

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/Março 2020

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

1. Quadro Demonstrativo da Natureza das Manifestações no ano **março 2020**

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	17	19,1	1	1,1	6	6,7	49	55,0	16	6,7	-	-	89	33,2
Ouvidoria CISAM	4	14,1	-	-	-	-	21	77,7	2	7,4	-	-	27	10,0
Ouvidoria HUOC	-	-	1	14,1	-	-	12	50,0	9	37,5	2	8,3	24	8,9
Ouvidoria PROCAPE	1	0,7	-	-	-	-	7	-	120	93,7	-	-	128	47,7
TOTAL GERAL	22	8,2	2	0,7	6	2,2	89	33,2	147	54,8	2	0,7	268	100

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

1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações no ano **março 2020**

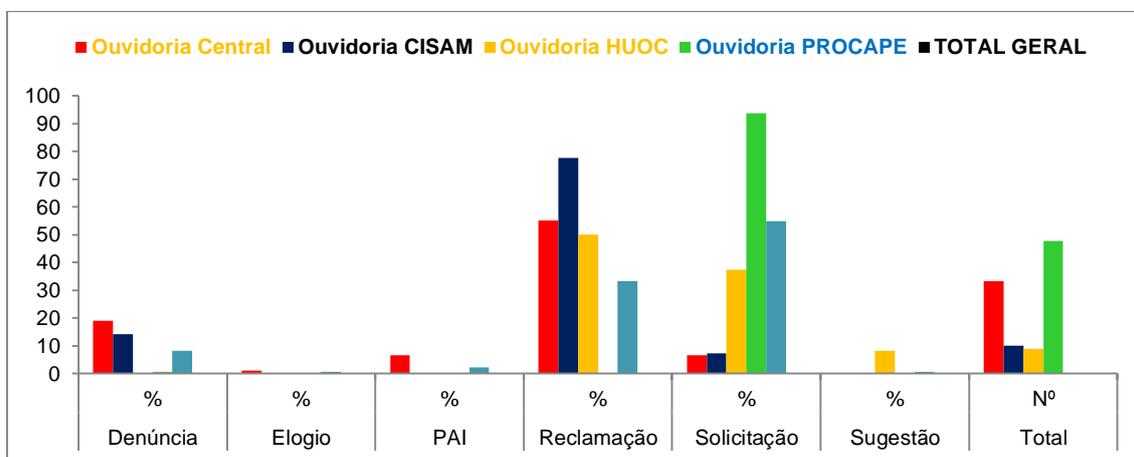


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações março 2020

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Resolvidas no Prazo	%	Diferença
Ouidoria Central	89	81	91,0	9
Ouidoria CISAM	27	25	92,5	7,5
Ouidoria HUOC	24	9	37,5	62,5
Ouidoria PROCAPE	128	1	0,7	99,3
TOTAL GERAL	268	116	43,2	56,8

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

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

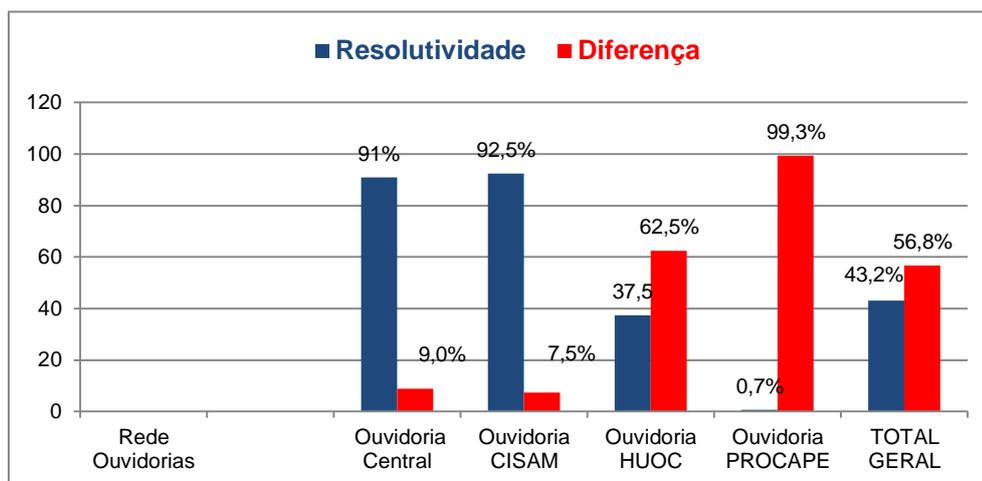


Gráfico: Ouidoria Central UPE

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

Número Protocolo	Assunto	Vencimento	Observação
2020\20817	Quantitativo de Técnico em Radiologia: aposentados, licenciados e terceirizados.	Concluído	
2020\20840	Quantitativo Técnico em Laboratório terceirizado	Concluído	
202026051	. Concurso Docente, área Matemática, prorrogação, Portaria conjunta SAD\UPE n 087, de 26 de outubro de 2017.	Concluído	
2020\26770	Concurso Docente, área Matemática, prorrogação, Portaria conjunta SAD\UPE n 087, de 26 de outubro de 2017.	15\04\2020	Reincidente, não atendimento completo ao primeiro pedido. De acordo com Decreto 38.787\2012, poderá gerar pedido à primeira instância e segunda instância para análise do CAI Comitê de Acesso à Informação.
2020\26547	Quantitativo Técnico em Laboratório em Análise Clínica	20\04\2020	Reincidente, não atendimento completo ao primeiro pedido. De acordo com Decreto 38.787\2012, poderá gerar pedido à primeira instância e segunda instância para análise do CAI Comitê de

2020\26548	Quantitativo Técnico em Laboratório aposentados	20\04\2020	Acesso à Informação. Reincidente, não atendimento completo ao primeiro pedido. De acordo com Decreto 38.787\2012, poderá gerar pedido à primeira instância e segunda instância para análise do CAI Comitê de Acesso à Informação.
2020\26770	Concurso Advogado 2017	10\04\2020	Reincidente, não atendimento completo ao primeiro pedido. De acordo com Decreto 38.787\2012, poderá gerar pedido à primeira instância e segunda instância para análise do CAI Comitê de Acesso à Informação.

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 Março 2020

Área	Assunto	Resolutividade	Observação
Pró Reitor de Graduação\ Pró Reitor	Falta de Docente Campus Benfica e Campus Mata Norte	A Secretaria de Administração já sinalizou a liberação de seleção simplificado para contratação de professores por um período mínimo de 2 anos. Estamos aguardando o documento, vindo desta secretaria, que está em tramitação, para divulgação do edital e seleção dos professores. Em breve a situação estará regularizada.	
Complexo Hospitalar	Trocas de Plantões	Superintendência do Complexo UPE, emitiu parecer ao manifestante.	
CISAM	Diretoria CISAM. Assédio Moral Sala de Parto, por médico	Gerente do setor emitiu parecer a profissional demandante.	
POLI	Durante reunião, maus tratos de Docente. Assédio Moral	Coordenadoria de Graduação daquela Unidade, segundo parecer tomará as providências	
CISAM	Escala Equipe de Enfermagem. Falta de servidores para atuar nos plantões	Reunião com a vice-reitora, gestora da área do CISAM e Pró Reitora de Pessoas	
Graduação\CAE	Aluna que participou do SSA, com tripla matrícula: UPE. UFPE e USP.	Segundo parecer da CAE, a aluna se desvinculou do curso de medicina da UPE.	
Campus Arcoverde	Publicação de trabalho acadêmico não realizado.	Manifestante através do parecer da Direção	

		do Multicampi Garanhuns ficou ciente sobre o motivo da não publicação.	
Coordenação Graduação POLI	Mau tratamento do Diretório Acadêmico\DA a alunos cotistas.	-	Aguardando parecer por está dentro do prazo estabelecido pela normatização SCGE\PE da Ouvidoria Geral do Estado\OGE
Ouvidoria HUOC	Demora de entrega de biopsia para início de tratamento de saúde.	Ouvidoria do HUOC fez as devidas gestões,. Resultado entregue ao manifestante.	
Complexo Hospitalar\CISAM e PROCAPE	Dificuldade para marcação de consultas através do telefone 0800 (CISAM) e site PROCAPE), exames, remarcação.	Encaminhamento para as Ouvidorias daqueles hospitais escolas.	
Campus Camaragibe, Pró Reitoria Administrativa, ICB.	Atrasos pagamentos.	Emissão de pareceres dos Gestores justificando o atraso.	
Pró Reitoria de Graduação	Mobilidade Acadêmica\ Transferência ex ofício.	A Pró Reitoria de Graduação através da CAE, emitiu parecer.	
Faculdade Ciência Médicas\FCM	Certificado Monitoria	Segundo parecer da Gestão da FCM o certificado será emitido, pós- crise do COVID 19.	
Pró Reitoria de Graduação\CAE	Oscilação do SIGA	Parecer emitido pela Gerência da CAE.	
Pró Reitoria de Pós Graduação	Revisão: exclusão mestrado e Bolsa CAPES.	Parecer emitido pelo Pró Reitor de Pós Graduação, porém o manifestante questionou.	Manifestação reincidente.
Campus Petrolina	Infraestrutura Escola Aplicação Campus Petrolina	A Gestora do Campus Petrolina emitiu parecer ao demandante.	
Ouvidoria Central	Solicitação de histórico escolar por se encontrar no exterior	A Ouvidoria Central orientou a solicitante com realizar o procedimento.	
Recursos Humanos\ COVID 19	COVID 19 Orientações da UPE sobre suas atividades acadêmicas, serviços e ações administrativas	Parecer emitido em observância a Comissão para enfrentamento da crise	
Recursos Humanos\ COVID 19	COVID 19 continuidade dos serviços administrativos na Universidade de Pernambuco. Acho de extrema importância levar em consideração a saúde dos servidores e terceirizados que em sua grande maioria utilizam o transporte público para se deslocar	Parecer emitido em observância a Comissão para enfrentamento da crise	
Faculdade de Ciência Médicas\ FCM	Solicitação Documento e Assédio Moral, aluno da FCM.	Gestão da FCM emitiu pareceres a todas as reclamações do aluno. O mesmo não acata os pareceres.	Esta manifestação é reincidente, com vários protocolos na Ouvidoria Central, como também na Ouvidoria da SECTI.
Complexo Hospitalar\PROCAPE	COVID 19 Realização de cirurgias eletivas, após decreto governamental.	Encaminhamento para Ouvidoria do PROCAPE.	
Recursos Humanos	Sindicato dos Fisioterapeutas	Priorizar as nomeações dos aprovados nos concursos vigentes, dentre eles os profissionais Fisioterapeutas e Terapeutas	Aguardando parecer por está dentro do prazo estabelecido pela normatização SCGE\PE da Ouvidoria Geral do Estado\OGE

		Ocupacionais	
Núcleo de Biblioteca\NBID	Ofício Conselho Regional de Biblioteca, sobre ausência de bibliotecário no Campus Arcoverde.	Parecer emitido pela Coordenadora do Núcleo.	
Núcleo de Biblioteca\NBID	Sistemas eletrônicos e gestão de documentos digitais: 1) A Universidade adota um sistema eletrônico de produção, tramitação e/ou gestão de documentos digitais?	Parecer emitido pela Coordenadora do Núcleo.	
Pró Reitoria de Pós Graduação	Sugestão uma equivalência de comprometimento educacional do curso de mestrado em engenharia da computação fornecido pela UPE/POLI, no sentido da existência de Cotas.	Parecer emitido pelo Pró Reitor de Pós Graduação.	
Educação à Distância\EAD	Solicitação der Certificado de Especialização.	Parecer emitido pela Coordenação da EAD.	
PREVUPE	Seleção de Professores	Parecer emitido pela Coordenação do PREVUPE	
<i>Multicampi</i> Garanhuns	Certificados de atividades complementares, curso de medicina, totalizando 334h, horas essas que nunca entraram no SIGA.	Documento encaminhado pela Gestão do <i>Multicampi</i> Garanhuns.	
Elogios	Ao atendimento presencial da Vice-Reitora e da Ouvidoria. Elogio ao NCTI pela celeridade de atendimento e prestação de serviço.	A Ouvidoria Central registrou no sistema, os referidos elogios.	

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 Março 2020

Área	Assunto	Resolutividade	Observação
CISAM	Dificuldade de Marcar Consultas pelo 0800	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Dificuldades de marcar consultas, exames e procedimentos.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Atrasos de profissionais para atendimento	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Dificuldade de convivência entre Profissionais de diversas formações.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Irregularidade de Agente Público	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Forma de Abordagem entre Profissionais	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
HUOC	Insatisfação Atendimento aos Usuários	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Dificuldades de agendar consultas, exames e procedimentos médicos.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Infraestrutura sistema de refrigeração.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Atrasos na entrega de biopsias,	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Consultas médicas, procedimentos médicos e cirurgias não realizadas.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
PROCAPE	Dificuldades de Acessar o site para marcação da primeira consulta, marcação de consultas, retorno consultas, exames, cirurgias e procedimentos.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Pacientes solicitando trocas de Médicos.	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	Dificuldades para realizações de procedimentos: Mapas, Marcapassos etc	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente
	CIVID 19 Realização de cirurgias eletivas	Encaminhado para a Gerência do setor	Reincidente

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.

Conclui-se que a Ouvidoria Central abrange, como sempre, demandas de várias Áreas, Naturezas e Assuntos Institucional, e mesmo em trabalho remoto com a crise do COVID 19, nossos gestores nos responderam em tempo hábil, sendo assim atingimos a resolutividade de 91% nas demandas, acima da média estabelecida por normatizações. Tivemos a demanda reincidente de um aluno da FCM, solicitando documentações inerentes a documentos sobre assédio moral e avaliações, apesar da gestão ter emitidos os pareceres necessários, o discente não se satisfaz com os mesmos.

Quanto a Transparência Passiva, os Pedidos de Acesso à Informação\PAI todos dizem respeito aos Concurso UPE 2017 e Concurso de Docentes 2017. Três são pedidos reincidentes.

No que diz respeito a Transparência Ativa\ Portal Institucional da LAI estamos diariamente monitorando e retroalimentando de acordo com o encaminhamento dos gestores dos diversos arquivos a serem postados.

A Carta de Serviços ao Cidadão, implantada nesta Instituição, porém com ajustes a ser realizados, está também sendo monitorada.

No complexo hospitalar, as demandas são reincidentes chamamos atenção para a marcação de consultas do CISAM através do telefone 0800 e do site para marcação de consultas e demais procedimentos do PROCAPE.

Reforça-se que a partir da segunda quinzena do corrente mês estamos em home office e trabalho remoto.

Recife, 31 de março de 2020.

Maria do Rosário Lapenda\Rede UPE