

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

DADOS QUANTITATIVOS MANIFESTAÇÕES da REDE DE OUVIDORIAS DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO/UPE

JUNHO 2018

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	14	32,5	-	-	10	23,2	7	16,2	12	27,9	-	-	43	29,8
Ouvidoria CISAM	-	-	5	25,0	-	-	12	60,0	3	15	-	-	20	13,8
Ouvidoria HUOC	5	25,0	1	5,0	-	-	11	55,0	3	15,0	-	-	20	13,8
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	1,6	-	-	5	8,20	55	90,1	-	-	61	42,3
TOTAL GERAL	19	13,1	7	4,8	10	6,9	35	24,3	73	50,6	-	-	144	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/junho 2018

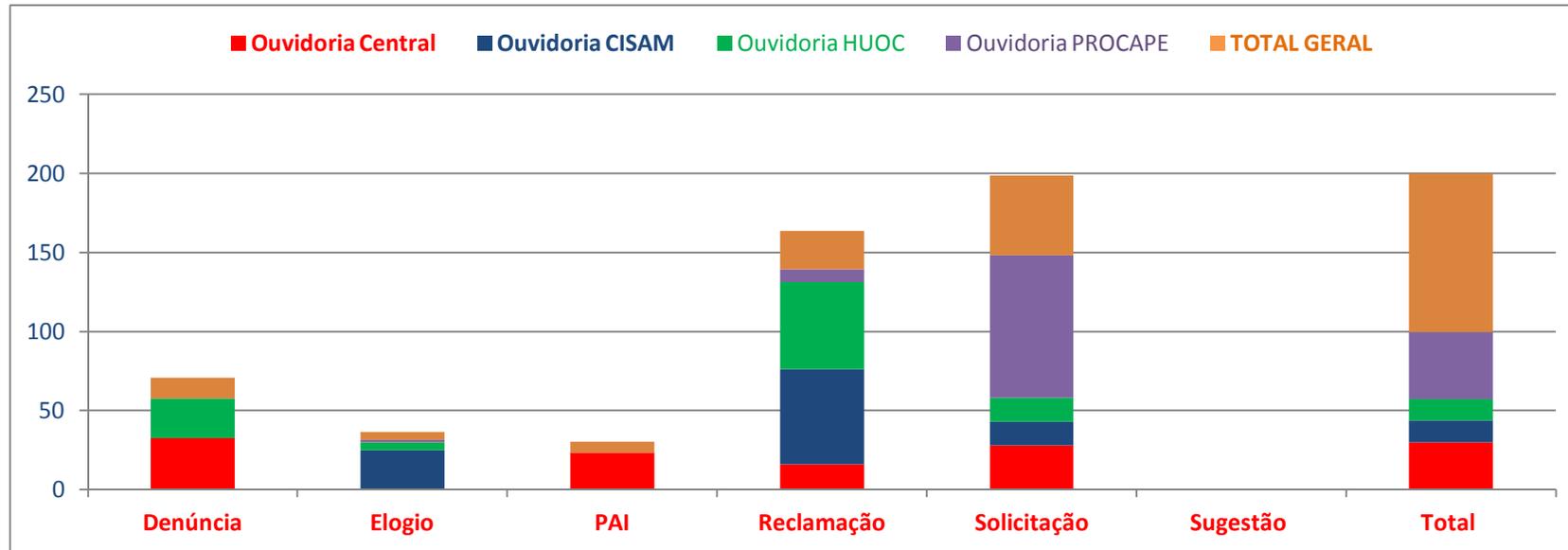


Gráfico Ouvidoria Central

Quadro: Resolutividade das Manifestações: Junho/ 2018

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	43	35	81,4	8	18,6
Ouvidoria CISAM	20	16	80,0	4	20,0
Ouvidoria HUOC	20	5	25,0	15	75,0
Ouvidoria PROCAPE	61	8	13,1	53	86,8
TOTAL GERAL	144	64	44,4	80	55,6

Fonte: Números Absolutos Sistema *G. Con* (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central junho UPE/2018

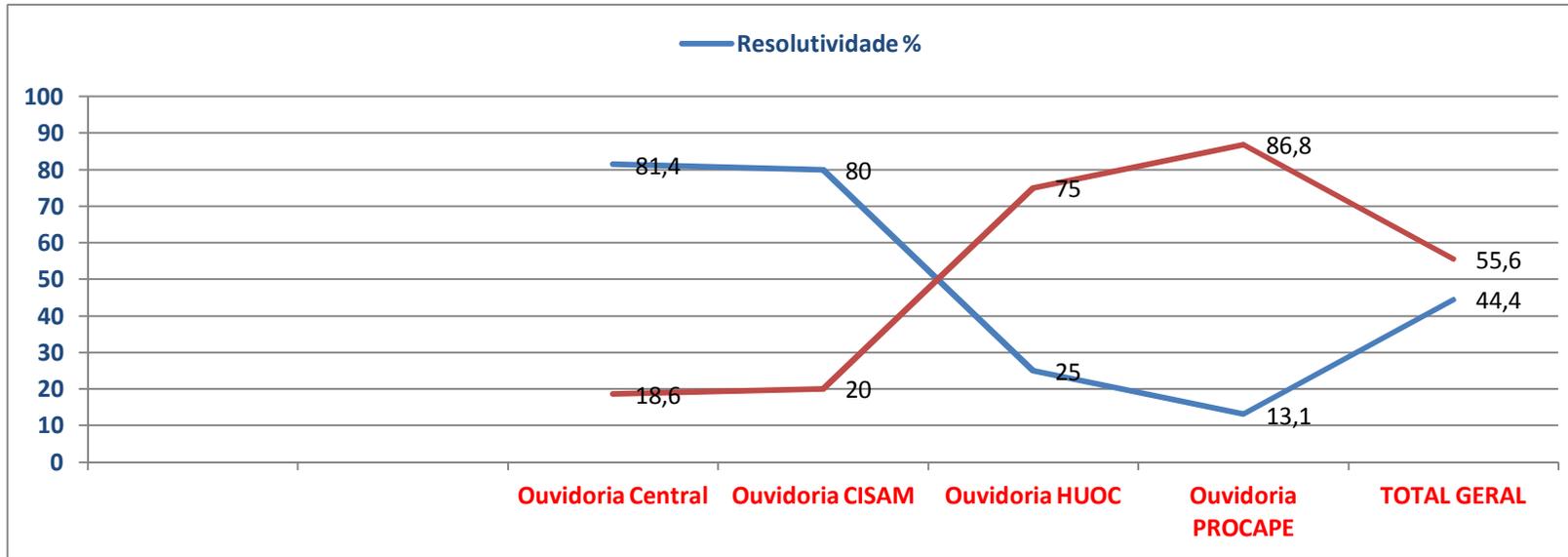


Gráfico Ouvidoria Central



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de junho do corrente ano recebeu 144 (cento e quarenta e quatro) manifestações. Quarenta e cinco registradas na Ouvidoria Central. Sendo dez Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros números: 41011, 43920, 42393, 40862, 41051, 42519, 43286, 42766, 44327, 44287. Vinte na Ouvidoria do CISAM. Vinte na Ouvidoria do HUOC e Sessenta e uma na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu 81,4%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 80,0%. O HOUOC com 25,0% e o PROCAPE com 13,1%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 05 (cinco) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM preenchida por 1 (um) servidor público. Na Ouvidoria do HUOC, registramos uma pesquisa de satisfação, realizadas por um cidadão usuário. No PROCAPE não houve registro de pesquisa de satisfação nesse período.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias da Ouvidoria do HOUOC e PROCAPE.

Monitoramento realizado em 26/07/2018.



Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de junho de 2018:

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Tratamentos Paliativos, Concurso UPE 2017, Pesquisa Oncologia, Quantitativo Quadro Contabilidade, Quantitativo Quadro Advogado, Carga Horária Técnicos de Laboratório, Recurso Primeira Instância, Relatório Financeiro, Programa Pós-Graduação.

Congresso Brasileiro Transdisciplinar em Saúde, Duplicidade de Vínculo, Dedicção Exclusiva, Edital PPGFPPI, Estágios Alunos, Estágio Alunos Ciências Sociais, Documentação não Encontrada, Conupe, Divisão Estágio POLI, Concurso PMPE, Mobilidade Acadêmica, Perícia Concurso UPE, Numeração errada Documentação, Inscrição Prevupe, Contratos Terceirizados, Concurso CFO, Transferência *Ex Officio*, Informações sobre ponto Facultativo etc.

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

Cisam: Agradecimentos ao atendimento Médico, Elogio servidor coleta de Exames, Elogios equipe de plantonistas do dia 16/6, no horário das 8 às 19hs, Elogios a equipe médica do dia 22/2, Solicitação de retorno de um servidor do Programa TRANS, Relocação concursada por Deficiência Física, Demora na realização de Exame de USG etc.

Huoc: Abandono e saída antes do horário do plantão de técnicos de enfermagem UTI/Pediátrica, Servidor usando a viatura do Hospital para uso Pessoal, Desaparecimento de bens Hospitalares, Paciente que destruiu Servidor, Exposição de diagnóstico de paciente do DIP, Transferência de paciente de setor sem comunicação Prévia, Acesso a Prontuário,



Demora procedimento Cirúrgico, Dificuldades para marcação de Consultas, Destrato a enfermeira de Plantão, Consulta desmarcada por falta de Médicos etc

Procape: Elogios setor marcação de Consultas, Mau atendimento setor marcação Consultas, Idosos sem Prioridade, Mau atendimento Médico, Implante de marca passos sem revisão Cirúrgica, Dificuldade medica para revisão Laudo, Dificuldade de agendamento de consultas, Dificuldades de agendamento revisão marca passos, Dificuldades de pré agendamento de consultas e Exames, Solicitação antecipada de consultas etc

Ações de Melhoria:

- Maior Resolutividade na Rede de Ouvidoria UPE: Este mês não atingimos o percentual de 85% acordados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento:
- **A Ouvidora Central esteve neste período de férias:**
- A nossa Rede de Ouvidoria deverá realizar mais gestões junto aos inúmeros Gestores desta Instituição para resolutividade das manifestações em observância à Portaria nº 060/2016. Quanto à LAI reforçar junto a Autoridade Administrativa os prazos estabelecidos pela Lei 14.804 de 29 de Outubro de 2012 e Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de Outubro de 2012
- A Resolutividade da Ouvidoria Central em função dos **Pedidos de Acesso à Informação/PAIs** não serem concluídos nos prazos estabelecidos no Sistema *Gcon* de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, tem o seguinte motivo: a Autoridade Administrativa conclui no último dia dos vencimentos



dos prazos dos Pedidos, em função do encaminhamento dos gestores, sendo enviados a esta Ouvidoria através de email e do Sistema *Gcon*, às dezesseis horas. Neste horário não temos acesso ao Sistema *Gcon*, apesar de inúmeras tentativas em outros PCs e dispositivos moveis.

- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheu o Relatório no sistema *Gcon* do corrente mês, sempre que realizamos o monitoramento, solicitamos aos Ouvidores preencherem e encaminharem o relatório relativo a cada mês no sistema *Gcon*;
- Observamos duas manifestações não classificada no Procape de natureza Solicitação.
- Dar continuidade a implementação da Carta de Serviços nesta Instituição.

Pontos Fortes:

- Reuniões diversas para a implantação da Carta de Serviços;
- Reunião com Ouvidores e Gestores de Planejamento do Complexo Hospitalar e Coordenadora da Pró Reitoria Administrativa;
- Retroalimentação mensal do Portal de Transparência da UPE nos diversos segmentos daquele Portal como Autoridade de Monitoramento da LAI
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 26 de julho de 2018.

Ouvidoria Central UPE

