

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

**Dados Quantitativos das Manifestações da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE**

**Fevereiro 2019**

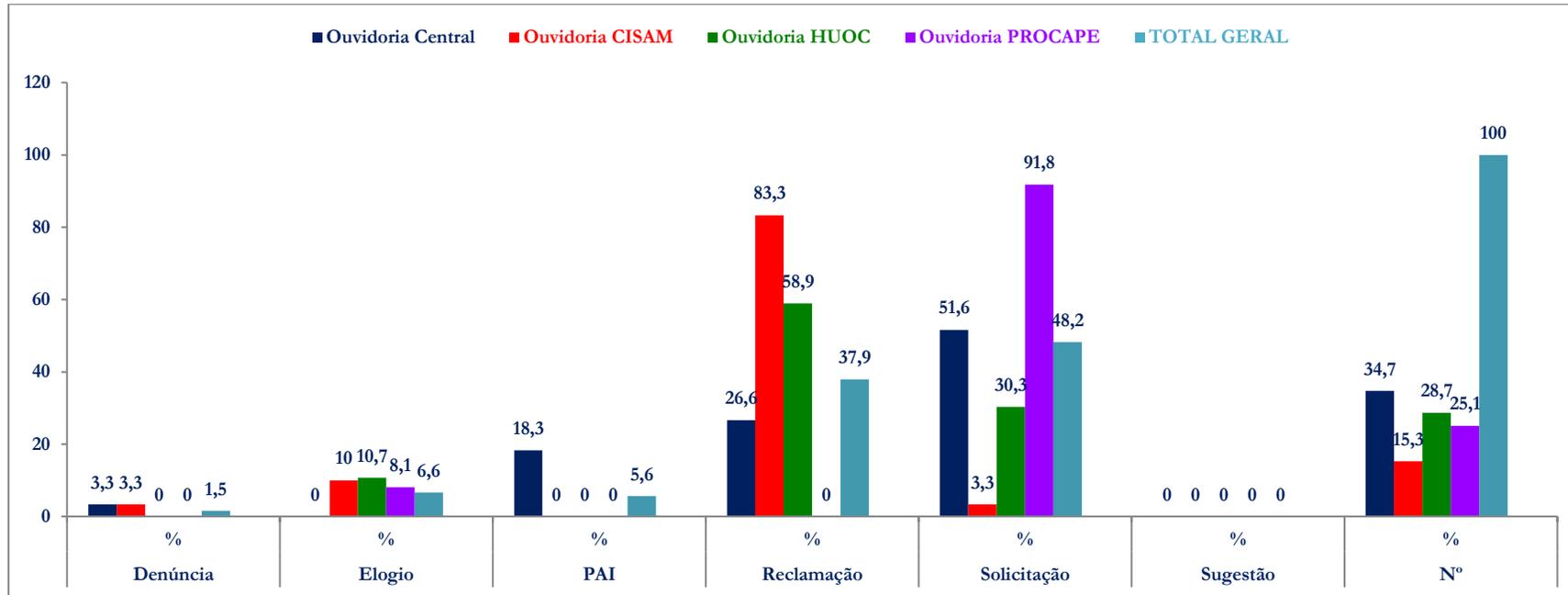
**Quadro 1: Natureza das Manifestações:**

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	2	3,3	-	-	11	18,3	16	26,6	31	51,6	-	-	60
Ouvidoria CISAM	1	3,3	3	10,0	-	-	25	83,3	1	3,3	-	-	30	15,3
Ouvidoria HUOC	-	-	6	10,7	-	-	33	58,9	17	30,3	-	-	56	28,7
Ouvidoria PROCAPE	-	-	4	8,1	-	-	-	-	45	91,8	-	-	49	25,1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>3</b>	<b>1,5</b>	<b>13</b>	<b>6,6</b>	<b>11</b>	<b>5,6</b>	<b>74</b>	<b>37,9</b>	<b>94</b>	<b>48,2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

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

Gráfico1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE fevereiro 2019.



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

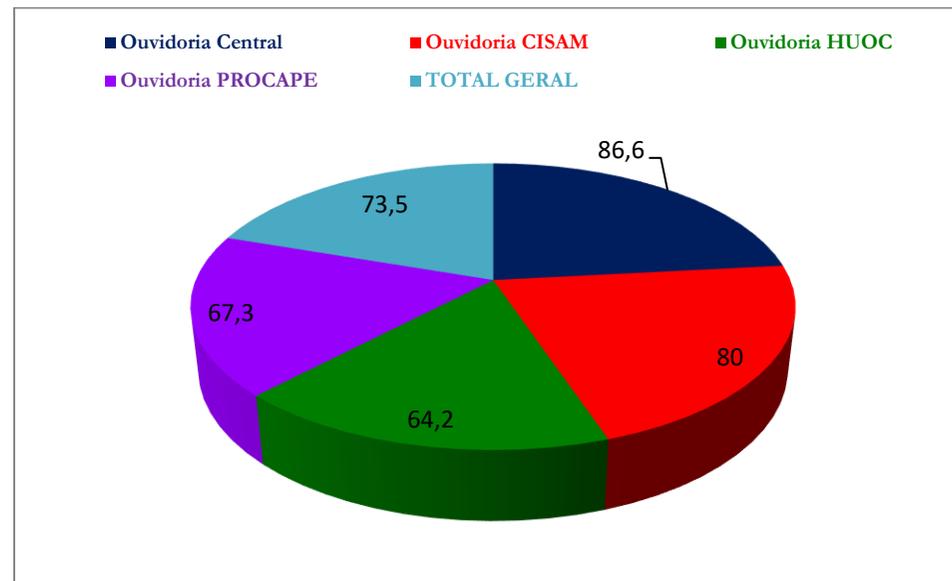


**Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: fevereiro de 2019**

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	86,6	13,3
Ouvidoria CISAM	80,0	20,0
Ouvidoria HUOC	64,2	35,8
Ouvidoria PROCAPE	67,3	32,7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>73,5</b>	<b>26,5</b>

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

**Gráfico 2: Natureza total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE  
fevereiro 2019.**



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



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês de fevereiro** de 2019, recebeu **195 (cento e noventa e cinco) manifestações**. Sessenta registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 34,7%. Sendo 11 (onze) Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n<sup>os</sup>, 10698, 11048, 11644, 12703, 13499, 13759, 13937, 15652, 15893, 17290, 17354. Ouvidoria do CISAM, 30 (trinta) manifestações, perfazendo 15,3% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC, 56 (cinquenta e seis ),com um total de 28,7% das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE 49 (quarenta e nove) manifestações, perfazendo um total de 25,1%.

Quanto à resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **86,6%**. A Ouvidoria do CISAM **80,0%**. A do HOUC com **64,2%** e o PROCAPE com **67,3%**.

Se considerarmos a média da resolutividade da Rede de Ouvidoria da UPE, este mês alcançamos o patamar de **73,5%**.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central 13 (treze) questionários: um respondidos por um servidor público e doze (doze) por cidadãos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM, um cidadão usuário respondeu a Pesquisa de Satisfação. Na Ouvidoria do HUOC foram realizadas 11 (onze) pesquisas de satisfação, uma através de Órgão do Governo. Sete tiveram o conhecimento da Ouvidoria, através de amigos. Dois realizaram a pesquisa através da internet e uma pessoa através da mídia. No PROCAPE não houve registros de Pesquisas 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 reincidentes neste mês de fevereiro 2019:**

**Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAI:** Concurso 2017, Contratação Docente Temporários, Quantitativo Servidores, Quantitativo Servidores de TI, Seleção Simplificada Docente, UPE, Concurso PM Petrolina, Concurso Prefeitura de Petrolina, Concurso ADRAGO Choque Disciplinas, Ementas Disciplinas Engenharia, Banca Examinadora POLI, Bolsa Permanência, Empenho não pago a Fornecedor, SISU, Biblioteca Central, Infraestrutura Campus Caruaru, Apólice Seguros Alunos FCM, Choque de disciplinas, Aluguel de Carro, Solicitação entrevista com Pedagogo/HUOC, Limpeza Campus Garanhuns, Matrícula PROLINFO, Seleção Simplificada ESEF, Colação de Grau FENSG, etc.

**Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**CISAM:** Dificuldades de contato com o alô CISAM, 08000, não Atende, Dificuldades de Marcar Consultas através do 3302-1700/ 3302-1701, Elogio ao Gestor do CISAM, Paciente retirada do repouso para ceder lugar a outra Paciente, Aparelhos para realização de exames Quebrados, Elogio a terceirizados do Setor, Relato de infestação por Aedes Aegypti, UTI- NEO agradecimento pelo Atendimento, Atendimento inadequado da Assistente Social, Atendimento Inadequado na UCI – 3, Atendimento inadequado no setor de Marcação de Consultas, Tratamento inadequado se servidor a paciente no Setor de Alto Risco, etc.

**HUOC:** Elogios a Organização do Hospital, Elogios a médicos, enfermeiros, servidores e servidores da limpeza, Insatisfação com o Atendimento, Demora em receber Exames, Dificuldades e demora em realizar Cirurgias, Dificuldade para retirar Cateteres, Cirurgias Suspensas, Falta de material para realizar Exames, Dificuldades para marcação de exames Laboratoriais e Biopsias, Abertura portão Oncologia, Dificuldades em marcar Consultas, etc.

**PROCAPE:** Dificuldades para Marcação para a primeira Consulta, Consultas de Retorno, Consulta para acompanhamento Ambulatorial, Renovação de Receita, Elogio ao gerente do setor Marcação de Consultas e a Servidora, etc.

**Ações de Melhoria:**



- Apesar da constante divulgação das Leis que regem o Sistema de Ouvidoria do Estado de Pernambuco encontramos gestores que não demandam o retorno aos pareceres das manifestações em prazo hábil estabelecidos pelas Leis.
- Dificuldades no Gcon;

**Pontos Fortes:**

- Emissão de Relatórios para postagem na página institucional da UPE/Ouvidoria;
- Reunião com a Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/UNIAS/PRODEP/UPE para participação no Ciclo Anual de Palestras 2019, sobre a Ouvidoria, para maior conscientização dos Gestores desta UPE;
- Emissão de um questionário a todo Campus e Comunidade Universitária para averiguarmos o conhecimento da nossa Rede de Ouvidorias, como também sua normatizações.

**Maria do Rosário Lapenda. Recife 21 de fevereiro de 2019.**