



Ouvidoria Central da  
Universidade de Pernambuco

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

**MARÇO 2018**

**Quadro 1: Natureza das Manifestações:**

Denúncia, Elogio, Pedido de Acesso à Informação /LAI, Reclamação, Solicitação, Sugestão.

Unidade \ Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	7	21,8	-	-	5	15,6	4	12,5	16	50,0	-	-	32	17,5
Ouvidoria CISAM	2	10,0	1	5,0	-	-	17	85,0	-	-	-	-	20	10,9
Ouvidoria HUOC	4	4,5	1	1,1	-	-	40	45,4	42	47,7	1	1,1	88	48,3
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	2	4,3	44	95,6	-	-	46	25,2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13</b>	<b>7,1</b>	<b>2</b>	<b>1,0</b>	<b>5</b>	<b>2,7</b>	<b>63</b>	<b>34,6</b>	<b>102</b>	<b>56,0</b>	<b>1</b>	<b>0,5</b>	<b>182</b>	<b>100</b>

Fonte: Números Absolutos Sistema G.Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central UPE/março 2018

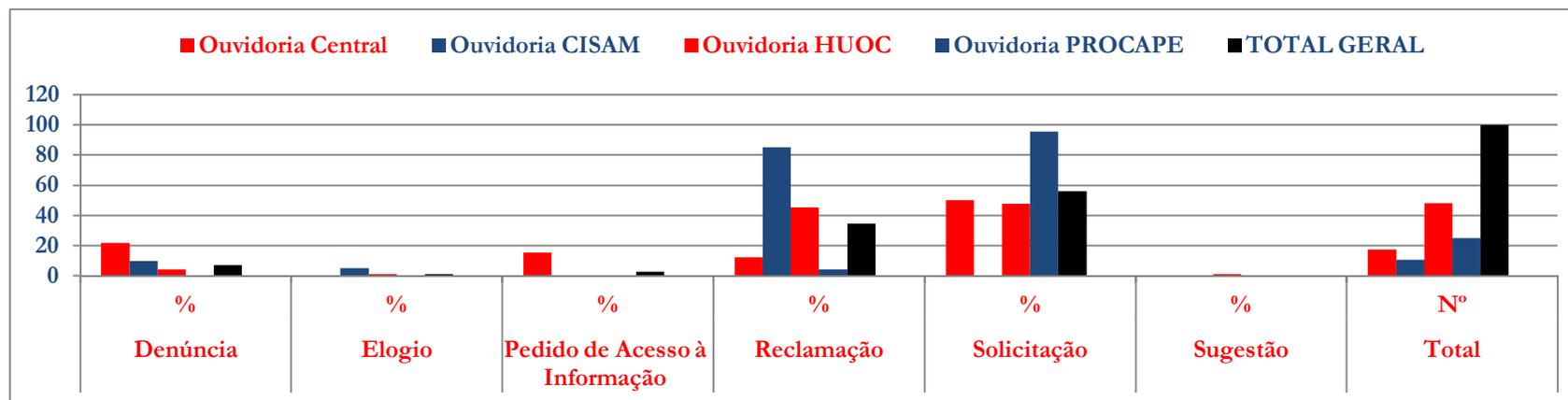


Gráfico 1.1: Natureza do total das Manifestações por Ouvidoria da Rede Ouvidoria UPE em março 2018

Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

**Quadro: Resolutividade das Manifestações: Março 2018**

Resolutividade  Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	32	30	93,7	2	6,3
Ouvidoria CISAM	20	20	100	0	-
Ouvidoria HUOC	88	41	46,5	47	53,5
Ouvidoria PROCAPE	46	27	58,7	19	41,3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>186</b>	<b>118</b>	<b>63,44</b>	<b>68</b>	<b>36,5</b>

Fonte: Números Absolutos Sistema *G. Con* (Gestão de Conhecimento). Quadro Ouvidoria Central março UPE/2018

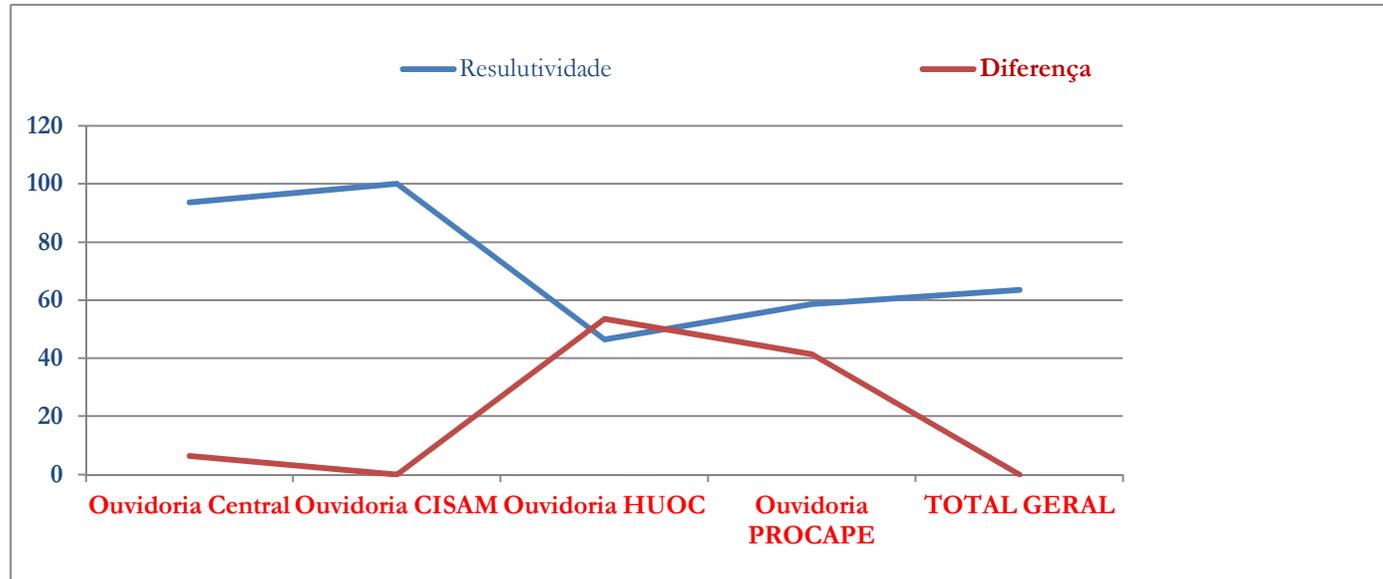


Gráfico 2: Resolutividade Manifestações Rede Ouvidoria UPE/março 2018

Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE



---

A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de março do corrente ano recebeu 182 (cento e oitenta e duas) manifestações. Trinta e duas registradas na Ouvidoria Central. Sendo cinco Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros: Números 17385, 17624, 17626, 17627, 19499. Vinte na Ouvidoria do CISAM. Oitenta e oito na Ouvidoria do HUOC e Quarenta e seis na Ouvidoria do PROCAPE.

Quanto a resolutividade, observamos que a Ouvidoria Central atingiu 93,7%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 100%. O HOUC com 46,5% e o PROCAPE com 58,7%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 04 (quatro) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários. Na Ouvidoria do CISAM seis (6) preenchidas por acesso de manifestantes Cidadãos Usuários. Na Ouvidoria do HUOC dois (2) registros de pesquisas, realizadas por Cidadãos Usuários. No PROCAPE não houve registro de Pesquisa de Satisfação nesse período.

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias da Ouvidoria do HOUC e PROCAPE.

Monitoramento realizado em 20/04/2018.



### **Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de fevereiro de 2018:**

**Ouvidoria Central:** Assédio Moral, Marcação de Consultas, Folha de Sindicância, Folha de Ponto, Coordenação Polo EAD, Colação de Grau EAD, Chefia de Manutenção HUOC, Mobilidade Acadêmica, Convocação Concurso, Revalidação Diploma Plataforma Carolinabori, Reclamação Docente, Reintegração Curso, Processo de Ingresso, Cópias Portarias, Concursos Iaupe/Conupe CBM-PE/17 e Polícia Militar, Concurso UPE/2017, VEM/Vale Transportes ,Residência Multiprofissional etc.

A Manifestação 17622/18, vencida e não concluída no Sistema Gcon

#### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**Cisam:** Superlotação Maternidade, Forma de Tratamento/Destrato Racial, 08000 não atende e dificuldade de Comunicação, Dificuldade Cadastramento Alimentação, atendimentos Médicos não Realizados etc

**Huoc:** Mau Atendimento a Pacientes Idosos, Mau Atendimento Médico, Servidores a pacientes em diversos Setores, Dificuldade de relacionamentos interpessoais/Terceirizados, Lixo em espaço de grande Circulação Hospitalar, Desorganização em Estacionamentos/Veículos Trancados, Dificuldades de Marcar Consultas e Cirurgias, Não realização Hemotransfusão /Testemunha de Jeová, Cirurgia aguardada a mais de dois Anos, Dificuldade de Estacionamento etc



**Procape:** Dificuldades de Agendamento e Pré Agendamento de Consultas, Exames e Procedimentos, Falta de Médicos nos Plantões, Prontuário não Encontrado para Consulta, Não respeito ao atendimento ao Idoso etc

**Ações de Melhoria:**

- Maior Resolutividade na Ouvidoria do HOUC e PROCAPE. Este mês a Resolutividade foi de 46,5 e 58,7%. Precisamos estabelecer gestões, ações e mecanismos eficientes e diagnósticos para atender aos 85% da Resolutividade estabelecida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID. Considerando a complexidade destas duas Ouvidorias que atendem 99,9% de suas demandas presenciais e também a demora, às vezes, necessária dos Gestores em responder as manifestações. O Hospital Universitário Oswaldo Cruz e o Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco pertencentes ao Campus Santo Amaro desta UPE são Hospitais Escolas de grande porte.
- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheram o Relatório no sistema Gcon do corrente mês, sempre que realizamos o monitoramento solicitamos ao Ouvidor preencher e encaminhar o relatório relativo a cada mês no sistema Gcon;
- Propostas de Realizações de Palestras sobre Ouvidoria para disseminar ainda mais nos nossos Campus esta ferramenta tão importante e necessária, em parceria com a Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/PRODEP.



- Sugerimos que na menção honrosa anual esta SCGE/PE estabelecer novos critérios de premiação, considerando que a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco é composta de Ouvidorias de Grande, Médio e Pequeno porte. Sendo mais proativa a Resolutividade de Ouvidorias Pequenas com pouquíssimas demandas;

**Pontos Fortes:**

- Em parceria com a Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/PRODEP, no próximo mês/abril realizaremos a palestra com Karla Júlia, sobre Assédio Moral;
- Atingimos a nota 10,0, no nosso Portal da Transparência, onde sistematicamente realizamos o Monitoramento;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE;
- Portal desta Universidade, com todas as informações necessárias aos nossos Gestores;
- Mesmo com a dificuldade por se tratar de uma Instituição *Multicampi*, alcançamos a Resolutividade maior do que 85%, estabelecida pelo BID;
- Participação na primeira Reunião Sistemática da SCGE/PE;
- Com os indícios de Assédio Moral são relevantes na nossa Instituição, sugerimos em parceria com a Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/Prodep, palestras para os Gestores de nossa Instituição;



- Interação da Ouvidoria com Gestores de diversas áreas acadêmicas e administrativa desta Universidade de Pernambuco.

**Maria do Rosário Lapenda**

**Recife, 20 de abril de 2018.**

**Ouvidoria Central UPE**