29.06.2006.

Escola de Educação Infantil, parceria com a Rede Municipal de Ensino da cidade do Recife, coordenado pela Escola Superior de Educação Física.

II. *Campus Benfica em Recife*

Escola Politécnica de Pernambuco-Poli, criada em 06.03.1912, com Bacharelado em Engenharia Civil, Engenharia Elétrica Eletrônica, Engenharia Mecânica Industrial, Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica Eletrotécnica, Engenharia Elétrica de Telecomunicação, Engenharia de Automação e Controle.

Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco-FCAP, criada em 30.11.1965, com oferta de Bacharelado em Administração de Empresas e ciências Jurídicas.

Escola de Educação Básica do Recife, localizada na FCAP.

III. *Campus Camaragibe*

Faculdade de Odontologia de Pernambuco-Fop, fundada em 18.03.1955, com Bacharelado em Odontologia.

IV. *Campus Mata Norte*

Criado em 28.12.1966, funciona em Nazaré da Mata e oferta Licenciatura em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia e Tecnológico em Gestão de Logística.

Escola de Aplicação, destinada a campo de estudos, pesquisas e experiências pedagógicas das Licenciaturas.

Campus Mata Sul

Criado em 2010 e subordinado ao Campus Mata Norte, oferta Bacharelado em Serviços Sociais e Tecnólogo de Gestão em Logística, subordinado ao Campus Mata Norte.

V. *Campus Garanhuns*

Criado em 28.12.1966, oferta de Licenciaturas em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia; e Bacharelados em Psicologia e Medicina.

Escola de Aplicação, destinada a campo de pesquisas, estudos e experiências pedagógicas das Licenciaturas.

Campus Caruaru

Criado em 01.02.2005, oferta de Bacharelado em Administração, com Ênfase Marketing de Moda e Bacharelado em Sistema de Informação, subordinado ao Campus Garanhuns.

Campus Salgueiro

Criado em fevereiro de 2007, oferta Bacharelado em Administração de Empresas, subordinado ao Campus de Garanhuns.

Campus Arcoverde

Criado em 2010 e subordinado ao Campus Garanhuns, oferta Bacharelado em Odontologia e Direito, subordinado ao Campus de Garanhuns.

Criado em 2010, oferta Bacharelado em Medicina, subordinado ao Campus de Garanhuns.

VI. Campus Petrolina

Criado em 28.10.1968, oferta Licenciatura em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia; e Bacharelado em Enfermagem, Nutrição e Fisioterapia.

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 2016**, por esta Ouvidoria Central. 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, *fanpage* e através do email da Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco. Considerando que as Ouvidorias dos Hospitais Escola que compõem a nossa Instituição, as manifestações são de caráter presencial, mas obrigatoriamente inseridas no sistema **Gcon/ATI**. 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 mensal e automaticamente na Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco/UPE foi implantada no dia 15.12.2008, através da Portaria N° 1017/2008 do Magnífico Reitor, com publicação no D.O. no dia 08.01.2009.

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco/UPE gerencia a rede de Ouvidorias Setoriais do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/Cisam, do Hospital Universitário Oswald/Huoc) e do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/Procape. E é responsável para atender a demanda em suas Unidades de Educação *Multicampi*.

Mesmo estando previsto em vários dispositivos da Constituição Federal (BRASIL, 1988) como nos seus **Artigos 5º, 37º e 216º**, o Acesso à Informação carecia de regulamentações específicas que foram estabelecidas através de **Decretos e Leis Federais e Estaduais**.

Sendo assim enfatizamos neste relatório as Transparências Ativa e Passiva estabelecidas pelo **Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de Outubro de 2012 (PERNAMBUCO, 2017)**, que em seus

Capítulos II e III, Seção I a VI, dispõem sobre as referidas Transparências. Ainda em observância a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2017), que regula o **Acesso à Informação** e a de nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 (PERNAMBUCO, 2016) que estabelece o acesso à informação, no âmbito do Poder Executivo Estadual. Esta Universidade de Pernambuco vem cumprindo rigorosamente o que está estabelecido no Decreto e na Lei mencionados.

Ressalte-se que a **Transparência Ativa** é promovida através das informações em sítios eletrônicos no Portal www.transparencia.pe.gov.br/web/portal-da-transparencia e o desta Universidade de Pernambuco <http://www.lai.pe.gov.br/web/guest/home>, de acordo com o mesmo Decreto Estadual (PERNAMBUCO, 2017), em seu **Capítulo VI**, que ainda estabelece as Autoridades da Lei de Acesso à Informação/ LAI.

Salientamos que o Portal desta UPE foi construído sob a orientação e o modelo padrão da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE e é administrado por esta Ouvidoria Central, na qualidade de Autoridade de Monitoramento da LAI, com apoio sistemático do Núcleo de Tecnologia/NCTI. Os Temas/Conteúdos das Páginas da Transparência Ativa são: Institucional, Ações e Programas, Auditorias, Convênios, Contratos, Perguntas Frequentes, Serviços e Informações aos Cidadãos e Informações Classificadas. (espelho anexo).

Os Temas/Conteúdos do Portal da Transparência da Página da LAI têm que ser retroalimentados mensalmente através de todas as Informações Institucionais que são solicitadas e fornecidas pelos setores competentes: Recursos Humanos, Convênios, Gerências Financeira e Serviços Gerais desta UPE.

Os Conteúdos/Temas **Auditorias e Licitação** são migrados através do sítio eletrônico <http://www.tce.pe.gov.br.pe>.

No Conteúdo/Tema **Ações e Programas** migramos as informações da LOA através do site: www.transparencia.pe.gov.br.

A Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco/SCGE estabeleceu parâmetros equânimes e objetivos para a avaliação da atualização das Páginas da LAI em todo Estado de Pernambuco, através da pontuação com a metodologia: 1. Conteúdo e Apresentação. 2. Série Histórica. 3. Média de Atualização. A SCGE também estabelece um *Ranking* para avaliação das referidas Páginas Institucionais do Estado de Pernambuco.

Abordaremos os dados Quantitativos e Qualitativos das naturezas das Manifestações recebidas (quadro e gráfico 1), o índice de Resolutividade das Manifestações (quadro e gráfico 2), as maiores

demandas de Manifestações por Natureza (quadro 3), o quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação/PAI (quadro e gráfico 4), (quadro e gráfico 5), total das manifestações da Rede UPE x Meses do ano de 2016 e a avaliação do Portal de Transparência desta Universidade pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco (quadro e gráfico 6).

Ressaltamos que todas as demandas recebidas estão registradas e arquivadas no Sistema *Gcom* de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

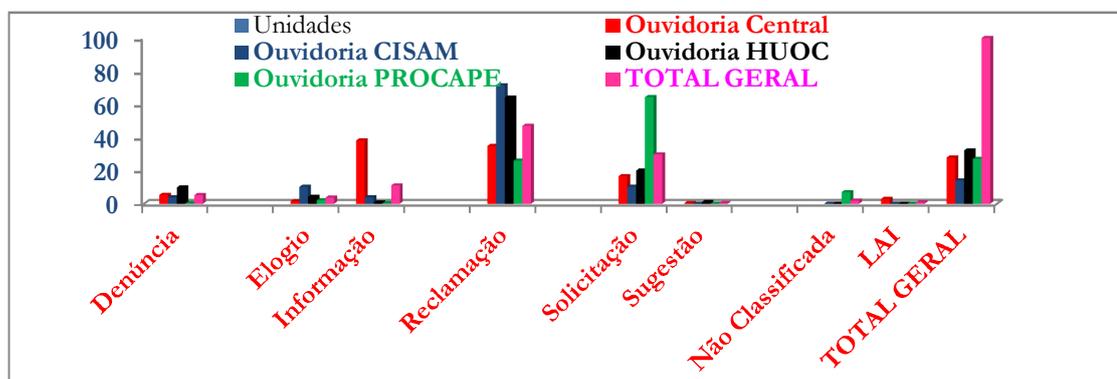
2. MONITORAMENTO

No período de **primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2016**, através do **MONITORAMENTO** realizado por esta Ouvidoria Central na Rede de Ouvidoria desta UPE, averiguamos e computamos um total de **1.254 (mil duzentos e cinquenta e quatro)** manifestações, distribuídas de acordo com o **quadro e gráfico nº 1 (um)** das manifestações por **Unidade x Natureza**.

Natureza \ Unidade	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		LAI		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	-	-	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	18	5,3	05	1,4	128	38,2	117	34,9	56	16,7	1	0,3			10	2,9	335	27,9
Ouvidoria CISAM	07	3,9	18	10,2	7	3,9	126	71,5	18	10,2	-	-	-	-	+	-	176	14,0
Ouvidoria HUOC	40	9,9	17	4,2	3	0,74	259	64,1	81	20,0	4	0,99	-	-	-	-	404	32,2
Ouvidoria PROCAPE	1	0,29	7	2,0	1	0,29	88	25,9	218	64,3	-	-	24	7,0	-	-	339	27,0
TOTAL GERAL	66	5,2	47	3,7	139	11,0	590	47,0	373	29,7	5	0,39	24	1,9	10	0,7	1254	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2016.

Quadro 1. Natureza das Manifestações.



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Gráfico Natureza das Manifestações

De acordo com Quadro e Gráfico nº 1, observamos um contingente de **1.254 (um mil duzentos e cinquenta e quatro) manifestações** recebidas pela Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, Com predominância das **Reclamações 47,04%**. Seguidas das **Solicitações 29,74%** e **Informação 11,08%**. Institucionalmente, tivemos **10 (dez) Pedidos de Acesso à Informação**, perfazendo um percentual de **0,79%**. Atingimos pela mensuração e monitoramento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE o índice de Resolutividade de **80%**, pois 1 (um) PAI não foi concluído em tempo estabelecido por Lei.

Na Ouvidoria Central foram registradas **335 (trezentos e trinta e cinco) manifestações**, atingindo **27,91%**, no total numérico da Rede UPE.

A maior demanda de registros no Sistema *ATI/Gcon* foi das manifestações de Natureza **Informação** que atingiram um percentual de **38,20%**. Seguida das **Reclamações** com um percentual de **34,93%** e das **Solicitações** no percentual de **16,72%**. Depois as **Denúncias**, no percentual **5,26%**.

Foram registradas no sistema **ATI/ GCON** do Centro de Saúde Amaury de Medeiros/Cisam **176** (cento e setenta e seis) manifestações, atingindo um percentual no total numérico de **14,03%**. Predominaram as manifestações de natureza **Reclamação** com **71,59%**. **Solicitações** e **Elogios** atingiram o mesmo patamar de **10,23%**.

A Ouvidoria do /Hospital Universitário Oswaldo Cruz/Huoc registrou no sistema **ATI/ GCON**, nesse período, o total de **404 (quatrocentos e quatro) manifestações**, atingindo **32,21%**, no total numérico da Rede UPE. As manifestações de natureza **Reclamações** demandaram um percentual de **64,11%**. As **Solicitações** atingiram um percentual de **20,05%** e a **Denúncias 9,90%**.

Na Ouvidoria do /Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/Procape, através do sistema **ATI/ GCON** **339, (trezentos e trinta e nove) manifestações**, atingindo **27,03%**, no total numérico da Rede UPE. Houve a predominância **das Solicitações**, perfazendo um total de **64,31%**, seguidas das **Reclamações** com um percentual de **25,96%**. Observamos manifestações não classificadas por natureza no total de **1,91%**.

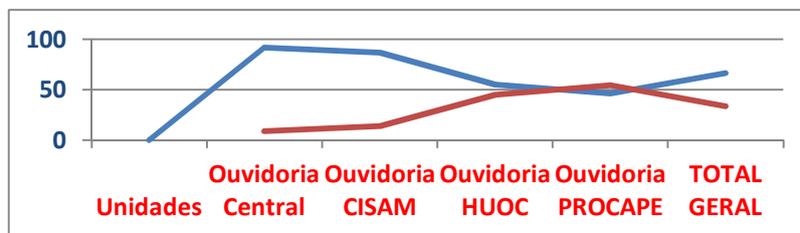
Informamos que ainda recebemos demanda via nossa *fanpage*, telefonemas e, em menor demanda, presencial. Registramos também manifestações de cunho nacional e internacional.

Unidades	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	91,34	8,66
Ouvidoria CISAM	86,44	13,56
Ouvidoria HUOC	54,95	45,05
Ouvidoria PROCAPE	46,02	53,98
TOTAL GERAL	66,5	33,49

Fonte: Sistema G. Com/ATI

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2016

*A Resolutividade, no seu total geral, é o somatório das Ouvidorias dividido por 4 (quatro)



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento)

Gráfico 2. Resolutividade das Manifestações. Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central/2016

O quadro e gráfico nº 2 demonstram o índice de **Resolutividade** da nossa rede nesse período com manifestações concluídas dentro do prazo, em atendimento as Portarias 044/2013 e 060/2016 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco.

“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.” (Ofício 056/2016 da SCGE)

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco e a Ouvidoria do Centro Integrado Amaury de Medeiros/Cisam, no ano de 2016 atingiram as metas estabelecidas pelas Portarias 044/2016 e 060/2016 (anexas) e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID com um percentual total de 91,34%, e 86,44% no índice de **Resolutividades** das suas manifestações.

As Ouvidorias Setoriais do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/Houc e Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/Proccape não atingiram as metas, apresentando um percentual em suas Resolutividades de 54,95% e 46,02% , respectivamente.

Quadros Demonstrativos Manifestações Qualitativas/Rede Ouvidoria

01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016

Manifestações mais demandadas

	Qtd	%	Área	Assunto
Ouvidoria Central	36	10,7	Graduação	Mobilidade Acadêmica, Transferências, Imposto de Renda, Transferência <i>ex-offício</i> , 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, Irregularidade Seleção Simplificada Esef etc.
Total de Manifestações 335	28	8,3	Campus Petrolina	Mau Atendimento Secretaria, Postura Docente, Coordenação de Graduação, Docente Afastado para Pós - Graduação Irregularmente, Edital e Processo de Ingresso ao PPGFPPI, Assédio Moral, Dificuldades Discente com Coordenação Curso etc
	23	6,8	Huoc	Assédio Moral, Inclusão Criança em Consultas com Neurologista, Dificuldades de Realização de Cirurgias, Dificuldades de Marcação de Consultas, Falta de Medicamento e Instrumentos para Cirurgias, Solicitação Curso de Especialização(Colômbia), Exame realizado e não apresentação dos Resultados, Procedimento mal Realizado.
	21	6,26	Recursos Humanos	Divulgação de hora para exame no IRH Errada, Estagiários sem Receber Bolsa, Cargos Comissionados, Concurso e Seleção Simplificada, Contratação de novos Servidores, Solicitação de vacância de cargo Administrativo,
	20	5,97	Campus Salgueiro	Mau atendimento secretaria e Escolaridade, Dificuldade de comunicação com o Campus, Funcionamento da Biblioteca, Postura Docente, Insatisfação com as Notas, Escassez quadro de Docentes, Falta de ética dos servidores.
	17	5,0	CONUPE	Devolução taxa Concurso Delegado, Homologação Concurso, Fraude Concurso PM, Pagamento não realizado a atuação na Fiscalização de Concursos, Dificuldade de Comunicação através do Telefone,
	21	6,2	PROCAPE	Proibição de Acesso a Cadeira, Elogio ao Ouvidor, Paciente de 16 anos não Atendido em função da Idade, Falta de Medicação, Dificuldade de Marcação e Reorno as Consultas, Mau Atendimento Enfermaria,

Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) **Quadro 3.** Resumo das maiores demandas: Dados Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria Central

Relatório Anual 2016

Ouvidoria Setorial Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/ CISAM	Qtd	%	Área	Assunto
Total de Manifestações 176	17	9,65	08000	Dificuldade em acessar o número para Marcação de Consultas, Ligação não Atendida, Telefone sempre Ocupado para Marcação etc
	16	9,1	Prontuários	Perda de Prontuários, Atendimento sem Prontuários, Localizar Prontuário para Realização de Consultas etc
	8	4,5	Agradecimento/Elogio pelo Atendimento	Recepção Maternidade, Alô Cisam, Agradecimentos ao Corpo de enfermagem e Médicos etc
	7	3,9	Ultrassonografia não realizada	Demora no Atendimento, Aparelho Quebrado, Uso ilegal de carimbos Médicos,
	11	6,2	Marcação Consulta e Exame	Dificuldade para Marcação de Consultas e de Exames, Resultado errados de exames, Falta de higiene nos bujões de Água, Programa Pró- Marias, Parto não Humanizado, Demora na análise de exame Zica Vírus, Atrasos Médicos, Reprodução Humana,

Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3.1 Resumo das maiores demandas: Dados Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria Cisam

Ouvidoria Setorial do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC	Qtd	%	Área	Assunto
Total de Manifestações 404	71		Marcação de Consultas e Cirurgias	Vendas de Fichas, Cirurgias não Realizadas, Pernoite para Marcação, Dificuldades para marcação e retorno em muitas especialidades Médicas, Falta de respeito em observância a fila da Marcação, Dias e horários não Cumpridos, Mau Atendimento, Demanda para marcação de cirurgia com mais de três Anos, Falta de materiais para procedimento cirúrgicos e Exames, Cirurgia marcadas e não Realizadas, Poucas vagas para consultas e Cirurgias, Atrasos Médicos, Aparelhos para realização de exames Quebrados, Prontuários não Encontrados etc
	7		Atendimento	Mau atendimento dos servidores em diversos Pavilhões, Mau atendimento Médico, Mau atendimento serviços dos blocos Cirúrgicos etc
	7		Demora liberação Medicamentos	Poucos servidores para atendimento ao Público, Falta de Quimioterápico, Falta de diversos Medicamentos, Falta de material para procedimento cirúrgico,

Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3.2 Resumo das maiores demandas: Dados Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria Huoc

	Qtd	%	Área	Assunto
Ouvidoria Setorial Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/ PROCAPE Total de Manifestações: 339	68	20,0	Revisão Marca passos	Dificuldades de agendamento pelo <i>site</i>
	57	10,9	Marcação consultas e Exames	Dificuldade nas marcações e remarcações de Consultas, Dificuldades de marcação de exames. Não comparecimento de médicos aos plantões para realização de Consultas, Dificuldade de coletar exames Laboratoriais, Laudo médico sem Validade, Dificuldade de marcar exames de Imagens, Demora na entrega de exames laboratoriais e de Imagens para procedimento Cirúrgico, Dificuldade de marcar consultas pelo <i>site</i> , Dificuldade de marcar teste Ergométrico, Dificuldades de marcar Cateterismo, Dificuldade de agendar teste <i>Holter</i>
	13	3,8	Remarcação Consultas	Dificuldade de Remarcação

Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento)

Quadro 3.3 Resumo das maiores demandas: Dados Qualitativos por Área e Assunto/Ouvidoria Procape

As manifestações catalogadas por **Área** e **Assunto** que foram e são parametrizadas no Sistema Gcon/ATI estão 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**, os dados Qualitativos por Área e Assunto das principais relevantes e recorrentes temáticas da Rede de Ouvidorias da UPE, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

Ressaltando mais uma vez que todas as demandas estão registradas, protocoladas e arquivadas no Sistema Gcon de ouvidorias do Estado de Pernambuco para quaisquer esclarecimentos.

Relatório Anual 2016

Nº	Nº Protocolo	Natureza	Data dos Pedidos	Resolutividade
1	20166678	Pedido de Acesso à Informação	Janeiro	Não Concluído no Prazo
2	201611730	Pedido de Acesso à Informação	Fevereiro	Concluído no Prazo
3	201622894	Pedido de Acesso à Informação	Março	Concluído no Prazo
4	201622894	Pedido de Acesso à Informação	Abril	Concluído no Prazo
5	201628074	Pedido de Acesso à Informação	Abril	Concluído no Prazo
6	201638983	Pedido de Acesso à Informação	Maió	Concluído no Prazo
7	201674777	Pedido de Acesso à Informação	Setembro	Concluído no Prazo
8	201677493	Pedido de Acesso à Informação	Outubro	Concluído no Prazo
9	201682446	Pedido de Acesso à Informação	Outubro	Concluído no Prazo
10	201682667	Pedido de Acesso à Informação	Outubro	Concluído no Prazo

Fonte: Números Absolutos Sistema *Geon/ATI* Elaboração do Quadro Ouvidoria Central
Quadro 4. Registro de Pedidos de Acesso à Informação/PAI

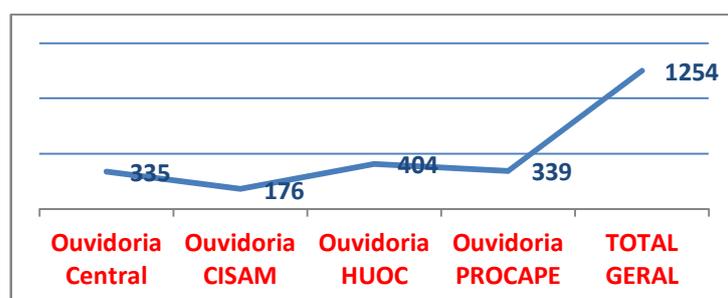
Demonstramos os Pedidos de Acesso à Informação/PAI registrados no Sistema *ATI/Geon* de Ouvidorias do Estado de Pernambuco e de acordo com o Monitoramento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE dos 10 (dez). Pedidos registrados no Sistema, um não foi atendido por esta UPE em tempo hábil estabelecido pela LAI. Sendo assim, atingimos um percentual de **80%** pactuado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID.

Relatório Anual 2016

Unidades/meses	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Ouvidoria Central	37	45	40	42	26	29	42	22	10	09	16	17	335
Ouvidoria CISAM	04	31	18	19	16	18	08	16	06	08	20	12	176
Ouvidoria HUOC	24	31	23	30	24	19	13	30	21	30	75	84	404
Ouvidoria PROCAP	12	25	60	34	20	37	32	42	28	19	20	10	339
TOTAL GERAL	77	132	141	125	86	103	95	110	65	66	131	123	1254

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2016
 Quadro 5. Total de Manifestações por Ano recebidas pela Rede de Ouvidoria da UPE

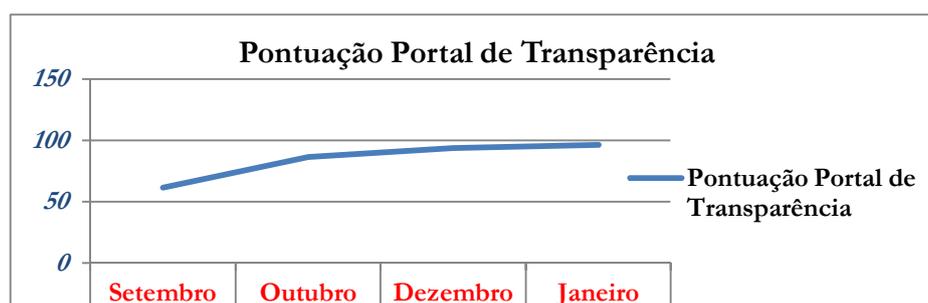
No quadro 5, observamos o fluxo das manifestações por Ouvidorias no período de **primeiro de janeiro a 31 de dezembro** do corrente por **Unidade de Ouvidorias e Meses** do ano, o gráfico abaixo demonstra esta evolução no cômputo geral :



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI. Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central/2016
 Gráfico 5: Total das Manifestações recebidas no ano de 2016

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

Fonte: Dados emitidos pela Diretoria de Ouvidoria e Controle Social/DOCS/Elaboração Quadro Ouvidoria
Quadro 6. Pontuação do Portal da Transparência da UPE



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI.
Gráfico 6 : Evolução da Pontuação do Portal de Transparência/Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central UPE

De acordo com o quadro e o gráfico acima o Portal de Transparência desta Universidade UPE em **22/09/2015**, no primeiro monitoramento, após implementação do Portal de Transparência foi avaliado com a pontuação de **61,53%**. Em **Outubro do ano de 2016**, em relação ao período de **30/11/2015 a 14/12/2015**, fomos avaliados com a pontuação de **86,56%**. Em **13/12/2016**, fomos avaliados com a pontuação de **96,53%**. Em **04/01/2017**, fomos avaliados em **96,15%**.

Salientamos o grande êxito ao alcançar este percentual, visto as dificuldades da busca das informações, considerando a grande abrangência Institucional da Universidade de Pernambuco, distribuídas em seus vários *Campi*. Saliente-se que a UPE é uma das melhores avaliadas no monitoramento do seu Portal de Transparência pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE.

(anexo ranking de Avaliação do Portal de Transparência)

Os ofícios encaminhados sobre as avaliações para o Magnífico Reitor, com os espelhos anexos pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE, estão arquivados nesta Ouvidoria Central.

3. CONCLUSÃO

Considerando o papel preponderante da Ouvidoria Central em exercer o Monitoramento da página da Lei de Acesso à Informação desta Universidade de Pernambuco, em observância a **Transparência Ativa** estabelecida através do **Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de Outubro de 2012** e das **Leis nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e 14.804 de Outubro de 2012**, estamos agindo e cumprindo suas observâncias que demonstramos através do **quadro e gráfico 6**, como também os resultados apresentados de suas avaliações através da Diretoria de Ouvidoria e Controle Social/DOCS e Coordenadoria das Ações de Transparência da Gestão/CTG da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE.

Quanto á **Transparência Passiva**, ressaltamos que a **Ouvidoria Central e a Ouvidoria Setorial do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/Cisam** atingiram a meta estabelecida pelas Portarias **044/2013 e 060/2016** e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID. As **Ouvidorias Setoriais dos Hospitais Universitários Oswaldo Cruz/Huoc e Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/Procape** não atingiram as metas estabelecidas no decorrer do ano de 2016. Quanto a estes resultados foi trabalhado no decorrer do ano para chegarmos a um denominador comum, considerando a atipicidade das Ouvidorias de Área de Saúde e as variáveis diversas que as permeiam os Hospitais Universitários desta Instituição.

Em relação ao Hospital Universitário Oswaldo Cruz/Huoc e Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/Procape, estamos trabalhando para melhoria da Resolutividade e os primeiros meses de 2017 já apontam para resultados satisfatórios na Ouvidoria Setorial do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/Huoc.

Registramos que no mês de setembro a Ouvidoria do Huoc nomeou Rebeca Castro para responder por aquela Ouvidoria. E a Resolutividade das Respostas às manifestações começaram a atender o patamar estabelecidos em normatizações.

Finalizamos com os resultados da Pesquisa de Satisfação respondidas pelos usuários de nossa Rede de Ouvidoria no ano de 2016 com os seguintes resultados:

A Ouvidoria Central registrou os percentuais de 14% de respostas de Servidor Público e 86% de Cidadão Usuário. A Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/Cisam 13% de Servidor Público e 88% de Cidadão Usuário. A Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/Huoc, registrou um índice de 15%. A Ouvidoria do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco não registrou a pesquisa de Satisfação.

Como Ouvidoria Central realizamos reuniões sistemáticas com a nossa Rede e algumas gerências desta UPE para monitoramento do Portal e outras atividades necessárias para o funcionamento da Ouvidoria. Participamos também de reuniões sistemáticas com a Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE. Promovemos e participamos de eventos juntos a SCGE e Associação Brasileira de Ouvidores/ABO. Estamos também sempre nos reciclando junto a Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco para melhor atendimento e observância à dinâmica e procedimento do funcionamento da Transparência Ativa e Passiva.

Agradecemos a todos os Gestores que, direta ou indiretamente, têm contribuído para o fortalecimento de uma ferramenta tão importante para uma Gestão que prima pela transparência em suas ações, considerando alguns pontos fracos a serem melhorados que aparecem em cada teor das manifestações. Assim sendo o nosso objetivo será a observância das Proposições das Ações de Melhorias Institucionais que são registradas no nosso Relatório Mensal arquivadas no Sistema *Geon* de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm > Acesso em: 25 mar. 2017.

PERNAMBUCO. Assembléia Legislativa do Estado. **Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012**: regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Disponível em: < <http://legis.alepe.pe.gov.br/arquivoTexto.aspx?tiponorma=1&numero=14804&complemento=0&ano=2012&tipo=>> >. Acesso em: 17 mar. 2016.

_____. Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco. **Decreto nº 38.787, de 30 de outubro de 2012**: regulamenta a Lei no 14.804, de 29 de outubro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Recife, 2012. Disponível em: < <http://www.secti.pe.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/DECRETO-N%C2%BA-38.787.-2012-atualizado-at%C3%A9-Decreto-N%C2%BA-42.055-17.08.2015.pdf> >. Acesso em: 25 de jan. 2017.



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

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

Relatório Anual 2016

ANEXOS