

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS\SETEMBRO 2020

Relatório em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Setembro 2020

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	6	9,0	-	-	5	7,5	26	39,3	29	43,9	-	-	66	37,7
Ouvidoria CISAM	2	5,4	2	5,4	-	-	13	35,4	20	54,0	-	-	37	21,1
Ouvidoria HUOC	-	-	2	6,9	-	-	13	44,8	14	48,2	-	-	29	16,5
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	8	18,6	35	81,4	-	-	43	24,5
TOTAL GERAL	8	4,5	4	2,2	5	2,8	60	34,2	98	56	-	-	175	100

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações no ano Setembro 2020

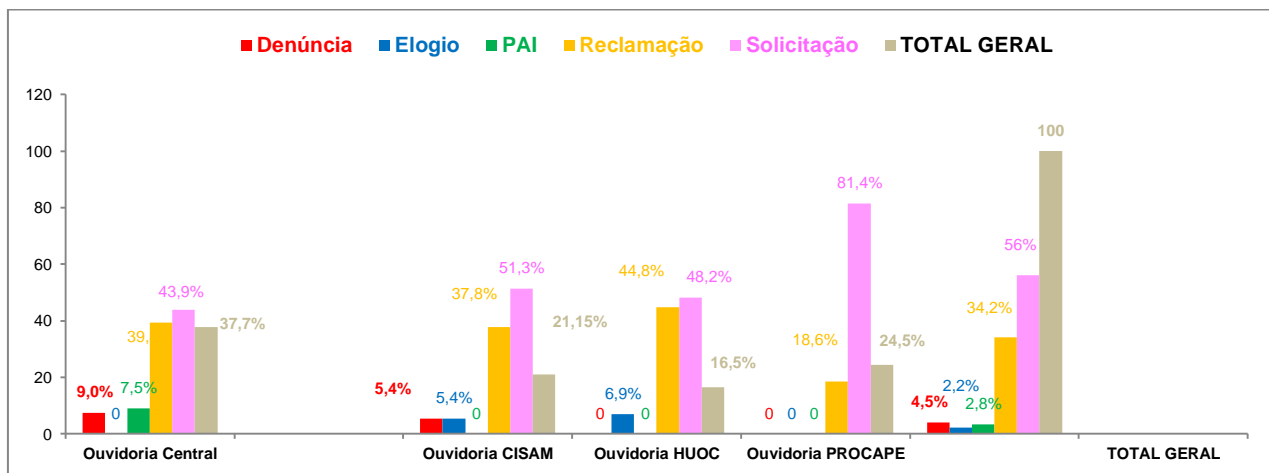


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Setembro 2020

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Resolvidas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	66	66	100	-
Ouidoria CISAM	37	37	100	-
Ouidoria HUOC	29	22	75,8	24,2
Ouidoria PROCAPE	43	4	9,3	90,7
TOTAL GERAL	175	129	73,7	26,3

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouidoria Central UPE

2. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações no ano Setembro 2020

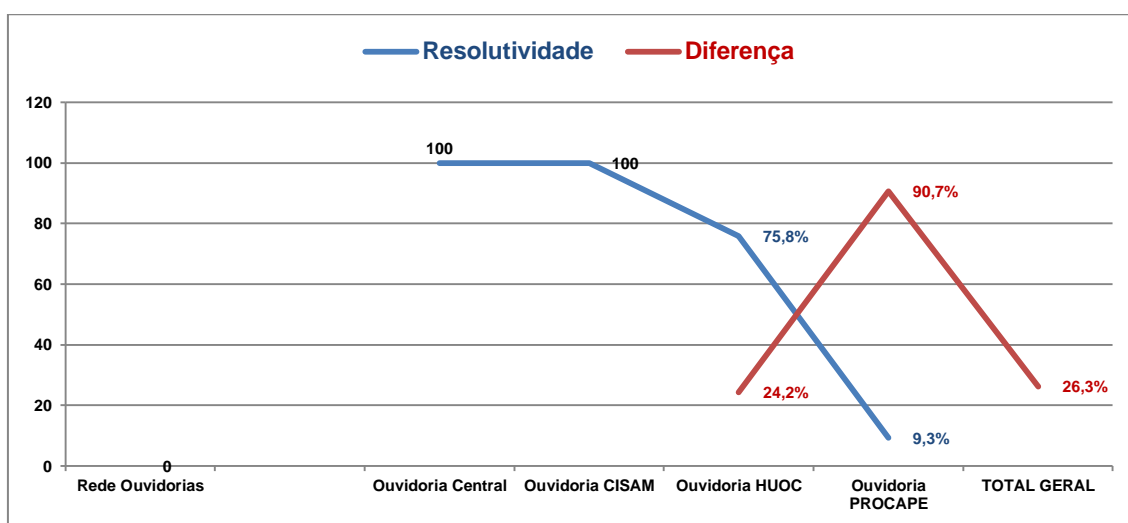


Gráfico: Ouidoria Central UPE

3. Quadro: Pedidos de Acesso à Informação\PAI - Mês de Setembro 2020

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Encaminhamento\resolutividade	Concluída
202074415	PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "Solicito informações sobre as quantidades de profissionais, por cargo e função (especialidade), lotados no PROCAPE"	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim
202074978	Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "Estou realizando um levantamento de dados sobre os cursos de Direito nas universidades públicas brasileiras. Entre outras informações, estou pesquisando se o respectivo curso contempla o ensino da "Educação das Relações Étnico-Raciais", conforme estabelecido nas leis 10.639/2003 e 11.645/2008, no Parecer nº 03, de 10 de março de 2004, do Conselho Nacional de Educação (CNE), homologado pela	Pró Reitoria de Graduação	Sim

	<p>Resolução nº 01, de 17 de junho de 2004, do CNE, bem como na Resolução nº 05, de 17 de dezembro de 2018, do CNE, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito. Dessa forma, preciso de algumas informações e/ou dados e cópias de alguns documentos. Assim sendo, solicito, por gentileza: 1) Qual a data de criação da Universidade? 2) Quantos campi tem a universidade e qual é o campus principal? 3) Há curso de graduação em Direito na universidade? 4) Se há curso de graduação em Direito na universidade, quando (a data) esse curso foi criado e implementado na instituição? 5) Em quais ou quais campi da universidade há curso de Direito? 6) Qual ou quais são os turnos (os horários) de funcionamento do curso de Direito em cada um dos campi da universidade? 7) Por favor, nos envie uma cópia da atual grade curricular do curso de Direito de graduação da universidade; 8) Por favor, nos envie uma cópia da atual grade curricular do curso de Direito da universidade, mas em nível de mestrado (se houver mestrado); 9) Por favor, nos envie uma cópia da atual grade curricular do curso de Direito da universidade, mas em nível de doutorado (se houver doutorado); 10) O Projeto Pedagógico do Curso de Direito contempla o ensino da ?Educação das Relações Étnico-Raciais?, conforme estabelecem as Resoluções nº 01/2004 e 05/2018 do CNE? 11) Em caso de resposta positiva/afirmativa à questão anterior, se o curso de graduação de Direito da universidade contempla o que determina a legislação supracitada (Resoluções nº 01/2004 e 05/2018 do CNE), temos outras perguntas, como: a) de que forma ele contempla as normas supracitadas? Isto é, ele tem alguma disciplina específica para o ensino da ?Educação das Relações Étnico-Raciais?? b) se há uma disciplina específica, qual o nome da disciplina que contempla/cumpr o que determina a legislação supracitada (Resoluções nº 01/2004 e 05/2018 do CNE)? c) qual a carga horária dessa/s disciplina/s? d) em que data foi/foram criada/s essa/s disciplina/s específicas no ou para o curso de Direito da universidade? e) essa/s disciplina/s é/são obrigatória/s ou são optativa/s aos/às estudantes do curso de Direito? Ela/s é/são ofertada/s todos os semestres aos/às estudantes do curso de Direito? f) Por favor, nos envie uma cópia da/s ementa/s e, principalmente, do/s programa/s analítico/s atual/atuais da/s disciplina/s que contemplam o que determina a legislação supracitada (Resoluções nº 01/2004 e 05/2018 do CNE)? g) Por favor, nos envie uma cópia do Projeto</p>		
--	---	--	--

	<p>Pedagógico do Curso de Graduação em Direito da universidade; 12) Houve contratação de docentes pela Faculdade/Departamento de Direito para o cumprimento da legislação supracitada (Resoluções nº 01/2004 e 05/2018 do CNE), isto é, para o ensino da "Educação das Relações Étnico-Raciais" e/ou ensino correlato na referida Faculdade/Departamento? 13) Por fim, se houve a contratação de docentes pela Faculdade/Departamento de Direito da universidade para o ensino da "Educação das Relações Étnico-Raciais" e/ou ensino correlato, eu gostaria de saber: a) quantos docentes foram contratados? b) Que ano os/as docentes foram contratados/as? c) Quando os/as docentes tomaram posse e entraram em exercício na Faculdade/Departamento de Direito? d) Esses/as docentes são professores/as efetivos da universidade? Ou são professores substitutos/s, visitante/s, entre outros? e) qual a formação desses/as docentes, isto é, a sua graduação, mestrado e doutorado foram obtidas em que campo/curso (Direito, Sociologia, Filosofia, etc.)? f) Qual o sexo dos/as docentes contratados? g) Qual a cor/raça dos/as docentes contratados?"</p>		
202075234	<p>PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "gostaria de obter dados de atendimentos das mulheres vítimas de violência doméstica em Pernambuco que se utilizaram do serviço em parceria com a Faculdade de Odontologia de Pernambuco (FOP), a Universidade de Pernambuco (UPE) e a Secretaria da Mulher (Sec-Mulher PE). Assim, gostaria de algumas informações como: 1) a parceria que iniciou em agosto/2016 ainda existe? 2) quantas mulheres foram beneficiadas pelo programa? 3) existe um perfil das mulheres que utilizam ou utilizaram o serviço? 4) como é feita a triagem da mulher? Que mulheres são atendidas pela parceria? 5) quantas mulheres sofreram traumas dentários ou buco-maxilo-faciais?"</p>	Direção\FOP	Sim
202075485	<p>PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "Gostaria do acesso a todos os contratos dos funcionários da Universidade de Pernambuco</p>	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim
202081238	<p>Pedido de Acesso à Informação recebido através da OGE: "Solicito informações a respeito da remuneração do cargo de Advogado da UPE, especialmente: a) qual o vencimento básico atual; b) quais os adicionais previstos na legislação; c) se há adicional de titulação (em caso positivo, gostaria de saber os percentuais e condições); d) se há o pagamento de honorários de sucumbência</p>	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim

4. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes\Rede UPE - Mês de Setembro 2020

Natureza	Assunto	Encaminhamento	Observação
	<p>Registro de profissionais do CISAM sobre situação de SUPERLOTAÇÃO vivenciada, solicitando uma vistoria urgente, intervenção, providencia diante do caos instalado. 200##37; ocupação!!!! *INFORMATIVO E IMINÊNCIA DE COLAPSO. RECIFE, 09 DE SETEMBRO DE 2020 Venho por meio deste comunicar a superlotação do Centro universitário Integrado de Saúde da Mulher - CISAM associado a um déficit de pessoas para uma boa assistência ao binômio mãe bebe em todos os setores do hospital. Hoje vivenciamos o seguinte censo: # UTI # 10 BEBES, DESSES 9 EM USO DE O2 e 01 EM AA (peso: 800g) * COMPORTA 10 LEITOS* POSSUI 1 ENFERMEIRA / 4 TÉCNICOS DE ENFERMAGEM / 1 FISIOTERAPEUTA / 1 FONOAUDIÓLOGA QUE DIVIDE-SE ENTRE UTINEONATAL E UCINEO #UCI # - 32 BEBES (200##37; de ocupação) - (2 VMA / 3 CPAP / 0 VNI / 0 HALO / 1 catéter 02) - 01 estoma / 3 NPT * DOS PACIENTES EM VENTILAÇÃO MECÂNICA (1. Ig=29 semanas em incubadora de transporte pesando 974g; 2. Ig=29 semanas em berço aquecido pesando 1000g. 3. Ig=22 semanas, 520g em berço aquecido 4. Ig=27 semanas em incubadora de transporte - nasceu hoje - cpap ; 2. Ig=27 semanas em berço aquecido nasceu hoje - cpap) * DESTES APENAS 11 ESTAO MONITORIZADOS COM OXIMETRO DE PULSO VISTO INSUFICIENCIA DE MATERIAL PARA TODOS OS BEBES.** COMPORTA 15 LEITOS ** APÓS AJUSTES NA REDE DE FORNECIMENTO DE O2, SÓ POSSUÍMOS 15 RÉGUAS O QUE SERIA ADEQUADO PARA A QUANTIDADE DE PACIENTES PRECONIZADA DO SETOR. ** POSSUI 2 ENFERMEIRAS / 5 TECNICOS DE ENFERMAGEM / 1 FISIOTERAPEUTA CANGURU - 7 BEBES * COMPORTA 7 LEITOS* POSSUI 2 TÉCNICOS / 0 ENFERMEIRA (APOIO DA ENFERMEIRA DA UCI) * 1 FONOAUDIÓLOGA ALOJAMENTO CONJUNTO: 27 BEBES **COMPORTA 37 LEITOS (ALGUNS LEITOS SÃO OCUPADOS POR GENITORA QUE NÃO TIVERAM ALTA) ** POSSUI 1 ENFERMEIRA (para os setores AC, ALTO RISCO, GINECOLOGIA)/ 4 TÉCNICOS * 1</p>	<p>Ouvidoria CISAM</p>	<p>Sim</p>

	<p>FONOAUDIÓLOGA(ORIENTAÇÕES PARA AMAMENTAÇÃO, INTERVENÇÕES QUANDO NECESSÁRIO E REALIZAÇÃO DO TESTE DA LINGUINHA) EXTRAS : 6 BEBES EM SALA DE PARTO 03 SALA DE RECUPERAÇÃO / 04 GINECOLOGIA (01 enfermeira responsável pela sala de parto e 01 para bloco cirúrgico e sala de recuperação) ALEM DISSO, EM VIRTUDE DA SUPERLOTAÇÃO, ESTAMOS COM SEM INCUBADORA DE TRANSPORTE PARA TRANSPORTE INTRA/EXTRA HOSPITALAR. 01 BERÇO AQUECIDO EM CENTRO CIRÚRGICO E UM BERÇO AQUECIDO PORÉM COM DEFEITO NO AQUECIMENTO EM SALA DE PARTO(QUE JÁ FOI RETIRADO DO CANGURU PARA REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS NESSE SETOR). HÁ VÁRIOS DIAS A ASSISTÊNCIA ESTÁ COMPROMETIDA EM VIRTUDE DA SUPERLOTAÇÃO, NESTA MANHÃ POR EXEMPLO, NASCERAM GEMELARES DE 27semanas OS QUAIS NÃO TEMOS INCUBADORA, FONTE DE O2 ou ESPAÇO FÍSICO PARA ACOMODÁ-LOS. DADA A NECESSIDADE, UM DELES FICOU ACOMODADO NA ÚNICA INCUBADORA DE TRANSPORTE QUE NOS RESTAVA E O OUTRO EM BERÇO AQUECIDO. ESSSES FATOS CORROBORAM PARA AUMENTAR A MORBIMORTALIDADE NEONATAL NO NOSSO SERVIÇO ALÉM DE FAVORECER O BURNOUT E A EXAUSTÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE. EM NOSSO SERVIÇO HOJE (quarta) POSSUIMOS ALGUMAS GESTANTES INTERNADAS PARA PARIR (termo) E UM PREMATURO DE 35semanas EM FRANCO TRABALHO DE PARTO. DIANTE DO CONTEXTO, FICA INVIÁVEL DAR UMA BOA ASSISTÊNCIA AO BINÔMIO MÃE-BEBÊ POR FALTA DE ESTRUTURA FÍSICA, DE PROFISSIONAIS DE SAÚDE E DE MONITORIZAÇÃO HOJE (QUARTA) O PLANTÃO ESTÁ COMPOSTO POR 4 NEONATOLOGISTAS . DESTES, 01 FICA RESPONSÁVEL PELA UTI NEONATAL E O RESTANTE DA EQUIPE ESTÃO DESIGNADOS A COBRIR INTERCORRÊNCIAS DA UCI, ALOJAMENTO CONJUNTO, SALA DE PARTO E SALA DE RECUPERAÇÃO, ALÉM DA REALIZAÇÃO DE TRANSPORTE. ATUALMENTE APENAS A UTI ESTÁ SETORIZADA COMO SETOR FECHADO, POIS EMBORA ALMEJAMOS</p>		
--	---	--	--

	<p>SETORIZAR A UCI, NÃO POSSUÍMOS RH NA ESCALA SUFICIENTE PARA TAL. DE ACORDO COM DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO E DE DA PORTARIA DO MS - Nº 2068 DE 21 DE OUTUBRO DE 2016, ESTE QUANTITATIVO DEVE SER 5-6 PLANTONISTAS. ALÉM DISSO, EM RELAÇÃO À EQUIPE DE FISIOTERAPIA *HOJE (Quarta) O PLANTÃO ESTÁ COMPOSTO POR 1 FISIOTERAPEUTA PLANTONISTA NA UTI NEONATAL E UM DIARISTA DE MANHÃ E OUTRO A TARDE DESIGNADOS A COBRIR A UCINCo. DE ACORDO COM DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO E DE DA PORTARIA DO MS - Nº 930 DE 2012, ESTE QUANTITATIVO DEVE SER 3 PLANTONISTAS. PORÉM ESSA QUANTIDADE DE FISIOTERAPEUTAS POR PLANTÃO SÓ É OBSERVADA 2 TURNOS POR SEMANA, SENDO UMA EXCEÇÃO A REGRA ESTAR COM O NÚMERO ADEQUADO DE FISIOTERAPEUTAS NO PLANTÃO. : Favor fechar o plantão!! Não temos mais incubadoras, nem espaço físico p mais nenhum bebê !!! [10:55, 09/09/2020] 55 81 9103-0955: Temos 30 bebês na UCIN ,sendo 2 intubados e 1 Cpap. Agora estamos admitindo gemelar de 27 semanas, em berço aquecido. Lá tem apenas 5 técnicos e 2 enfermeiras. A UTIn está com 10 meninos e nada tranquilos. [10:55, 09/09/2020] 55 81 9103-0955: E o pessoal da UCIN está avisando ao plantao que não tem mais condições físicas, nem de recursos humanos de receber mais ngm.</p>		
--	--	--	--

<p>Denúncia</p>	<p>A Universidade de Pernambuco nos campi do interior não estão tomando as devidas medidas sanitárias da Covid 19 principalmente com os funcionários que estão a frente e lidando diretamente com o público em geral. Não tem estrutura como álcool na frente do prédio, especialmente aquele que pisa, as unidades do interior não tem vigia diurno que fica no portão barrando o povo para não entrar sem agendamento e aferindo a pressão. Os materiais de proteção são escassos e os que têm de pouca qualidade. Não vejo uma preocupação para com as pessoas que ali trabalham, principalmente no interior, Salgueiro e Serra Talhada. Peço, por favor, que entrem em contato com os responsáveis, fiscalizem. Pois a saúde é um bem maior, não se pode correr o risco. Texto incluído pelo sistema: Relacionado ao COVID-19.</p>	<p>Campus Petrolina</p>	<p>Sim</p>
	<p>A Faculdade de Odontologia de Pernambuco da UPE foi interditada pela Ministério Público pelo fato do prédio apresentar uma série de problemas estruturais e está comprometida com suspeita de desabamento. Bom...todos os alunos e professores foram remanejados para as outras unidades da UPE, com exceção dos servidores públicos administrativos. Estes ainda continuam no prédio, expostos a todos os possíveis problemas antes citados e mais, sem segura alguma. O prédio é enorme e afastado da estrada, aberto e com moradores em determinada área dele. Não dispomos de segurança patrimonial e nem da ronda militar pra manter o mínimo de segurança, até que aconteça a saída dos servidores públicos. Quando a Faculdade tinha aula, já acontecia diversos atos de vandalismo, como: assaltos, furtos de carros, roubo de celulares, perseguição policial a vândalos, entres outros. Basta fazer uma pesquisa nos jornais sobre a segurança e os acontecimentos aqui na FOP. Infelizmente estamos expostos a toda e qualquer violência e quando procuramos as autoridades competentes, dizem não poder fazer nada por falta de recursos. Será isso uma verdade? Esperamos que o pior não aconteça pra que alguém tome uma providência. Acredito que o bem mais preciosa de uma sociedade, são as pessoas, e estas estão deixadas ao acaso. Fica aqui minha indignação e espero que esta ouvidoria sirva como um meio para que o Estado tome alguma</p>	<p>Direção FOP\Reicidente</p>	<p>Sim</p>

	providência.		
Denúncia	<p>A Ouvidoria Segue em anexo: (I) Denúncia referente ao Programa Residência Pedagógica da UPE - Campus Petrolina, coordenada e financiada pela CAPES; (II) Memorando da Reunião do Colegiado Pleno de Pedagogia, referente ao processo seletivo do orientador docente bolsista, cujo resultado não foi acatado pela Coordenadora Institucional da UPE; (III) Atestado médico dos alunos residentes; (IV) Memorando que informa o não comparecimento dos residentes a escola campo para realização das atividades designadas, com a consequente solicitação de desligamento destes.</p>	Pró Reitoria de Graduação	Sim

<p>Denúncia</p>	<p>O estudante de medicina da UPE (ingressou em 2020) também efetuou matrícula semana passada no curso de medicina da Universidade Estadual do Ceará (UECE). A confirmação dessa matrícula simultânea pode ser confirmada por vocês por meio de email enviado para o endereço prograd@uece.br (Pró-reitora).</p> <p>Essa matrícula simultânea na UECE e na UPE afronta a Lei nº 12.089/2009, que veda a matrícula em mais de uma universidade pública, e acaba por "segurar a vaga" na UPE, impedindo que estudantes aprovados no último vestibular ingressem no concorrido curso de medicina.</p> <p>Nos termos da citada lei, ao receber a notícia de violação, cabe à instituição de ensino superior notificar o estudante para que, no prazo de 5 dias, opte por uma das vagas.</p> <p>Transcrevo o dispositivo legal:</p> <p>Art. 3o A instituição pública de ensino superior que constatar que um dos seus alunos ocupa outra vaga na mesma ou em outra instituição deverá comunicar-lhe que terá de optar por uma das vagas no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do primeiro dia útil posterior à comunicação. Veja-se que a notificação deve ser feita ainda que o estudante esteja matriculado na universidade apenas para 2ª entrada, pois, mesmo nesse caso, ele "ocupa uma vaga", como fala a lei, e impede seu preenchimento por meio de remanejamento.</p> <p>Ante o exposto, solicito gentilmente a Vossa Excelência que proceda à notificação do estudante para que, em 5 dias, opte pela vaga na UPE ou na UECE.</p> <p>Peço, por fm, uma resposta com URGÊNCIA, já que a demora na notificação pode acarretar que a vaga da UPE não seja ocupada nos próximos remanejamentos, prejudicando os estudantes aprovados no vestibular que estão na lista de espera.</p>	<p>Pró Reitoria de Graduação</p>	<p>Sim</p>
	<p>Desde dezembro/2019 que terminei o curso e ainda não recebi o meu diploma. Já entrei várias vezes em contato com uma funcionária da mata norte e a mesma sempre informa uma informação DIFERENTE, mas efetivamente não soluciona o meu pedido, que é de pegar o diploma. Até agora eu sei que o diploma</p>	<p>Campus Mata Norte</p>	<p>Sim</p>

<p>Reclamação</p>	<p>encontra-se fisicamente em Recife, mas nunca o motorista leva para Mata Norte. Assim sendo, gostaria de saber se posso pegar o diploma em Recife (mesmo sem passar pela UPE - Mata Norte) ou de uma resposta plausível e definitiva para o meu problema, sem enrolação, que talvez seja o que estou sempre escutando quando ligo pra lá.</p>		
	<p>Solicito esclarecimentos sobre a criação de email utilizando meus dados pessoais sem meu conhecimento e autorização, sem informar dados de acesso, quando foi criado e por quem foi operado durante este tempo. Considere-se a Lei nº 13.709/2018 e que não fui consultado tampouco consenti a criação da mesma. Aguardo resposta. Augusto</p>	<p>Direção da FCM</p>	<p>Sim</p>
	<p>As aulas oferecidas são em horários diferentes do edital. Nos polos do interior as chamadas telefônicas não são atendidas. Os emails também não tem retorno. As mensagens sobre reembolso ou negociação são ignoradas nas redes sócias. Existem várias manifestações, pois o Prolinfo só responde as mensagens convenientes. Não me adequo ao novos horários impostos, não tenho como assistir as aulas. Ainda, diante da situação atual, descaso, falta de informação durante 5 meses, eu precisei investir em outro curso, mudei de nível no inglês, fiz outro investimento e agora simplesmente querem que os alunos retornem em horários de turmas pré-determinados, sem diálogo, sem negociação, por isso, não tenho mais interesse em retornar ao curso. Como eu disse, já que fazem referência ao edital (o que absurdo, pois o edital não foi seguido e nem está sendo agora, pois o curso dura 3 meses e não será mais assim sendo compilado), porém, não há turmas no horário que me inscreve, dessa forma o direito ao reembolso é claro. Aguardando resolução e posicionamento.</p>	<p>PROLINFO</p>	<p>Sim</p>
	<p>Olá, vim por meio deste fazer uma reclamação referente ao Programa de Pós Graduação de Engenharia de Sistemas da Universidade Federal de Pernambuco. A reclamação consiste na falta de transparência em relação ao regimento durante aulas EAD que foram adotadas em 2020, por motivos da Pandemia. As aulas EAD foram adotadas pelas disciplinas da Pós Graduação de Engenharia de Sistemas PPGES, sem que fosse apresentado um REGIMENTO de CONDUCTA por parte dos DOCENTES em relação ao material apresentado em aulas digitais a distância ou avaliações. De forma recorrente, algumas disciplinas estão utilizando SOFTWARES INAPROPRIADOS para fazer avaliações dos estudantes. Como Whatsapp. A reclamação se dá, pois, o Whatsapp não</p>	<p>Escola Politécnica de Pernambuco</p>	<p>Sim</p>

	<p>apresenta recursos adequados para avaliação de estudantes. Além disto, Professores(as) utilizam constantemente do Whatsapp para gerar avaliações fora de horário comercial, em finais de semana e feriados, quebrando então qualquer impessoalidade na relação da vida acadêmica, misturando com a vida privada dos estudantes. Estipulando prazos absurdos. Outra situação que está acontecendo é a EXIGÊNCIA de IMAGEM em aula por vídeo chamada, sendo essa aula GRAVADA por professores, sem compartilhamento com alunos ou manifestação de consentimento que não seja constrangedora aos alunos. Professores(as) estão exigindo que alunos liguem suas câmeras. Tudo isto é um problema, visto que o uso de recurso EAD foi tomado de ultima hora, porém sem apresentação e aderimento a um plano de ensino que respeite a privacidade individual dos estudantes. Os estudantes foram indagados, se desejariam participar da disciplina EAD ou se preferiam por cancelar suas matrículas nestas (claramente prejudicando-os), visto que não foi apresentado um plano de retomada ou adiamento do calendário do PPGES, referente aos créditos ou avaliações obrigatórias para obtenção do título final de Mestre, como Qualificação e Defesa de Dissertação. Resumindo: - Não houve atualização do regimento para situação EAD - Abuso de autoridade em exigir imagem de estudantes em sala de aula - Uso de Software inapropriado para fazer avaliações (whatsapp). - Exigência de mostrar imagem por câmera, e com gravação. Sem pergunta de consentimento, apenas exigências de certa forma, constrangedoras. Obrigado pela atenção espero que com esta reclamação a coordenação do PPGES-POLI-UPE discuta melhor sobre a atuação dos docentes em aulas EAD e mais principalmente sobre o uso de ferramentas adequadas para tal, sem ferir a individualidade e direito de imagem de cada um. Estou evitando essa reclamação em sigilo, pois nem a coordenação, nem professores que cometem esses fatos citados, dão abertura para críticas, logo se fosse identificada, teria medo de ser prejudicado.</p>		
	<p>Solicitar esclarecimento sobre o afastamento para gestantes nesse período de Pandemia, devido ao COVID-19, de acordo com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 21, DE 16 DE MARÇO DE 2020, publicada no DIARIO OFICIAL DA UNIÃO (17/03/2020). Em anexo. Fui ao meu serviço, pela primeira vez, conversar com a médica do trabalho Dra Elisa, dia 29/07/2020, sobre a minha gestação, e solicitando meu afastamento do serviço, portada do meu atestado médico, onde minha obstetra solicita meu afastamento, de acordo com a Instrução Normativa referida à cima. Dra Elisa me orientou enviar o atestado médico para a Junta Médica do Estado, pois o Procape não teria autonomia para me afastar. Agendei meu atendimento na Junta médica dia 31/07/2020, onde meu pedido não foi</p>	<p>Recursos Humanos</p>	<p>Sim</p>

	<p>aceito. Segue em anexo meu primeiro atestado e o despacho desse meu atendimento, onde o mesmo não foi deferido. Entrei novamente com contato com a medicina do trabalho do Procape, e Dra Roberta me orientou especificar o número de dias do meu atestado médico, para a Junta Médica, ao invés de colocar afastamento por tempo indeterminado. Fiz um novo agendamento à Junta médica dia 14/08/2020, onde fui atendida e mais uma vez não deferiram meu pedido. Segue em anexo, meu segundo atestado e o despacho da junta médica. No dia 31/08/2020, volto ao Procape para conversar com Dra Roberta, médica do trabalho, com meu novo atestado, e a mesma informou mais uma vez, que o Procape não tem autonomia para afastar gestantes, apesar na Instrução Normativa. Me forneceu uma declaração do hospital afirmando isso, e que a Junta médica que tem esse poder. Mais uma vez agendei um novo atendimento à Junta médica do Estado, no dia 02/09/2020, com um novo atestado e anexe a declaração do Procape. Minha solicitação mais uma vez não foi Deferida pela junta. Segue em anexo meu terceiro atestado e o despacho do atendimento. Soube de maneira informal, que a Junta Médica afasta quem tem doenças, que não é o meu caso. Estou solicitando um afastamento que é do meu direito. Que quem tem autonomia para fazer isso, é o hospital que estou lotada. Como está sendo feito com as servidoras da Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco. A lei é regida igualmente para todos. Solicito uma resposta dessa Ouvidoria, para saber como eu devo proceder, para adquirir meu direito de afastamento por estar gestante durante essa pandemia de COVID-19. site para ver os despachos da Junta médica: www.sad.pe.gov.br/despachos Em anexos: Atestados, Instrução Normativa, Recomendação Ministério Público, Despachos da Junta Médica, meus agendamentos e atendimentos à Junta médica do Estado. Minhas visitas à Medica do trabalho do Procape, estão registradas em meu prontuário. Aguardo retorno.</p>		
	<p>Assunto: Desconto de alimentos revisados em folha de pagamento Prezado(a) Senhor(a) Responsável, Por força da decisão prolatada nos autos da AÇÃO REVISIONAL DE ALIMENTOS em epígrafe, informo que os alimentos devidos por PEDRO PAULO PEREIRA NÓBREGA, inscrito no CPF sob o nº 028.872.584-00, portador de cédula de identidade nº 595.985 SSP/PE em favor de seu filho JOÃO PEDRO ARAÚJO NÓBREGA foram REVISADOS, passando a corresponder a 14##37; (quatorze por cento) de todos os ganhos brutos do suplicado, incidentes inclusive sobre gratificações, adicionais, comissões, indenizações e 13º salário, deduzidos apenas os descontos legais e obrigatórios de previdência oficial e imposto de renda., acima qualificado(a), devendo ser depositado na conta corrente, de titularidade do(a) representante do(s)</p>		<p>Sim</p>

	<p>menor(es). Por oportuno, lembro a Vossa Senhoria que, segundo o artigo 22 da Lei de Alimentos, ?Constitui crime contra a Administração da Justiça deixar o empregador ou funcionário público de prestar ao juízo competente as informações necessárias à instrução de processo ou execução de sentença ou acordo que fixe pensão alimentícia?. Qual o procedimento necessário para que essa decisão seja cumprida?</p>		
	<p>O BRADESCO DE AGENCIA 3190(PAISSANDU) RECIFE, DECIDIRAM NÃO ATENDER MAIS EM CAIXA PRESENCIAL, M INHA AGENCIA (POSTO), NA FCAP/UPE LIGADA A ESSA AGÊNCIA, NÃO POSSUI CAIXA ELETRÔNICO QUE FAZ O SERVIÇO DE DEPÓSITO E O CAIXA DO MESMO NÃO RECEBE MAIS DEPOSITO, COMO FALEI ANTERIORMENTE, FICANDO ASSIM, NÓS SE PRECISARMOS DE UM SERVIÇO DE DEPÓSITO, TEMOS QUE SAIR COM O QUANTITATIVO EM MÃOS, NOS ARRISCANDOS, A ATRAVESSAR UMA PONTE PARA IRMOS A PROXIMA AGENCIA BRADESCO CAMINHANDO QUE É A MELHOR FORMA DE CHEGAR LÁ, ACHO ISSO UM ABSURDO ESSE TRATAMENTO COM O CLIENTE. A AGENCIA DO HUOC HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ, TAMBÉM SE ENCONTRA NA MESMA SITUAÇÃO SEGUNDO INFORMAÇÃO DO GERENTE DA 3190, QUE ESSES POSTOS ESTÃO LIGADOS. OU SEJA, FOI UMA PÉSSIMA DECISÃO DO ESTADO COLOCAR UM BANCO DESSES PARA ATENDER OS SERVIDORES, SABEMOS Q ISSO OCORRE ATRAVÉS DE PROCESSO LICITATÓRIO, MAS, O QUE ESSE BANCO DEVE APRESENTAR PARA GANHAR UMA CONCORRÊNCIA DE TAMANHA RESPONSABILIDADE, NÃO É O QUE ELES OFERECEM NA PRÁTICA.</p>	<p>Gerência Bradesco</p>	<p>Sim</p>
	<p>Manifestação oriunda através do e mail da ouvidoria da SECTI: matriculei-me no curso de inglês Prolinfo semestre 2020.1, oferecido pela upe. Fiz o pagamento e diante da pandemia as aulas foram suspensas. Acontecendo apenas 2 encontros. Compreendendo o momento, aguardei retorno de vários e-mails que enviei durante todos esses meses sobre a possibilidade de aulas online ou novo calendário e nenhum contato foi respondido. A poucos dias, por meio de redes sociais, o Prolinfo reabriu calendário com redução de carga horária, em cargas horárias diferentes das de antes, nas quais, fiz a matrícula e diferente do edital disponibilizado para o pagamento, como também, sem nenhuma possibilidade de estorno do valor da matrícula ou negociação. Haja vista, casos pontuais como o meu que participaria do curso para realização de prova de seleção que ocorre no mês de setembro, tive que contratar outro curso de inglês, pois o Prolinfo não enviou resposta alguma aos questionamentos e dúvidas e se manteve obsoleto a necessidade de aprendizagem dos alunos durante todo esse tempo. Não tenho interesse na retomada do curso,</p>	<p>Coordenação PROLINFO</p>	<p>Sim</p>

	tentei entrar em contato novamente para negociação e novamente as mensagens são ignoradas e o dinheiro continua retido. Gostaria de saber quais medidas serão tomadas para resolução do problema?"		
Reclamação	Gostaria de relatar alguns problemas que percebi após o início das aulas online. 1- Aula de programação: não houve aula, apenas o envio de um arquivo em PDF. Os dois professores avisaram que as 'aulas' serão todas assim, apenas enviando arquivos em PDF. Só que não é assim que se dá aulas! 2 - Aula de Sociologia: Apesar de haver uma programação de aulas hoje, não houve aula e a professora não deixou nenhum arquivo. Meu filho é aluno do curso de engenharia mecânica na Politécnica e está matriculado em cinco (5) matérias no período suplementar. Peço que verifiquem e resolvam estes problemas Atenciosamente	Coordenação Graduação POLI	Sim
Reclamação	Gostaria de relatar alguns problemas que percebi após o início das aulas online. 1- Aula de programação: não houve aula, apenas o envio de um arquivo em PDF. Os dois professores avisaram que as 'aulas' serão todas assim, apenas enviando arquivos em PDF. Só que não é assim que se dá aulas! 2 - Aula de Sociologia: Apesar de haver uma programação de aulas hoje, não houve aula e a professora não deixou nenhum arquivo. Meu filho é aluno do curso de engenharia mecânica na Politécnica e está matriculado em cinco (5) matérias no período suplementar. Peço que verifiquem e resolvam estes problemas.	Coordenação Graduação POLI	Sim
	Prezados, Desde o dia 20/08 tento contato, via telefone, para saber informações sobre o mestrado em perícias forenses, liguei em diversos momentos respeitando o horário de funcionamento (E EM TODAS AS VEZES O TELEFONE ESTÁ OCUPADO, bem como NÃO RESPODEM E-MAIL) Quanto descaso!!!! Qualquer interessado perde a vontade de estudar nesta universidade.	Direção FOP	Sim
	Eu gostaria de reportar alguns inconvenientes sobre o acesso às aulas online pelo AVA. Ontem, 17/09, eu e diversos outros alunos não conseguimos entrar na aula de Física 1 pelo Meet, através de nossos e-mails institucionais. Ademais, o professor durante as aulas, praticamente, só lê os slides e nos passa listas. Até então, não recebemos nenhum posicionamento ou auxílio da instituição sobre isso. Outrossim, gostaria de deixar minha insatisfação com a maneira que as aulas de Expressão Gráfica estão sendo conduzidas. Os conteúdos são bastante práticos, mas os professores não conseguem demonstrar com precisão a maneira que devemos aplicá-los. Portanto, têm nos passado aulas já gravadas durante a aula síncrona - a qual pode assistir em outro momento, e nos são cobrados semanalmente listas de exercícios onde a complexidade das resoluções não são as mesmas demonstradas em sala. Além disso, vem sido recorrente com outras cadeiras, também, o atraso de até 1 hora só para	Coordenação Graduação POLI	Sim

	<p>esperarmos a solicitação de entrada dos alunos. Entendo que esse período é de grande adaptação por parte dos alunos e professores, principalmente, mas houve tempo o suficiente para que esses tipos de ajustes técnicos e metodológicos fossem esclarecidos e treinados. Atenciosamente,</p>		
	<p>UPE - Universidade de Pernambuco campus Petrolina Curso: Letras: Português e inglês e suas respectivas literaturas Como alunos da disciplina de Literatura Inglesa III, gostaríamos de chamar a atenção para algumas dificuldades que temos com a metodologia do professor da disciplina, o Prof. Leonardo Alves. Alguns desses problemas são recorrentes, enquanto outros surgiram nesta disciplina. As principais questões a serem discutidas são a metodologia do professor e a questão religiosa, as quais acharam um pouco inoportuna. Começando com as aulas, o que mais nos incomoda é a forma como apenas parte do assunto está sendo discutida. A disciplina prevê o ensino da teoria e contexto histórico da literatura norteamericana, aliada à análise das obras dos principais autores dos períodos destacados. No entanto, o professor não tem seguido a ementa por completo, onde isso é previsto. De fato, ele tem discorrido sobre a teoria literária e sobre um pouco da história dos Estados Unidos, mas não tem aplicado a teoria às obras e autores, o que é um aspecto fundamental da disciplina. Em uma das aulas, ele citou três ou quatro autores, mas depois disso não ouvimos mais nenhum exemplo. É complicado compreendermos todo o conteúdo sobre a literatura norteamericana, como previsto na ementa, se a história e a teoria literária não são aplicadas. Nós já pedimos ao professor, em certas ocasiões, se ele não teria exemplos de autores que ele poderia recomendar; perguntamos também se nós teríamos a oportunidade de analisar obras nessa disciplina. Parte dessas perguntas e questionamentos foi ignorada. O professor diz que estudaremos as obras mais para a frente, o que não acontece. Na última aula da disciplina (22/09), ao continuarmos pedindo pelos nomes de autores, o professor tomou a decisão de passar um trabalho no estilo de debate. O trabalho consiste em estudarmos os autores do período destacado da literatura norteamericana (Romantismo) e trazermos para a sala de aula esses autores e suas obras, analisando-as e aplicando a teoria passada em sala de aula - sendo que esse processo de aplicação do conteúdo às obras e autores não foi feito ou exemplificado em sala de aula pelo professor. Pedimos a lista de autores da disciplina para os escolhermos para o trabalho, mas ele enfatizou que "quer que nós pesquisemos", e não citou nome algum. Sentimos que não houve justificativa pedagógica para o trabalho, já que não estudamos a literatura romântica nos Estados Unidos em aula. O tempo inicial de apresentação decidido pelo professor foi de 25 minutos, o que consideramos demasiadamente extenso.</p>	<p>Campus Petrolina\Reincidente</p>	<p>Sim</p>

	<p>Pela forma em que o trabalho foi passado, nós não podemos evitar nos sentirmos como se estivéssemos ensinando esse assunto pelo professor, principalmente porque ele não chegou a explicar sobre os autores e obras, apenas sobre os conceitos gerais de Iluminismo e Romantismo. Deixando o trabalho de lado, é importante destacar que esse sentimento de termos que aprender o assunto sozinho sem uma direção apontada pelo professor é comum nas aulas desta disciplina. Em várias aulas, sentimos que o professor discorre sobre aspectos que não são tão importantes ou até mesmo que não são relevantes à disciplina. Por exemplo, ele muitas vezes fica preso na teoria da literatura, o que já sabemos de disciplinas anteriores, ou dá exemplos que não são relevantes ao assunto. A mais comum entre essas ocorrências é quando ele começa a falar dos puritanos dos Estados Unidos e passa a falar de religião, da Bíblia e de questões pessoais relacionadas à sua experiência com a religião. Nós achamos essas ocorrências muito desconfortáveis, e sentimos que isso não deveria ocorrer em sala de aula. Mesmo em outros assuntos além do Puritanismo, é comum que ele faça alguma reflexão ou mencione assuntos religiosos. Sentimos que isso é um pouco inoportuno, pois não se encaixa no conteúdo da aula. É compreensível que esse aspecto seja de importância para o professor, porém durante as aulas nós preferimos focar em questões teóricas. No geral, temos certa dificuldade em nos motivarmos para comparecer às aulas. Elas nos parecem um pouco repetitivas e sentimos que não aprendemos tanto quanto deveríamos, e boa parte de nós tem que estudar o assunto pelo livro recomendado pelo professor para complementar o que não foi dito em aula. Para nós, isso não é o ideal, pois sentimos que "perdemos tempo" em aula já que temos de estudar por conta própria para compreender o que a ementa promete. Sentimos que as aulas poderiam ser mais interessantes, e até o uso do livro como base poderia trazer uma melhora. Sentimos que o professor não tem muita afinidade com a disciplina, e isso explicaria um pouco o estilo das aulas. É compreensível que esta não seja a área dele, e não temos a intenção de compará-lo a outros professores de literatura da instituição. Mas sentimos que ele poderia se aprofundar mais no assunto, trazendo características próprias à literatura norte-americana, e principalmente, que ele poderia aplicar a teoria trazendo as principais obras referentes ao conteúdo. Atenciosamente,</p>		
<p>Meu Filho foi inscrição de isenção e pelo NIS. Sistema estava fora.</p>		<p>Comissão Permanente de concursos Acadêmicos</p>	<p>Sim</p>
<p>A cidadã teve infarto o ano passado e foi operada no Procape. Na saída foi orientada q voltasse p ser acompanhada. Já por 3 vezes que vai e nunca é atendida, pois alegam q tem que ir encaminhada por uma UPA. No momento está com dores, inchaço na barriga,</p>		<p>Ouvidoria PROCAPE</p>	

	cansaço, ou seja, o coração começando a falhar, e novamente é barrada no Procape. O que fazemos? É necessário pedir diretamente ao diretor o atendimento, ou denunciar ao ministério público?		
	Solicito esclarecimentos sobre a criação de email utilizando meus dados pessoais sem meu conhecimento e autorização, sem informar dados de acesso, quando foi criado e por quem foi operado durante este tempo. Considere-se a Lei nº 13.709/2018 e que não fui consultado tampouco consenti a criação da mesma.	Direção FCM	Sim
	Estou tentando marcar um retorno pra meu pai, no site do PROCAPE, quando chegar na especialidade, não consigo selecionar ,por gentileza verificar site 0 Sim	Ouvidoria PROCAPE	
	Você sabe informar se os telefones do PROCAPE, mudou? Porque não consigo contato com nenhum. O telefone principal só dá ocupado liguei mais de 20 vezes, e os de marcação de consulta e exames chamam e ninguém atende, há mais de 1 mês que venho tentando informações sobre consulta. Meu marido vai fazer um ano no próximo mês, que passou pela consulta está precisando ser avaliado pelo médico novamente porque a pressão arterial está muito alta.	Ouvidoria PROCAPE	
	As aulas oferecidas são em horários diferentes do edital. Nos polos do interior as chamadas telefônicas não são atendidas. Os emails também não tem retorno. As mensagens sobre reembolso ou negociação são ignoradas nas redes sócias. Existem várias manifestações, pois o Prolinfo só responde as mensagens convenientes. Não me adequo aos novos horários impostos, não tenho como assistir as aulas. Ainda, diante da situação atual, descaso, falta de informação durante 5 meses, eu precisei investir em outro curso, mudei de nível no inglês, fiz outro investimento e agora simplesmente querem que os alunos retornem em horários de turmas pré-determinados, sem diálogo, sem negociação, por isso, não tenho mais interesse em retornar ao curso. Como eu disse, já que fazem referência ao edital (o que absurdo pois o edital não foi seguido e nem está sendo agora, pois o curso dura 3 meses e não será mais assim sendo compilado), porém, não há turmas no horário que me inscreve, dessa forma o direito ao reembolso é claro. Aguardando resolução e posicionamento.	Coordenação PROLINFO	Sim
	A reclamação consiste na falta de transparência em relação ao regimento durante aulas EAD que foram adotadas em 2020, por motivos da Pandemia. As aulas EAD foram adotadas pelas disciplinas da Pós Graduação de Engenharia de Sistemas PPGES, sem que fosse apresentado um REGIMENTO de CONDUTA por parte dos DOCENTES em relação ao material apresentado em aulas digitais a distância ou avaliações. De forma recorrente, algumas disciplinas estão utilizando SOFTWARES INAPROPRIADOS	Escola Politécnica de Pernambuco\POLI	Sim

	<p>para fazer avaliações dos estudantes. Como Whatsapp. A reclamação se dá, pois, o Whatsapp não apresenta recursos adequados para avaliação de estudantes. Além disto, Professores (as) utilizam constantemente do Whatsapp para gerar avaliações fora de horário comercial, em finais de semana e feriados, quebrando então qualquer impessoalidade na relação da vida acadêmica, misturando com a vida privada dos estudantes. Estipulando prazos absurdos. Outra situação que está acontecendo é a EXIGÊNCIA de IMAGEM em aula por vídeo chamada, sendo essa aula GRAVADA por professores, sem compartilhamento com alunos ou manifestação de consentimento que não seja constrangedora aos alunos. Professores (as) estão exigindo que alunos liguem suas câmeras. Tudo isto é um problema, visto que o uso de recurso EAD foi tomado de ultima hora, porém sem apresentação e aferimento a um plano de ensino que respeite a privacidade individual dos estudantes. Os estudantes foram indagados, se desejariam participar da disciplina EAD ou se preferiam por cancelar suas matrículas nestas (claramente prejudicando-os), visto que não foi apresentado um plano de retomada ou adiamento do calendário do PPGES, referente aos créditos ou avaliações obrigatórias para obtenção do título final de Mestre, como Qualificação e Defesa de Dissertação. Resumindo: - Não houve atualização do regimento para situação EAD - Abuso de autoridade em exigir imagem de estudantes em sala de aula - Uso de Software inapropriado para fazer avaliações (whatsapp). - Exigência de mostrar imagem por câmera, e com gravação. Sem pergunta de consentimento, apenas exigências de certa forma, constrangedoras. Obrigado pela atenção espero que com esta reclamação a coordenação do PPGES-POLI-UPE discuta melhor sobre a atuação dos docentes em aulas EAD e mais principalmente sobre o uso de ferramentas adequadas para tal, sem ferir a individualidade e direito de imagem de cada um. Estou enviando essa reclamação em sigilo, pois nem a coordenação, nem professores que cometem esses fatos citados, dão abertura para críticas, logo se fosse identificada, teria medo de ser prejudicado.</p>		
	<p>Estou com 19 semanas de gestação de alto risco. Venho atrás desse email, solicitar esclarecimento sobre o afastamento para gestantes nesse</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Sim</p>

	<p>período de Pandemia, devido ao COVID-19, de acordo com a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 21, DE 16 DE MARÇO DE 2020, publicada no DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO (17/03/2020). Em anexo. Fui ao meu serviço, pela primeira vez, conversar com a médica do trabalho Dra , dia 29/07/2020, sobre a minha gestação, e solicitando meu afastamento do serviço, portada do meu atestado médico, onde minha obstetra solicita meu afastamento, de acordo com a Instrução Normativa referida à cima. Dra me orientou enviar o atestado médico para a Junta Médica do Estado, pois o Procape não teria autonomia para me afastar. Agendei meu atendimento na Junta médica dia 31/07/2020, onde meu pedido não foi aceito. Segue em anexo meu primeiro atestado e o despacho desse meu atendimento, onde o mesmo não foi deferido. Entrei novamente com contato com a medicina do trabalho do Procape, e Dra Roberta me orientou especificar o número de dias do meu atestado médico, para a Junta Médica, ao invés de colocar afastamento por tempo indeterminado. Fiz um novo agendamento à Junta médica dia 14/08/2020, onde fui atendida e mais uma vez não deferiram meu pedido. Segue em anexo, meu segundo atestado e o despacho da junta médica. No dia 31/08/2020, volto ao Procape para conversar com Dra , médica do trabalho, com meu novo atestado, e a mesma informou mais uma vez, que o Procape não tem autonomia para afastar gestantes, apesar na Instrução Normativa. Forneceu-me uma declaração do hospital afirmando isso, e que a Junta médica que tem esse poder. Mais uma vez agendei um novo atendimento à Junta médica do Estado, no dia 02/09/2020, com um novo atestado e anexe a declaração do Procape. Minha solicitação mais uma vez não foi Deferida pela junta. Segue em anexo meu terceiro atestado e o despacho do atendimento. Soube de maneira informal, que a Junta Médica afasta quem tem doenças, que não é o meu caso. Estou solicitando um afastamento que é do meu direito. Que quem tem autonomia para fazer isso, é o hospital que estou lotada. Como está sendo feito com as servidoras da Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco. A lei é regida igualmente para todos. Solicito uma resposta dessa Ouvidoria, para saber como eu devo proceder, para adquirir meu direito de afastamento por estar gestante durante essa pandemia de COVID-19. Site para ver os despachos da</p>		
--	--	--	--

	<p>Junta médica: www.sad.pe.gov.br/despachos Em anexos: Atestados, Instrução Normativa, Recomendação Ministério Público, Despachos da Junta Médica, meus agendamentos e atendimentos à Junta médica do Estado. Minhas visitas à Medica do trabalho do Procape, estão registradas em meu prontuário.</p>		
	<p>Desconto de alimentos revisados em folha de pagamento Prezado(a) Senhor(a) Responsável, Por força da decisão prolatada nos autos da AÇÃO REVISIONAL DE ALIMENTOS em epígrafe, informo que os alimentos devidos por foram REVISADOS, passando a corresponder a 14##37; (quatorze por cento) de todos os ganhos brutos do suplicado, incidentes inclusive sobre gratificações, adicionais, comissões, indenizações e 13º salário, deduzidos apenas os descontos legais e obrigatórios de previdência oficial e imposto de renda., acima qualificado(a), devendo ser depositado na conta corrente, de titularidade do(a) representante do(s) menor(es). Por oportuno, lembro a Vossa Senhoria que, segundo o artigo 22 da Lei de Alimentos, ?Constitui crime contra a Administração de a Justiça deixar o empregador ou funcionário público de prestar ao juízo competente as informações necessárias à instrução de processo ou execução de sentença ou acordo que fixe pensão alimentícia?. Qual o procedimento necessário para que essa decisão seja cumprida?</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Sim</p>
	<p>Minha mãe adotiva, 82 anos, está precisando de uma consulta com a cardiologista que a acompanha, Dra. , e não consegui. A referida médica está afastada. Para maior surpresa, não pude marcar para outro médico. Isto é um absurdo, inaceitável. Uma paciente de 82 anos, hipertensa, diabética, portadora de stent, deverá se submeter a morte por não poder marcar consulta com outro cardiologista. Solicito providências com relação a marcação de outro médico para minha mãe. Ela não pode esperar que Dra. volte!!!!Segue em anexo o cartão dela do PROCAPE.</p>	<p>Ouvidoria PROCAPE</p>	
	<p>O BRADESCO DE AGÊNCIA 3190(PAISSANDU) RECIFE, DECIDIRAM NÃO ATENDER MAIS EM CAIXA PRESENCIAL, MINHA AGENCIA (POSTO), NA FCAP/UPE LIGADA A ESSA AGÊNCIA, NÃO POSSUI CAIXA ELETRÔNICO QUE FAZ O SERVIÇO DE DEPÓSITO E O CAIXA DO MESMO NÃO RECEBE MAIS DEPOSITO, COMO FALEI ANTERIORMENTE, FICANDO ASSIM, NÓS SE PRECISARMOS</p>	<p>Gerência BRADESCO\HUOC</p>	<p>Sim</p>

	<p>DE UM SERVIÇO DE DEPÓSITO, TEMOS QUE SAIR COM O QUANTITATIVO EM MÃOS, NOS ARRISCANDOS, A ATRAVESSAR UMA PONTE PARA IRMOS A PROXIMA AGENCIA BRADESCO CAMINHANDO QUE É A MELHOR FORMA DE CHEGAR LÁ, ACHO ISSO UM ABSURDO ESSE TRATAMENTO COM O CLIENTE. A AGENCIA DO HUOC HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ, TAMBÉM SE ENCONTRA NA MESMA SITUAÇÃO SEGUNDO INFORMAÇÃO DO GERENTE DA 3190, QUE ESSES POSTOS ESTÃO LIGADOS. OU SEJA, FOI UMA PÉSSIMA DECISÃO DO ESTADO COLOCAR UM BANCO DESSES PARA ATENDER OS SERVIDORES, SABEMOS Q ISSO OCORRE ATRAVÉS DE PROCESSO LICITATÓRIO, MAS, O QUE ESSE BANCO DEVE APRESENTAR PARA GANHAR UMA CONCORRÊNCIA DE TAMANHA RESPONSABILIDADE, NÃO É O QUE ELES OFERECEM NA PRÁTICA.</p>		
	<p>Gostaria de saber o que está acontecendo com o AVA (https://polivirtual.eng.br/ava/). Não estou conseguindo resetar a senha de acesso para ver minhas disciplinas de 2020.3. A senha atual não está entrando. Eu já tinha cadastro nele a algum tempo quando cursei uma disciplina EAD. Não sei quem é o administrador do site. Dados: Unidade:</p>	Coordenação Graduação\POLI	Sim
Reclamação	<p>Gostaria de relatar alguns problemas que percebi após o início das aulas online. 1- Aula de programação: não houve aula, apenas o envio de um arquivo em PDF. Os dois professores avisaram que as 'aulas' serão todas assim, apenas enviando arquivos em PDF. Só que não é assim que se dá aulas! 2 - Aula de Sociologia: Apesar de haver uma programação de aulas hoje, não houve aula e a professora não deixou nenhum arquivo. Meu filho é aluno do curso de engenharia mecânica na Politécnica e está matriculado em cinco (5) matérias no período suplementar. Peço que verifiquem e resolvam estes problemas</p>	Coordenação Graduação\POLI	Sim
Reclamação	<p>A Faculdade de Odontologia de Pernambuco da UPE foi interditada pelo Ministério Público pelo fato do prédio apresentar uma série de problemas estruturais e está comprometida com suspeita de desabamento. Bom... todos os alunos e professores foram remanejados para as outras unidades da UPE, com exceção dos servidores públicos administrativos. Estes ainda continuam no prédio, expostos a todos os possíveis problemas antes citados e mais, sem segura</p>	REINCIDENTE Direção FOP	Sim

<p>alguma. O prédio é enorme e afastado da estrada, aberto e com moradores em determinada área dele. Não dispomos de segurança patrimonial e nem da ronda militar pra manter o mínimo de segurança, até que aconteça a saída dos servidores públicos. Pois está sendo feito uma adequação no ITEP para que todos os servidores administrativos sejam transferidos para lá. Quando a Faculdade tinha aula, já aconteciam diversos atos de vandalismos, como: assaltos, furtos de carros, roubos de celulares, perseguição policial a vândalos, entres outros. Basta fazer uma pesquisa nos jornais sobre a segurança e os acontecimentos aqui na FOP. Infelizmente estamos expostos a toda e qualquer violência e quando procuramos as autoridades competentes, dizem não poder fazer nada por falta de recursos. Será isso uma verdade? Esperamos que o pior não aconteça pra que alguém tome uma providência. Acredito que o bem mais preciosa de uma sociedade, são as pessoas, e estas estão deixadas ao acaso. Fica aqui minha indignação e espero que esta ouvidoria sirva como um meio para que o Estado tome alguma providência.</p>		
<p>Eu gostaria de reportar alguns inconvenientes sobre o acesso às aulas online pelo AVA. Ontem, 17/09, eu e diversos outros alunos não conseguimos entrar na aula de Física 1 pelo Meet, através de nossos e-mails institucionais. Ademais, o professor durante as aulas, praticamente, só lê os slides e nos passa listas. Até então, não recebemos nenhum posicionamento ou auxílio da instituição sobre isso. Igualmente, gostaria de deixar minha insatisfação com a maneira que as aulas de Expressão Gráfica estão sendo conduzidas. Os conteúdos são bastante práticos, mas os professores não conseguem demonstrar com precisão a maneira que devemos aplicá-los. Portanto, têm nos passado aulas já gravadas durante a aula síncrona - a qual pode assistir em outro momento, e nos são cobrados semanalmente listas de exercícios onde a complexidade das resoluções não são as mesmas demonstradas em sala. Além disso, vem sido recorrente com outras cadeiras, também, o atraso de até 1 hora só para esperarmos a solicitação de entrada dos alunos. Entendo que esse período é de grande adaptação por parte dos alunos e professores, principalmente, mas houve tempo o suficiente para que esses tipos de ajustes técnicos e metodológicos</p>	<p>Coordenação Graduação\POLI</p>	<p>Sim</p>

fossem esclarecidos e treinados.		
<p>Como alunos da disciplina de Literatura Inglesa III, gostaríamos de chamar a atenção para algumas dificuldades que temos com a metodologia do professor da disciplina, o Prof . Alguns desses problemas são recorrentes, enquanto outros surgiram nesta disciplina. As principais questões a serem discutidas são a metodologia do professor e a questão religiosa, a qual achamos um pouco inoportuna. Começando com as aulas, o que mais nos incomoda é a forma como apenas parte do assunto está sendo discutida. A disciplina prevê o ensino da teoria e contexto histórico da literatura norte americana, aliada à análise das obras dos principais autores dos períodos destacados. No entanto, o professor não tem seguido a ementa por completo, onde isso é previsto. De fato, eles têm discorrido sobre a teoria literária e sobre um pouco da história dos Estados Unidos, mas não tem aplicado a teoria às obras e autores, o que é um aspecto fundamental da disciplina. Em uma das aulas, ele citou três ou quatro autores, mas depois disso não ouvimos mais nenhum exemplo. É complicado compreendermos todo o conteúdo sobre a literatura norte americana, como previsto na ementa, se a história e a teoria literária não são aplicadas. Nós já pedimos ao professor, em certas ocasiões, se ele não teria exemplos de autores que ele poderia recomendar; perguntamos também se nós teríamos a oportunidade de analisar obras nessa disciplina. Parte dessas perguntas e questionamentos foi ignorada. O professor diz que estudaremos as obras mais para frente, o que não acontece. Na última aula da disciplina (22/09), ao continuarmos pedindo pelos nomes de autores, o professor tomou a decisão de passar um trabalho no estilo de debate. O trabalho consiste em estudarmos os autores do período destacado da literatura norte americano (Romantismo) e trazermos para a sala de aula esses autores e suas obras, analisando-as e aplicando a teoria passada em sala de aula - sendo que esse processo de aplicação do conteúdo às obras e autores não foi feito ou exemplificado em sala de aula pelo professor. Pedimos a lista de autores da disciplina para os escolhermos para o trabalho, mas ele enfatizou que "quer que nós pesquisemos", e não citou nome algum. Sentimos que não houve justificativa pedagógica para o trabalho, já que não estudamos a literatura romântica nos Estados</p>	<p>Coordenação Graduação\ Campus Mata Norte</p> <p>REINCIDENTE</p>	<p>Sim</p>

<p>Unidos em aula. O tempo inicial de apresentação decidido pelo professor foi de 25 minutos, o que consideramos demasiadamente extenso. Pela forma em que o trabalho foi passado, nós não podemos evitar de nos sentirmos como se estivéssemos ensinando esse assunto pelo professor, principalmente porque ele não chegou a explicar sobre os autores e obras, apenas sobre os conceitos gerais de Iluminismo e Romantismo. Deixando o trabalho de lado, é importante destacar que esse sentimento de termos que aprender o assunto sozinho sem uma direção apontada pelo professor é comum nas aulas desta disciplina. Em várias aulas, sentimos que o professor discorre sobre aspectos que não são tão importantes ou até mesmo que não são relevantes à disciplina. Por exemplo, ele muitas vezes fica preso na teoria da literatura, o que já sabemos de disciplinas anteriores, ou dá exemplos que não são relevantes ao assunto. A mais comum entre essas ocorrências é quando ele começa a falar dos puritanos dos Estados Unidos e passa a falar de religião, da Bíblia e de questões pessoais relacionadas à sua experiência com a religião. Nós achamos essas ocorrências muito desconfortáveis, e sentimos que isso não deveria ocorrer em sala de aula. Mesmo em outros assuntos além do Puritanismo, é comum que ele faça alguma reflexão ou mencione assuntos religiosos. Sentimos que isso é um pouco inoportuno, pois não se encaixa no conteúdo da aula. É compreensível que esse aspecto seja de importância para o professor, porém durante as aulas nós preferimos focar em questões teóricas. No geral, temos certa dificuldade em nos motivarmos para comparecer às aulas. Elas nos parecem um pouco repetitivas e sentimos que não aprendemos tanto quanto deveríamos, e boa parte de nós tem que estudar o assunto pelo livro recomendado pelo professor para complementar o que não foi dito em aula. Para nós, isso não é o ideal, pois sentimos que "perdemos tempo" em aula já que temos de estudar por conta própria para compreender o que a ementa promete. Sentimos que as aulas poderiam ser mais interessantes, e até o uso do livro como base poderia trazer uma melhora. Sentimos que o professor não tem muita afinidade com a disciplina, e isso explicaria um pouco o estilo das aulas. É compreensível que esta não seja a área dele, e não temos a intenção de compará-lo a outros professores de literatura da instituição. Mas sentimos que ele</p>		
---	--	--

	<p>poderia se aprofundar mais no assunto, trazendo características próprias à literatura norte americana, e principalmente, que ele poderia aplicar a teoria trazendo as principais obras referentes ao conteúdo.</p>		
Solicitação	<p>Por gentileza, estou precisando urgente de uma orientação sobre o ingresso do SSA2 . Minha filha está tentando a vários dias fazer a inscrição e quando ela fazer aparece uma mensagem que há já um email cadastrado , até si tudo bem, porém o que acontece é que ,nesse email cadastrado pede senha(como todo email) e ela não lembra da senha , pois utilizado para ingresso no SSA2. PARA ELA MUDAR A SENHA PRECISA TER A SENHA ANTIGA , mas ela não lembra , como expliquei acima. Precisamos de ajuda urgente para ela conseguir se inscrever.</p>	<p>Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos</p> <p>REINCIDENTE</p>	<p>Sim</p>
	<p>Boa tarde!!! Sou tia do aluno e gostaria de saber algumas informações: Quando vão iniciar as aulas do curso de Medicina no Campus da UPE de Serra Talhada-PE?? Gostaria de saber ainda se vai haver aulas remotas (online) e quando terão início??? Gostaria de saber também se os alunos serão avisados previamente do início das aulas??? Estou usando esse meio de contato, porque não conseguimos entrar em contato por telefone com o referido Campus. Desde já agradecemos a compreensão e a colaboração. Atenciosamente</p>	<p>Multicampi Garanhuns</p>	<p>Sim</p>
	<p>Caríssimo, boa tarde. Sou egresso e estou precisando do histórico com média do coeficiente de rendimento escolar. Tento acesso via requerimento do próprio site (contato coordenação linkhttps://upe.poli.br/engenharia-mecanica/contato-coordenacao-engenharia-mecanica/). Sem sucesso. Por gentileza enviar confirmação de recebimento e ou orientação para requerimento. Desde já agradeço</p>	<p>Coordenação Graduação EscolaPOLI</p>	<p>Sim</p>
	<p>Boa tarde! Gostaria de saber se a política de 10##37; de bônus p/ alunos que concluíram o ensino médio abrange todas as vagas para medicina na ampla concorrência. Moro em Pernambuco há onze anos e é neste estado que pretendo morar e seguir carreira, porém não fiz o ensino médio aqui. A política de bônus regional, caso adotada, aniquilará qualquer chance minha de ingressar em medicina na UPE campus Recife, pois a nota de corte irá beirar os 870 pontos, uma nota praticamente inatingível para os candidatos não beneficiados com bônus. Não vim para Pernambuco roubar vaga de ninguém, como já vi pessoas falando nas redes sociais. Toda</p>	<p>Pró Reitoria de Graduação</p>	<p>Sim</p>

<p>minha família é daqui, moro aqui, mas já vim pra Recife com o ensino médio concluído. Pessoas como eu vão ser privadas de competir em iguais condições por uma vaga na universidade pública no próprio estado em que residem e pagam seus tributos. Se o bônus regional for adotado tal como na UFPE, eu ficarei sem condição realizar meu sonho de cursar medicina, visto que nos cursos de medicina das universidades que adotam essa política as notas de corte ultrapassam os 850, que é uma nota superior a de 1º colocado em medicina na USP. A universidade pública é a única opção que tenho de realizar o meu sonho. Não tenho condições de migrar para outro estado para cursar medicina por seis anos e nem de pagar sete mil reais de mensalidade em uma faculdade particular. Peço que leve em consideração a situação de pessoas, que assim como eu, possam estar sendo prejudicadas por essa política sendo que são residentes e contribuintes do próprio estado de Pernambuco. Desde já agradeço pela atenção!</p>		
<p>Boa tarde, sou estudante do sétimo período medicina-UPE, Santo Amaro. Gostaria de saber se há possibilidade de cancelar a matrícula da disciplina de caráter eletivo ARTETERAPIA, pois não terei disponibilidade de horário para cursá-la. Essa matrícula é referente ao período 2020.1. Obrigada. [Mensagem cortada] Exibir toda a mensagem</p>	Diretoria FCM	Sim
<p>Estou entrando em contato pela primeira vez com a UPE para solicitar orientações sobre o processo de auxílio funeral. Abaixo, as tentativas de contato que fiz com (contato passado pela FUNAPE). De qualquer forma, gostaria de ajuda no processo que citei. Agradeço desde já e aguardo contato. Att,</p>	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim
<p>Bom dia. Por meio desta solicitação, busco informações sobre a quantidade de servidores efetivos e vagos da Universidade de Pernambuco - Campus Caruaru/PE, no cargo de Assistente Administrativo, apenas neste. Atenciosamente.</p>	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim
<p>Tive um problema na minha matrícula do SIGA em que nenhuma matéria foi confirmada, sendo que sou estudante ativa e estou no último período. Entrei em contato com o coordenador do meu curso e ele disse que tinha sido problema no sistema e iria resolver quando abrisse para ele. Nessa segunda-feira houve a atualização do SIGA, mas ficou faltando a matéria de Prática VIII. Entrei em contato novamente com coordenador e ele me informou que a turma já estava lotada. Mas, eu</p>	Pró Reitoria de Graduação	Sim

	tenho direito de estar na turma, porque sou aula concluinte, e não consegui me matricular por uma falha no sistema da faculdade. Aguardo resposta. Atenciosamente,		
	Olá, tudo bem? O Hospital Nove de Julho, razão social Ímpar Serviços Hospitalares S/A, inscrito no CNPJ sob o número 60.884.855/0003-16, estabelecido na Rua Peixoto Gomide, 527 - Bela Vista, São Paulo/SP, solicita a confirmação de autenticidade do certificado/diploma/declaração do aluno (a) abaixo citado (a), com o intuito de garantir que todos os nossos contratados estejam devidamente qualificados e habilitados para exercerem suas atividades em nossa instituição. Nome	Pró Reitoria de Graduação	Sim

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

5. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar - Mês de Setembro 2020

	Natureza	Assunto	Encaminhamento\Resol utividade	Observação
C I S A M	Denúncia	. Registro realizado por seis pacientes internadas na enfermaria Aguas Marinha do setor de Alto Risco dia 01/09/2020 com o seguinte relato: "As 5:00hs da manhã entrou na enfermaria Aguas Marinhas, um profissional de bata verde, acendeu a luz e entrando foi dizendo que era Deus estava chegando e que todas iam ter alta, se dirigiu ao leito 1 para aferir a pressão e medir a temperatura da primeira paciente, após isso pediu que a paciente levantasse a blusa e começou tocando em sua barriga, mandando que levantasse a blusa até os seios, Diz que começou apalpar e apertar os mamilos com força ate que saiu um liquido, disse que era para não pedrar, diz que ele falava baixo quase sussurrando dizendo que era Deus e que ela estava curada, neste momento a paciente diz que estranhou e o mesmo falou que não tivesse nojo pois aquele liquido que saiu do mamilo era como se fosse soro, e colocava o dedo no bico do seio e colocava em sua boca(profissional), ao mesmo tempo querendo colocar também na boca da paciente. A mesma relata que tem algumas tatuagens nos braços e que o mesmo pediu para ver e encostou suas partes intimas, começou alisando e perguntando se era casada? Neste momento ela observou que ele encostava-se ao seu braço e ficava muito encostado. A paciente diz que sem entender direito, observou que não era normal e todas estavam vendo o que estava acontecendo e até fazendo sinal para mesma. Ao se dirigir para o leito numero 2, paciente com 4 meses de gestação, também aferiu a PA e mediu a temperatura e continuou como se há tivesse examinando-a, pedindo que levantasse a blusa acima dos seios e apalpando-os. Neste momento todas assustadas foi quando	Maternidade CISAM\Reincidente	Concluída

	<p>entrou outro profissional e uma das pacientes falou alto que chegou um enfermeiro, neste momento ele se afastou e sentou em uma cadeira que estava um pouco afastada e ali ficou. As mesmas dizem que o primeiro profissional de bata verde não qualificar identificação e nem se identificou como enfermeiro ou médico e que achavam que era médico devido à cor da bata, pois já foram atendidas por médicos com jaleco verde; Relatam que a enfermeira quando faz esse exame nos mamilos não aperta tanto, toca levemente e acharam muito estranho, mas até entenderem o que estava ocorrendo o profissional já havia passado nos dois leitos; Uma das pacientes falou que estava com um acesso e sem o soro e ele ao entrar foi logo retirando e informando que ia da alta a todas; Relatam que após o ocorrido saíram da enfermaria e procuraram saber quem era o profissional, souberam que era enfermeiro e que se chamava Eduardo, informam que iam fotografar mais não deu tempo; Dizem que após o ocorrido ficaram todas assustadas, constrangidas e muito agitadas, ficaram com receio de todos os profissionais que ali iam entrar e examina-las, uma delas teve sua pressão alterada e procuraram a enfermagem, se deslocaram todas até o serviço social para relatar o ocorrido, onde foram orientadas que poderiam fazer um registro na ouvidoria. A Ouvidoria foi acionada para ir até a enfermaria, pois as mesmas internadas não poderiam sair. Fizeram o registro e todas assinaram pedindo que fosse tomada uma providência ou saber o que ia ser feito". Setor Alto Risco</p>		
	<p>Elogio</p> <p>Prezados, É com grande satisfação que vos escrevo para elogiar o vosso setor de marcação de consultas. O colaborador, conhecido como Bira, é indispensável neste setor, pois o mesmo organiza a fila, orienta, informa, evita tumulto ou atrito por motivos de "lugar na fila". Não enxergo o setor sem a presença do mesmo. Muito importante também a humanidade e a calma dos demais, o Bruno e a outra colaboradora, que no momento não recordo o nome. Estive hoje, dia 08 de setembro de 2020, no setor em busca de uma remarcação de um exame para a minha genitora, pois a mesma se queixa de dores e não sabíamos mais o que fazer. Fui em busca de ajuda, mesmo desesperança, e fui atendida e orientada para levar ela na emergência, pois as dores são fortes ao ponto de ficar impossível pisar no chão. Voltei de coração leve, de consulta marcada e com a certeza de que, seja na marcação ou na emergência, posso ficar tranquila, pois a família CISAM estará pronta para nos atender com todo carinho, respeito, agilidade e qualidade. Terminando expressando, mais uma vez, a minha imensa gratidão por todo trabalho de</p>	<p>Setor Marcação Consulta</p>	<p>Concluída</p>

		<p>vocês. Que continuem esse legado maravilhoso por décadas, e nas próximas gerações CISAM. Deus continue abençoando cada um de vocês! Atenciosamente</p>		
		<p>Recebemos na Ouvidoria a cidadã Jessejani de Almeida que relata ELOGIO a todos os profissionais do setor de Pediatria do CISAM; Agradece e parabeniza os profissionais médicos Drª Paula Arruda e Drº Ronaldo Neuro pediatra, relata que esses profissionais fazem toda a diferença nos atendimentos com os menores e as mães nesta unidade de saúde; Diz que são profissionais atenciosos e fazem um atendimento HUMANIZADO deixando as mães que entram aflitas com os problemas de saúde dos filhos com o coração mais calmo e se sentem seguras pra enfrentar a caminhada difícil que é lidar com os problemas de saúde; Agradece a técnica que realiza o ELETROENCEFALOGRAMA, a senhora Elaine e a todas as funcionárias, desde o atendimento na recepção até a sua saída; Diz que durante o período no início da pandemia o serviço continuou graças ao compromisso e responsabilidade destes profissionais; Parabeniza a todos e diz que continuem assim, vocês são exemplos de profissionais e que Deus os abençoe muito!!! Muito obrigada.</p>	Setor de Pediatria	Concluída
	Reclamação	<p>Cidadã relata sua dificuldade em agendar uma consulta no Hospital do CISAM. Informa que precisa agendar uma consulta ginecológica, para realizar de um procedimento cirúrgico, porém os telefones estão sempre com sinal de ocupados. Dados da Paciente:</p>	REINCIDENTE	Concluída
		<p>Cidadã reclama que há um mês não consegue marcar um exame de Histeroscopia no CISAM. Que liga todos os dias no telefone de marcação e não tem retorno, só chama. Paciente:.</p>	REINCIDENTE	Concluída
		<p>Cidadã relata que há dois meses esta tentando agendar uma consulta com o Planejamento Familiar, do Hospital do CISAM. Informa que seu parto ocorreu no CISAM no mês de abril/2020 e foi orientada a entrar em contato com o hospital, após o término do seu resguardo, para a realização de sua laqueadura. Reclama que os telefones só dão sinal de ocupado e não consegue um agendamento. Dados da paciente</p>	REINCIDENTE	Concluída
C I S A M		<p>Paciente relata que veio nesta data 15/09/2020 receber resultado de seus exames, que se dirigiu ao setor de coleta de exames e que colocou o comprovante em cima do balcão; diz que um rapaz (acha que é estagiário) pegou o papel e começou procurando seu exame e falou que não estava encontrando. Depois de passar um bom tempo a paciente pediu por gentileza que procurasse por e questionou que ele poderia esta procurando o nome errado . Neste momento o funcionário se exaltou, falou em alto tom com a paciente e sempre com a voz sempre elevada. Relata que faltou profissionalismo, educação e bons modos. A paciente diz que também revidou e achou um absurdo uma pessoa que lida diretamente com o público tratar dessa forma os pacientes; diz que sabe e conhece da Lei de desacato ao funcionário público, porém, o funcionário também precisa ter o conhecimento que não pode desacatar o cidadão, como foi o que houve nesta unidade de saúde; Ficou perplexa com a forma de abordagem e diz que não pode haver um atendimento deste nível, os funcionários não são</p>	Setor de Coleta de Dados	Concluída

		capacitados ou treinados para a função?? Relata que se houverem câmaras podem investigar que as imagens estão gravadas e que não filmou no momento porque estava sem o celular. Solicita que seja tomada uma providencia, pois esta unidade de saúde é referencia no estado e um absurdo assim não pode acontecer. Aguarda o retorno.		
		Cidadã reclama da falta de retorno através do tele atendimento para marcações de consultas do CISAM. Relata que tenta desde o mês anterior uma marcação de um exame ginecológico, mas ao ligar para os números 33021700 / 33021701 / 0800 081 1108, não consegue retorno, apenas dando sinal de ocupado. Necessita desta marcação.	REINCIDENTE Setor Alô CISAM	Concluída
		Cidadão reclama da falta de informação e a proibição da entrada do pai no Hospital do CISAM. Informa que sua esposa deu entrada hoje (29/09/2020) no hospital por volta das 07:15 min da manhã, para a realização de uma cesariana, e já são 16:35 min e não consegue obter uma informação concreta da paciente. Acrescenta que é o pai da criança e conforme assistente social (Não informa nome), as pacientes não podem receber visitas, devido a pandemia. Cidadão muito chateado ressalta o absurdo de um pai não poder ver o seu filho. Compreende a pandemia, mas que existem protocolos de segurança. Paciente: o	Setor de Maternidade	Concluída
C I S A M	Solicitação	Cidadã reclama que tenta marcação no Cisam pelo número: 3302-1700 / 3302-1701, mas não consegue atendimento, telefones apenas ficam ocupados. Relata que tenta desde o mês de Janeiro/2020,devido a pandemia retornou a ligar desde Junho/2020 deseja atendimento para consulta com Sra. setor de Ambulatório de Fertilidade. Solicita com urgência a marcação, pois desde o inicio do ano tenta."	Setor Alô CISAM	Concluída
		Cidadã relata que desde o início do ano 2020 tenta agendar um exame preventivo no Hospital do CISAM e não consegue. Informa que precisa agendar o seu exame e o da sua mãe, porém os telefones não atendem.	Setor Alô CISAM	Concluída
		Registro de cidadã enviado por e-mail para as três unidades Hospitalares da UPE recebem doação de corpo para estudos? Tenho intenção de doar meu corpo após a morte para alguma instituição de ensino de medicina e quero deixar a documentação pronta com familiares. Tenho 51 anos, sexo feminino, mas tenho muitas doenças como gota, hipotireoidismo, síndrome do intestino irritável, tive chikungunha, hashimoto e tdah. Gostaria realmente de doar meu corpo e agilizar o processo porque será mais útil que enterrar. Se não receberem doação, Poderiam me indicar quem recebe e onde procurar?	Diretoria\HUOC, FCM ICB	Concluída

	<p>Estamos construindo um catálogo nacional de atendimento a pessoa trans e gostaria de solicitar algumas informações sobre o ambulatório de vocês para compor esse catálogo. Consegui as informações abaixo na internet. Seria possível vocês me confirmarem os dados abaixo? Qual o dia e horário dos atendimentos dos serviços abaixo: Enfermagem? Segundas-das 13h às 17h Serviço Social?! Terças das 07:30 às 12h Psicologia? Quintas das 12h às 17h</p>	Setor Ambulatório Trans	Concluída
	<p>Cidadã reclama que desde abril o serviço de Terapia Ocupacional no CISAM foi interrompido e ainda não retornou. Afirma que sua filha faz uso do serviço e precisa que o CISAM retorne com os atendimentos destas especialidades. Obs.: Preferiu não passar informações da paciente e não quis passar o e-mail.</p>	Setor Superintendência Enfermagem	Concluída
	<p>Bom dia, gostaria de solicitar as informações abaixo, com o intuito de subsidiar estudo sobre o atendimento das gestantes na rede pública de saúde e mortalidade materna no período da pandemia de COVID-19 (de março até o presente momento) no estado de Pernambuco, com dados desagregados por raça/cor, faixa etária e território: a) Qual a disponibilidade de serviços de pré-natal nesse período da pandemia e quais os números de consultas feitas por esses serviços? b) Qual a disponibilidade de serviços de pré-natal nos meses anteriores ao período da pandemia e quais os números de consultas feitas por esses serviços? c) Dados sobre atendimento em planejamento familiar em período de pandemia; d) Quantidade de casos de gestantes de risco habitual que chegaram aos serviços de saúde com rompimento prematuro de membranas, durante a pandemia; e) Quantidade de casos de gestantes de risco habitual que chegaram aos serviços de saúde com óbito fetal sem causa identificável, durante a pandemia; f) Quantidade de casos de gestantes de risco habitual que chegaram aos serviços de saúde com descolamento de placenta, durante a pandemia; g) Dados sobre prematuridade sem causa evidente, durante a pandemia; h) Dados sobre o número de histerectomias, durante a pandemia; i) Dados sobre a demanda nos serviços de alto risco para gestantes, durante a pandemia; j) Dados sobre a demora nas transferências de pacientes gestantes com suspeita de infecção por COVID-19; k) Quais as ações de divulgação de informações acerca dos riscos trazidos pelo vírus COVID-19 para gestantes e puérperas? l) Como as gestantes estão sendo tratadas nas estratégias de reabertura de atividades do Plano de Convivência com a COVID-19 do Estado de Pernambuco? Lembrando que os dados solicitados são referentes ao período de março até o presente momento, no estado de Pernambuco, com dados desagregados por raça/cor, faixa etária e território. Agradeço desde já. Texto incluído pelo sistema: Relacionado ao COVID-19.</p>	Diretoria	

H U O C	Elogio	<p>Vem a ouvidoria Osvaldo Paulo de França fazer um elogio. O usuário relata que sua esposa ficou internada no POM devido a um problema de AVC e teve um excelente atendimento pela equipe de Neurologia, Enfermagem, Técnicos, Nutrição, Fisioterapia e Atendimento Clínico aonde toda a assistência chegava no horário correto. Fala também que o ambiente é muito limpo, seguro e com pessoas muito atenciosas e em lugar algum viu atendimento como esse. Agradece especialmente as doutoras Ana Rosa e Paloma Peter por serem sempre atenciosas carinhosas e, sobretudo pelo atendimento humanizado. Viu nesse hospital algo divino, que nunca tinha visto em outro local e se sentiu no dever de agradecer. O usuário parabeniza toda a equipe do hospital e em especial os setores acima citados e espera sempre poder contar com os ótimos serviços que foram prestados enquanto sua esposa estava internada.</p>	Gestora Executiva	Concluída
		<p>Cidadã elogia dois seguranças do Hospital Universitário Osvaldo Cruz. Que no final de março para começo de abril compareceu ao hospital para alguns tratamentos e estava muito triste por causa da pandemia. Acrescenta ainda que estava muito preocupada e receosa em contrair o Corona Vírus. Fato é que os seguranças de plantão Sr. Abemeleque e Sra. Tainá foram muito cordiais e prestativos lhe acalmando no momento. Pois não havia nenhum psicólogo no momento para conversar e os seguranças lhe ajudaram demais. Não soube informar data e horário em que o fato ocorreu. Não possui e-mail.</p>	Setor Segurança	Concluída
	COVID-19	<p>Sou familiar e advogada do paciente que se encontra internado nesta unidade. O paciente deu entrada no Hospital da Restauração em Recife no dia 12/08/2020 com necessidade de cirurgia neurológica em virtude de coágulo. Ocorre que em recuperação do procedimento realizado no dia 13 o paciente passou a apresentar tosse e febre, sendo-lhe realizado exame específico para rastreio de COVID 19 No dia 14 o paciente foi colocado em isolamento no Hospital da Restauração e no dia 20/08 foi transferido para esta unidade. Cumpre salientar que o paciente foi colocado na primeira enfermaria, setor de Covid- COEN. No entanto o exame que fora realizado no dia 13/08/2020 no hospital da Restauração não detectou a presença de COVID 19, mas pneumonia não associada a infecção por Covid-19. Além do exame realizado no Hospital da restauração, já foram realizados nesta unidade mais dois exames (coleta de material de Nasofaringe e exames de sangue) e, ainda, exames de imagem, conforme informação da equipe médica (29/08/20), todos apresentaram resultado NEGATIVO</p>	REINCIDENTE Superintendência Médica	Concluída

H U O C		<p>para infecção por COVID 19. No entanto até a presente data, nenhuma medida fora tomada para retirada do paciente do setor de COVID e, tanto o paciente, que é pessoa idosa e do grupo de risco, quanto sua filha e acompanhante, encontra-se em iminente risco de contaminação. Além desse fato, as ligações recebidas através dos boletins diários deram conta que o paciente possui bom estado de saúde, com alta sendo avaliada. Aguardando apenas a finalização da medicação. No entanto estas não se concretizaram e o paciente que já se encontrava reabilitado, começou a apresentar desânimo e psicológico comprometido, deprimido e com recusa em se alimentar já que desejava ir para casa rever seus filhos. Diante do exposto, gostaria de obter esclarecimentos quanto a real situação do paciente, e de solicitar a Retirada imediata do paciente e sua acompanhante de setor destinado a pacientes suspeitos/diagnosticados com a COVID 19 para setor diverso e, por fim, solicitar que o paciente seja avaliado por um psicólogo da unidade.</p>		
	Reclamação	<p>Vem a ouvidoria tal desde o dia 01/09/2020 da paciente de nome, prontuário fazer uma reclamação. A usuária informa que sua mãe está internada no HUOC desde o dia 01/09/2020 para efetuar uma cirurgia com a equipe de Mastologia no dia da cirurgia (02/03/2020) teve problemas relacionados a informações sobre o estado de sua mãe após o procedimento. Também relata que sua mãe saiu do Pavilhão Antônio Figueira por volta das 13:00 horas e por volta das 20:00 horas ainda não tinha chegado informações sobre o estado da paciente e por conta própria se dirigiu a UTI, pois, relata que o cardiologista da paciente, Dr as informou que possivelmente a paciente necessitaria de ir para a UTI após o procedimento cirúrgico na mama. Relata que encontrou uma porta aberta e falou com uma médica perguntando onde estava a paciente e a médica prontamente a informou que ela estava bem, na sala de espera do bloco cirúrgico e aguardando para entrar na UTI. Prossegue o relato informando que só teve acesso a mais informações e notícias da paciente hoje, dia 03/09/2020 em visita na UTI por volta das 08:00 horas. A usuária ficou revoltada com a situação ocorrida, pois sua mãe que é bastante debilitada passou por um procedimento cirúrgico longo, possivelmente teve intercorrências e ela não foi informada sobre o caso. Pede esclarecimentos sobre a evolução da paciente durante a cirurgia e questiona a postura da equipe médica sobre não dar informações sobre a paciente para a acompanhante. Faz uma ressalva que os enfermeiros de nome Maristela e Walter prestaram um bom serviço,</p>	Setor Mastologia	Concluída

		dando total atenção a acompanhante.		
		Vem a ouvidoria fazer uma reclamação. A usuária alega que o funcionário de nome a informa, sempre que procurado, que efetuou uma ligação para informá-la sobre uma receita de medicação, mas a usuária disse que nunca houve tal ligação. A usuária se sentiu prejudicada, pois está sem receita desde antes do início da Pandemia. Pede para ser atendida por um médico da equipe de psiquiatria do HUOC para não ficar na dependência do referido funcionário.	Setor Ambulatório de Psiquiatria	Não Concluída
		Vem a ouvidoria , efetuar uma reclamação sobre a demora para um exame de colonoscopia. O usuário relata que efetuou todos os preparos para o procedimento, desde o dia 09/09/2020, e estava com exame marcado para hoje (11/09/2020) as 13:00 horas. O usuário foi informado que o médico responsável pelo exame iria demorar e que possivelmente iria demorar cerca de 3 horas para chegar ao HUOC. O paciente se sentiu prejudicado pela demora do referido médico para efetuar o exame, pois, veio da cidade de Limoeiro com transporte da prefeitura, que está dependendo do horário do exame para seguir viagem com outros pacientes e acompanhantes.	Setor Endoscopia	Concluída
		Vem irmã e acompanhante do paciente de nome, prontuário nº fazer uma reclamação. A usuária relata que o paciente é atendido por Dr. e fez exame de Tomografia Computadorizada do Tórax no dia 12/08/2020 e recebeu o resultado hoje, no dia 14/09/2020, entretanto não recebeu as filmagens que são imprescindíveis para análise pelo médico. A equipe do setor de Raio X do HUOC em atendimento, informou que não seria possível a liberação deste material por não haver a solicitação do médico. A usuária sentiu que seu irmão foi prejudicado por não ter o resultado do exame e dar continuidade ao tratamento do paciente. Pede para que o resultado seja entregue, uma vez que o material encontra-se no hospital, dependendo apenas de uma liberação.	Setor de Radiologia	Concluída
		A Faculdade de Odontologia de Pernambuco da UPE foi interditada pelo Ministério Público pelo fato do prédio apresentar uma série de problemas estruturais e está comprometida com suspeita de desabamento. Bom todos os alunos e professores foram remanejados para as outras unidades da UPE, com exceção dos servidores públicos administrativos. Estes ainda continuam no prédio, expostos a todos os possíveis problemas antes citados e mais, sem segura alguma. O prédio é enorme e afastado da estrada, aberto e com moradores em determinada área	Ouvidoria Central	Concluída

	<p>dele. Não dispomos de segurança patrimonial e nem da ronda militar pra manter o mínimo de segurança, até que aconteça a saída dos servidores públicos. Quando a Faculdade tinha aula, já aconteciam diversos atos de vandalismos, como: assaltos, furtos de carros, roubos de celulares, perseguição policial a vândalos, entres outros. Basta fazer uma pesquisa nos jornais sobre a segurança e os acontecimentos aqui na FOP. Infelizmente estamos expostos a toda e qualquer violência e quando procuramos as autoridades competentes, dizem não poder fazer nada por falta de recursos. Será isso uma verdade? Esperamos que o pior não aconteça pra que alguém tome uma providência. Acredito que o bem mais preciosa de uma sociedade, são as pessoas, e estas estão deixadas ao acaso. Fica aqui minha indignação e espero que esta ouvidoria sirva como um meio para que o Estado tome alguma providência.</p>		
	<p>Vem a ouvidoria fazer uma reclamação. A usuária relata que a sua mãe veio ao HUOC hoje (15/09/2020) efetuar um ultrassom dos punhos, marcado para as 9:00 horas com a Dra. Vanusa, mas até o momento da abertura da manifestação (10:40) a médica ainda não havia chegado. A usuária sentiu que sua mãe foi prejudicada no atendimento, pois está aguardando a muito tempo a chegada da médica para o exame, sobretudo por ser idosa e estar em cadeira de rodas. Pede para que os profissionais tenham mais respeito com os pacientes, cumprindo seus horários e caso ocorrer algum problema pessoal, buscar avisar ao setor que irá se atrasar, a fim de tranquilizar os pacientes.</p>	<p>Setor de Radiologia</p>	<p>Concluída</p>
	<p>O usuário, que está no HUOC como acompanhante de sua mãe, idosa de 69 anos, observou diversos pontos negativos no atendimento no Ambulatório Geral. Relata que não há uma organização de fila que preze pelo distanciamento social, pois, os funcionários chamam os pacientes por especialidades e a fila (inexistente) é única. Viu vários funcionários gritando com as pessoas, sobretudo uma funcionária de nome . Relata também que entrou posteriormente a sua mãe e neste momento não teve sua temperatura medida, o que deveria ser procedimento padrão para entrada no setor. Como agravante relata que solicitou informação sobre a chegada do médico de sua mãe, Dr., e essa informação lhe foi negada e isto por pouco não ocasionou na perda da consulta, pois o médico estava prestes a finalizar os atendimentos e informa que sua mãe apenas entrou para atendimento por outra paciente ter intercedido. O usuário ficou muito insatisfeito com a organização e constrangido com toda a situação. Pede providências para melhoria e</p>	<p>Superintendência de Planejamento</p>	<p>Não Concluída</p>

		humanização no atendimento.		
		Vem a ouvidoria para efetuar uma reclamação a respeito do vigilante de nome , pois segundo a usuária ele não trata as pessoas de maneira decente, pois não tem cuidado os pacientes em relação as informações e dúvidas que os usuários buscam. A usuária se sentiu constrangida ao ser atendida por este funcionário e crê que o mesmo necessita passar por uma qualificação, pois, não é a primeira vez que este funcionário a atendeu mal. Pede providências em relação a melhoria do atendimento do funcionário ou que este seja retirado do setor, a fim de dar espaço a um funcionário que saiba lidar melhor com os pacientes e acompanhantes.	Setor de Segurança	Concluída
		Gostaria de registrar minha insatisfação, fui tentar marcar uma consulta no setor de marcação do hospital do Osvaldo Cruz com a especialidade do ortopedista (mão) da parte superior, fui informando que não tem. Informação que tinha antes, mas foi tirada essa especialidade. Só tem ortopedista para parte superior. Como que um Hospital de referência não tem essa especialidade. Gostaria de saber como irei tratar da minha situação? Estou com um encaminhamento para o ortopedista Diagnostico; PARESTESIA EM MÃO DIREITO.	Superintendência Médica	Não Concluída
	Solicitação	A usuária relata que possui Lúpus e é atendida pela equipe da Clínica Médica e sua última consulta foi realizada entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020 e relata que foi informada para voltar no prazo de dois meses, mas devido a pandemia não pôde vir ao Recife. A usuária, neste momento encontra dificuldades para marcar consulta de volta para a Clínica Médica e relata que todos os sintomas da doença estão aparecendo de forma intensa, sobretudo, queda de cabelo e falta de apetite. A usuária faz um apelo para que tenha sua consulta de retorno marcada, tanto por seu quadro clínico de Lúpus quanto pelos outros problemas de saúde que possui, pois a usuária também é atendida pela Mastologia e pela Oncologia Clínica.	Setor de Clínica Médica	Concluída

P R O C A P E	Reclamação	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR QUANTO A DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO NO SEOTR DA EMERGÊNCIA. MANIFESTANTE ESTÁ ACOMPANHANDO O PACIENTE, JOSÉ SALVADOR LOPES DOS ANJOS FILHO, PACIENTE TEM DIABETES E NECESSITA QUE A ALIMENTAÇÃO DELE SEJA ENTREGUE NA HORA CORRETA, POIS O ATRASO PREJUDICA A SAU SAÚDE. MANIFESTANTE RELATA QUE NA MANHÃ DO DIA 07/09 ESTAVA PASSANDO MAL E SOLICITOU QUE FOSSE ENTRGUE	Setor de Nutrição\Reincidente	Não Concluída
--	-------------------	--	-------------------------------	---------------

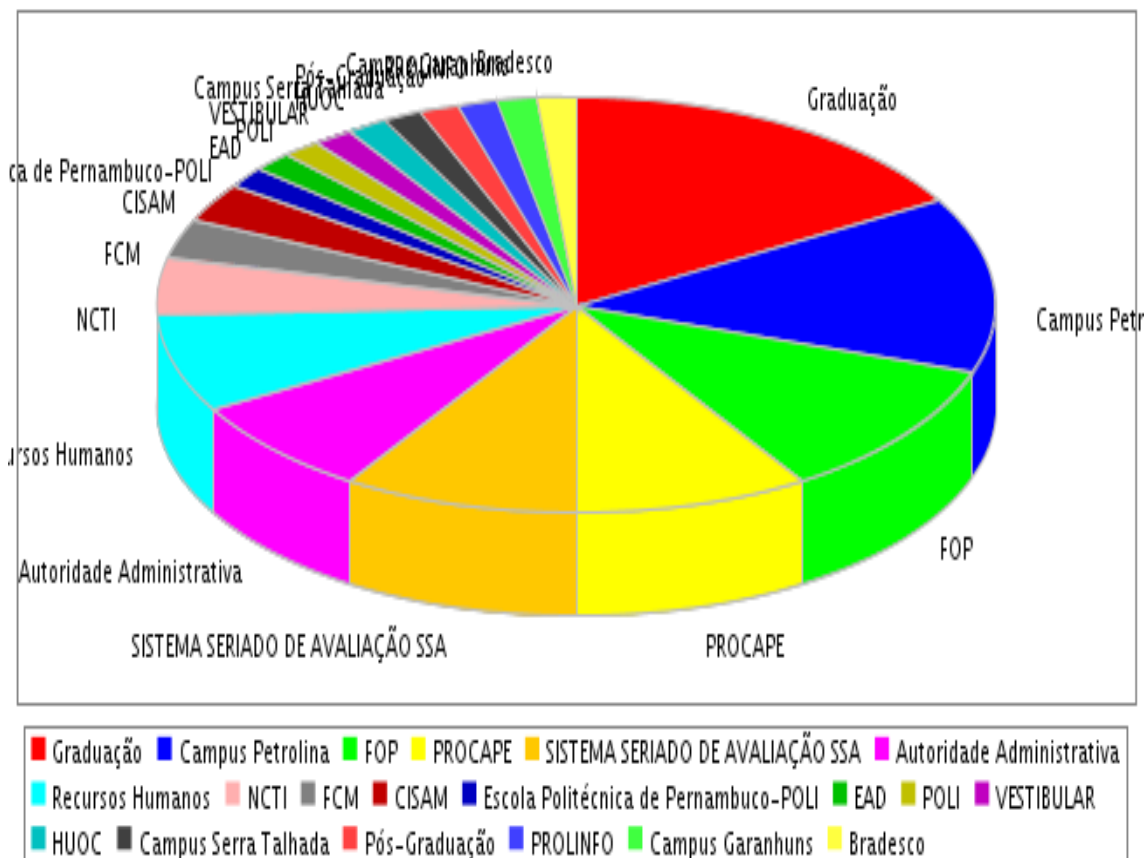
P R O C A P E	Reclamação	O CAFÉ DA MANHÃ LOGO, NO QUE FOI RESPONDIDO QUE DEVERIA AGUARDAR SUA VEZ. MANIFESTANTE RESSALTA QUE NÃO DESEJA PASSAR NA FRENTE DE NINGUÉM, APENAS LEMBRA QUE PACIENTE COM DIABETES NECESSITA DE CUIDADO E ATENÇÃO ESPECIAIS QUANTO A ALIMENTAÇÃO.		
		MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR QUE NÃO ESTÁ SENDO ATUALIZADO SOBRE O ESTADO DE SAÚDE DA MÃE, MARIA JOSEFA SILVA MELO, PACIENTE INTERNADA NA SALA VERMELHA DA EMERGÊNCIA. SEGUNDO O PACIENTE A ÚLTIMA VEZ QUE RECEBEU INFORMAÇÕES SOBRE A MÃE, FOI NA TERÇA-FEIRA(DIA 08/09) POR VOLTA DAS 17H. PEDE PROVIDÊNCIAS.	Setor Emergência	Não Concluída
		Paciente do Hospital Procape, já teve 05 infartos, 04 ele foi atendido pelo Procape fez cateterismo e angioplastia, o último infarto dele foi dia 23/04/2020, no dia 27/04/2020 ele fez o cateterismo com angioplastia, no dia 28/04/2020 ele teve alta e em maio no começo de maio/2020 não lembro bem a data ele teve uma consulta que ligaram pra ele toma uma vacina e foi consultado, mais depois disso ninguém mais ligou para ele e não consigo marcar consulta pra ele nem por telefone, nem por internet e nem no hospital, ele está só com 13##37; do coração funcionando o médico disse que ele vai ter que entrar na fila do transplante, mais não conseguiu consulta. Ele tem exames tbm pra ser feito e nada. por favor nos ajudem.	Setor de Marcação de Consultas	Não Concluída
		Estou com meu pai há 16 dias AQUI no Procape que foi tratado de um Infarto e agora a uma semana ele esta esperando um vascular pois o dedo do pé direito esta necrosado e provavelmente será amputado, peço por Deus ajuda pois ele já esta com infecção provavelmente decorrente da necrose do dedo.	Setor de Marcação de Consultas	Não Concluída
		MANIFESTANTE PROCUROU PARA RECLAMAR QUE FOI MAL TRATADO PELA ASSISTENTE SOCIAL DO TURNO DA NOITE. MANIFESTANTE ESTÁ COM A MÃE NA MERGÊNCIA, PACIENTE FOI TRANSFERIDA PARA A SALA VERMELHA E O MANIFESTANTE PERGUNTOU A PROFISSIONAL SE ELA PODERIA CHECAR A MÃE E LHE INFORMAR. A ASSISTENTE SOCIAL O RESPONDEU QUE NÃO PODERIA E QUE INFORMAÇÃO APENAS COM O MÉDICO, SEGUNDO O MANIFESTANTE ELA O RESPONDEU DE FORMA DESCORTES E COM IGNORÂNCIA. SEGUNDO O MANIFESTANTE PELA MANHÃ A PROFISSIONAL PERMITIU QUE OUTRA ACOMPANHANTE VISITASSE UM PACIENTE NA SALA VERMELHA. AINDA SEGUNDO O MANIFESTANTE, POR VOLTAS DAS SEIS DA MANHÃ A PROFISSIONAL TRANCOU A PORTA DA SALA E NÃO QUIS ATENDER MAIS NINGUÉM.	Setor Serviço Social	Não Concluída

		<p>Meu esposo já teve 05 infartes, 04 ele foi atendido pelo Procape, fez cateterismo e angioplastia, o último infarto dele foi dia 23/04/2020, no dia 27/04/2020 ele fez o cateterismo com angioplastia, no dia 28/04/2020 ele teve alta e em maio no começo de maio/2020 não lembro bem a data ele teve uma consulta que ligaram pra ele toma uma vacina e foi consultado, mais depois disso ninguém mais ligou para ele e não consigo marcar consulta pra ele nem por telefone, nem por internet e nem no hospital, ele está só com 13##37; do coração funcionando o médico disse que ele vai ter que entrar na fila do transplante, mais não conseguimos consulta. Ele tem exames tbm pra ser feito e nada.</p>	Recepção e Marcação	Não Concluída
P R O C A P E	Solicitação	<p>Vimos por meio desta expor, para ao final requerer. Aos 05/06/2020, foi homologado no qual logramos êxito em vencer a ata de registro de preços 117/2020, decorrente do Processo Licitatório nº 0104.2020.CPL.CISAM.PE.0054.2020.CISAM, ocorrido em 01.06.2020, realizado por esta UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO ? UPE. Ao final do comentado certame, com o registro de preços para água mineral, chegamos ao preço final de R\$ 3,00 (três reais) por unidade, tendo participado daquela licitação os órgãos CISAM, HUOC e PROCAPE. Desta forma, temos que com a consagração do resultado da citada Ata, há vinculação direta entre este empresa signatária e as entidades listadas no processo, não havendo obrigatoriedade de compras, porquanto se trata de uma ata de registro de preços, mas havendo uma vinculação necessária a esta empresa caso haja alguma decisão de aquisição do objeto licitado. Assim, causou-nos espanto em saber da abertura de novo processo licitatório, PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) Nº 0141/2020 PROCESSO Nº 0282/2020, para aquisição de água mineral, com o mesmo objeto e exigências de habilitação e qualificação técnica do processo realizado pelo CISAM, e ainda na vigência do mesmo, ferindo de morte princípios basilares da administração pública. Nunca é demais lembrar que o novo preço estipulado é maior que o preço anteriormente acordado em sede de ata de registro de preços, contrariando assim, a ordem econômica, pelo que não há como afastar a existência desse novo processo licitatório de um prejuízo para administração. Sendo assim, é o presente para solicitar informações dessa entidade sobre os porquês da existência do novo processo, pelo que se solicita ainda a revogação do mesmo, por ser medida que se impõe. Sem mais, e renovando os votos de apreço e estima, firmamo-nos abaixo. Enviamos esta mesma solicitação via e mail para: sup.complexohospitalar@upe.br, licitacaoprocape@upe.br Nosso e mail: distribuidoraideal2011@hotmail.com</p>		
		<p>MANIFESTANTE SOLICITA CONSULTA DE RETORNO. FOI ESCLARECIDO AO PACIENTE QUE O AMBULATÓRIO ESTÁ FUNCIONANDO COM ATENDIMENTO REDUZIDO, MAS DEVIDO AO QUADRO GRAVE PACIENTE SOLICITA A</p>	Marcação Consultas	Sim

		CONSULTA DE RETORNO.		
		MANIFESTANTE SOLICITA CONSULTA DE RETORNO. FOI ESCLARECIDO AO PACIENTE QUE O AMBULATÓRIO ESTÁ FUNCIONANDO COM ATENDIMENTO REDUZIDO, MAS DEVIDO AO QUADRO GRAVE PACIENTE SOLICITA A CONSULTA DE RETORNO.	Ambulatório	Sim
		SOLICITA REVISÃO DE MARCAPASSO COM DR. . PACIENTE IDOSA, 73 ANOS, NÃO CONSEGUE AGENDAR PELO SITE.	Marcação Exames	Sim
		MANIFESTANTE SOLICITA LAUDO. PACIENTE NECESSITA QUE NO LAUDO TENHA DESCRIÇÃO DA DOENÇA, CID E SE A DOENÇA O INCAPACITA PARCIAL OU TOTALMENTE PARA O TRABALHO. MÉDICA DO PACIENTE ESTÁ DE LICENÇA E PACIENTE NECESSITA DO LAUDO PARA BENEFÍCIO NO INSS	Ambulatório Cardiologia	Sim

Fonte: Sistema Gcon/Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

3. Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos aos Setores das Manifestações no mês de Setembro 2020 – Via Sistema Gcon



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Registram-se neste mês de setembro do corrente ano 5 (cinco) Pedidos de Acesso à Informação\PAI, com as seguintes solicitações: quantitativo servidores do PROCAPE por cargo e lotação, Informações\dados sobre o Curso de Direito, Atendimentos na FOP às mulheres vítimas de violências domésticas, Contratos de prestadores de serviços à Rectoria, Remuneração do cargo de advogado, Os Pedidos de Acesso à Informação\PAI foram concluídos dentro dos prazos estabelecidos por legislações da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\ Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

Registram-se ainda manifestações quanto ao **Sistema Seriado de Avaliação\SSA**: Dificuldade de acessar página no *site* para inscrição SSA, pagamento boleto\Reincidentes etc.

Graduação: Dispensa de Cadeiras, Discentes com dificuldade de retorno ao atendimento em diversos Campus, Duplicidade de matrícula egresso do curso de medicina, Cancelamento de Matrícula, Mobilidade Acadêmica EAD, Dificuldade com a plataforma AVA (Acesso a senha, aulas online)\Reincidente, Aulas remotas não realizadas e sim o docente encaminha arquivos em PDF, Metodologia inadequada nas aulas de Literatura Inglesa\Reincidente, Início das aulas presenciais, Histórico escolar egresso, com coeficiente do rendimento escolar, Emissão diploma de graduação, *Software* inadequado para realização de aulas remotas, Residência em Pedagogia\CAPES, Não atendimento às medidas sanitárias ao COVID 19, Início aulas curso de medicina Campus Serra Talhada, Comprovação da autenticidade de diplomas alunos egressos para vaga em mercado de trabalho em São Paulo, Dificuldade de acesso a email institucional, Requerimento de plano de saúde para comprovação de dados funcionais, Política de bônus ingresso curso medicina etc.

PROLINFO: não observância aos horários de aulas de acordo com o edital.

FOP: condições de infraestrutura do prédio do Campus Camaragibe suscetível a assaltos, com servidores administrativos trabalhando no recinto\Reincidente etc.

Recursos Humanos: diversas solicitações sobre o concurso 2017, Revisão de descontos em pensão alimentar. Quantitativo dos diversos cargos e servidores dos diversos Campus\UPE, Gestante de alto risco\COVID não obteve licença médica etc.

Pós Graduação: Dificuldades em contato para informações sobre o mestrado de Perícias Forenses, Demora na emissão de certificados, Falta de transparência em relação ao regimento curso EAD.

BRADESCO: Insegurança Posto FCAP.

As manifestações inerentes ao Complexo Hospitalar:

CISAM: Banco de dados de casos da COVID 12, Dificuldades de marcação e remarcação de consultas e outros procedimentos através do telefone 08000, Teleatendimento e outros números, Superlotação da maternidade, Mau atendimento aos pacientes e acompanhantes, Falta de informação e a proibição da entrada do pai no Hospital do CISAM etc.

HUOC: falta de notícias de paciente no pós - operatório, Desorganização fila de atendimento ambulatorial, Demora em realização de exames, Doação de corpo para estudo pós- morte, Dificuldade de prescrição de receituários, Exames radiográficos entregues sem o filme, Mau atendimento aos pacientes, Demora de atendimentos médicos etc.

PROCAPE: dificuldade de marcação e remarcação de consultas, e procedimentos cardiológicos e exames diversos dentro da especialidade, inclusive para pacientes infartados, Dificuldades de emissão de laudos médicos para o INSS, Horário inadequado na distribuição de refeições para pacientes\Reincidentes, Falta de médicos para atendimentos etc.

Demandas Reincidentes Complexo Hospitalar: dificuldades em marcação e remarcação de consultas por telefone, sistema\i>te, cirurgias, exames e procedimentos de várias especialidades médicas nos três hospitais escolas, consultas de retorno, faltas e atrasos de médicos para atendimentos\procedimentos, Dificuldades de emissão de laudos para o INSS, Mau atendimento ao público por vigilantes, Mau atendimento ao público por servidores etc.

Precisa-se estabelecer os responsáveis para a implantação, divulgação e cumprimento da LGPD institucional, mediante o que estabelecem suas legislações, de acordo com DECRETO ESTADUAL Nº 49.265, DE 6 DE AGOSTO DE 2020, Capítulo primeiro- das disposições preliminares – art. 3 V- VII- VII-VII-IX. Que Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais do Poder Executivo Estadual em consonância com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Informa-se que no *Site* Institucional desta UPE, já consta um *banner* com informações sobre a Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD, a vigorar em nosso Estado desde 18 de setembro do corrente ano.

Finaliza-se com a necessidade da repercussão financeira do Mapa de Obras de Engenharia da Reitoria\HUOC e PROCAPE, para atendimento às legislações da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE em referência ao Portal Institucional da Transparência desta UPE. A Ouvidoria Central\Monitoramento através de diversos contatos com os gestores das áreas, já realizou diversos contatos eletrônicos, através de zap, SEI e comunicado solicitado via CONSUN destas repercussões.

Ratifica-se que mesmo antes da obrigatoriedade, em observância a Lei **16.420/2018, Art. 16, II**, a Ouvidoria Central\UPE deste a sua implantação dá ciência aos Gestores institucionais, através de sua página no *site* desta Universidade e encaminha cópia ao Gabinete do Reitor.

Recife, 30 de setembro de 2020

Recife, 30 de setembro de 2020

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento