

## Relatório Anual 2020

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE de  
OUVIDORIAS/ANO 2019

Lei 16.420/2018, Art. 16, II.



março, 2020.

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação - NBID  
Universidade de Pernambuco**

U58r Universidade de Pernambuco  
Relatório da Ouvidoria Central da UPE e monitoramento  
da Rede de Ouvidorias: ano 2019 : Lei 16.420/2018, Art. 16, II  
/ Universidade de Pernambuco, Ouvidoria Central. -- Recife, 2020.  
23 f.

Relatório - Universidade de Pernambuco, 2020.  
1. Relatórios. 2. Ouvidorias. 3. Universidade de  
Pernambuco I. Universidade de Pernambuco - Ouvidoria  
Central. II. Título.

CDD: Ed. 22 -- 378.155098134

Claudia Henriques CRB4 1600

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/ANO 2019

Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Relatório Anual da Gestão da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II. O relatório anual da Gestão de Ouvidorias contempla dados estatísticos registrados pelas Ouvidorias do Complexo Hospitalar bem como as observações acerca das análises recorrentes e relevantes de assuntos, objeto teor e de providências adotadas para a conclusão das manifestações. A Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco/OGE tem como atribuição consolidar e publicar a síntese dos relatórios de todas as Ouvidorias das Secretarias Estaduais em um único documento neste ano de 2020.

Órgão de apoio à gestão universitária, nesta UPE, a Rede de Ouvidorias\UPE está ligada à Ouvidoria da Secretaria de Ciências, Tecnologia e Inovação/SECTI, que integrada a Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE e a Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/OGE.

A Ouvidoria Central\UPE, além de receber manifestação de natureza denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, também monitora o Portal da Transparência Institucional/LAI e os Pedidos de Acesso à Informação/PAI, atendendo à **Lei Estadual nº 14.804, de 29 de outubro de 2012 e ao Decreto Estadual nº 38.787, de 30 de Outubro de 2012.**

Enfatiza-se a **Lei Federal nº 13.460 de 2017, a Lei Estadual nº 16.420 de setembro de 2018 e o Decreto Estadual nº 45.883 de abril de 2018,** que dispõem sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos das administrações pública federal e estadual.

Considera-se a **Lei Estadual nº 16.420 de setembro de 2018,** particularmente em seu **Capítulo V, Artigo XV,** fazem menção às Ouvidorias. Especialmente no artigo **15 VIII** reza que as Ouvidorias devem contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e também supervisionar sua revisão. Em 2019, coube a Ouvidoria Central, em colaboração com as Ouvidorias do Complexo Hospitalar, implantar e publicar

a Carta de Serviços Institucional. Menciona-se também o **Decreto Estadual nº 45.883 de abril de 2018**, que também faz menção a Carta de Serviços.

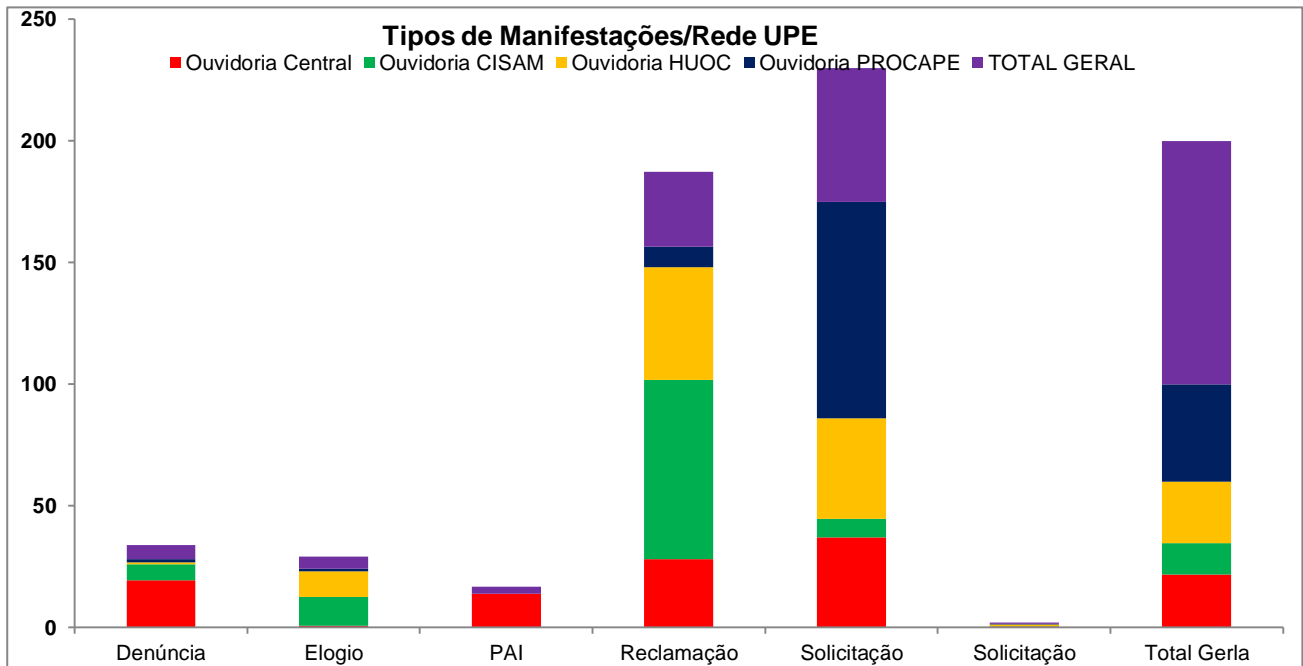
Baseada nas normatizações do Governo do Estado de Pernambuco, a Carta de Serviços da Universidade de Pernambuco/UPE, já se encontra publicada no [www.pecidadao.pe.gov.br](http://www.pecidadao.pe.gov.br), com um link na página da Ouvidoria Central desta UPE, no [www.upe.br](http://www.upe.br). (Quadro 6).

Quadro 1: Natureza das Manifestações das Ouvidorias em 2019.

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	118	19,4	5	0,8	84	13,8	171	28,1	226	37,2	3	0,4	607
Ouvidoria CISAM	24	6,5	43	11,7	-	-	271	73,8	28	7,6	1	0,2	367	13,11
Ouvidoria HUOC	6	0,85	76	10,7	-	-	327	46,3	292	41,3	5	0,7	706	25,23
Ouvidoria PROCAPE	16	1,4	13	1,1	-	-	92	8,2	993	88,8	4	0,3	1118	39,95
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>164</b>	<b>5,86</b>	<b>137</b>	<b>4,89</b>	<b>84</b>	<b>3,00</b>	<b>861</b>	<b>30,77</b>	<b>1539</b>	<b>55,00</b>	<b>13</b>	<b>0,46</b>	<b>2798</b>	<b>100</b>

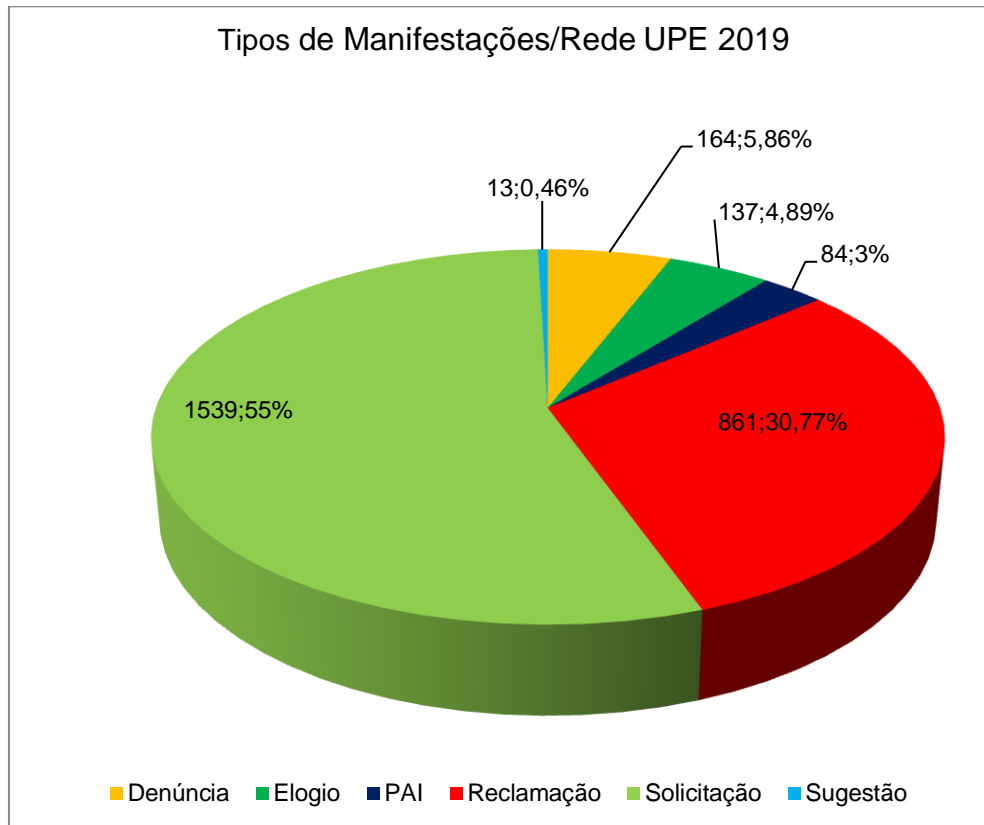
Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/quadro Ouvidoria Central /UPE

Gráfico 1: Natureza das Manifestações por Rede UPE em 2019



Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

.Gráfico: 2 Natureza das Manifestações em 2019



Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Demonstra-se através do Quadro 1 e Gráfico 1 e 2 por Ouvidorias e por Natureza as 2.798 manifestações recebidas no ano de 2019. Na Ouvidoria Central, predominou a natureza Solicitação com 37,2%, Reclamação 28,1% e Denúncias 19,4%, das 607(seiscentas e sete) demandas registradas. Os Pedidos de Acesso à Informação/PAI demandaram 13,8%. Na Ouvidoria do CISAM, das 367 (trezentos e sessenta e sete) manifestações, predominou a natureza Reclamação com 73,8% das manifestações. Na Ouvidoria do HUOC das 706 (setecentos e seis) manifestações, predominaram as de natureza Reclamação, com 46,3% e Solicitação com 41,3%. Na Ouvidoria do PROCAPE das 1.118 (um mil cento e dezoito) manifestações 88,8% são da natureza Solicitação

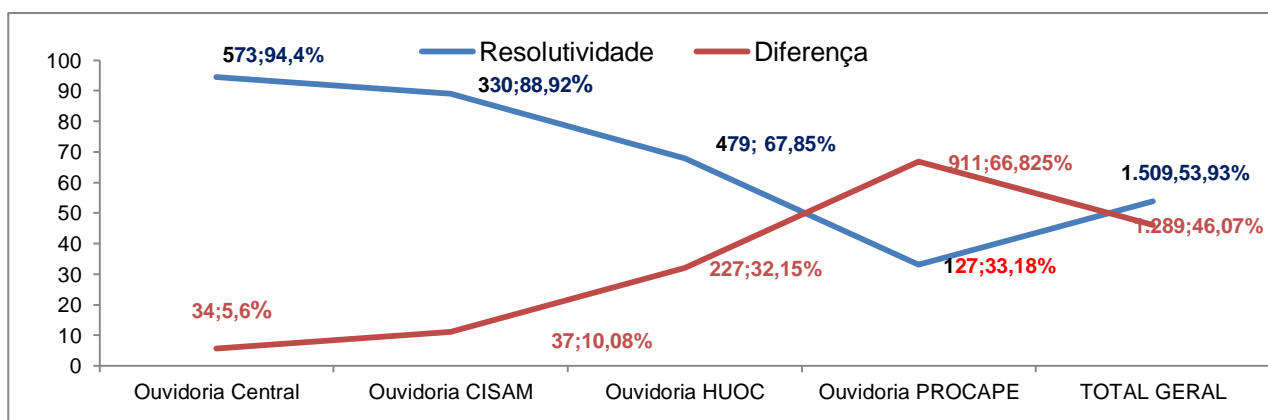
Observa-se no Gráfico 2 que predominou na manifestações encaminhadas à Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco/UPE a natureza Solicitação, com 55,00%, Reclamação 30,77% e Denúncia 5,86%. Os Pedidos de Acesso à Informação/PAI obtiveram 3%. Este gráfico é o que constará no relatório da Coordenação da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

Quadro 2: Resolutividade das Manifestações junto as Ouvidorias em 2019

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Resolvidas no Prazo	%	Diferença	%
Ouvidoria Central	607	573	94,40	34	5,6
Ouvidoria CISAM	367	330	89,92	37	10,08
Ouvidoria HUOC	706	479	67,85	227	32,15
Ouvidoria PROCAPE	1118	127	33,18	911	66,82
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2.798</b>	<b>1.509</b>	<b>53,93</b>	<b>1289</b>	<b>46,07</b>

Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/quadro Ouvidoria Central /UPE

Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações junto as Ouvidorias em 2019



Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

O Quadro e Gráfico nº 2 demonstram o índice de Resolutividade da Rede de Ouvidorias\UPE no período de 01/01 a 31/12/2019, com manifestações concluídas dentro dos prazos, em atendimento às Portarias Números 044/2013 e 060/2016 da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco.

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco e a Ouvidoria do Centro Universitário Integrado Amaury de Medeiros/CISAM, no ano de 2019 atingiram também as metas estabelecidas pelas Portarias 044/2016 e 060/2016 e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID com um percentual total de 94,47% e 89,92% de suas resolutividades.

As Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC e do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE obtiveram 67,85% e 33,18% da resolutividade respectivamente.

A resolutividade de uma Ouvidoria é relevante por se tratar de como um canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Ouvidoria é uma ferramenta de apoio à gestão.

Entende-se por resolutividade a capacidade da resolução, agilização e finalização do processo e seus respectivos procedimentos técnicos, humanos e administrativos dos setores e dos gestores aos quais as demandas são encaminhadas.

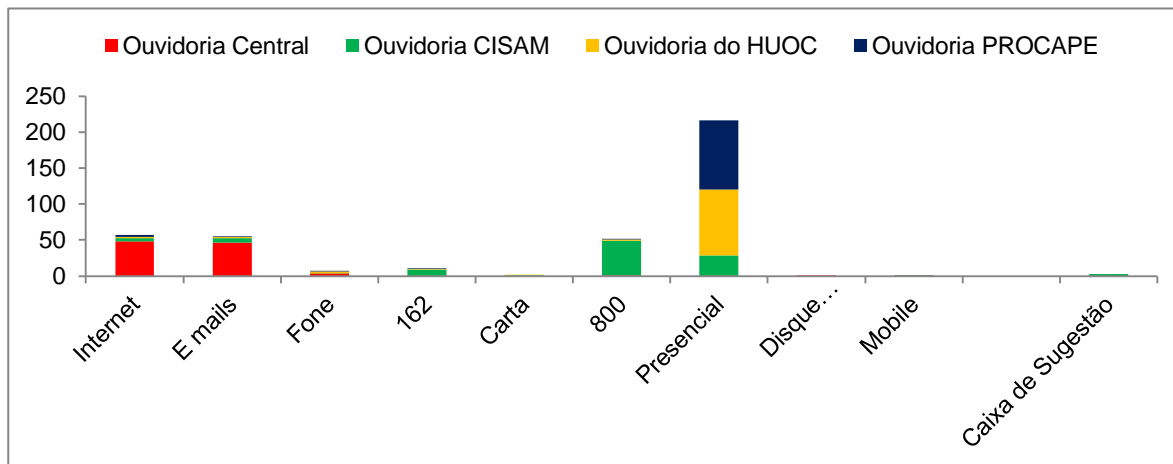


Quadro 3: Tipo de Contato realizados com a Rede\UPE de Ouvidorias em 2019

Rede Ouvidoria  Contatos	Ouvidoria Central		Ouvidoria CISAM		Ouvidoria HUOC		Ouvidoria PROCAPE		Total Geral	
	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%
Internet	292	<b>48,10</b>	17	<b>4,63</b>	15	<b>2,02</b>	22	<b>1,96</b>	346	<b>12,34</b>
E mails	284	<b>46,78</b>	23	<b>6,26</b>	7	<b>0,99</b>	3	<b>0,26</b>	317	<b>11,32</b>
telefone	22	<b>3,62</b>	1	<b>0,27</b>	16	<b>2,26</b>	4	<b>0,35</b>	43	<b>1,50</b>
162	2	<b>0,32</b>	31	<b>8,44</b>	5	<b>0,70</b>	4	<b>0,35</b>	42	<b>1,50</b>
Carta	-	-	3	<b>0,81</b>	5	<b>0,70</b>	-	-	8	<b>0,28</b>
0800	5	<b>0,82</b>	177	<b>48,22</b>	12	<b>1,69</b>	6	<b>0,53</b>	200	<b>7,14</b>
Presencial	-	-	105	<b>28,61</b>	646	<b>91,50</b>	1079	<b>96,51</b>	1830	<b>65,40</b>
Disque Denúncia	1	<b>0,16</b>	-	-	-	-	-	-	1	<b>0,03</b>
Mobile	1	<b>0,16</b>	1	<b>0,27</b>	-	-	-	-	2	<b>0,07</b>
Caixa de Sugestão	-	-	9	<b>2,45</b>	-	-	-	-	9	<b>0,32</b>
<b>Total</b>	<b>607</b>	<b>100</b>	<b>367</b>	<b>100</b>	<b>706</b>	<b>10</b>	<b>1118</b>	<b>100</b>	<b>2798</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Gráfico 3: Contato com a Rede UPE em 2019



Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Observa-se que na Ouvidoria Central o tipo de contato predominante é o eletrônico, com as manifestações registradas através do sistema Gcon da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco e através do email [ouvidoria@upe.br](mailto:ouvidoria@upe.br). Salienta-se também que recebemos manifestações, em menor escala, através do telefone, como também presencial e pela página da ouvidoria em redes sociais.

Na Ouvidoria do Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM, o contato ocorreu através do 0800.

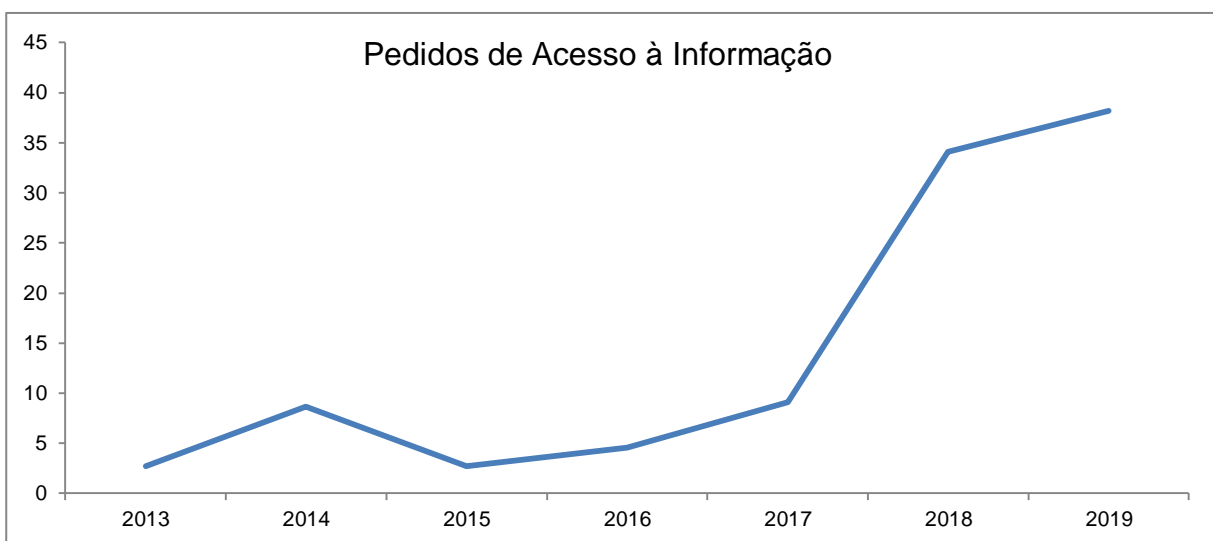
Nas Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC e do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAP, o tipo de contato é predominantemente presencial.

Quadro 4: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2019

Ano	Quantidade	%
2013	6	2,72
2014	19	8,63
2015	6	2,72
2016	10	4,54
2017	20	9,09
2018	75	34,09
2019	84	38,18
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/quadro Ouvidoria Central /UPE

Gráfico: 4 Pedidos de Acesso à Informação/PAI no período de 2013/2019



Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Quanto à Transparência Passiva, que é o Pedido de Acesso à Informação/PAI, a Ouvidoria Central/UPE recebeu no ano de 2019, oitenta e quatro Pedidos de Acesso à Informação/PAI, todos atendidos e respondidos nos prazos estabelecidos pelo Decreto Estadual 38.787 de outubro de 2012.

Quanto a Transparência Ativa que é o Portal da Transparência da Lei de Acesso à Informação/LAI, o portal desta UPE se encontra atualizado, apesar das dificuldades na demora de alguns gestores em nos encaminhar em tempo hábil às informações para as respectivas postagens.

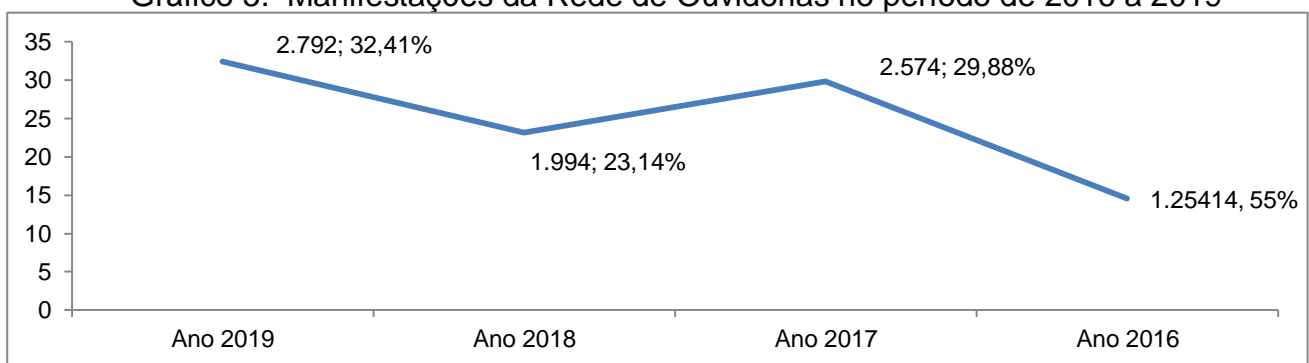
Ressaltamos que no ano de 2019, o Portal de Transparência/LAI passou por uma mudança de plataforma em nível estadual que também dificultou as atualizações de suas páginas. Em função da mudança da plataforma do site do Portal da Transparência/LAI Estadual, não houve a avaliação do Monitoramento da Secretaria da Controladoria Geral do Estado/SCGE- Coordenadoria da Transparência da Gestão/ CTG, do referido portal.

Quadro 5. Manifestações da Rede de Ouvidorias no período de 2016 a 2019

Rede Ouvidoria	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total
Ouvidoria Central	607	584	424	335	1.343
Ouvidoria CISAM	330	282	301	176	759
Ouvidoria HUOC	479	529	1039	404	1.972
Ouvidoria PROCAPE	1118	599	810	399	1.748
Total Geral	2.792	1.994	2.574	1.254	8.614
%	<b>32,41</b>	<b>23,14</b>	<b>29,88</b>	<b>14,55</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/quadro Ouvidoria Central /UPE

Gráfico 5. Manifestações da Rede de Ouvidorias no período de 2016 a 2019



Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Observa-se no quadro e no gráfico 5 a evolução das manifestações registradas na nossa rede. Percebe-se um aumento de demanda no corrente ano em relação a 2018.

Quadro 6. Publicação Carta de Serviços/Serviços Publicados

Campus/Complexo Hospitalar	Projetos/Núcleos/Ouvidorias	Finalidade dos Serviços Publicados
Reitoria	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos/CPCA.	Atender aos candidatos (as) em todos os Certames Acadêmicos para Processo de Ingresso da UPE: SSA 1, 2 e 3; SISU; Vestibular EAD; Mobilidade Acadêmica (interna e Externa); seleção para Escolas de Aplicação da UPE.
	EDUPE	Prestar serviço de diagramação e elaboração de capa para publicação de livro em formato impresso
	Núcleo de Biblioteca/NBID	Propor e implementar políticas e diretrizes para aquisição de acervo, organização do atendimento e da melhoria da infraestrutura física, destinadas ao desenvolvimento de atividades das Bibliotecas etc.  Articular-se com as unidades de educação e as Pró-Reitorias.
	Núcleo de Educação à Distância/NEAD	Desenvolver projetos pedagógicos na modalidade de EAD.
	Ouvidoria Central	Canal de diálogo disponível à sociedade com o objetivo de mediar a comunicação entre os usuários de serviços públicos e o Estado.

	Pró-Reitoria de Pós Graduação/PROPEGI	Analisar e reconhecer a validade de diplomas de pós-graduação Stricto Sensu obtidos fora do País para que eles tenham validade no território brasileiro.
	Relações Internacionais	Articular a política de internacionalização da Universidade de Pernambuco.
Campus Santo Amaro	Escola Superior de Educação Física/ESEF	Diversos Projetos na área de saúde direcionados à população.
Campus Benfica	Faculdade de Ciência da Administração e Direito/FCAP	Supervisionar, Cadeira de Estágio e Pós-Graduação Lato Sensu, Mestrado Profissional de Desenvolvimento Sustentável, Emissão de Documento Acadêmico Lato Sensu.
	Escola Politécnica de Pernambuco/POLI	Emissão de documentos de acompanhamento acadêmico de Cursos Stricto Sensu.
Campus Camaragibe	Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP	Diversos serviços em Saúde Bucal
Campi Garanhuns	Arcoverde	Diversos serviços em Saúde Bucal
	Garanhuns	Diversos serviços na área de Saúde Mental
Campus Petrolina	Petrolina	Diversos serviços na área de Saúde, Educação e

		Administrativos.
Projetos	PREVUPE	Preparação de estudantes da escola pública para ingresso nas Universidades Públicas.
	PROLINFO	Programa de línguas: inglês, espanhol português e informática
Complexo Hospitalar	Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM	Recepcionar os usuários para o atendimento de urgência, nas áreas de ginecologia, obstetrícia (referência do Estado em gestação de alto risco), mulheres vítimas de violência, lactantes para atendimento no banco de leite cumprindo os critérios da Rede Cegonha e do Hospital Amigo da Criança, atendendo a Portaria Ministerial do processo transexualizador, atendimento aos homens transexuais.
	Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC	Atender aos usuários do serviço público de saúde em diversas áreas como marcação de consultas, exames e cirurgias etc
	Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE	Atendimento de Urgência a pacientes com quadro de Infarto Agudo do Miocárdio e Síndromes Coronarianas Agudas.
	Ouvidorias	Canal de diálogo disponível à sociedade com o objetivo de mediar a comunicação entre os usuários de serviços públicos de saúde do Estado

F

Fonte: Ouvidoria Central



Quadro 7. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes  
Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Análise das Manifestações Recorrentes e Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências Adotadas
Docente	Aprovações não condizentes com as normas na cadeira que ministra a disciplina ...”	A Gestão do Campus Mata Norte continuará atenta ao desempenho de seus servidores, conforme suas respectivas atribuições, ao tempo em que solicitamos informações que permitam mensurar provas que amparem as denúncias apresentadas.
Concurso Prefeitura de Petrolina	Compra de título para o concurso Municipal de Petrolina para o cargo de professor, onde algumas instituições estão forneceram certificado de pós - graduação.	O assunto relacionado ao concurso público está sendo promovido pelo IAUPE - Inst. de Apoio à Universidade de Pernambuco, não havendo a UPE praticado nenhuma ingerência, mas estará encaminhando o assunto ao IAUPE para diligências.
Seleção Simplificada	Contratação dos professores temporários. Como sabemos, trata-se de contratação para uma entidade pública, que deveria ter acontecido, pelo menos, por processo de seleção simplificada.	Processo Seletivo referente ao edital nº 097 de 26/10/2017, homologado pela Portaria SAD nº 071, de 15 de maio de 2018, esperando contratação devido ao LIMITE PRUDENCIAL que se encontra o Estado de Pernambuco.

Seleção Simplificada	Contratação de professores temporários para diversos Campi.	O concurso refere à Portaria Conjunta SAD/UPE N° 95, de 26 de outubro de 2017, foi operacionalizado pela Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos? CPCA da Universidade de Pernambuco - UPE, entre 2017 e 2018, com homologação dos candidatos aprovados através da Portaria Conjunta SAD/UPE SAD/UPE N° 71, de 15 de maio de 2018.
Docente Cedido não Retornou as Atividades  Foram quatro demandas desta natureza	Docente cedido ao governo do Estado em janeiro de 2019, no diário oficial, foi publicado seu retorno e até agora em abril, o mesmo não retornou, à UPE.	Processo encaminhado ao colegiado para parecer.
Internato de Medicina do Campus Garanhuns.  Obs; foram onze demandas desta natureza.	O internato médico do curso é realizado nas cidades de Garanhuns, Recife e Caruaru.	Coordenação do Curso mediu soluções para resolução da questão do Internato Médico.
Assédio Moral	Conduta Docente deselegante e chula em relação à turma.	Constituição de uma Comissão de Ética, conforme orientação constante no código de convivência da UPE, para averiguação dos fatos. Procedimento discutido no Conselho Universitário.
Conduta Docente em sala de aulas. Obs; foram onze demandas desta natureza.	.Aplicação de prova incoerente com conteúdo apresentado e abordado.  -Foram cobrados durante as aulas vários exercícios dos quais nenhum foi devolvido e o pior e mais agravante nos era cobrado os exercícios que ele ao menos explicava ou explicou.	Reunião com o professor com Coordenação de Graduação. Diversas sugestões e questionamentos foram realizados pelo Coordenador de Graduação e a Coordenação da disciplina para acompanhar de perto a execução das mudanças sugeridas na metodologia.
Campanha de arrecadação em	Gostaria de ter uma informação com relação ao grupo Terapia do Riso - Doutores da Alegria, pois já	Resposta Nenhuma ligação profissional ou

bares.	tentei entrar em contato através dos telefones 34630866 e 34662373 por inúmeras vezes e não obtive êxito. Bem como, enviei um e-mail para o doutoresrecife@doutoresdaalegria.org.br e mesmo assim não recebi nenhuma resposta.  O meu contato é pra saber se esta ONG faz campanhas noturnas em bares e restaurantes para arrecadar dinheiro para os Hospitais HUOC e PROCAPE	acadêmica com o referido grupo.
Conduta Discente.  Obs; foram três demandas desta natureza	Venho por meio desta, explicitar e solicitar resolução a respeito do ocorrido na aula durante apresentação de um trabalho, onde uma estudante após um comentário ou como ela chamou ?interrupção inconveniente?, da minha parte durante a apresentação de seu grupo, a estudante se irritou e, referiu-se a mim como uma pessoa arrogante,	Em observância ao código de Convivência da Universidade de Pernambuco, as alunas pediram desculpas pelo ocorrido em sala de aulas
Duplicidade de vínculos, com CH de 40h.	Professor (a) submetendo – se ao processo de seleção de professor associado , com dois vínculos”.	Providências tomadas através da instância competente em observância ao Edital do certame.
Conduta Docente  Obs; foram 7 demandas desta natureza	Provas, onde o assunto cobrado em nada converge com o nível que ministra suas aulas, e muito menos com o conteúdo proposto.	Houve uma conversa da Direção com o Professor acerca das demandas oriundas da Ouvidoria e o mesmo afirmou que resolveria todas as pendências.
Colegiado Geografia  Obs: foram 23 demandas desta natureza	Pauta Reunião sobre uma reunião gerou o conflito.	Abertura de Sindicância Administrativa
<b>Complexo Hospitalar</b>		
<b>Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM</b>		
Marcação consultas	Dificuldade em agendar consultas pela primeira vez.	Implantação de duas linhas telefônicas. Consultas agendadas pelo setor de marcação.
Superlotação da maternidade	Ausência de leitos/ acomodações inadequadas/ pacientes em poltronas.	Comunicação à Central de Regulação para restrição do internamento. Taxa de ocupação superior a capacidade instalada.

Avaliação do Desempenho dos profissionais.	Insatisfação com resultado de avaliação.	Análise do pleito e solicitação de retificação das notas a GDA - Gerência de Desenvolvimento e Avaliação da UPE.
Suspensão cirurgias de Vídeo Histeroscopia.	Número limitado de profissionais e equipamentos para realização cirurgias. Pacientes agendadas ate dezembro 2019;  Equipamento quebrado.	Realização das cirurgias agendadas; Compra e manutenção de equipamento.
Atrasos consultas médicas.	Atrasos de médicos para início de consulta.	Mudança e adequação de horários em ambulatório para melhoria e satisfação dos usuários.
Deficiência no setor de Vacina.	Setor de vacina fechado e redução no horário de atendimento, déficit de recursos humanos.	Reestruturação do setor da vacina com adequação do quadro funcional e normalização do horário.
Irregularidade de agente público.	Venda de fichas para consulta; Venda de alimentos no serviço; Pagamentos plantões.	Afastamento de colaboradores e desligamento das atividades no órgão; Instauração Processo Administrativo de sindicância.
<b>Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC</b>		
Dificuldade de marcar consulta e consulta não regulada.	Em suma, usuários consideraram ser difícil marcar consulta para as especialidades oferecidas pelo HUOC. A irrisignação do usuário se relaciona, basicamente, com a demora de marcar consulta. Há também dificuldades quanto à marcação de consultas que não são reguladas.	Na escuta do usuário, tentamos perceber qual a nuance de seu problema – uma vez que a dificuldade para a marcação pode ter relação com questões distintas. Identificada a questão central quanto à dificuldade do usuário fazer a marcação, costumamos encaminhar a manifestação para o Setor de Marcação de Consulta, para o Acolhimento ou para a chefia de alguma clínica no HUOC. Inicialmente, esclarecemos ao usuário a forma de ser atendido no HUOC.  Um símbolo desse tipo de atendimento foi a usuária com a manifestação 201952693 – com encaminhamento de UPA que não conseguia atendimento ambulatorial em unidade de saúde alguma. O Setor de Acolhimento, por meio da Ouvidoria, buscou o serviço de Oncologia concorrendo para que a usuária fosse atendida sendo internada.
Aguardando procedimento cirúrgico.	Manifestações que têm relação com a espera pela realização de procedimentos cirúrgicos.	Quando manifestação com esse objeto é recebida, geralmente é encaminhada ao chefe da Clínica responsável pela cirurgia, para que responda quanto ao motivo da suposta demora. Pedíamos, também, que se informe a posição do usuário na fila de espera pela

		cirurgia, se fosse o caso. Se a resposta mostrar que a demora tinha relação com a atuação de outra unidade do HUOC, como no caso da compra de algum insumo, também encaminha –se a manifestação para o Setor de Compras ou para a Direção do HUOC.
Atendimento ao usuário	Manifestações que constam sobre o atendimento dispensado, ao usuário, pelos mais diversos servidores, prestadores de serviços e terceirizados.	Nesses casos, costumamos encaminhar as manifestações para as chefias das Unidades em que ocorreu o atendimento que motivou a reclamação. Eventualmente, a própria Ouvidoria conversa com o autor apontado como alguém que não tratou bem o usuário. A regra é encaminhar a manifestação ao chefe da Unidade, onde ocorreu o problema, e apurar esclarecimentos e providências tomadas. Um exemplo disso foi uma manifestação que fazia reclamação contra o fechamento da Farmácia Ambulatorial das 12h às 13h e a Gestão mudou o horário fazendo com que a Unidade também funcionasse nesse horário.
<b>Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE</b>		
Marcação de Consultas.	Dificuldades em agendar consultas de retorno.	Consulta agendada pelo setor de marcação.
Troca de Médico.	Dificuldades de relacionamento com o profissional.	Troca de Médico Realizada conforme autorização da Coordenação Médica.
Agendamento de Cintilografia.	Equipamento quebrado.	Equipamento reparado agendamento dos exames regularizado.
Suspensão de Cateterismo.	Equipamento quebrado.	Equipamento reparado Exames sendo realizados
Dificuldades de marcar procedimentos.	Procedimentos como: marca-passos, mapas e etc	Encaminha-se aos setores para as providências.
Dificuldades de agendar consultas, exames, cirurgias e procedimentos.	Site do PROCAPE.	Encaminha-se aos setores para as providências
Dificuldades de adquirir receitas de remédios de uso contínuo		
Dificuldade de agendar pareceres para o INSS		

Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/quadro Ouvidoria Central /UPE

O quadro 7. Refere-se aos assuntos relevantes e reincidentes das manifestações recebidas no ano de 2019, em nossa Rede de Ouvidorias.

Percebe-se a reincidência das reclamações nos Hospitais Escolas que compõem o Complexo Hospitalar desta UPE.

Quanto a Ouvidoria Central, os assuntos são tipicamente de uma Ouvidoria Universitária, onde as demandas também se caracterizam em seu diverso Campus Universitário com assuntos de Graduação, Pós-Graduação, Saúde, Recursos Humanos, Processo de Ingresso, Concurso 2017, Concurso Docentes, PROLINFO, PREVUPE, IAUPE etc.

A Ouvidoria, como canal direto de inserção da comunidade, gera um *feedback* entre o usuário do serviço e a administração, pois ao reclamar ou denunciar, o usuário está a prestar um serviço para a administração pública, que poderá efetuar medidas corretivas, reverter decisões administrativas, além rever regras e normas.

## REFERÊNCIAS

### **Sistema Gcon de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.**

**PERNAMBUCO.** Assembleia Legislativa do Estado. **Decreto nº 32.476, de 14 de outubro de 2008:** Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Estado, e dá outras providências.

-----Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE/Portarias **044/2013 de 13 de agosto de 2013, 060/2016 de 30 de novembro 2016 e 009/2017 de 3 fevereiro 2017.**

-----Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE/Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco (Página Eletrônica da Ouvidoria Central no [www.upe.br](http://www.upe.br) e Página da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco/OGE.

-----Assembleia Legislativa do Estado. **Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012:** regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) Acesso em: 17 mar. 2016.

-----Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco. **Decreto nº 38.787, de 30 de outubro de 2012:** regulamenta a Lei no 14.804, de 29 de outubro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Recife, 2012. Disponível em: < [http://www.secti. pe. gov. br/wp-content/uploads/2016/03/DECRETO-N%C2%BA-38.787.-2012-atualizado-at%C3%A9-Decreto-N%C2%BA-42.055-17.08.2015.pdf](http://www.secti.pe.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/DECRETO-N%C2%BA-38.787.-2012-atualizado-at%C3%A9-Decreto-N%C2%BA-42.055-17.08.2015.pdf)>. Acesso em: 25 de jan. 2017.

**BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil.**  
Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

-----, Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da

Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011.  
Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm) > Acesso em: 25 mar. 2017.

-----, Presidência da República. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**: dispõe sobre participação, proteção, defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. e dá outras providências. Brasília, 2017.  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

-----, **PERNAMBUCO**. Assembleia Legislativa do Estado. **Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018**: regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras dispõe sobre a participação do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

-----, **Decreto nº 45.883, de 16 de abril de 2018**: Assembleia Legislativa do Estado: institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

-----, Presidência da República: **Lei Nº 13.709, de 14 de agosto DE 2018**

-----, **Resolução Nº 03, de 13 de setembro de 2019**: Procuradoria Geral da República, sobre medidas gerais de salvaguardas à identificação do denunciante.



-----**Presidência da República. Decreto nº 10.153 de dezembro de 2019:** dispõe sobre salvaguardas de proteção á identificação do denunciante de ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública e federal..

AÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE

