



UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Outubro 2019

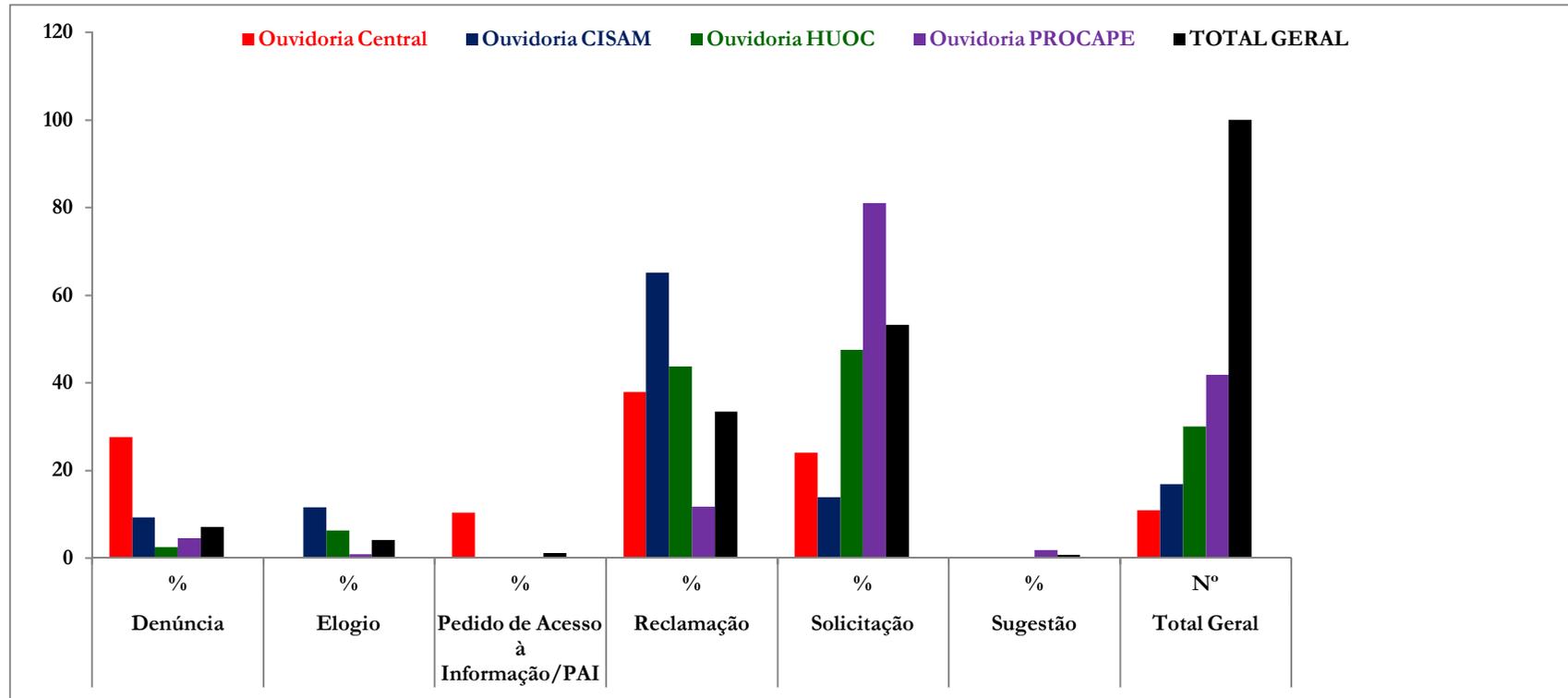
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	8	27,59	-	-	3	10,34	11	37,93	7	24,14	-	-	29	10,9
Ouvidoria CISAM	4	9,30	5	11,63	-	-	28	65,12	6	13,95	-	-	45	16,9
Ouvidoria HUOC	2	2,50	5	6,25	-	-	35	43,75	38	47,50	-	-	80	30,1
Ouvidoria PROCAPE	5	4,50	1	0,90	-	-	13	11,71	90	81,08	2	1,80	111	41,8
TOTAL GERAL	19	7,1	11	4,1	3	1,1	89	33,5	141	53,2	2	0,7	265	100

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

Gráfico1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE Outubro 2019



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

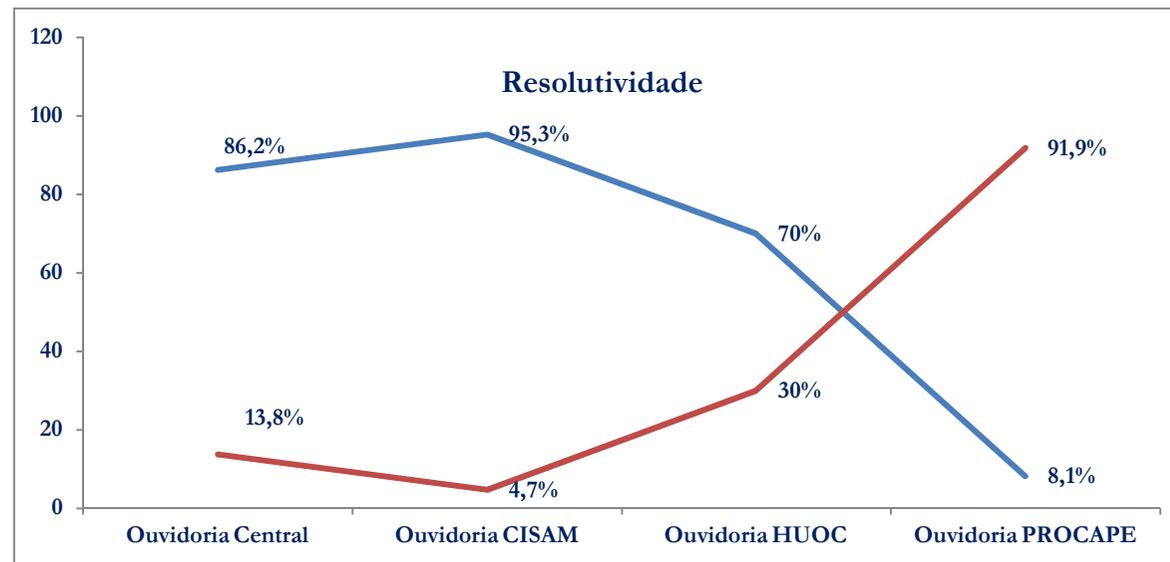


Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: Outubro de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	86,2	13,8
Ouvidoria CISAM	95,3	4,7
Ouvidoria HUOC	70,0	30
Ouvidoria PROCAPE	8,1	91,9

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

Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações Rede Ouvidoria UPE Outubro 2019



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



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no mês outubro de 2019, recebeu 265 (duzentos e sessenta e cinco) Vinte e nove registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 10,9% . Sendo 3 (três), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n°s, [80057](#), [89875](#), [89881](#) Perfazendo um total de 1,1%. A Ouvidoria do CISAM registrou 45 (quarenta e cinco) manifestações, perfazendo 16,9 % das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 80 (oitenta),com um total de 30,1% das manifestações e na Ouvidoria do PROCAPE, 111 (cento e onze) manifestações, perfazendo um total de 41,8%.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu 82,2%. A Ouvidoria do CISAM 95,3%. A do HOUC com 70,0% e a Ouvidoria do PROCAPE, com 8,1 %.

Quanto à Pesquisa de Satisfação não houve registros pelos usuários na Ouvidoria Central. Na Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM foram realizadas 6 (seis) pesquisas: duas por servidor público estadual e 4 (quatro) por cidadão usuário . Nas Ouvidorias do HUOC 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 HOUC e PROCAPE.

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

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIs: Nomes docentes que ministram Disciplinas no Curso de Bacharelato no Campus Mata Sul, Pedidos de Documentações,Quantitativo Docentes UPE.

Manifestações: Não comparecimento Docente sala de Aulas, Resolução CONSUN, Destrato a Servidor, Preceptoría em Instituições Privadas, Posturas Docentes, ituação Funcional/Acumulo de Cargos, Insatisfação co parecer Gestor,Atraso Salário/PREVUPE, Revalidação Diplomas, Pagamento Docentes Temporários,Consultas Médicas, Emissão de Certificados,



Lançamento notas Siga antes de entregar ao discente a Avaliação, Termo de dependência Administrativa, Previsão Pagamentos Empenhos, Concurso Advogado etc

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Irregularidade de Agente Público, Irregularidade Serviços Terceirizados, Postura inadequada de Profissionais, Elogios: Servidores envolvidos na Semana Universitária, Comemoração Mundial Segurança do Paciente CISAM, Atendimentos Humanizados, Servidores Terceirizados, Dificuldades de Marcar Consultas, Consultas não Realizadas, Dificuldades de Marcar Consultas pelo alô CISAM, Atendimentos Médicos não realizados por Prioridade de Idade, Conduta Médica etc.

HUOC: Atendimento médico inadequado Idoso, Negligência Médica, Elogios: Enfermeira setor de Curativos, Setor marcação de consultas, Pré- agendamento de Consultas. Falta de medicamentos na Farmácia, Dificuldades e agendamento de Cirurgias, Mau Atendimento funcionário portão B, Mau Atendimento em Setores, Dificuldades de pré-agendamento de Consultas, Furto Bicicleta, Insatisfação no atendimento em diversos Setores, Falta de material de uso Cirúrgico, Dificuldades para agendamento de Exames Laboratoriais etc.

PROCAPE: Irregularidades Setor de Radiologia, Cobrança de exames no setor de Raio X. Elogio: Equipe da Emergência, Lotação Emergência, Tratamento inadequado Vigilância, Dificuldades para marcação de Consultas, Dificuldades para renovação de Receitas, Mau atendimento Médico, Dificuldades de marcação consultas Sistema, Aparelhos para realização de exames Quebrados, Não atendimento na Emergência, Dificuldades para marcação retorno Consultas, Dificuldades para marcação de Exames, Solicitação de troca de Médicos, Servidores para marcação de exames Noturnos, etc.

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 30 de novembro de 2019.