

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

OUTUBRO: 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	8	22,8	-	-	7	20,0	5	14,2	15	42,8	-	-	35	100
Ouvidoria CISAM	1	5,5	6	33,3	-	-	10	55,5	-	-	1	5,5	18	100
Ouvidoria HUOC	-	-	5	8,6	-	-	30	51,7	21	36,2	2	3,4	58	100
Ouvidoria PROCAPE	1	0,6	2	1,2	-	-	12	7,6	139	88,4	2	1,2	156	100
TOTAL GERAL	10	3,7	13	4,8	7	2,6	57	21,3	175	65,5	5	1,8	267	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central outubro 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	35	34	97,1	01	2,9
Ouvidoria CISAM	18	16	88,8	02	11,2
Ouvidoria HUOC	58	43	74,1	15	25,9
Ouvidoria PROCAPE	156	47	30,1	109	69,9
TOTAL GERAL	267	140	52,4	131	51,3

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

As Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE no mês de outubro do corrente ano recebeu **267** (duzentos e sessenta e sete) manifestações. Trinta e cinco registradas na Ouvidoria Central. Dezoito na Ouvidoria do Cisam. Cento e cinquenta e seis na Ouvidoria do Huoc e Duzentos e sessenta e sete na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **97,1 %**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **88,8%**. O HOUC com **74,1%** e o PROCAPE com **49,4 %**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 2 (duas) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes de Órgão do Governo e Internet . Na Ouvidoria do Cisam seis (6) preenchidas por acessos de manifestantes Servidor Público e Cidadão Usuário . Na Ouvidoria do Huoc nenhum registro de pesquisa. No Procape não houve registro de Pesquisa de Opinião nesse período.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias nas Ouvidorias do Huoc e Procape. E sempre estamos solicitando aos respectivos Ouvidores o cumprimento da meta.



Quanto a resolutividade da Ouvidoria do HUOC, com certeza, atingirá a meta estabelecida daqui para o dia de fechamento deste relatório.

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

Ouvidoria Central: Registramos cinco Pedidos de Acesso à Informação/PAI e dois Pedidos de Recursos a dois PAIs com a solicitação de pedidos de documentações: credenciamento e Recredenciamento, Assédio Moral de Docente, Concursos UPE, SMPETEQ e SENAC, Rodízio em Hospital por estudante de Medicina, Fiscalização em Concursos, Profletras, 08000 do Cisam, Informações sobre *Stricto sensu* e *Lato sensu*, Emissão de cópias de Portarias e DO, Marcação Consultas no Complexo Hospitalar, NIS, Vale VEM, Solicitação de documentação de Credenciamento e Recredenciamento, Mobilidade Acadêmica, Vestibular, Divulgação Currículo etc .

Ouvidoria Unidades Saúde:

Cisam: Denúncia sobre Assédio Moral, Elogios: atendimento, limpeza e serviços de enfermagem e Laboratório, Dificuldades no setor de Triagem por falta de Médicos, Congestionamento na linha 08000, Esclarecimento óbito RN, Disponibilidade de mais senhas para Exames etc



Huoc: Elogios aos setores: Ouvidoria, Pneumologia, Lavanderia, Mau atendimento médico e em diversos Setores, Dificuldade em marcar exames e Consultas, Dificuldades em obter laudo Médicos, Infraestrutura do setor de Endoscopia, Conduta médica Inadequada etc

Procape: Furtos de aparelho celular e Aliança, Elogios: Terapeuta Ocupacional e Residente Cardiologia, Dificuldade na marcação de revisão de Marca passos, Comportamento inadequado de Terceirizados, Suspensão de Exames, Recepção oferece sacos plásticos inadequados para colocar objetos Pessoais, Mau atendimento Médico, Insatisfação com o pré-agendamento para exames e consultas pelo Sistema, Dificuldades na marcação de Eletroencefalograma, Dificuldades para receber laudos para apresentação no INSS, Não realização de Cateterismo, Dificuldades para agendar e realizar exames de Sangue etc

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.**



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 Ouvidoria Central e Cisam;
- 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;
- Página do Portal da Transparência desta UPE atualizada de acordo com avaliação da SCGE no mês de Outubro;
- Participação na I Semana de Ouvidoria da SCGE;
- Participação da Jornada de Ouvidoria do IMIP

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 14 de novembro de 2017.

Ouvidoria Central UPE

