

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/Abril 2020

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

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	2	4,17	-	-	1	4,17	13	54,17	8	33,33	-	-	24	38,09
Ouvidoria CISAM	-	-	4	50	-	-	2	25	2	25	-	-	8	14,28
Ouvidoria HUOC	-	-	-	-	-	-	11	37,93	18	62,07	-	-	29	46,03
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	1	100	-	-	-	-	1	1,58
TOTAL GERAL	2	3,22	4	6,45	1	1,61	28	45,16	27	43,53	-	-	62	100

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

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

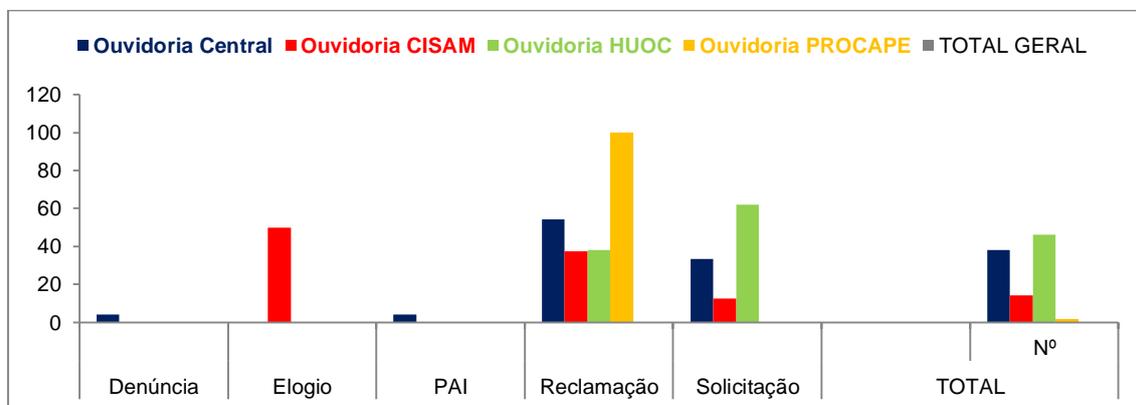


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações abril 2020

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Resolvidas no Prazo	%	Diferença
Ouvidoria Central	24	24	100	-
Ouvidoria CISAM	08	7	87,50	12,50
Ouvidoria HUOC	29	19	65,52	34,48
Ouvidoria PROCAPE	1	1	100	-
TOTAL GERAL	62	51	82,25	17,75

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

2. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações no ano **abril 2020**

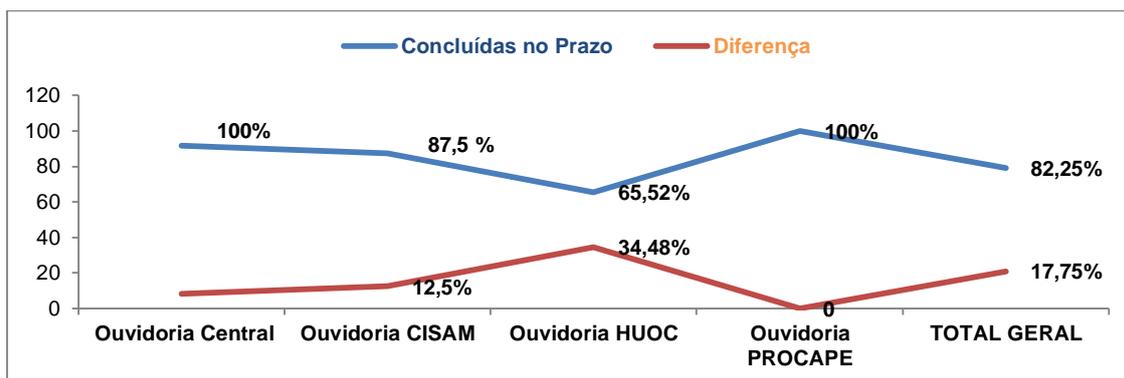


Gráfico:Ouvidoria Central UPE

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

Número Protocolo	Assunto	Encaminhamento\ resolutividade	Observação
2020\ 28571	Gostaria de receber uma cópia da nota fiscal no valor de R\$ 3.702,08, relacionada ao empenho 2020NE000091, tendo como gestor o HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ e como credor a empresa 12.989.725/0001-33 PONTUAL TELECOMUNICAÇÕES.	Gerência Financeira do HUOC	Concluída

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

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

Área	Assunto	Encaminhamento\ Resolutividade	Observação
Denúncia	Concurso 2017 para Pedagogo Campus Salgueiro	Coordenadoria de Recursos Humanos.	Concluída
Denúncia	*Conflito com Equipe de Enfermagem\Assédio Moral	Demanda encaminhada para Ouvidoria Central. Encaminhamos para Ouvidoria do HUOC	Não Concluída. A Ouvidoria Central aguarda o pronunciamento do HUOC para concluir a Denúncia.
Reclamação	Pagamento atraso Nota Fiscal	Demandas encaminhadas a Gestão da FOP	Concluídas e Reincidentes
Reclamação	Pagamento atraso Nota Fiscal	Demanda encaminhada a Gestão do ICB	Concluída
Reclamação	Venho por meio deste, requerer informação acerca da interrupção de aulas, para os alunos universitários de toda a UPE, especificamente, aos alunos de MEDICINA. Mesmo diante da Pandemia que nosso país enfrenta...	Demanda encaminhada a Gestão da FCM	Concluída
Reclamação	Augusto César Alves de Souza INSTITUIÇÃO: Universidade de Pernambuco SOLICITAÇÃO DESEJADA: Registro das queixas e relato da ocorrência contra Augusto	Demanda encaminhada a Gestão da FCM	Concluídas e Reincidentes

	César Alves de Souza no âmbito da UPE. MOTIVAÇÃO: Garantir o direito do contraditório e da ampla defesa do discente, assim como, adotar providências externas necessárias...		
COVID-19\Denúncia	MARLEIDE Fernandes, servidora da UPE, técnica de enfermagem, lotada no PROCAPE, UCO-1, norteado pelo princípio da dignidade da pessoa humana, estamos passando por um momento difícil com sobrecargas de 04 técnicos de enfermagem para assumir 10 pacientes de alta complexidade, muitas vezes sem fisioterapeuta por que estão afastados, logo, com o aumento da demanda do plantão não está dando tempo para jantar, ficamos trabalhando com fome, por que não dar tempo de sair para jantar, porém, a enfermeira solicitou e foi negada a solicitação, nos informaram que receberam ordens para subir só a janta de médicos, enfermeiros e fisioterapeuta...	Demanda encaminhada à Ouvidoria do PROCAPE.	Não Concluída. A Ouvidoria Central aguarda o pronunciamento do PROCAPE para concluir a Denúncia.
Reclamação	Sobre a demanda protocolo nº. 202031504 informações adicionais são necessárias para acompanhar o andamento da questão (senha) Augusto César Alves de Souza, Garantir o direito do contraditório e da ampla defesa do discente, assim como, adotar providências externas necessárias. Síntese do Caso: Venho através desse instrumento, explanar a situação desgastante que o discente AUGUSTO CÉSAR ALVES DE SOUZA vem enfrentando na Universidade de Pernambuco. O discente referido em tela foi acusado de fatos criminosos previstos no Decreto-Lei Federal nº 2.848 de 1940 por outros discentes integrantes da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade de Pernambuco. A instituição foi acionada para intervir, inclusive, por solicitação dos respectivos pais dos discentes querelados, o que evidencia que a questão foi suficientemente formalizada contra o discente em questão, visto que a instituição convocou imediatamente...	Demanda encaminhada a Gestão da FCM.	Concluídas e Reincidentes
Solicitação	Diploma\Certificado	Campus Petrolina	Concluída
COVID-19\Solicitação	Documentação Termo de Posse	Recursos Humanos	Concluída
Solicitação	Venho solicitar a confirmação que todos meus direitos foram atendidos, quando da exclusão do mestrado em engenharia de informática da UPE/POLI. Realizei manifestação anterior (202023864), porém pelo que me parece não fui claro, apenas quero que a Auditoria da Secretaria da Educação ou outro órgão competente confirme que tudo ocorreu dentro dos padrões respeitando os direitos de ambas as partes..	Pró Reitoria de Pós Graduação.	Concluída e Reincidente
COVID-	Como fazer solicitação de Horário	Recursos Humanos	Concluída e

19\ Solicitação	Especial de Trabalho conforme previsto na Lei Complementar nº 371, de 26 de setembro de 2017, no Decreto nº 45.185, de 26 de outubro de 2017, e na Lei nº 16.366, de 23 de maio de 2018?		Reincidente
Solicitação	Transferência <i>ex-officio</i>	Pró Reitoria de Graduação	Concluída
Solicitação	Aposentadoria Docente POLI	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
Solicitação	Gostaria de saber quando o setor responsável vai publicar os Anais da Semana Universitária UPE 2019? Já existe uma data programada? No site da IES constam todos os outros exceto o mais atual, os anais de 2019.	Pró Reitoria de Extensão e NCTI	Concluída

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 abril 2020

Área	Assunto	Encaminhamento\Re solutividade	Observação
CISAM	Elogios atendimento Fisioterapeuta.	Elogio encaminhado ao servidor	Concluída
	Falta de Médicos Atendimento Ambulatorial.	Encaminhamento a Direção.	Concluída
	Falta de Material Limpeza na Maternidade COVID -19	Encaminhada Gerência de Serviços Gerais	Concluída
	Dificuldade acesso sala Vacina para H1N1. Grupo de risco.	Setor de Vacinação	Concluída
	Dificuldade em marcação de exame de Histeroscopia.	Ambulatório da Mulher	Concluída
HUOC	Atendimento Setor de Vacinação.	CRIE-Centro de Referência em Imunobiológicos Especiais.	Concluída
	COVID 19 Ausência de Informações sobre Pacientes Internados.	Gestora Executiva do HUOC	Concluída Demandas Reincidentes
	Paciente oncológico com atitudes desleigantes por não ter atendimento médico por contingenciamento de atendimentos devido a Pandemia do COVID-19.	Gerência do CEON	Concluída
	Dificuldades de Remarcação de Consultas e Exames.	Gerência Oftalmologia	Não Concluída
	Demora na realização de Exame de Sangue para iniciar tratamento Quimioterápico.	Gerência Laboratório	Não Concluída
	Extravio pertences de Paciente com COVID-19	Coordenação Enfermagem	Não Concluída Demandas Reincidentes
	*Conflito com Equipe de Enfermagem\Assédio Moral	Demanda encaminhada para Ouvidoria Central. Encaminhamos para Ouvidoria do HUOC.	Não Concluída. A Ouvidoria Central aguarda o pronunciamento do HUOC para concluir a Denúncia.
PROCAPE	Paciente enfartada com suspeita de COVID 19 , sendo internada no local de portadores do vírus.	Gerência da Unidade de Coronárias II	Concluída

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

Obs: é da competência dos Ouvidores do Complexo Hospitalar o tratamento e encaminhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Central e pela Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco\OGE.

Demonstra-se nos quadros 1 e 2 o quantitativo das demandas por natureza da Rede UPE. No quadro 2 a resolutividade das demandas por Ouvidorias.

Entenda-se que a Ouvidoria do PROCAPE, atingiu cem por cento de resolutividade, em função de ter o registro no sistema de **uma só** demanda\reclamação.

Conclui-se que a Ouvidoria Central atingiu a resolutividade de 100% nas demandas.

No que diz respeito à Transparência Ativa\ Portal Institucional da LAI, monitora-se diariamente a nossa página institucional. No corrente mês foram atualizadas as planilhas da **Nova Seção do portal COVID-19**, com a inserção das planilhas com os gastos do complexo hospitalar com a pandemia: [Lei Complementar nº 425 de 25/03/2020](#).

Ressalta-se que em relação às páginas do Portal da Transparência desta UPE a seção **Convênios e Terceirizados desta página da Reitoria**, ainda não está atualizada, pois até o presente momento os arquivos solicitados através do memorando circular 004\2020\março, não foram encaminhados pela Gerência de Serviços Gerais desta Reitoria. Lei 14.804 \2012 e Decreto Estadual 38.787\2012.

Aguarda-se a planilha da Coordenadoria de Recursos Humanos sobre os gastos nas contratações temporárias de pessoas para atuação na crise do COVID-19, para inserir na referida Seção do Portal UPE: [Lei Complementar Lei Complementar nº 425 de 25/03/2020](#).

Observa-se a reincidências de registro de protocolos sobre a cobrança de notas fiscais sobre compras de matérias ao Campus Camaragibe e Santo Amaro\Instituto de Ciência Biológicas.

Protocolos reincidentes também do discente Augusto César do Campus Santo Amaro\ Faculdade de Ciências Médicas de Pernambuco.

Sinaliza-se demandas no Complexo Hospitalar sobre a COVID-19, como também na Ouvidoria Central UPE .

Recife, 30 de abril de 2020.

Maria do Rosário Lapenda\Rede UPE