

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

Setembro 2018

Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	6	14,2	-	-	6	14,29	11	26,1	17	40,4	2	4,7	42	28,3
Ouvidoria CISAM	2	7,4	-	-	-	-	23	85,1	2	7,4	-	-	27	18,2
Ouvidoria HUOC	1	3,7	1	3,7	-	-	19	70,0	6	22,2	-	-	27	18,2
Ouvidoria PROCAPE	1	1,9	2	3,8	-	-	9	17,3	39	75	1	1,9	52	35,1
TOTAL GERAL	10	6,7	3	2,0	6	4,0	62	41,8	64	43,2	3	2,0	148	100

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

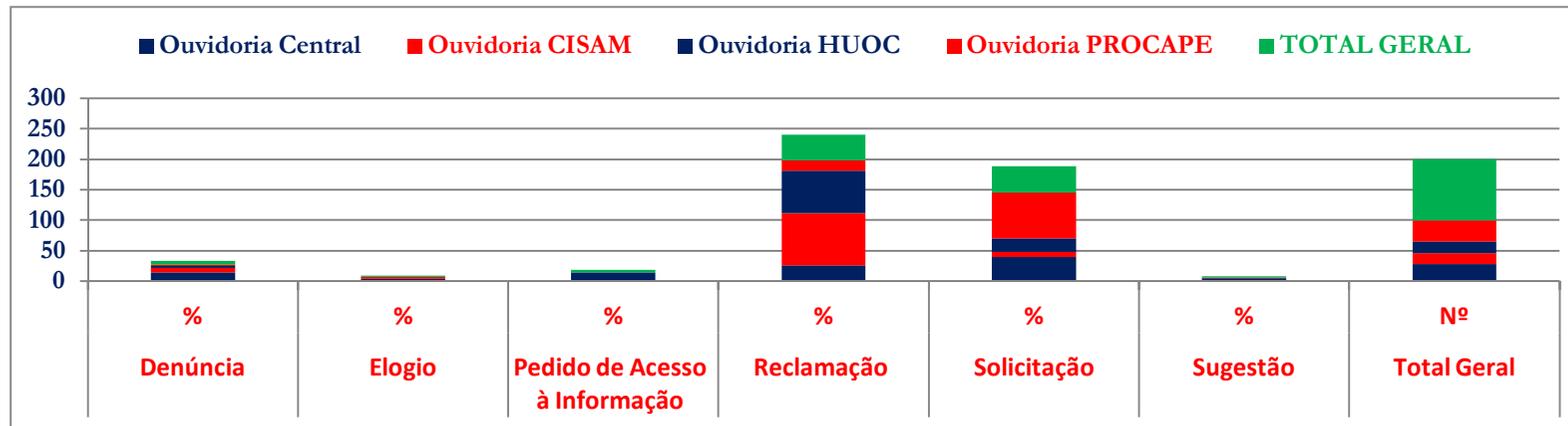


Gráfico Ouvidoria Central /setembro 2018

Quadro: Resolutividade das Manifestações: setembro/ 2018

Resolutividade Unidade	Total Geral de Manifestações	Manifestações Concluídas no Prazo		Diferença	
	Nº	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	42	37	88,1	5	11,9
Ouvidoria CISAM	27	25	92,5	2	7,8
Ouvidoria HUOC	27	15	55,5	12	44,5
Ouvidoria PROCAPE	52	1	1,9	51	49
TOTAL GERAL	148	78	52,7	70	47,2

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

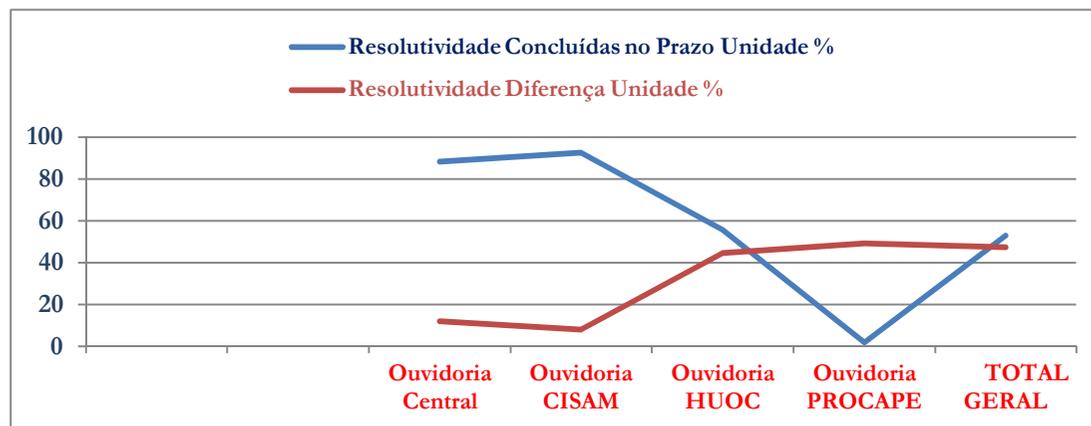


Gráfico Ouvidoria Central/setembro 2018

A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês de setembro do corrente ano recebeu 148 (cento e quarenta e oito) manifestações. Quarenta e duas (42) registradas na Ouvidoria Central. Sendo seis (6) Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Sob-registros: [67568](#), [67562](#), [68840](#), [69307](#), [69669](#), [69324](#). Vinte e sete (7), na Ouvidoria do CISAM. Vinte e sete (27) na Ouvidoria do HUOC e cinquenta e duas (52) Ouvidoria do PROCAPE.



Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu 88,1%. A Ouvidoria Setorial do CISAM 92,5 %. O HOUC 55,5 % com e o PROCAPE com 1,9%.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de 59,5, em função das pouquíssimas resolutividades das Ouvidorias do HUOC e PROCAPE.

Quanto à Pesquisa de Satisfação foram respondidas 8 (oito) na Ouvidoria Central preenchidas por acessos de manifestantes cidadãos usuários no total de 7 (sete) e um (1) servidor público. Na Ouvidoria do CISAM um registro de um cidadão usuário. Na Ouvidoria do HUOC registramos uma pesquisa de satisfação realizada por um cidadão usuário. 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 das **Ouvidorias** do HOUC e PROCAPE.

Os assuntos mais relevantes e recorrentes neste mês de setembro de 2018:



Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI: Recurso ao Pedido de Acesso à Informação sob protocolo 201854991, compras de *e books*, Portaria nomeação Concursados, Quantitativo de Técnicos em gestão Universitária, Quantitativo de Técnicos em Laboratório.

Disciplina Anatomia ICB, Turma de ciências Sociais, Cadeiras de eletrônica, analogia e eletrônica Digital, Mestrado de Desenvolvimento Sustentável, Concurso Caetés, Plantão CISAM, Biblioteca Central, Mobilidade Acadêmica, Conduta Docente, Divisão Estágio, Cirurgia não realizada por falta de Reagente etc.

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

Cisam: Questionamento Gratificação, Qualidade da Residência Médica, Falta de Orelhões e telefones convencionais para contato no âmbito da Instituição, Consultas Adiadas, Dificuldades contatos com o alô CISAM, Erros na marcação de Exames, Prontuários não localizados para realização de Consultas, Medicação aplicada em paciente Alérgico, Atrasos em atendimentos Médicos.

Huoc: Agressão enfermeira a Paciente, Mau atendimento a paciente com incontinência Urinária, Falta de sensibilidade de atendimento corpo de Enfermagem, Dificuldades de relacionamentos Interpessoais, Prontuário Extraviado, Prática abusiva por parte da Gerência, Dificuldades de marcação de Consultas, Exames não Realizados, Esgotos Abertos, Dificuldades em realizar Biópsias, Cirurgias não Realizadas etc.



Procape: Dificuldades de marcação consultas, consultas retorno e Exames, Dificuldades de pré agendamento pelo *Site*, Dificuldades para solicitação de laudos Médicos, Mau atendimento equipe de Enfermagem, Mau atendimento durante a consulta Médica, Dificuldades para avaliação Neurológica, Demora resultados de exames etc

Ações de Melhoria:

- Sistema *Gcon* sempre apresenta morosidade para seu acesso. Temos que repetir inúmeras vezes o *login*, a senha e os caracteres para o acesso;
- Ouvidoria do HUOC e PROCAPE não preencheram, até o presente momento, os Relatórios no Sistema *Gcon* do corrente mês, sempre que realizamos o monitoramento, solicitamos aos Ouvidores preencherem e encaminharem o relatório relativo a cada mês no sistema *Gcon*;
- Maior Resolutividade na Rede de Ouvidoria UPE: Este mês a ouvidoria do Huoc e Procape não atingiram o percentual de 85% acordados com o Banco Interamericano de Desenvolvimento;

Pontos Fortes:

- Neste mês próximo passado realizamos diversas ações para a implantação da Carta de Serviços desta UPE;
- Várias reuniões com Gestores Institucionais sobre a implantação da Carta de Serviços;



- Mantivemos contato com a Coordenação das Ações de Transparência em observância ao Ofício nº 279/18 da SCGE para informações para atualização da data das últimas informações realizadas pelo monitoramento da LAI desta UPE;
- Contato com todos os Gestores do diverso *Campus* para solicitar dados atualizados dos convênios, Contratos, Terceirizados, Servidores, para atualização do Portal da Transparência desta Instituição;
- Reunião com o Núcleo de Tecnologia /NCTI;
- Comparecimento à reunião de Monitoramento na Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco:
- Este relatório consta com os dados da Rede de Ouvidoria UPE por ser divulgado na nossa página no nosso Portal WWW.UPE.br e anualmente entra nos diversos dados numéricos e estatísticos divulgados pela Universidade de Pernambuco/UPE como: Dados Institucionais, Comissão Permanente de Avaliação Acadêmica, dentre outros;
- Demandas recebidas de cunho nacional e internacional;
- Manifestações recebidas através da *fanpage* Institucional e telefone da Ouvidoria Central;
- Divulgação e Monitoramento da Rede de Ouvidoria da UPE, com a divulgação do relatório mensal da Rede na página da Ouvidoria Central no *site* WWW.upe.br;

Maria do Rosário Lapenda

Recife, 23 de outubro de 2018. Ouvidoria Central UPE