

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

SETEMBRO: 2017

Quadro 1. Quantitativo Manifestação:

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Informação /LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	9	27,2	-	-	-	-	7	21,2	17	51,5	-	-	33	16,0
Ouvidoria CISAM	1	5,0	-	-	-	-	18	90,0	1	5,0	-	-	20	9,7
Ouvidoria HUOC	5	5,5	4	4,4			65	72,2	15	16,6	1	1,1	90	43,9
Ouvidoria PROCAPE	1	1,6	-	-	-	-	23	37,1	38	61,2	-	-	62	30,2
TOTAL GERAL	16	7,8	4	1,9	-	-	113	55,1	71	34,6	1	0,4	205	100

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

Quadro 2. Resolutividade: Manifestações:

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	33	29	87,8	4	12,2
Ouvidoria CISAM	20	19	95,0	1	5
Ouvidoria HUOC	90	87	96,6	3	3,4
Ouvidoria PROCAPE	62	14	22,5	48	77,5
TOTAL GERAL	205	149	72,6	56	27,3

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



As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de agosto do corrente ano recebeu **205** (duzentos e cinco) manifestações. Trinta e três registradas na Ouvidoria Central. Vinte na Ouvidoria do Cisam. Noventa na Ouvidoria do Huoc e Sessenta e duas na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **87,8 %**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **95,0 %**. O HOUC com **96,6%** e o PROCAPE com **22,5 %**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 4 (quatro) na Ouvidoria Central. Na Ouvidoria do Cisam sete (7). Na Ouvidoria do Huoc nenhum registro de pesquisa. No Procape não houve registro de Pesquisa de Opinião nesse período.

Na Resolutividade da Ouvidoria Central ficou abaixo em função do Protocolo 70777/2017 no qual o assunto é Revisão de Provas de Título de Concurso ainda não obtivemos o retorno da Conupe.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias nas Ouvidorias do Huoc e Procape.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de setembro de 2017:



Ouvidoria Central: Tratamento diferenciados a servidores, Esquema em estacionamento em Unidade de Educação, Uso indevido de prédio para interesses Particulares, Duplicidade de Vínculos, Licitação Irregular, Elaboração edital Concurso Docente, Cobrança de taxas Inadequadas, Acolhimento Estudantil, Reclamação de docentes e Servidores, Siga, Mobilidade Acadêmica, PIBID, Auxílio Transporte, Inscrição curso à distancia/Dificuldades acesso Site, Descontos inadequados de dias não Trabalhados etc .

Ouvidoria Unidades Saúde:

Cisam: Procedimentos inadequados sala de Parto (violência obstétrica/toque e manobra de Kristelier), Atrasos de Profissionais, Dificuldade 08000, Dificuldades em marcação Consultas, Superlotação Acompanhantes, Dificuldade na marcação de exames Citológicos etc

Huoc: Dificuldades na assistência de Enfermagem, Furtos em Pavilhões, Dificuldades em marcações de consultas e Exames, Assédio Sexual, Elogios a serviços, Prestados, Mau Atendimento, Constrangimento com corpo de Enfermagem, Remoção do caixa eletrônico do Banco do Brasil etc

Procape: Erro em serviço de Hemodinâmica, Insuficiência de Servidores, Dificuldades na pré- agenda de Consultas, Dificuldades na marcação de Consultas e Exames, Conduta inadequada Médicos, Solicitação e troca de Médicos, Dificuldades em marcação de exames laboratoriais e revisão de Marca-passos etc



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

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



Ações de Melhoria:

- Maior Resolutividade na Ouvidoria Procape;
- **Ouvidorias do Huoc e Procape 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.
- Protocolo nº 70777/2017 que diz respeito a revisão de títulos, ainda não recebemos o retorno da Conupe.

Pontos Fortes:

- 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 – NDIS**

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 23 de outubro de 2017.

Levantamento realizado na semana de 16 a 21 de outubro de 2017

Ouvidoria Central UPE