

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Dezembro 2019

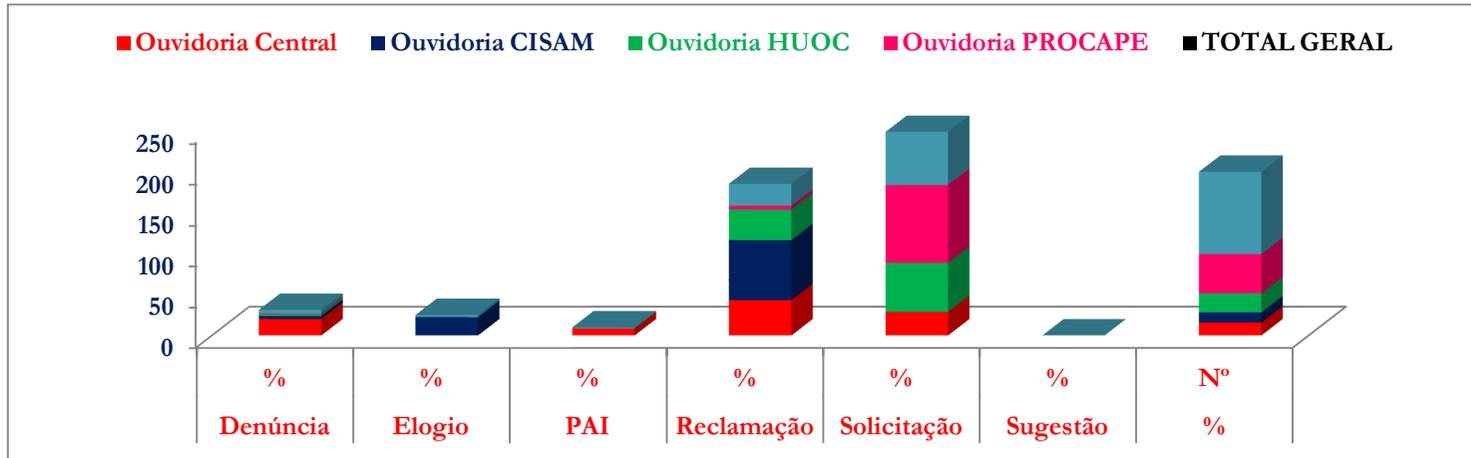
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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	7	20,0	-	-	3	8,5	15	42,8	10	28,5	-	-	35	15,8
Ouvidoria CISAM	1	3,7	6	22,2	-	-	20	74,0	-	-	-	-	27	12,2
Ouvidoria HUOC	1	1,9	-	-	-	-	19	37,2	31	60,7	-	-	51	23,0
Ouvidoria PROCAPE	1	0,9	-	-	-	-	5	4,6	102	94,4	-	-	108	48,8
TOTAL GERAL	10	4,5	6	2,7	3	1,3	59	26,6	143	64,7	-	-	221	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE dezembro 2019



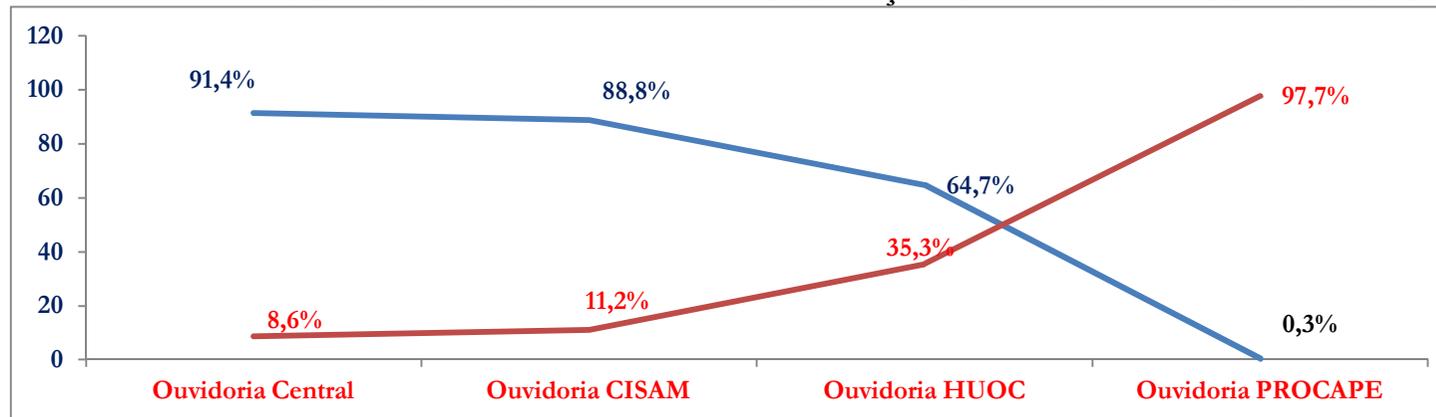
Fonte: Sistema G.con/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 2: Resolutividade das Manifestações: dezembro de 2019

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	91,4	8,6
Ouvidoria CISAM	88,8	11,2
Ouvidoria HUOC	64,7	35,3
Ouvidoria PROCAPE	0,3	97,7

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

Gráfico 2: Resolutividade total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE dezembro 2019



Fonte: Sistema *G.con*/ATI (Gestão de

Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês dezembro de 2019**, recebeu um total geral de 355 (trezentos e cinquenta e cinco) demandas.

35 (trinta e cinco) registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual 15,8%. Sendo 3 (três), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n^{os}, 101899, 102690, 105904, perfazendo um total de 1,3%.

A Ouvidoria do CISAM registrou 27 (vinte e sete) manifestações, perfazendo 12,2% das manifestações.

Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 51 (cinquenta e uma), com um total de 23,0% das manifestações.

Na Ouvidoria do PROCAPE, 108 (cento e oito) manifestações, perfazendo um total de 48,8%.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu **91,4%**. A Ouvidoria do CISAM **88,8 %**. A do HUOC com **64,7 %** e a Ouvidoria do PROCAPE, **0,3**com %.

Quanto à Pesquisa de Satisfação: na Ouvidoria Central não houve registro. Na Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM, também não apresentou pesquisa de satisfação. Na Ouvidoria do HUOC, uma pesquisa respondida por um cidadão usuário. 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 CISAM, HUOC e PROCAPE.

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

Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIS: Documentação Concurso de Docente Direito, Vagas para Docentes no Curso de Serviço Social, Disciplinas dos Cursos de Literaturas Africanas de Língua Portuguesa, Literatura Afro-Brasileira ou disciplinas afins. Literaturas Indígenas

Manifestação Registrada na Ouvidoria Central: Conduta Inadequada Docente , Seleção para Docente Associado, Falta de Medicamento Unidade Hospitalar, Dificuldade de Acesso ao Portal de Transparência, Contestação Gabarito SSA, Fiscalização SSA,



Your complimentary
use period has ended.
Thank you for using
PDF Complete.

[Click Here to upgrade to
Unlimited Pages and Expanded Features](#)



Dificuldade de Acesso Calçada Campus santo Amaro, Processo Seletivo NEAD, Notas Siga, Horário Atendimento Campus Salgueiro, Atraso Pagamento Prestadores de Serviços.Inscrição SSA, Dificuldades de Marcação Consultas, Dificuldade de Acesso Siga, Pagamento de Gratificação de Plantão, Concurso 2017/Cargo Advogado.

Ouvidorias Complexo Hospitalar:

CISAM: Conduta Médica Inadequada Sala de Parto Elogios e Agradecimentos aos atendimentos Médicos e de Servidores, Conduta Inadequada Enfermagem, Dificuldades de Marcação Consultas por Telefone (reincidente), Ar Condicionado sem Funcionar NE Enfermarias, Falta de Higiene em Banheiros de Ambulatórios, Demora em Realizar Exames em RN, etc.

HUOC: Elogio ao Atendimento e Organização na Prestação de Serviços a População pelo, HOUOC, Assédio Sexual, Desentendimento Servidores, Procedimento Medicamentoso mal Administrado, Não Realização de Cirurgias Emergenciais, Procedimento Inadequado na Coleta se Sangue, Desaparecimento de Peças Pessoais no Bloco Cirúrgico, Horário não Obedecido na Sala de Vacina, Demora na Entrega de Exames, Falta de Aparelho para Leitura de Exames de Imagens, Falta de Filmes para Realização de Exames de Imagens, Ausência de Funcionários para Atender Setores de Biópsia e Neurologia, demora na Liberação de Medicamentos, Mau Atendimento, Dificuldades para Localizar Prontuários, Falta de Leitos para Internação, Dificuldades para Agendar Fisioterapia, Biópsia Marcada e não Realizada, Dificuldades para Marcar, Remarcar Consultas e Exames etc.

PROCAPE: Irregularidades Setor de Radiologia, Ausência Assistência Fonoaudiologia, Demora na Colocação de Marca - passos, Mau Atendimento Vigilância na Emergência etc.

Maria do Rosário Lapenda.

Recife 10 de janeiro de 2020.