

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Dezembro: 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	3	8,8	-	-	2	5,8	13	38,2	16	47,0	-	-	34	100
Ouvidoria CISAM	-	-	7	38,8	-	-	8	44,4	3	16,6	-	-	18	100
Ouvidoria HUOC	2	3,3	4	6,7	-	-	28	47,4	25	42,3	-	-	59	100
Ouvidoria PROCAPE	1	6,2	-	-	-	-	4	-	11	68,7	-	-	16	100
TOTAL GERAL	6	4,7	11	8,6	2	1,5	53	41,7	55	43,3	-	-	127	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento) Elaboração do Quadro Ouvidoria Central dezembro 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	34	31	91,1	3	11,8
Ouvidoria CISAM	18	15	83,3	3	16,7
Ouvidoria HUOC	59	50	84,7	09	15,3
Ouvidoria PROCAPE	16	0	0,0	16	0,0
TOTAL GERAL	127	96	75,5	31	24,4

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



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de dezembro do corrente ano recebeu **127** (cento e vinte e sete) manifestações. Trinta e quatro registradas na Ouvidoria Central. Sendo dois Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob - registros: Números 2017/89291 e 2017/90221. Dezoito na Ouvidoria do Cisam. Cinquenta e nove na Ouvidoria do Huoc e dezesseis na Ouvidoria do Procape.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu **91,1%**. A Ouvidoria Setorial do CISAM, **83,3%**. O HOUC com **84,7%** e o PROCAPE com **0 %**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 6 (seis) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários . Na Ouvidoria do Cisam cinco (5) preenchida por acesso de manifestante Cidadões Usuários e Servidores Públicos. Na Ouvidoria do Huoc onze (11) registros de pesquisas, realizadas pelo Cidadões Usuários. 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 Procape e Ouvidoria do Huoc.

Monitoramento realizado em 10/01/2018.



Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de dezembro de 2017:

Ouvidoria Central: Registramos 2 (dois) Pedidos de Acesso à Informação/PAI.

Os assuntos mais relevantes: Informações sobre Laboratórios, Pedidos de Documentos Institucionais, Solicitação de folhas de Ponto, Infraestrutura Campus, Siga, Colegiado de Matemática, EAD (Notas, Colação Grau, Coordenação), Assinatura de Atas Segunda Chamada, Revisão de Provas, Agressão Física de Discente, Concurso 2017, Pagamento Bolsa Permanência, Quantitativo Técnico de Informática, Seleção Escola Recife, Concurso Docente, Reprovação Disciplina Curso Medicina, Banca para Concurso Público, Vestibular, Protesto Br 232 durante aplicação do SSA etc.

Ouvidorias Complexo Hospitalar :

Cisam: Elogios: Atendimento, Alô Cisam, Agradecimentos, Dificuldade de Acesso a 08000, Falha na Gravação Alô Cisam, Mau Atendimento, Atraso Medico etc.

Huoc: Elogios: Marcação Consultas, Serviços Ceon, Marcação Consultas, Serviço de Vigilância, Dificuldades em Marcar e remarcar Consultas, Exames Diversos e Cirurgias, Mau Atendimento, Dificuldade em agendar Procedimentos, Falta de



Medicamentos, Pouca refeição servida para Acompanhantes, Falta de Imunobiológicos, Dificuldade e atendimento na Farmácia, Prontuários não Localizados etc

Procape: Coação servidores a Terceirizados, Insuficiência de Servidores, Dificuldades para Marcação de Consultas, Pré Agendamento e Exames, Troca de Médicos, etc.

Ações de Melhoria:

- Maior Resolutividade na Ouvidoria Procape. Este mês a Resolutividade foi de 0%. Precisamos estabelecer ações e mecanismos eficientes para atender aos 85% da Resolutividade estabelecida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID;
- **Ouvidoria do Huoc e Procape não preencheu 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;
- Sistema *Gcon* repete páginas e numerações nas visualizações das naturezas e descrições dos fatos;
- Sistema *Gcon* apresentou falhas na conclusão do PAI nº Número Protocolo: 201790221, por motivo da resposta apresentar tabelas;
- Diminuição significativa nas manifestações da Rede do Complexo Hospitalar.



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 o presente mês;
- No site www.upe.br, na página Relatório de atividade2016, Atendimento ao Público, nos itens tabelas 7.37 e 7.38, constam os dados da nossa Rede de Ouvidoria: quantitativo e resolutividade.

Manifestações Vencidas no sistema da Ouvidoria Central e ainda não concluídas:

12781/2015,

046977/2016,

046973/2016,

46966/2016,



29913/2017,

31144/2017,

70777/2017,

82351/2017,

84978/2017,

92926/2017

92672/2017.

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 10 de janeiro de 2018.

Ouvidoria Central UPE