

**MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS JANEIRO 2021**

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

**1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Janeiro 2021**

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	4	11,7	-	-	8	23,5	11	32,3	11	32,3	-	-	34	100
Ouvidoria CISAM	-	-	1	2,7	-	-	18	48,6	18	48,6	-	-	37	100
Ouvidoria HUOC	-	-	1	2,0	-	-	22	45,8	24	50,0	1	2,0	48	100
Ouvidoria PROCAPE	-	-	3	3,4	-	-	11	12,7	72	83,7	-	-	86	100
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>4</b>	<b>1,9</b>	<b>5</b>	<b>2,4</b>	<b>8</b>	<b>3,9</b>	<b>62</b>	<b>30,2</b>	<b>125</b>	<b>60,9</b>	<b>1</b>	<b>0,4</b>	<b>205</b>	<b>100</b>

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

**1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações no ano Janeiro 2021**

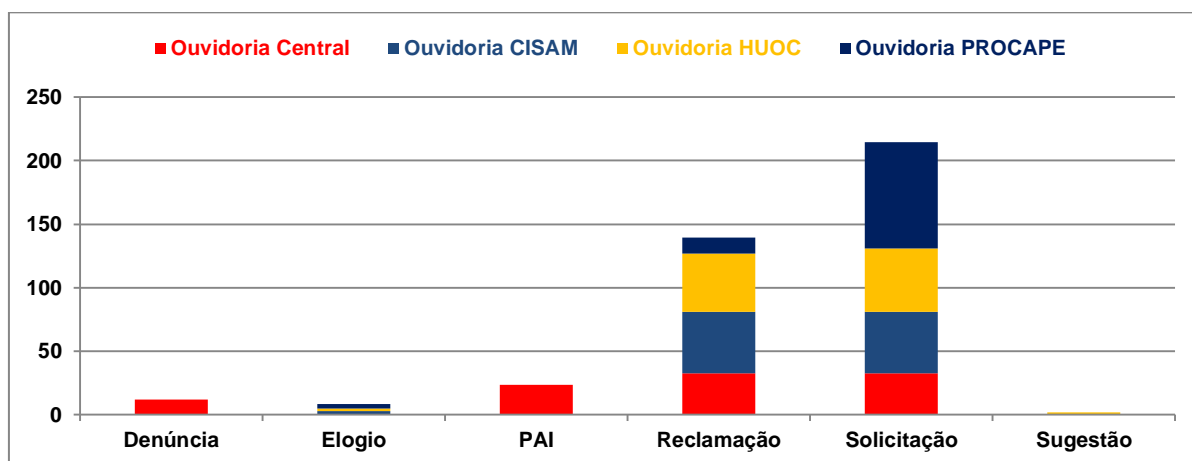


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

## 2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Janeiro 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	34	34	100	-
Ouvidoria CISAM	37	35	97,3	2,7
Ouvidoria HUOC	48	28	58,3	41,7
Ouvidoria PROCAPE	86	5	5,8	94,2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>205</b>	<b>97</b>	<b>47,3</b>	<b>52,7</b>

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

### 1. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações no ano Janeiro 2021 Gráfico: Ouvidoria Central UPE

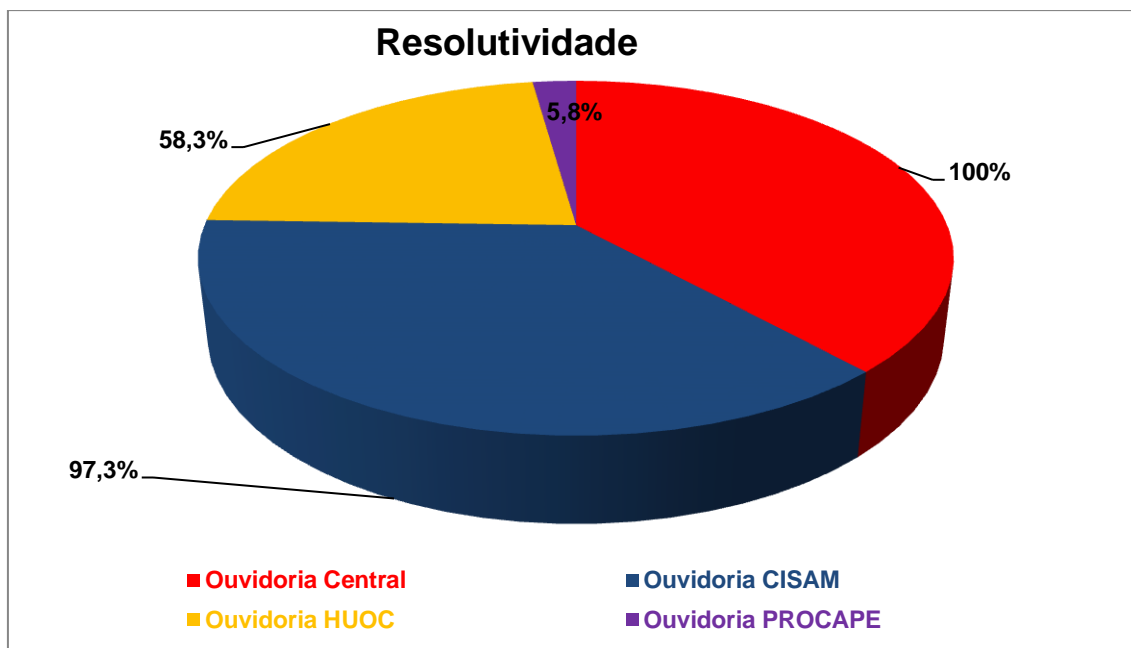


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

### 3. Quadro: Pedidos de Acesso à Informação\PAI - Mês de janeiro 2021

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Contratos Terceirizados	Contratos Terceirizados Complexo Hospitalar	Autoridade Administrativa\Coordenadoria de Recursos Humanos
Servidores Cedidos e Terceirizados	Quantitativo de servidores cedidos por outros órgãos atuando na UPE e a descrição de atividades que	Autoridade Administrativa\Coordenadoria de Recursos Humanos

	estes desempenham. 2)Quantitativo de funcionários terceirizados atuantes na UPE, funções e descrição das atribuições dos mesmos."	
Quantitativos Cargos Assistentes Administrativos	Quantitativo atual de servidores ativos no quadro da UPE no cargo de Assistente Técnico em Gestão Universitária; 2) Quantitativo atual de servidores em atividade no quadro da UPE no cargo de Assistente Técnico em Gestão Universitária -Técnico em Administração; 3) Divisão do quantitativo de pessoal cargo de Assistente Técnico em Gestão Universitária de acordo com as funções(Tec. Adm, Tec. Informática, Tec. contabilidade, etc.) e estabelecido em regimento da UPE; 4) Quantitativo de vacâncias(aposentadorias, expulsões...) a partir de 05/2018(maio de 2018) no cargo de Assistente Técnico em Gestão Universitária; 5)Quantitativo de vacâncias(aposentadorias, expulsões...) a partir de 05/2018(maio de 2018) no cargo de Assistente Técnico em Gestão Universitária -Técnico em Administração; 6) Relação de Funções desempenhadas através de contratos terceirizados e quantitativos de pessoal e cada função ativo; 7) Quantitativo de servidores atuantes na parte administrativa através de contrato temporário."	Autoridade Administrativa\Coordenadoria de Recursos Humanos
Quantitativo Docente	1) Quantidade de professores temporários (sem vínculo efetivo) ou cedidos no curso de Licenciatura em Matemática da Universidade de Pernambuco, campus Mata Norte (Nazaré da Mata) e Garanhuns, incluindo: a. Data de contratação / admissão dos professores b. Disciplinas lecionadas pelos docentes. 2) Quantidade de cargos vagos de professores no curso de Licenciatura em Matemática da UPE, campus Mata Norte (Nazaré da Mata) e Garanhuns; 3) Se existe algum professor cedido ou temporário lecionando na subárea ?Educação Matemática? ou ?Ensino da Matemática? no campus Mata Norte (Nazaré da Mata) e Garanhuns, e, caso positivo, sua data de admissão."	Autoridade Administrativa\Campus Mata Norte e Garanhuns
Quantitativo Docente	) Quantidade de professores temporários (sem vínculo efetivo) ou cedidos no Curso de Pedagogia da Universidade de Pernambuco (UPE), campus Mata Norte (Nazaré da Mata) e Garanhuns, incluindo: a. Data de contratação / admissão dos professores; b. Disciplinas lecionadas pelos docentes. 2) Quantidade de cargos vagos de professores no curso de Pedagogia da UPE, campus Mata Norte	Autoridade Administrativa\Campus Mata Norte e Garanhuns

	(Nazaré da Mata) e Garanhuns; 3) Se existe algum professor cedido ou temporário lecionando Psicologia da Educação no campus Mata Norte (Nazaré da Mata) e Garanhuns da UPE, e, caso positivo, sua data de admissão."	
Quantitativo Docente	Quantidade de professores temporários (sem vínculo efetivo) ou cedidos no curso de Bacharelado em Psicologia da Universidade de Pernambuco, campus Garanhuns e Mata Norte (Nazaré da Mata), incluindo: a. Data de contratação / admissão dos professores b. Disciplina lecionada pelo docente. 2) Quantidade de cargos vagos de professores no curso de Bacharelado em Psicologia da UPE, campus Garanhuns e Mata Norte (Nazaré da Mata); 3) Se existe algum professor cedido ou temporário lecionando na subárea "Subárea Psicologia do Trabalho, Organizações e Processos Grupais", no campus Garanhuns e Mata Norte (Nazaré da Mata) da UPE."	Autoridade Administrativa\Campus Mata Norte e Garanhuns
Questionário Assédios e Violência	REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES sobre assédio e violência de gênero dentro da universidade, Como requerente, solicito respostas ao questionário que segue: 1. Quais são os canais de denúncia de assédio moral e/ou sexual e violência de gênero da Universidade? Onde esses canais são encontrados? 2. Como funciona o fluxo de denúncia dentro da Universidade? 3. Uma vez realizada a denúncia, a Universidade apresenta saídas internas de resolução de conflitos referentes ao assédio moral e/ou sexual e à violência de gênero? Se sim, quais? 4. Quando não resolvido o conflito referente ao assédio moral e/ou sexual e à violência de gênero, quais são os procedimentos tomados pela Universidade? 5. Quantos (as) docentes e/ou funcionários (as) foram afastados/as dos seus cargos por conta das denúncias sofridas desde 2007 até 2019? 6. Quantos (as) docentes e/ou funcionários (as) ofereceram pedido público de desculpas à vítima de assédio ou violência de gênero entre os anos de 2007 a 2019? 7. Há iniciativas institucionais da Universidade informando o passo a passo para a denúncia de assédio sexual e/ou moral e violência de gênero? Se sim, quais são? Essas iniciativas encontram-se no site oficial da Universidade? Quais os endereços digitais? Existe outra forma de obter estas informações? 8. Há iniciativas institucionais da Universidade conscientizando sobre	Autoridade Administrativa\NEVUPE

	<p>assédio sexual e/ou moral e violência de gênero? Se sim, quais são? Essas iniciativas encontram-se no site oficial da Universidade? Quais os endereços digitais? Existe outra forma de obter estas informações? 9. Já foi realizado algum debate com as/os docentes e os/ as funcionários/as da Universidade sobre assédio sexual e/ou moral e violência de gênero? Se sim, qual é a periodicidade desses eventos na Universidade? Há registros desses eventos no site da Universidade? 10. Há espaços institucionais na Universidade para atendimento assistencial e psicológico da vítima de assédio sexual e/ou moral e violência de gênero? Se sim, desde quando esses espaços existem? Quais são? 11. Qual é o número de assédios sexuais sofridos por mulheres (Cis e trans) dentro da Universidade para o período compreendido entre os anos de 2007 a 2019, por ano? 12. Qual é o número de assédios morais sofridos por mulheres (Cis e trans) dentro da Universidade para o período compreendido entre os anos de 2007 a 2019, por ano? 13. Qual é o número de casos envolvendo violência de gênero sofridos por mulheres (Cis e trans) dentro da Universidade para o período compreendido entre os anos de 2007 a 2019, por ano? 14. Qual é o número de assédios sexuais sofridos por mulheres com deficiência, mulheres negras e mulheres indígenas dentro da Universidade para o período compreendido entre os anos de 2007 a 2019, por ano? 15. Qual é o número de assédios morais sofridos por mulheres com deficiência, mulheres negras e mulheres indígenas dentro da Universidade para o período compreendido entre os anos de 2007 a 2019, por ano? 16. Qual é o número de casos envolvendo violência de gênero sofridos por mulheres com deficiência, mulheres negras e mulheres indígenas dentro da Universidade para o período compreendido entre os anos de 2007 a 2019, por ano?</p>	
Quantitativos Docentes	Distribuição/relação de professores por disciplina do curso de licenciatura em Geografia, Campus Garanhuns, dos semestres: 2015.1, 2015.2, 2016.1, 2016.2, 2017.1, 2017.2, 2018.1, 2018.2, 2019.1, 2019.2, 2020.1 e do semestre extra 2020.3. "	Autoridade Administrativa\ Norte e Garanhuns

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

### 3.1 Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes\Rede UPE - Mês de Janeiro 2021

<b>Análise Manifestações Janeiro 2021</b>		
<b>Assunto</b>	<b>Objeto\Teor</b>	<b>Providências Adotadas</b>
<b>Cobrança Taxas</b>	<p>A Universidade de Pernambuco trata-se de uma universidade pública, desde agosto de 2020, mas parece que nada mudou. Está havendo cobrança de taxas, inúmeras, para diferentes atividades relacionadas ao ensino. É importante salientar que por decisão do STF, a interpretação é que a "Constituição de fato veda as universidades públicas de cobrarem por atividades relacionadas à manutenção e ao desenvolvimento do ensino". Ou seja, está atentando contra uma decisão judicial, e contra a própria constituição. Há alunos que foram requerer dispensa de disciplinas e tiveram que pagar 33,50 por disciplina cursada através do acordo proposto pela própria UPE em conjunto com a Unicap.</p>	<p><b>Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças FENSG \Parecer emitido pela direção da</b></p>
	<p>Informo que na última terça-feira no Hospital o setor administrativo e divisão de ensino (ADM) estavam sendo vacinado, um dos funcionários, inclusive levou em um compartimento de isopor vacinas para a família e</p>	

<p><b>Vacina COVID 19</b></p>	<p>telefonou para a esposa informando que "conseguiu pegar o negócio" e perguntou da carteira dela para saber de números (creio que seja a CNS). Enquanto isso os funcionários da emergência continuam sendo expostos diariamente. Setor de ensino, administrativo, entre outros funcionários que não tem contato direto com o paciente não deveria ser prioridade e sim os que se arriscam diariamente estando de frente com os pacientes, sem saber se são assintomáticos ou saudáveis. Falta de respeito enorme.</p>	<p>Encaminhados para ciência das Ouvidorias do Complexo Hospitalar.</p>
	<p>"Vários funcionários de cargos de chefia do tomaram a vacina para covid. Enquanto isso, muitos funcionários que estão na linha de frente não tomaram e estão sendo perseguidos pela chefia imediata por questionar o que está acontecendo."</p>	
<p>Bolsa Monitoria</p>	<p>Aluna está recebendo a bolsa de monitoria. O orientador dela sabe e não fez nada. É um absurdo que outros alunos que precisam da bolsa estejam fazendo monitoria voluntária e ela com trabalho remunerado recebendo bolsa.</p>	<p><b>Parecer emitido pela gestão do Campus Petrolina</b></p>
<p>Marcação Consultas</p>	<p>Complexo</p>	<p>Encaminhado para ciência das</p>

	Hospitalar	Ouvidorias do Complexo Hospitalar.
Mau Atendimento	Ambulatório PROCAPE, vigilante e recepcionista. Dificuldade de obter informações.	Encaminhado para ciência das Ouvidorias do Complexo Hospitalar.
Concurso 2017	Nomeação, Quantitativos, Cargos, Terceirizados etc	<b>Pareceres emitidos pela Coordenadoria de Recursos Humanos e dos Campus Solicitados.</b>
Projeto Pedagógico	Projeto indisponível no Site	<b>Parecer emitido pela gestão do Campus Garanhuns</b>
Sistema Seriado de Avaliação	Adiamento Certame Pandemia, Dificuldade de Contato Telefônico, Bônus de 10%	<b>Pareceres emitidos pela Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA da UPE.</b>
<i>Siga</i>	Acesso	<b>Encaminhado a Pró Reitoria de Graduação e Coordenação de Graduação do Campus Solicitados.</b>

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

#### 4 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria

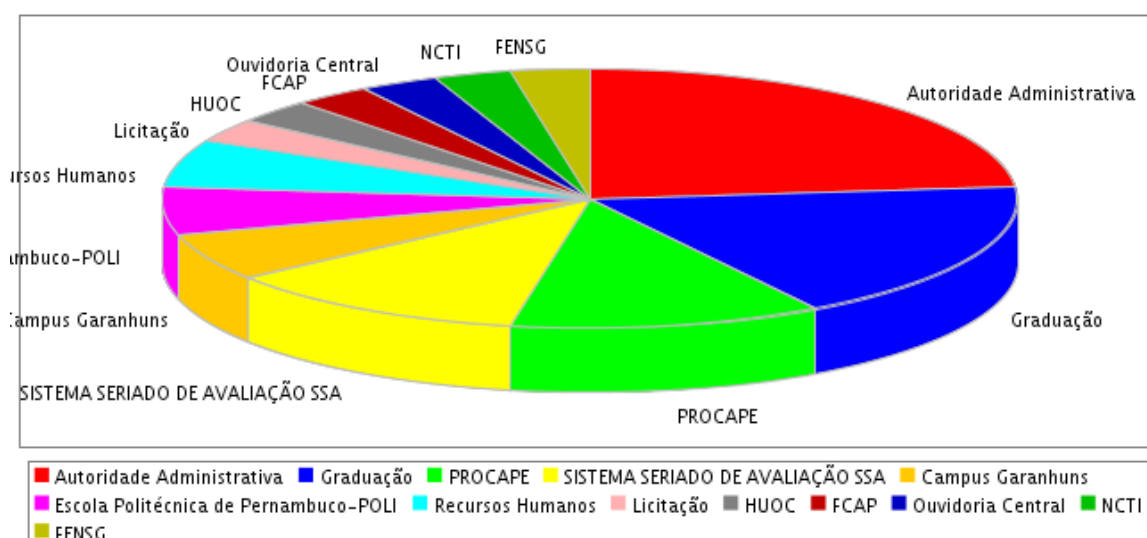


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco



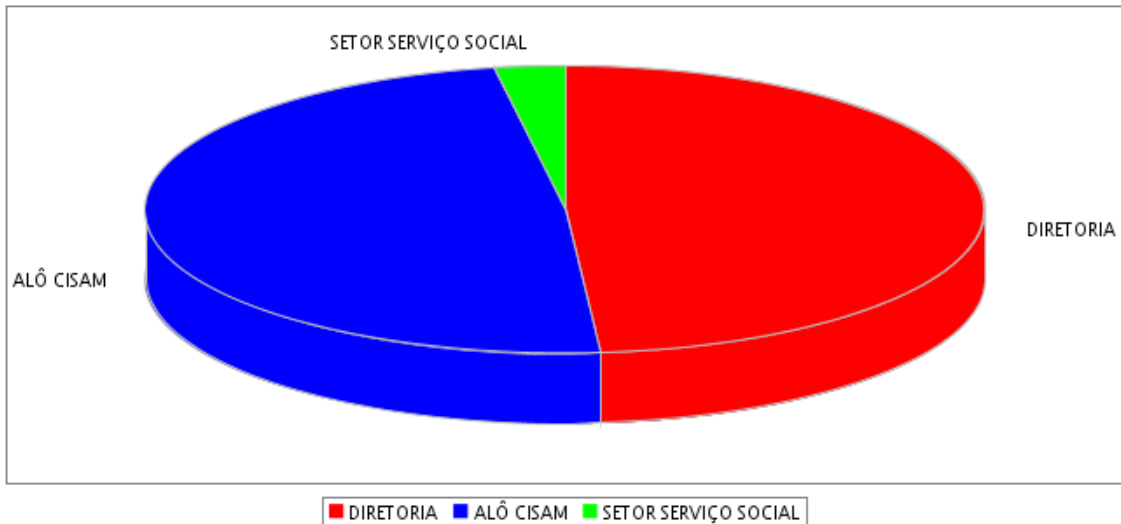
### 3.1 Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar - Mês de Janeiro\ 2021

<b>CISAM</b>	<b>Assunto</b>	<b>Objeto\Teor</b>	<b>Providências Adotadas</b>
<b>Elogio</b>	Atuação Equipe Médica	Equipe Médica Empática	Encaminhamento Diretoria
<b>Reclamação</b>	Dificuldade de Marcação de Consultas	Dificuldade de Marcação de Consultas pelo telefone e 08000	Encaminhamento Diretoria
	Vacina COVID 19	Estudantes de Enfermagem Linha de Frente e não estão no protocolo da Vacinação	Encaminhamento Diretoria
<b>Solicitação</b>	Dificuldade de Agendamento de Consultas	Dificuldade de Marcação de Consultas pelo telefone e 08000	Alô CISAM
<b>HUOC</b>			
<b>Elogio</b>	Agradecimentos	Atendimento Ouvidoria	Encaminhada a Gestão Executiva do HUOC
<b>Reclamação</b>	Nutrição	Qualidade Refeição	Encaminhada à Superintendências de Planejamento
	Laboratório	Demora na entrega de Exames	Encaminhada ao Laboratório Central
	Mau Atendimento	Mau Atendimento aos Pacientes em Recepção Setores	Encaminhamento as Áreas Queixas
	Procedimentos Médicos	Dificuldade de Marcar e Realizar Diversos Procedimentos, Cirurgias e Exames	Encaminhamento Setor Marcação de Consultas
<b>PROCAPE</b>			
<b>Elogio</b>	Equipe Médica Equipe PROCAPE	Médicos, Vigilância, Equipe da Emergência.	Setores Mencionados
<b>Reclamação</b>	Marcação, Retorno e Suspensão de Consultas, Exames, Cirurgias Adiadas e Procedimentos Médicos: Marca-passo, Dificuldade de Acesso a Net, Alta Hospitalar	Contato Telefônico Indisponível, Pacientes moram no Interior, sem acesso a Net. Pacientes liberados sem condições de obter Alta Hospitalar, Falta de Insumo Hospitalar e Cirurgias Adiadas por conta do COVID-19  Eletrocardiograma, Cintilografias, Eco cardiograma, Prótese Mitral, Válvula.	Setores Recepção de Marcação, Enfermagem 6 e 7 Andares, Coordenação de Enfermagem, Ambulatório INR, Emergência, Laboratório do Sono, Exames de Imagem, Setor de Marcação de Exames.
	Mau Atendimento	Atendimentos por Maqueiros, Recepção Ambulatório etc.	Setor de Marcação de Consultas, Setor de Marcação de Exames.
<b>Solicitação</b>	Marcação e Suspensão de Consultas, Exames,	Laudos para apresentar ao INSS,	

	Cirurgias Adiadas e Procedimentos Médicos: Marca-passo, Solicitação de Laudos		
--	--	--	--

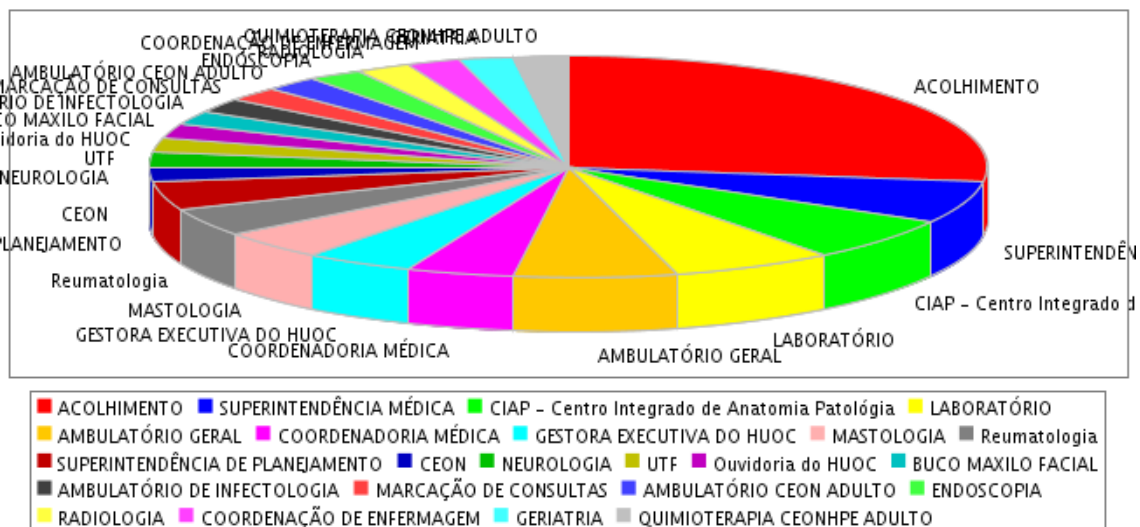
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

#### 4.1 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamento Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria Centro Universitário Integrado Amaury de Medeiros\CISAM, no mês de Janeiro 2021 – Via Sistema Gcon



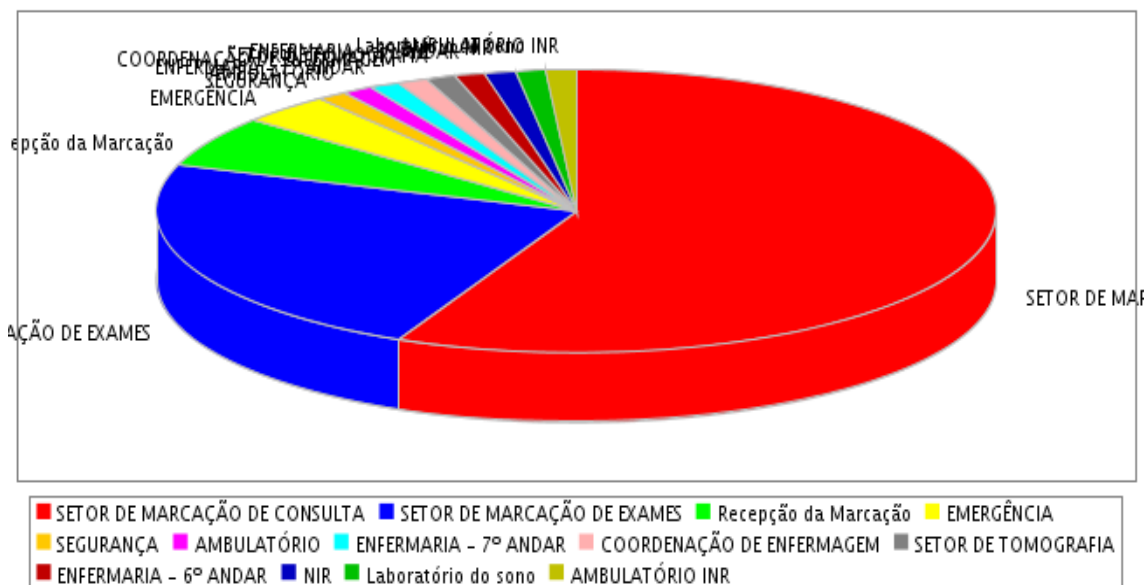
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

#### 4.2 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC, no mês de Janeiro 2021



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

#### 4.3 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouidoria Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE, no mês de Janeiro 2021 – Via Sistema Gcon



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Demonstram-se através dos quadros e gráficos deste relatório mensal, o movimento das demandas\ manifestações no mês de janeiro de 2021, registradas na Ouvidoria Central e nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar da Universidade de Pernambuco\UPE.

Os Gráficos Demonstrativos dos encaminhamentos aos **setores\áreas** das manifestações números: **4- 4.1- 4.2- 4.3**, foram copiados diretamente do sistema Gcon, sem a possibilidades de formatações e configurações dos mesmos.

Registram-se as demandas reincidentes e recorrentes que precisam ser avaliadas pelos gestores de cada área critica para proposição das ações de melhorias institucionais.

Este relatório constará para ciências dos gestores institucionais na página da Ouvidoria Central no [www.upe.br](http://www.upe.br).

Recife, 25 fevereiro de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento