

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

AGOSTO: 2017

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação /LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Não Classificada		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	12	23,0	-	-	-	-	15	28,8	25	48,0	-	-	-	-	52	28,8
Ouvidoria CISAM	2	5,5	4	11,1	-	-	26	72,2	3	8,3	1	2,7	-	-	36	20,0
Ouvidoria HUOC	7	10,2	12	17,6			31	45,5	15	22,0	3	4,4	-	-	68	37,8
Ouvidoria PROCAPE	1	4,1	-	-	-	-	14	58,3	9	37,5	-	-	-	-	24	13,3
TOTAL GERAL	22	12,2	16	8,8	-	-	86	47,7	52	28,8	4	2,2	-	-	180	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central agosto 2017.
Quadro 1. Natureza das Manifestações

Quadro 2. Resolutividade: Manifestações:

Unidade	Resolutividade	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Total Geral de Manifestações	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	52	48	92,3	5	9,7
Ouvidoria CISAM	36	34	94,4	2	5,6
Ouvidoria HUOC	68	53	77,9	15	22,1
Ouvidoria PROCAPE	24	2	8,3	22	91,7
TOTAL GERAL	180	136	75,5	44	24,5

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central agosto 2017.
Quadro 2. Quadro Resolutividade das Manifestações.



As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de agosto do corrente ano recebeu **180** (cento e oitenta) manifestações. Cinquenta e duas registradas na Ouvidoria Central. Trinta e seis na Ouvidoria do Cisam. Sessenta e oito na Ouvidoria do Huoc e Vinte e Quatro na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **92,3%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **94,4 %**. O HOUC com **77,8%** e o PROCAPE com **8,3%**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 5 (cinco) na Ouvidoria Central. Na Ouvidoria do Cisam cinco (5). Na Ouvidoria do Huoc um registro de pesquisa. No Procape não houve registro de Pesquisa de Opinião nesse período.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês:



Ouvidoria Central: Solicitação de abertura de inquérito, Aulas não ministradas, não abordagens de ementas das disciplinas e não cumprimento de CH por Docentes, Mau atendimento Terceirizado (Procape), Mobilidade Acadêmica, Contratações Irregulares, Prolinfo (aulas de Inglês), EAD (não oferta de reoferta de disciplinas), Dificuldades de Acessar o site para Inscrições, Não emissão de Diploma de Tecnólogo, Concurso UPE, Desvios de Materiais, Dificuldades na remarcação de Consultas, Cobranças indevidas de taxas Escolares, Seleção Cursos de *Latu Sensu*, Solicitação de Ementas de Cursos, Informações Colégio de Aplicação, Desenvolvimento de plataformas para Sites, Superlotação Maternidade, estágios para curso de Medicina, Solicitação para reunião na Secretaria da Controladoria Geral do Estado/SCGE sobre escalas de profissionais da área de saúde do Complexo Hospitalar etc.

Ouvidoria Unidades Saúde:

Cisam: Procedimentos Médico/Enfermagem, Mau atendimento no setor de Triagem, Elogios e agradecimentos ao Parto Humanizado, Linhas Congestionadas, Alimentação Reduzida, Consultas realizadas sem Prontuários, Superlotação Maternidade, Solicitação de Estágios, Mudança cartão SUS, Vagas para Ginecologistas, Banheiros sem identificação para Gêneros etc

Huoc: Assédio Sexual, Desvio de Materiais, Furtos, Respeito ao nome Social, Horário ao Atendimento, Acúmulos de vínculos, Elogios a serviços Prestados e a Sala de Acolhimento, Dificuldade de Marcação Consultas, Infraestrutura de suportes de ar condicionado e Condensador, Demora na liberação de Medicamentos, Mau atendimento no setor marcação



de Consultas, Divergências de Laudos para liberação de Medicamentos, Duplicação de Prontuários, Demora em marcação de procedimentos Cirúrgicos, Desaparecimentos de objetos Pessoais, Solicitação pagamento de Faturas etc

Procaped: Marcação e remarcação de Consultas e de Exames, Insuficiência de Servidores, Constrangimentos de conduta Médica e de Servidores, Falta servidor na Ouvidoria, dificuldades de Pré -Agendamento de Consultas e Exames, Demora atendimento Emergência, Troca de Medicação, Cadastros não realizados no Sistema etc

Ações de Melhoria:

- Apesar dos ajustes do sistema Gcon, ainda detectamos dificuldades e lentidão nas ações do mesmo;
- Maior Resolutividade na Ouvidoria Procaped;
- **Ouvidorias do Huoc e Procaped não preencheram o Relatório no sistema relativo ao corrente mês;**
- Sistema *Gcon* não visualiza os anexos das manifestações nos protocolos. Precisa ser revisto, pois é de real importância.



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

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



Pontos Fortes:

- Participação no Fórum Nacional de Ouvidores Universitário/FNOU, como Coordenadora da Região Nordeste do evento;
- Realização da Ouvidoria em Movimento com participação da SCGE/PE e SCTI
- Monitoramento da Rede UPE para diagnóstico e relatório mensal;
- Apresentação de relatórios semestrais e anual para ciência do Magnífico Reitor, Vice - Reitora e a comunidade universitária na página da ouvidoria no *Site* desta da Instituição e divulgação de dados quantitativos;
- 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;
- Reuniões sistemáticas com Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais - NDISMaria do Rosário Lapenda

Recife, 15 de setembro de 2017/Revisto 18/setembro/2017.

Ouvidoria Central UPE