

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Agosto 2019

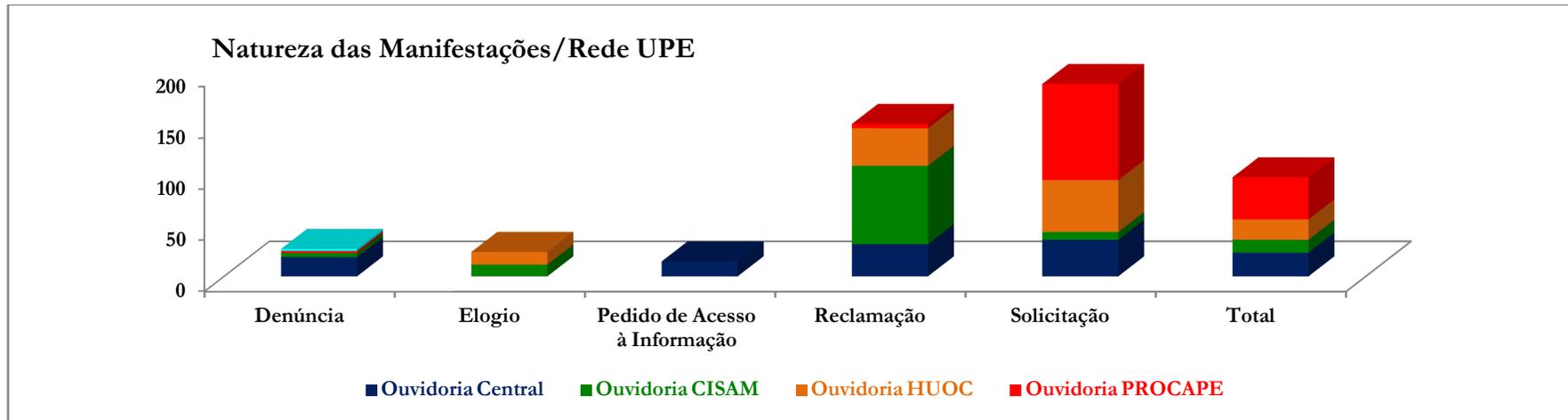
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	9	18,7	-	-	7	14,5	15	31,2	17	35,4	-	-	48	23,0
Ouvidoria CISAM	1	3,8	3	11,5	-	-	20	76,9	2	7,6	-	-	26	12,5
Ouvidoria HUOC	-	-	5	12,2	-	-	15	36,5	21	51,2	-	-	41	19,7
Ouvidoria PROCAPE	2	2,1	-	-	-	-	4	4,3	87	93,5	-	-	93	41,7
TOTAL GERAL	12	5,7	8	3,8	7	3,3	54	21,9	127	61,0	-	-	208	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE agosto 2019



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

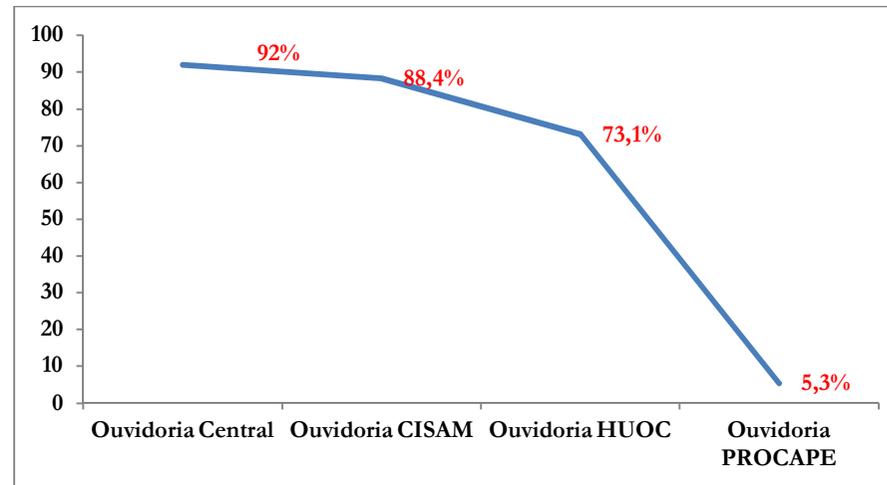


Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: agosto de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	92,0	8,0
Ouvidoria CISAM	88,4	11,6
Ouvidoria HUOC	73,1	26,9
Ouvidoria PROCAPE	5,3	94,7

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

Gráfico 2: Resolutividade total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE agosto 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 agosto** de **2019**, recebeu 208 (duzentos e oito) manifestações. Quarenta e oito registradas na Ouvidoria Central registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 23,0% %. Sendo sete (7) , Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n°s, [62670](#), [63616](#), [63701](#), [64933](#), [66988](#), [67869](#), [68088](#) Perfazendo um total de 14,5%. A Ouvidoria do CISAM registrou 26 (vinte e seis) manifestações, perfazendo 12,5% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 41 (quarenta e uma), com um total de 19,7 % das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 93 (noventa e três) manifestações, perfazendo um total de 41,7 %.



Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **92%**. A Ouvidoria do CISAM **88,4%**. A do HOUUC **73,1%**, com **5,3%** PROCAPE.

Quanto à Pesquisa de Satisfação registramos na Ouvidoria Central nenhum registro de pesquisa de satisfação pelos usuários. Nas Ouvidorias do CISAM foram realizadas uma pesquisa por servidor público estadual e 6 (seis) por cidadão usuário. Quatro por cidadão usuário. Nas Ouvidorias do HUOC, um cidadão usuário e do PROCAPE não houve registros da pesquisa de satisfação..

Observamos também até o presente momento o não preenchimento dos Pontos Fortes e Proposição de Ações de Melhorias das Ouvidorias do HOUUC e PROCAPE.

Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de agosto 2019:

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIs: Pedidos de Documentações, Docentes Curso de Direito (dois pedidos), Recurso, Contratação Docentes, Quantitativo Técnicos de Informática, Processo Licitatórios. Não comparecimento ao expediente, Contratos Temporários de Docentes, Posicionamentos Políticos, Critérios para servidores à disposição, Assédio Moral Docente, Dispensa de Licitação, Mobilidade Acadêmica, Demora na emissão de Certificados de Pós Graduação e Diplomas de Graduação, Ausência de docente em Sala de Aulas, Colegiado de Geografia, PREVUPE, Infraestrutura Campus Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP, Emissão de boletos do SSA, Marcação de Consultas, Pagamento Bolsa Permanência, Remanejamento, Quantitativo de Servidores, Processo de Ingresso, etc

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Infraestrutura geral da Unidade, Elogios ao setor SAE, Elogio ao funcionário da Limpeza, Agradecimentos pelo Atendimento Médicos, Dificuldades de Marcação de Consultas 0800, Consultas não Realizadas, Cirurgia não Realizada, Solicitação de melhorias na Unidade de Saúde, Insatisfação com a sala de Vacinas, Dificuldades de realizar Videohisteroscopia cirurgica, Superlotação Maternidade, Atendimento inadequado na Sala de Vacina, Falta de fichas para atendimento na sala de vacina dentro do Horário, Consultas não Realizadas, Desorganização nas Marcações de Consultas, Informações sobre Marcações de Consultas. etc.



HUOC: Elogios à equipe do Isolamento Infantil, Marcação de Consultas e a Ouvidoria. Falta de água no Laboratório, Desconforto sala de Tomografia, Registro médico tratamento inadequado da Paciente, Consultas e Exames Desmarcados, Prontuários Extraviados, Paciente a espera de medicação para Quimioterapia, Cirurgias não Realizadas, Exames prontos e cirurgias não Realizadas, Dificuldades para marcar procedimentos Médicos, Falta de leito para pós Cirurgia, Dificuldades para realizar exames pós Cirúrgicos, Falta de aparelhos médicos para realizar exames e Procedimentos etc

PROCAPE: Furto Banheiro, Furto Emergência, Dificuldades para realização de Exames, Demora na entrega de Exames, Dificuldades na emissão de pareceres Cardiológicos, Dificuldades para marcação e remarcação de Consultas, Dificuldades em marcar consultas de Retorno, Solicitação de troca de Médicos, etc.

Ações de Melhoria:

- * Dificuldades constantes no Sistema Gcon e neste mês na net pe conectado que prejudicam as resolutividades das manifestações.
- * Dificuldade na implementação de VNP/pe conectado na máquina doméstica para trabalho necessário em home office para melhor resolutividade das demandas.
- * Comunicação difícil na alteração do Portal da Transparência, onde nesta Instituição alteramos e atualizamos o nosso portal e no atual, as informações constam referentes ao mês de abril 2019. Este ano foi de muitas mudanças de cargos e quem visualiza o atual portal terá informações do mês referido. Trabalho duplo para todos os envolvidos.
- * Mais treinamento para o atual Portal da Transparência, apesar da excelência de Luiz Geraldo, não podemos assimilar informações com um só encontro. Considerando que o trabalho não é só direcionado a esta ação.

* Protocolos não concluídos: Denúncias 201969678, 201969679.



Pontos Fortes:

Reunião com a Vice Reitora para assuntos inerente a ouvidoria e a transparência ativa e passiva desta UPE.

* Várias ações para divulgação da Carta de Serviços desta UPE, mas até a presente data, não houve a publicação.

* Participação reunião no Conselho Universitário para informar a necessidade da publicação da Carta de Serviços desta UPE, como também maior resolutividade na conclusão dos Pedidos de Acesso à Informação/PAI.

* Solicitação do VPN ao NCTI desta UPE, mas sem retorno, pois a coordenação necessidade de um parecer da Coordenação da Rede/OGE.

* No questionário da Avaliação da Comissão Permanente de Avaliação Institucional/CPA, consta uma enquete sobre o conhecimento e uso da nossa rede de Ouvidorias para a nossa comunidade acadêmica.

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 31 de agosto de 2019.