

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

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

Novembro 2019

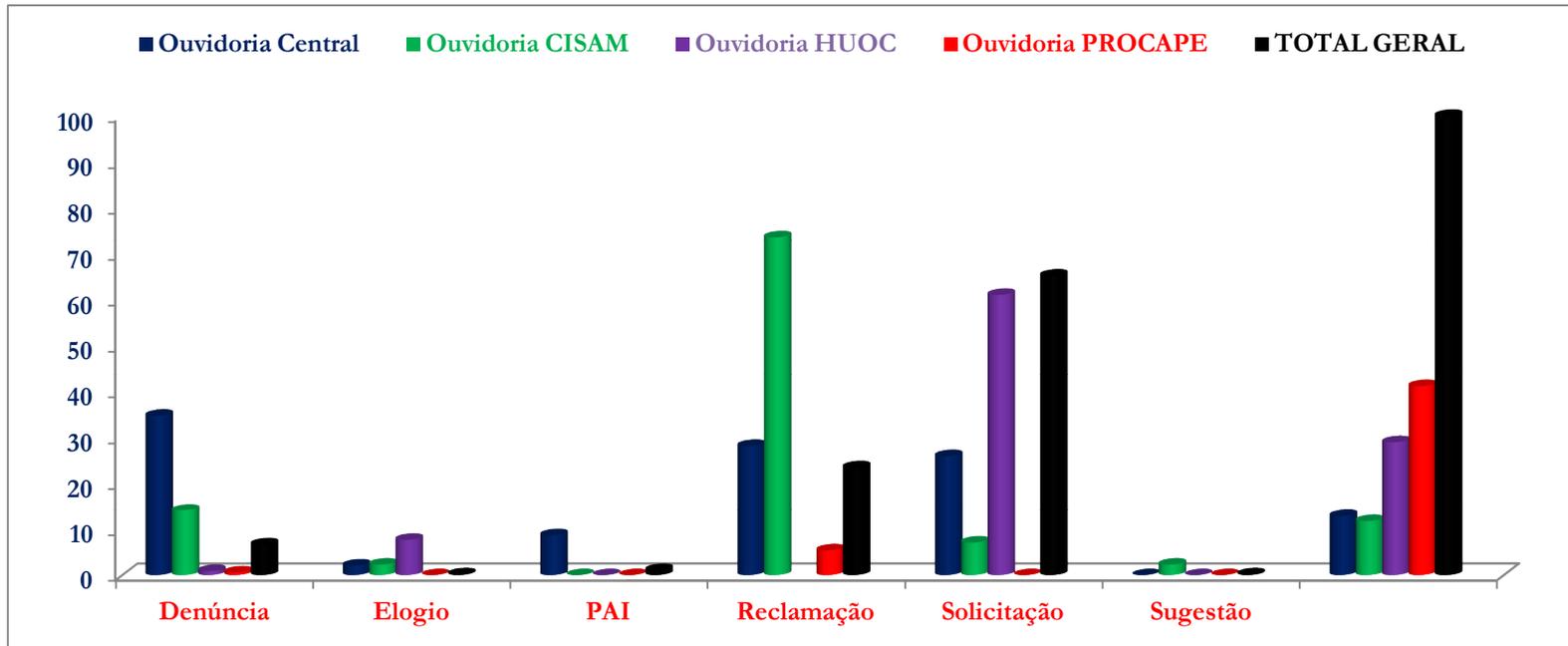
Quadro 1: Natureza das Manifestações:

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

| Natureza<br>Unidade  | Denúncia |      | Elogio |     | Pedido de Acesso à<br>Informação/LAI |     | Reclamação |      | Solicitação |      | Sugestão |     | TOTAL GERAL |      |
|----------------------|----------|------|--------|-----|--------------------------------------|-----|------------|------|-------------|------|----------|-----|-------------|------|
|                      | Nº       | %    | Nº     | %   | Nº                                   | %   | Nº         | %    | Nº          | %    | Nº       | %   | Nº          | Nº   |
| Ouvidoria Central    | 16       | 34,7 | 1      | 2,1 | 4                                    | 8,7 | 13         | 28,2 | 12          | 26,0 | -        | -   | 46          | 12,9 |
| Ouvidoria CISAM      | 6        | 14,2 | 1      | 2,3 | -                                    | -   | 31         | 73,8 | 3           | 7,1  | 1        | 2,3 | 42          | 11,8 |
| Ouvidoria HUOC       | 1        | 0,9  | 8      | 7,7 | -                                    | -   | 31         |      | 63          | 61,1 | -        | -   | 103         | 29,0 |
| Ouvidoria<br>PROCAPE | 1        | 0,6  | -      | -   | -                                    | -   | 9          | 5,4  | 154         | -    | -        | -   | 164         | 41,1 |
| TOTAL GERAL          | 24       | 6,7  | 10     | 0,2 | 4                                    | 1,1 | 84         | 23,6 | 232         | 65,3 | 1        | 0,2 | 355         | 100  |

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações Rede Ouvidoria UPE novembro 2019



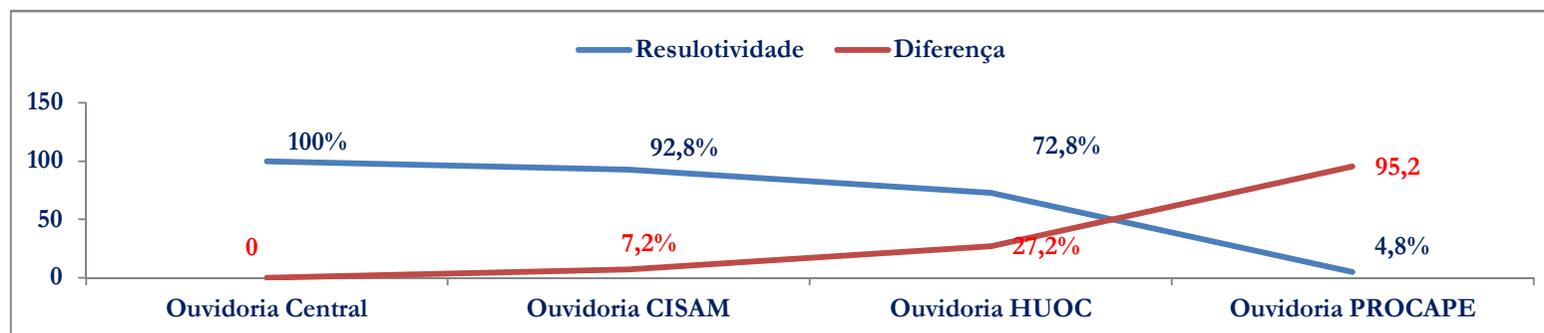
Fonte: Sistema G.con/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

| Rede Ouvidoria    | Resolutividade |           |
|-------------------|----------------|-----------|
|                   | Percentual     | Diferença |
| Ouvidoria Central | 100            | 0         |
| Ouvidoria CISAM   | 92,8           | 7,2       |
| Ouvidoria HUOC    | 72,8           | 27,2      |
| Ouvidoria PROCAPE | 4,8            | 95,2      |

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

**Gráfico 2: Resolutividade total das Manifestações Rede Ouvidoria UPE novembro 2019**



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



A Rede de Ouvidoria da Universidade de Pernambuco/UPE, no **mês novembro de 2019**, recebeu 46 (quarenta e seis) registradas na Ouvidoria Central, perfazendo um percentual de 12,9 %. Sendo 4 (quatro), Pedidos de Acesso à Informação/PAIs. Protocolos n°s, 91244, 95652, 95662, 96736, perfazendo um total de 1,1%. Total Geral de Manifestações 355 (trezentos e cinquenta e cinco) demandas.

A Ouvidoria do CISAM registrou 42 (quarenta e duas) manifestações, perfazendo 11,8% das manifestações.

Na Ouvidoria do HUOC foram registradas 103 (cento e três), com um total de 29,0 % das manifestações.

Na Ouvidoria do PROCAPE, 164 (cento e sessenta e quatro ) manifestações, perfazendo um total de 41,1%.

Quanto a resolutividade das manifestações observamos que a Ouvidoria Central atingiu 100%. A Ouvidoria do CISAM 92,8%. A do HUOC com **72,8%** e a Ouvidoria do PROCAPE, com 4,8%.

Quanto à Pesquisa de Satisfação: na Ouvidoria Central houve um registro por um usuário servidor público do Estado de Pernambuco. Na Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM foram realizadas 3(três) pesquisas: duas por servidor público estadual uma 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 CISAM, HUOC e PROCAPE.

**Os assuntos mais relevantes e reincidentes neste mês de novembro 2019:**

**Ouvidoria Central: Pedidos de Acesso à Informação/PAIS:** Programa de Pós-Graduação em Formação de Professores e Práticas Interdisciplinares da Universidade de Pernambuco, Campus Petrolina, Contrato de Terceirizados Campus Mata Norte,



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

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



**Manifestação Registrada na Ouvidoria Central:** Atuação Docentes, Diplomas, Assédio Moral e agressões Psicológicas, Disciplina Administração de Manutenção, Infraestrutura Campus, Plantões Terceirizados, Certame Escola de Aplicação Recife, Elogio a terceirizada Campus Benfica, Disciplina Cálculo Numérico, PREVUPE, Ausência Docente Sala de Aulas, Pagamento de Taxa Biblioteca, Não visualização de arquivos no Sistema *Gcom*, Postura Docente, Portal da LAI/UPE sem informações Atualizadas, Atrasos correção de Provas, Fiscalização Certame Escola de Aplicação, Edital EAD, Concurso Cargo Advogado, Cirurgias Hospitalares, Mobilidade Acadêmica, Cartão Inscrição SSA, Solicitação Manifestação Denúncias e Reclamações, Ofício CREA/PE, Solicitação Contratos Campus Mata Norte etc

#### **Ouvidorias Complexo Hospitalar:**

**CISAM:** Sindicância para apurar a avaliação de desempenho avaliação de desempenho do setor de enfermagem da tocoginecologia, Sobrecarga em plantões de corpo de \enfermagem, Falta de Técnico de Enfermagem em Plantões, Enfermeiro que se omitem em realizar Procedimentos, Conduta Inadequada de Profissional de Enfermagem, Terceirizada que não paga aos Prestadores, Elogio Prestador de Serviços, Avaliação de Desempenho (reincidente) , Dificuldades de Marcação Consultas Alô CISAM (reincidente), Terceirizados, Enfermeiros e Médicos e demora em atendimento de Urgência a Paciente, Troca de copinhos de leite entre Pacientes, Demora na realização de Parto, Atraso de Médica em Consultas, Falta de esclarecimento a familiares de procedimentos em paciente Diabética , Importância de rampas nos Setores para pessoas com dificuldades de Locomoção etc.

**HUOC:** Abuso Autoridade Chefia. Elogios: Equipe de Dermatologia, Equipe do DIP, Pro atividade da Ouvidoria, Servidora do setor de Marcação de Consultas. Insatisfação no Atendimento (reincidente), Dificuldade Consultas e consultas de Retorno (reincidente), Prontuários não Localizados (reincidente), Dificuldades para realização de procedimentos Médicos (reincidente), Procedimento médico não realizado por falta de Material, Dificuldades de Marcar Exames (reincidente), Dificuldades de contato com o setor de Marcação de Consultas etc.



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

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



**PROCAPE:** Maqueiro plantonista no Setor de Radiologia, Dificuldades de atendimento no Setor de Emergência (reincidente), Atrasos Médicos (reincidentes), Tratamento não humanizado no Setor de Emergência, Dificuldades para marcação de Consultas, Consultas de Retorno, Exames e Procedimentos (reincidente), Transferência de Unidade Hospitalar etc.

#### **Ações de Melhoria:**

Normatizar no âmbito da Universidade de Pernambuco, a prática de Combate ao Assédio Moral/Sexual e Formas de Preconceitos, de acordo com as legislações vigente, sugerimos uma análise conjunta desta Ouvidoria Central e a Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas/PRODEP, no sentido de implementar e formalizar regras nesta Instituição.

Pontos Fortes:

Reunião monitoramento Secretaria da Controladoria Geral do Estado/Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

Solicitação para substituição da Autoridade Administrativa da LAI desta UPE, visto que a atual se encontra em tratamento de saúde.

Atuação na publicação da Carta de Serviços Institucional.

Reunião com a Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas sobre a possível normatização Institucional dos Assédios Moral e Sexual.

**Maria do Rosário Lapenda.**

**Recife 1 de dezembro de 2019.**