

PERNAMBUCO – UPE

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

ABRIL: 2017

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	-	-	Nº	%
Ouvidoria Central	2	8,00	1	4,00	-	-	8	32,00	14	56,00	-	-	-	-	25	10,77
Ouvidoria CISAM	1	3,57	-	-	-	-	23	82,14	3	10,71	1	3,57	-	-	28	12,06
Ouvidoria HUOC	3	2,80	3	2,80			39	36,45	61	57,01	1	0,93		-	107	46,12
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	30	41,67	38	52,78	-	-	4	5,56	72	31,03
TOTAL GERAL	6	2,58	4	1,74	-	-	100	43,10	116	50	2	0,86	4	1,72	232	100

Quadro 1. Natureza das Manifestações.

Quadro 2. Resolutividade Manifestações:

Resolutividade Unidade	TOTAL GERAL de MANIFESTAÇÕ ES	MANIFESTAÇÕ ES CONCLUÍDAS NO PRAZO		DIFERENÇA	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	25	22	88,0	3	12
Ouvidoria CISAM	28	25	89,2	3	10,7
Ouvidoria HUOC	107	107	100	-	-
Ouvidoria PROCAPE	72	6	8,3	66	91,6
TOTAL GERAL	232	160	68,9	72	31,0

Fonte: Sistema G. Com/ATI

Quadro 2. Resolutividade das Manifestações. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2017



As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de abril do corrente ano recebeu **232** (duzentos e trinta e duas) manifestações. Vinte e cinco registradas na Ouvidoria Central. Vinte e oito na Ouvidoria do Cisam. Cento e sete na Ouvidoria do Huoc e 72 (setenta e duas) na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu, **88,0%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **89,2%**. O HOUC com 100% e o PROCAPE com 8,3%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 4(quatro) na Ouvidoria Central. Onze na Ouvidoria do Cisam. Na Ouvidoria do Huoc 3 (três). No Procape não houve registro de Pesquisa de Opinião nesse período.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês:

Ouvidoria Central: Conduta Professor, Conduta Servidor, Elogio Equipe da Gerência de Pagamento, Remanejamento, Proibição de Visita a Maternidade, Quadra Esporte Esef com muito Movimento e Barulho, Funape Aposentadoria etc.

Ouvidoria Unidades Saúde:

Cisam: Elogio a Enfermeira, Prontuário não Localizado, Demora em localizar Exames, 08000, não atende e nem funciona, Dificuldades de Marcar Consultas, Não permissão acompanhante Sala de Parto, Mau Atendimento, Péssimo alimentação Servida, Perda de Prontuário etc



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

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



Ouvidoria Central da
Universidade de Pernambuco

os Pessoais, Assédio Moral/Médicos, Elogio Médico Dermatologista, Mau Atendimento/Médico e Servidores, Dificuldade em Marcar Consultas e Exames em todas as Especialidades etc

Procape: Dificuldade de agendar exames e consultas Pré Agendadas, Dificuldades em marcar Cirurgias, Perca de Cartões para agendamento de Consultas, Mau atendimento Médicos e Servidores, Dificuldades em agendar revisão de Marcapassos etc.

Ações de Melhoria:

- Apesar dos ajustes do sistema Gcon, ainda detectamos lentidão nas ações do mesmo;
- Maior Resolutividade da Ouvidoria do Procape;
- Ouvidorias do Huoc e Procape não preencheram o Relatório no sistema;
- Sistema *Gcon* não visualiza os anexos das manifestações nos protocolos. A Ouvidoria Central não foi bem avaliada no protocolo 201711360, por falta da visualização do anexo da resposta no mesmo;
- Ouvidoria Procape classificar as manifestações.

Pontos Fortes:

- Reunião sistemática com Gestores para atualização do Portal da LAI;
- Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;
- Apresentação de relatórios semestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice-Reitor e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta da Instituição e divulgação de dados quantitativos;



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

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



da Rede de Ouvidoria da UPE para o relatório anual da Comissão Permanente de
Avaliação/ CPA, enviado ao MEC;

- Maioria das manifestações concluídas dentro do prazo hábil em nossa Rede;
- 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;
- Término da elaboração do Relatório anual/2016 da Rede de Ouvidoria da UPE;
- Conclusão do Relatório da Rede de Ouvidoria no período de 2019 a março de 2017;
- Participação da Ouvidoria em Ação, evento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco;
- Contato com a direção do Campus de Petrolina para pré - agendamento de um auditório para a Ouvidoria em Ação;
- Reuniões sistemáticas com Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais - NDIS. Estamos estabelecendo parcerias para atuações conjuntas .

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria Central UPE

Obs: Ouvidoria da SECTI faz o mesmo trabalho de monitoramento e ações desta Ouvidoria Central.