

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Junho 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	6	13,3	-	-	5	11,1	6	13,3	28	62,2	-	-	45	10,0
Ouvidoria CISAM	-	-	3	7,8	-	-	29	76,3	6	15,7	-	-	38	8,5
Ouvidoria HUOC	1	1,0	-	-	-	-	21	22,8	68	73,9	2	2,1	92	20,5
Ouvidoria PROCAPE	1	0,3	2	0,7	-	-	11	4,0	258	94,8	-	-	272	60,8
TOTAL GERAL	8	1,7	5	1,1	5	1,1	67	14,9	360	80,5	2	0,4	447	100

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

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em Julho 2021

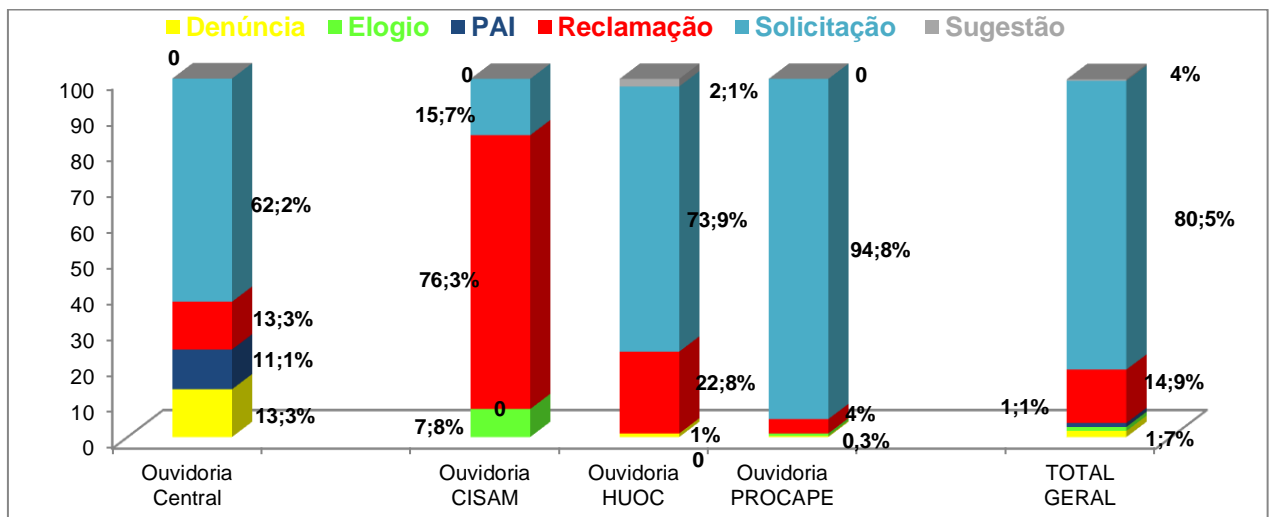


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Julho 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	45	45	100	-
Ouvidoria CISAM	38	34	84,2	18,8
Ouvidoria HUOC	92	80	86,9	13,1
Ouvidoria PROCAPE	272	13	4,8	95,2
TOTAL GERAL	447	172	38,4	61,6

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

2.1 Gráfico: Resolutividade das Manifestações em Julho 2021

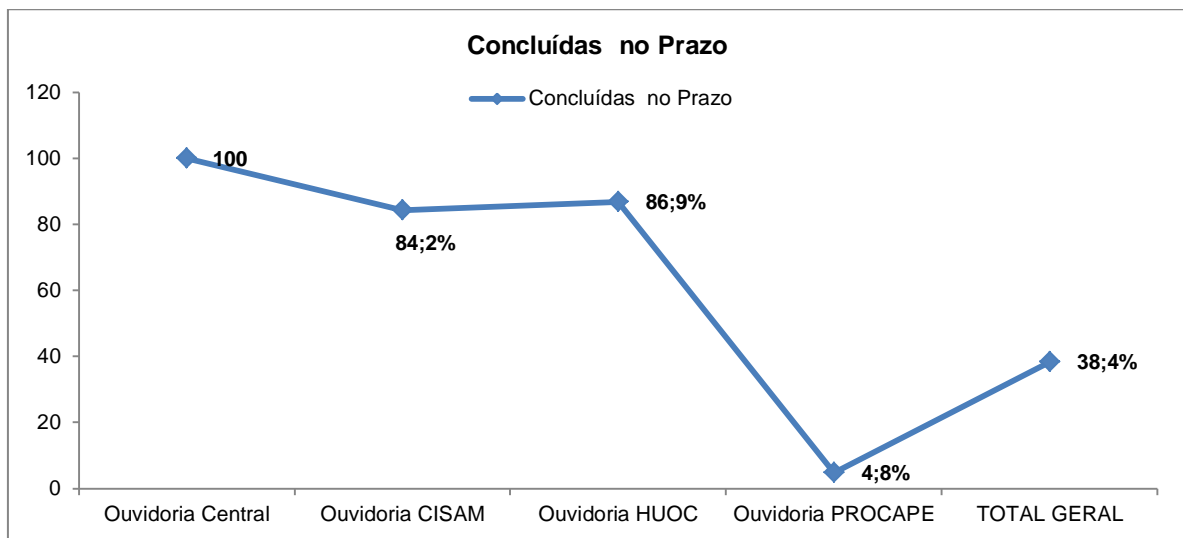


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Quantitativo Técnicos Radiologia	Período de 03/04/2019 até hoje? Profissionais temporários.	Parecer emitido pelo RH
Questionário Pesquisa	Informações relacionadas a oferta às pessoas idosas de cursos e programas de extensão, presenciais ou a distância por parte da Universidade de Pernambuco (UPE).	Parecer emitido pela PROEC
Contrato de Terceirizados	Cópia dos contratos e documentos de anexos à contratação do serviço de mapeamento e implementação da adequação às normas da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).	Parecer emitido pelo Encarregado LGPD.
Saldo bancário atualizado	Solicito à Universidade de Pernambuco saldo bancário - e respectivas cópias dos extratos - no mês de julho de	Parecer emitido pela PROADM
SALÁRIO	Salários dos funcionários públicos	Parecer emitido pelo RH

	da UPE, especificamente, médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem	
--	--	--

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

4. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes\Rede UPE Mês Junho 2021

Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Julho\ 2021			
Natureza	Postura Docente Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Postura Docente	A referida denúncia se dar em decorrência da acusação feita por meio de exposição pública de um e-mail.	Pronunciamento Gestão Campus
	Emissão Documentação	Emissão de documentos. Assim, solicitei no início do segundo semestre.	Pronunciamento Gestão da Unidade
	PREVUPE	Docentes/extens ionistas sejam, obrigatoriamente , estudantes de graduação ou pós-graduação da UPE.	Pronunciamento PROEC
	Monitoria	Declaração de atuação em monitoria.	Pronunciamento Gestão Unidade
	Prof (a) à disposição	Docentes cedidos do Estado com o mesmo status dos docentes de carreira de magistério conforme artigos 79, 80 e 81.	Pronunciamento Gestão Unidade.
	Eleição DCE	Invasão de privacidade dos alunos nas campanhas eleitorais do DCE da UPE.	Pronunciamento Gestão DCE
Reclamação	Postura Docente	Problemas remanescentes ainda do período especial do começo do ano de 2021, quando o professor já apresentava o costume de cancelar aulas e marcar	Pronunciamento Gestão Campus

		"reposições" ...	
	Emissão Diploma	Conclui o curso de Mestrado em Linguística pelo Proletras.	Pronunciamento Gestão Campus
	Pós-Graduação	Aula enfadonha da disciplina Educação e Interdisciplinaridade no PPGFPPI.	Pronunciamento Gestão Campus
	Docente	Relação a aula sem objetivo, sem plano de trabalho e sem foco.	Pronunciamento Gestão Campus
	Atas	Revisão de Atas	Pronunciamento Gestão Campus
Solicitações	Reincidentes	Inscrição SSA, Declaração de Serviços Prestados, Atestar Veracidade de Diplomas, Solicitação Emissão de Diplomas e Certificados, Edital\PREVUP, Pesquisas Acadêmicas, Solicitação Disciplinas Isoladas por aluno ingresso, Concurso 2017, Como oficializar Estágios Universitários.	Diversos Setores

Fonte:

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

Gráfico 4 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria Central

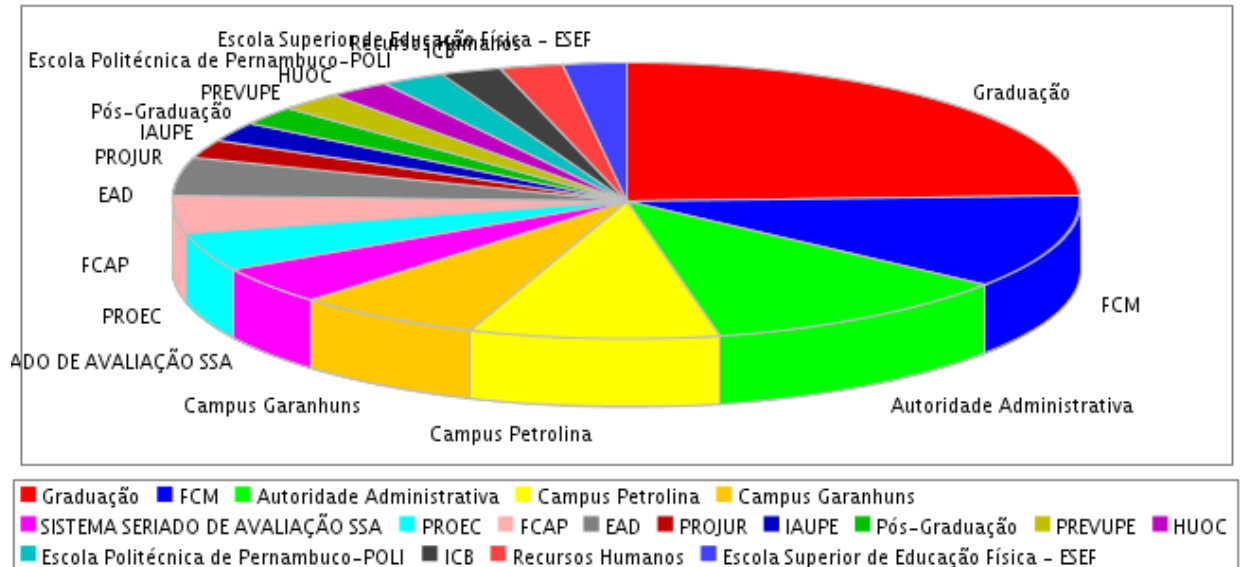


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar Mês de Julho\2021

Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Elogios	Ao atendimento	Médica Pediátrica e Assistente Social, Pró Marias,	Seção Pediátrica e Serviço Social
Reclamação	Dificuldades de Marcação de Consultas	Ginecologista e outras especialidades	Alô CISAM
	Dificuldades de Marcação de Consultas e Procedimentos	Dificuldades de contato através de Telefones e 08000	Alô CISAM e Diretoria
	Evolução Pediatria	Reclama da assistência prestada pelo setor de pediatria do CISAM. Afirma que os médicos demoram muito para evoluir e atender os pacientes	Diretoria
Solicitações	Reincidentes	Dificuldades de Marcação de Consultas e Realização de diversos tipos de Procedimentos. Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas, Procedimentos e Exames, através dos 0800, linhas telefônicas sempre Congestionadas, ou ninguém Atende	Alô CISAM e Setor de Marcação

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

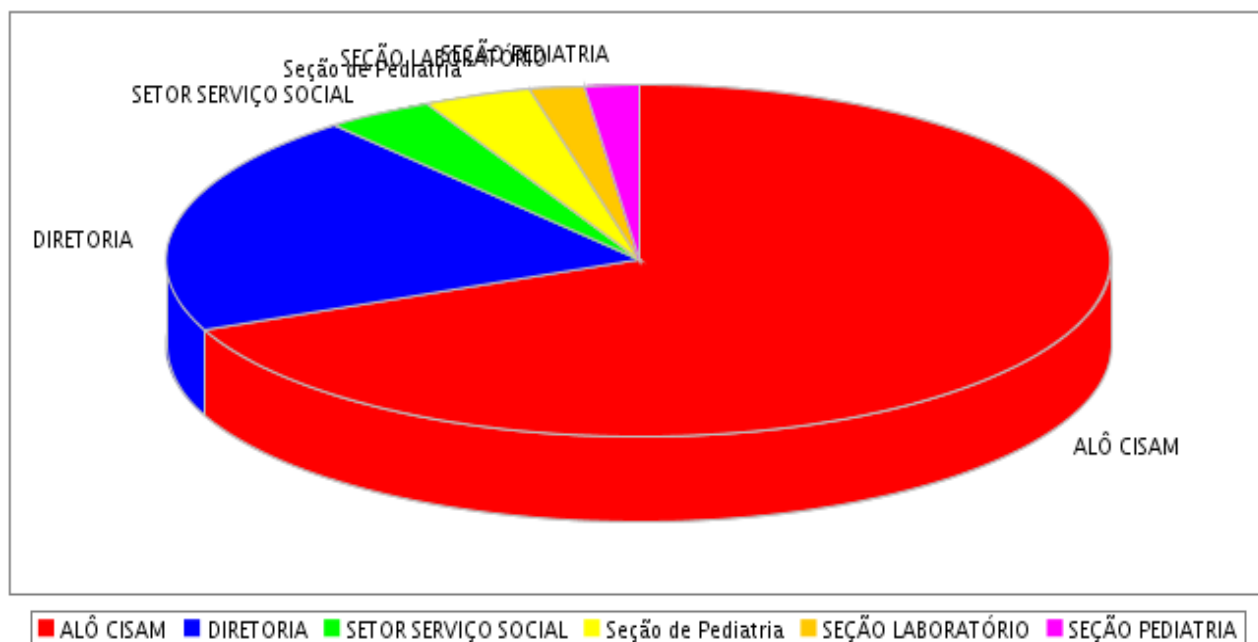


Gráfico 4.1 Manifestações por Área\Assunto: CISAM

Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

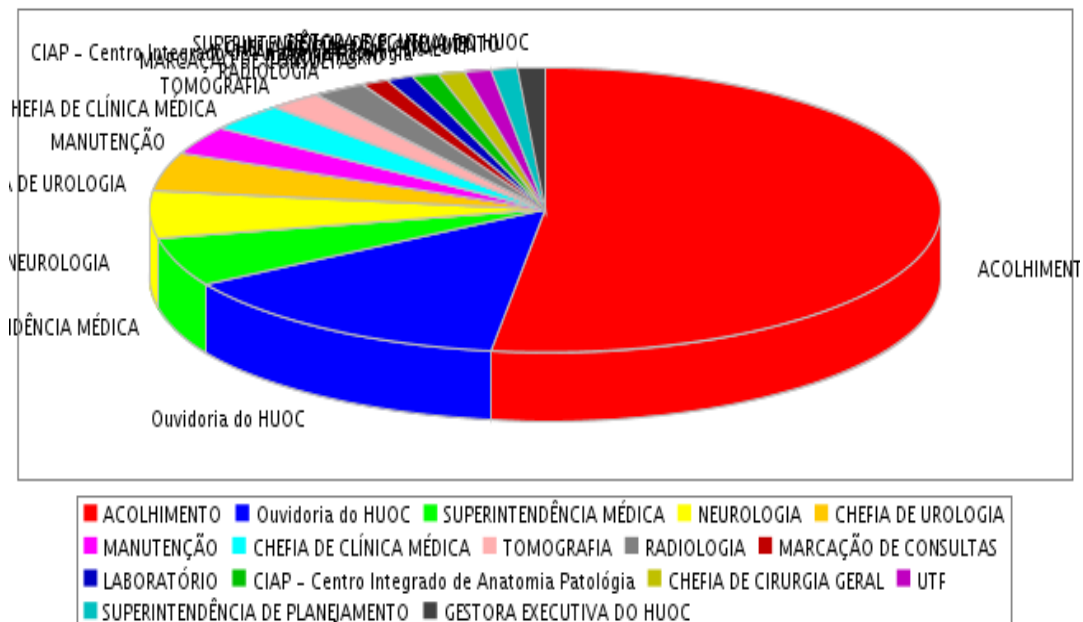
Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC

Denúncia	Assédio	Comportamento	Gestão Executiva
		Abusivo	
Reclamação	Aguardando Procedimento Médico Consultas	Foi informada que o dia de atendimento deste médico é nas quartas feiras e seu atendimento deveria ocorrer no dia 30/06/21.	Acolhimento
	Aguardando Procedimento Médico Consultas	Vem ao HUOC para retirar receita com a médica e que seu nome está na lista do pré-agendamento para esta médica desde setembro de 2020 e até o momento não foi chamada.	Acolhimento
	Falta de informação	irmão está internado na UTI Júlio de Melo e desde a quinta-feira, dia 24/06/2021 que não recebe notícias do familiar e	Acolhimento

	pacientes com COVID 19		
	Estrutura e Equipamentos Precários	Falta de água no banheiro do centro de infusão, pois é um problema recorrente. Relata que lá são atendidos pacientes que possuem Doença de Crohn (doença intestinal severa)	Setor de Manutenção
	Cirurgias não Realizadas	Usuário informa que chegou ao HUOC, hoje, por volta das 4h da manhã vindo de Gameleira recebeu a informação de que não seria internado para a cirurgia.	Chefia de Cirurgia Geral
	Aguardando procedimento Cirúrgico	O paciente relata que espera a cerca de 2 anos para fazer procedimento, pois possui estenose uretral.	Setor de Urologia
Reclamação	Mau Atendimento	Serviço de Quimioterapia; que chegou ao serviço às 6h e reparou que não havia servidores e ou empregados recepcionando os pacientes para a organização do atendimento médico.	Superintendência Médica
	Equipamento Quebrado	Mamografia foi feita, entretanto o resultado não foi emitido por a impressora estar quebrada e talvez a paciente tenha acesso ao resultado no fim de Agosto	Setor de Radiologia
	Uso de Máscara	Posto de coleta de sangue que não estava utilizando a máscara de maneira correta, onde por vezes a mascara estava debaixo do queixo e outras vezes fora do rosto	Setor Laboratório
	Demora entrega de Exames	A cidadã relata que a paciente fez cirurgia oncológica no mês de abril de 2021 e está aguardando desde então por o resultado de exame Imunoistoquímico.	Centro Integrado de Anatomia Patologia
Solicitações	Reincidentes	Dificuldades de Marcação Remarcação de Consultas e Diversos tipos de Exames e Procedimentos, Mau Atendimento Médico e Burocrático, Prontuários não encontrados para realização de Consultas, Adiamento de Cirurgias por diversos Motivos, Falta notícias paciente com COVID 19	Diversos Setores.

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

Gráfico 4.2 Manifestações por Área Assunto Ouvidoria HUOC



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

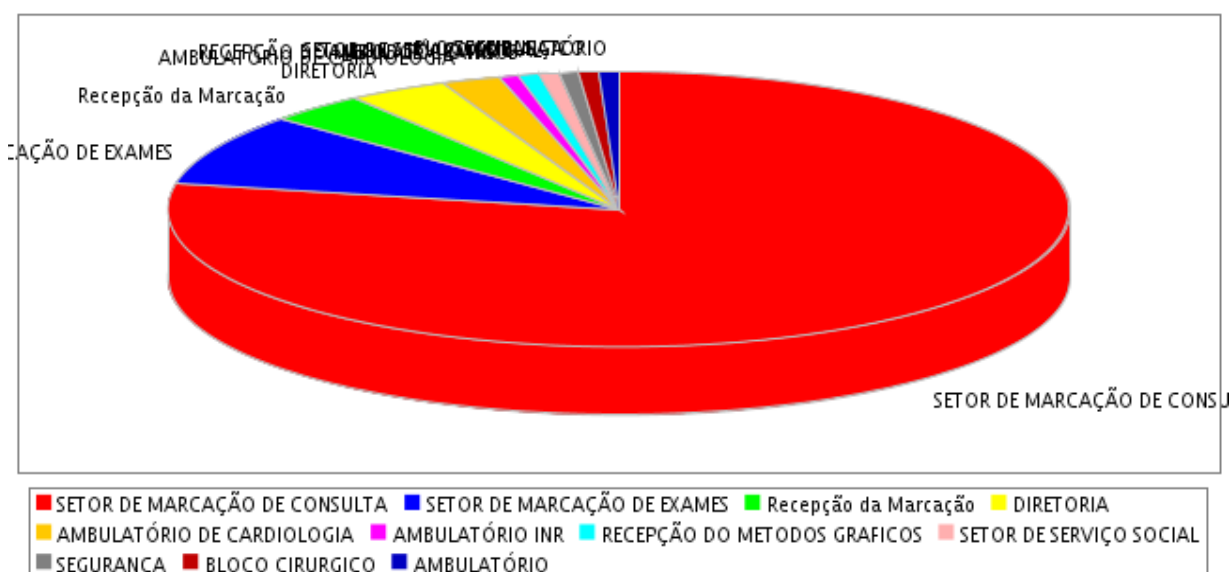
Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE

Denúncia	Plantões	No PROCAPE os médicos repassam os plantões para os residentes.	Recepção de Marcação
	Elogio		
Reclamação	Equipe	Equipe PROCAPE e Vigilância.	Diretoria
	Vigilância	Vigilantes: Suely, Valmir e Sandro.	Setor de Segurança
	Realização Exames	Desde Outubro agendar Angiotomografia da Aorta. setor não está realizando exame com contraste	Diretoria
	Dificuldade de Contato	Dificuldade de Contato com o Ambulatório do INR.	Setor Ambulatório de INR
	Marca-passo	Implantou um Desfibrilador e não foi entregue o cartão de Marca passos . Paciente precisa desse instrumento para diversas atividades.	Setor Bloco Cirúrgico.
	Atraso do Médico	Paciente agendado para consulta no dia 30/07 às 7h e até o momento o (a) médico (a), não chegou ao local.	Setor Ambulatório

Solicitações	Reincidentes	Marcação e Remarcação de Consultas, Retorno Consultas, Marcação de Exames, Marcação de Procedimentos, Primeira Consulta, Revisão de Marca passos, Avaliação para Implantação de Marca passos, Laudos para o INSS.	Diversos Setores
--------------	--------------	---	------------------

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

Gráfico 4.3 Manifestações por Área\Assunto Ouvidoria PROCAPE



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Demonstram-se através dos quadros e dos gráficos deste relatório mensal, os pontos sensíveis e reincidentes das demandas registradas na Rede de Ouvidorias\UPE, no mês de julho de 2021, para providências a serem adotadas.

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

Como monitoramento do Portal da Transparência\LAI participamos de reuniões remotas relativas à Lei Geral de Proteção de Dados\LPGD e Pedido de Acesso à Informação\PAI e Portal da Transparência, em atendimento a Transparência Ativa e Passiva.

Ouvidoria não é somente um canal para Reclamação e Denúncia, as normatizações estabelecem a participação da Ouvidoria em propostas de ações de melhorias para a instituição, através das análises de seus pontos fracos e reincidentes nas naturezas das demandas.

Ratifica-se também a importâncias das naturezas das manifestações: Elogio, Solicitação e Sugestão.

Este relatório segue as normas estabelecidas pela Coordenação da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco\OEG e constará para ciências dos gestores institucionais na página da Ouvidoria Central no www.upe.br.



Recife, 30 Julho de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouidoria\Monitoramento-LAI