

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/AGOSTO 2020

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

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	Nº
Ouvidoria Central	1	2,2	-	-	7	15,5	13	28,8	23	51,1	1	2,2	45	44,1
Ouvidoria CISAM	2	9,0	2	9,9	-	-	14	63,6	4	18,1	-	-	22	21,5
Ouvidoria HUOC	1	3,1	1	3,1	-	-	14	43,7	16	50	-	-	32	31,3
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	3	100	-	-	-	-	3	2,9
TOTAL GERAL	4	3,9	3	2,5	7	6,8	44	43,1	43	42,1	1	0,9	102	100

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

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

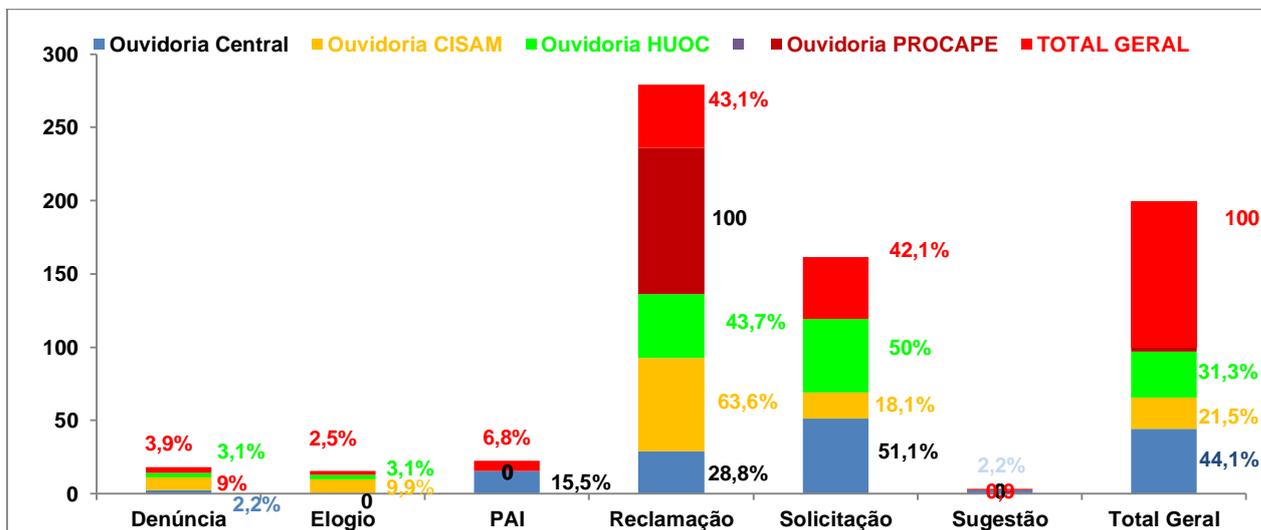


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Agosto 2020

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Resolvidas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	45	43	95,5	4,5
Ouidoria CISAM	22	21	95,4	4,6
Ouidoria HUOC	32	25	78,1	21,9
Ouidoria PROCAPE	3	3	100	-
TOTAL GERAL	102	92	90,1	9,9

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

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

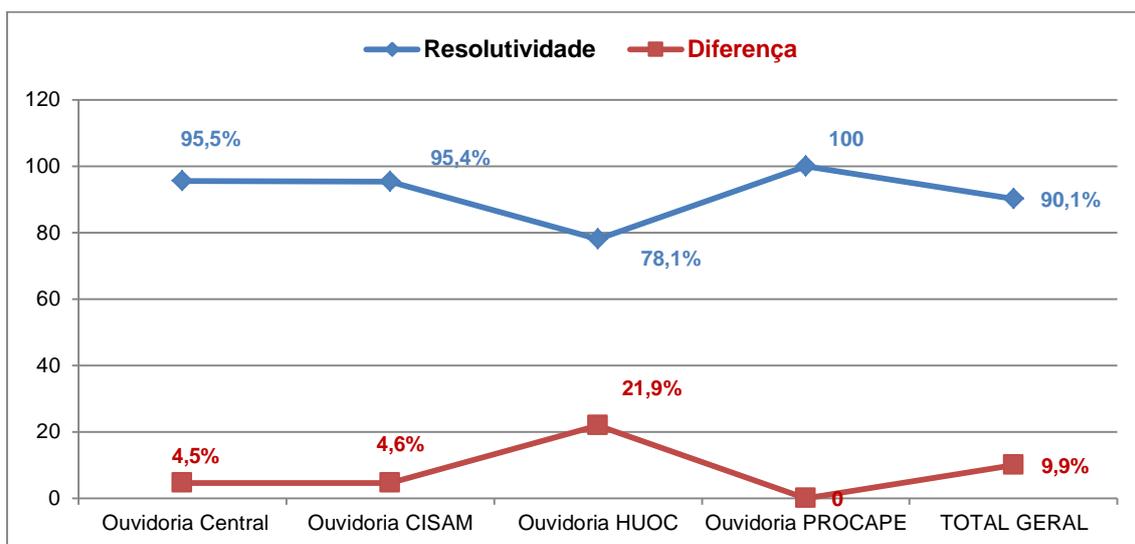


Gráfico: Ouidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Encaminhamento\ resolutividade	Concluída
2020\67894	"Gostaria de solicitar uma lista com todas as Instituições Públicas de Ensino Superior do Estado de Pernambuco."	Ouidoria Central	Sim
2020\70796	Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "Sobre efeitos causais da implementação do programa de escolas integrais de	Pró Reitoria de Graduação	Sim

	Pernambuco em notas do ENEM dos alunos. Sobre a questão do ingresso no ensino superior, dados do ingresso na UPE, Gostaria de solicitar formalmente os dados das escolas dos discentes ingressos na UPE Esse dado pode vir com o nome da escola do ingresso acompanhado do ano e do número de ingressos dessa escola ou cada observação sendo um aluno e sua escola no determinado ano. Preciso dos dados no período 2008-2020. Estou solicitando os dados, no período de 2008 até 2020, das escolas originárias dos alunos ingressos na UPE. Necessito saber, para cada escola, quantos alunos ingressaram em cada ano."		
2020\70942	Plano Operacional Assistência Descritivo\POA	Complexo Hospitalar	Parcialmente
2020\71525	Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "Venho solicitar um mapa atualizado de terceirizados, contratados e extras da Upe em todo complexo hospitalar de profissionais Técnicos de laboratório de Análises Clínicas, e cargos semelhantes, mas com mesma função. Solicito também o número de vagas existentes na estrutura do complexo Hospitalar da UPE (Cisam, PROCAPE, HUOC...) de profissionais Técnicos de laboratório de Análises Clínicas e cargos semelhantes mas com mesma função e quantas destas vagas estão atualmente preenchidas com profissionais habilitados e autorizados pela SRTE (Superintendência Regional do Trabalho e Emprego) para exercer essa função."	Recursos Humanos	Sim\Fora do Prazo
2020\71538	Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "UPE - CAMPUS GARANHUNS - FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo: Ventisol da Amazônia Indústria de Aparelhos Elétricos LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº 17.417.928/0001-79, sediada na Rua Azaléia, 2421, , Distrito Industrial II, CEP 69075-854. Questiona-se os andamentos/movimentações do referido processo de pagamento nos últimos 30 dias, contados do protocolo deste pedido de informações. Caso não tenha havido movimentação requer-se que seja informado o motivo e o servidor responsável pela omissão. NOTA FISCAL VALOR DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA VENCIMENTO 13.489 15.666,00 17.417.928/0001-79 05/11/2018 06/01/2018 VALOR TOTAL 15.666,00"	Multicampi Garanhuns	Sim\Fora do Prazo
2020\72204	Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "Com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, solicito a lista de CONVOCADOS no último concurso da UPE, de 2017, para o cargo de	Recursos Humanos	Sim

	<p>ASSISTENTE ADMINISTRATIVO, para a Região Metropolitana do Recife, a lista da ampla concorrência e a lista de Pessoas Com Deficiência e a unidade onde foram lotados. REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - PE --- ASSISTENTE TÉCNICO EM GESTÃO UNIVERSITÁRIA ---ASSISTENTE ADMINISTRATIVO. Quanto aos convocados Luciene Mariano da Silva e André Costa Pinto, ambos PCDs, estavam em decurso do prazo de posse do cargo, quero saber se eles assumiram ou não seus respectivos cargos. Além dessa lista, também solicito a lista dos contratados por tempo determinado, com datas de início e fim dos contratos, matrículas, nomes e onde estão lotados, no cargo de ASSISTENTE ADMINISTRATIVO na UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO, na Região Metropolitana do Recife."</p>		
2020\72514	<p>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</p>	CISAM	Sim

	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		
--	---	--	--

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 Agosto 2020

Natureza	Assunto	Encaminhamento	Observação
Denúncia	<p>Superlotação na Unidade de Cuidados Intensivos - UCI Neonatal do Hospital Cisam, no qual os Recém-nascidos tem perfil de UTI, entretanto não conseguem transferência. Relata ter 29 RN na UCI, onde a capacidade é de 15. Características dos RNs: 2 em VNI (ventilação não invasiva) , 1 (CPAP), 4 em Halo, 2 com má formação conjunta, 2 com comprometimento gastrointestinal, 1 com Ilê ostomia, 1 com Dieta continua por intestino curto. Há diversos RNs sem monitoramento, dentre eles 1 em Oxigênio terapia e vários Bronco Displásicos. Acrescenta que o espaço entre os leitos é mínimo e não há como receber outros Recém nascidos por não ter leitos (berços aquecidos, incubadoras, nem monitores), muito menos espaço físico. Ressalta que Equipe de Enfermagem foi comunicada que há um RN de 24 semanas e dois gemilares para nascer nas próximas horas, totalizando 32 RNs, recorde de lotação nessa unidade de saúde, não possuindo quantidade de profissionais suficientes, podendo acarretar aumento de risco de óbitos. Solicita com urgência de uma fiscalização na Unidade Cisam</p>	Ouvidoria CISAM	Concluída
Reclamação	<p>I Segue anexo, requerimento para Revalidação de Diploma Médico, obtido em Instituição de Ensino Superior Estrangeira. Em resposta ao contato realizado por telefone (81) 3183-3779, e as orientações realizadas Graduação que verbalmente, explicou sobre o indeferimento do meu pedido, orientando a procurar outras vias, assim como outras Instituições Públicas - referindo a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), para tratar sobre o assunto. Apoiando-se no discurso da Resolução CEPE nº 041/2017 - Parágrafo Único. Porém não considerou as leis e normas atualmente vigentes, dentro da eminente e crescente pandemia por Covid-19, assim como minha atuação médica - Realizada por meio do Programa Mais Médicos</p>	Pró Reitoria de Graduação	Concluída

	há mais de cinco anos. Com isso, venho protocolar meu pedido e peço de modo encarecido, retorno por esta, ou qualquer via de comunicação citadas, ao pedido de deferimento presente nestes termos.		
	A situação da Faculdade de Odontologia de Pernambuco é deplorável. Como uma instituição tão antiga e reconhecida chega a esse ponto? Peço um grande empenho do Governo Estadual em construir em caráter de urgência um novo prédio para a FOP, assim como foi prometido pela gestão. Não somente os estudantes, mas também a população está de olho nas atitudes. Aguardo resposta.	Direção FOP	Concluído
Reclamação	Eu fui aprovada para receber a Bolsa permanência, mas saiu uma parcela do dinheiro para o pessoal e não saiu pra mim. Eu liguei pro setor financeiro da UPE e me disseram que constava no sistema como devolvido e eu precisava ir no banco resolver se estava tudo certo com a minha conta. Fui ao banco, o rapaz fez um depósito na minha conta e entrou normalmente, ele só disse que poderia estar inativa por não ter nenhum valor. Já estou ficando preocupada porque eu tento ligar pro setor financeiro novamente e nada é resolvido, eu não tive nenhuma previsão de quando o dinheiro vai ser depositado e até mesmo se vai ser depositado. O que eu devo fazer e quem eu devo procurar para que isso seja resolvido?	Pró Reitoria de Graduação	Concluído
	Participei de uma reunião de trabalho na diretoria do Hospital Universitário Oswaldo. A reunião tinha por objeto discutir questões relacionadas à ocupação do 6º andar do prédio do CEONPED pela Pediatria do Hospital Oswaldo Cruz, em decorrência da necessidade de liberação de leitos daquele Hospital para tratar casos relacionados à COVID-19. Iniciada sob a coordenação da Diretora, a reunião transcorria em normalidade e algumas pontuações iam sendo feitas pelas demais participantes, à exceção de mim. No único momento em que, diante de uma colocação da Diretora, pedi esclarecimentos, perguntando específica e literalmente "de quê? necessidades ela tratava...."	Ouvidoria do HUOC	Concluído
	Informo que não estou conseguindo acessar a página do SSA, ano 2021. Gostaria de uma solução porque quero fazer minha inscrição. REINCIDENTE	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA	Concluída
	Manifestação recebida através do E-mail da Ouvidoria-Geral do Estado: "Os formulários de inscrição do SSA da UPE são para WEB (sistemaprocessodeingresso.upe.pe.gov.br/processodeingresso/paginas/cadastro/cadastro-upe.xhtml) e - através do celular - não permite aparecer os números durante a digitação nos campos numéricos. Já foi tentado - no celular - via navegador com opção marcada para computador marcada e mesmo assim ocorre o erro. A maioria	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA	Concluída

<p>dos estudantes de escolas públicas do estado de Pernambuco não possuem acesso a notebook ou computador. Teriam algo que pudesse ser feito??? Desde já</p>		
<p>Manifestação oriunda através do email da ouvidoria da SECTI: "Bom dia, me matriculei no curso de inglês proinfo 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 emails 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, 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 medidas para resolução do problema?"</p>	<p>Coordenação PROLINFO</p>	<p>Concluída</p>
<p>Solicito correção do link(http://www.upe.br/37;22http:/proces sodeingresso.upe.) publicado erradamente e erro nos campos numéricos durante o preenchimento do formulário de inscrição. Por não ter encontrado outro canal de comunicação direto com o responsável pela página da UPE, resolvi solicitar a ouvidoria que intermedi a solicitação que farei. Na página (http://www.upe.br/noticias/upe-prorroga-prazo-para-solicita37;C337;A737;C337;A3o-de-isen37;C337;A737;C337;A3o-das-inscri37;C337;A737;C337;B5es-para-no-ssa.html) do aviso de hoje, 21/ago/2020, feito sobre a prorrogação prazo para solicitação de isenção das inscrições para no SSA, foi publicado o link (http://www.upe.br/37;22http:/processod eingresso.upe.) errado para inscrição, dificultando ainda mais os transtornos que período de instabilidade no sistema provoca. Saliento que - neste período de pandemia - grande parte da população de estudantes de escolas públicas usa dispositivo tipo smartphone para acesso a inscrição. Porém, deixo claro que - a inscrição via celular está com erro, não permitindo aparecer os números durante a digitação em CEP, datas, etc. Isto aumenta - ainda mais - a dificuldade e a ansiedade de adolescentes com sonho e</p>	<p>Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA</p>	<p>Concluída</p>

	desejo de realização de curso superior. Seria simples a alternativa de fazer a inscrição via computador, notebook, etc, se esses estudantes tivessem acesso a tal equipamento. Quero deixar minha indignação por esse erro crasso. Espero que eu - e todos os estudantes - consiga ser eu atendido o mais breve possível. Desde já agradeço.		
Reclamação	Gostaria de saber se o posto do CISAM está marcando consulta por telefone. Porque já faz 1 mês que tento e telefone só da desligado.	Ouvidoria do CISAM	Concluída
	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 RESPONDEM E-MAIL) Quanto descaso!!!! Qualquer interessado perde a vontade de estudar nesta universidade.	Direção FOP	Concluída
	Boa tarde venho aqui registrar um denúncia de uma profissional de enfermagem não tem jeito pra tratar tanto os pacientes como os acompanhantes que já se encontram fragilizados, sendo grosseira , não tendo humanização, e ela entrar de ferias foi um alivio para todos. Super arrogante, grossa, ,chata, péssima profissional.	Ouvidoria do CISAM	Concluída
Solicitação	Requer o auxílio funeral diante do falecimento do meu marido Nesse norte, fomos orientadas pelo pessoal da FUNAPE, para entrar em contato com a UPE, a fim de solicitarmos o auxílio funeral em decorrência do falecimento de Luiz Otávio Maciel Cavalcanti de Albuquerque (mat. 4137-8), meu falecido marido. Nesse sentido, perguntamos quais os procedimentos a serem adotados, a fim de pleitearmos o referido auxílio funeral? Em face da pandemia, e por ser grupo de risco, gostaria de saber qual o canal de comunicação junto à UPE para viabilizarmos o pedido do auxílio funeral?	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
	Estou tentando há quase 2 meses conseguir o perfil curricular referente à minha graduação. Recebi um perfil com apenas 2 disciplinas, e a informação de seriam apenas as duas (obviamente errado, visto que uma graduação não é composta de apenas 2 disciplinas). Desde então venho enviando mensagens com a mesma solicitação, mas sem qualquer sinal de resposta. Estou começando uma 2ª graduação e a instituição está me pedindo o currículo do curso referente à minha graduação. Agradeço se puderem me ajudar.	Coordenadoria de Graduação\FCAP	Concluída
	Prezados Profissionais da Universidade de Pernambuco, bom dia Com o objetivo de dar posse à candidata ao Cargo de Enfermeira, nós do RH da Prefeitura de Osasco, queremos formalizar o Pedido de Consulta da Veracidade	Pró Reitoria de Graduação	Concluída

	de Diploma (em anexo) emitido por esta Instituição de Ensino conforme anexo e dados		
	Venho através deste solicitar correção em meus dados cadastrais para que eu possa ter acesso ao portal do servido. minha atuação se dá na Universidade de Pernambuco no complexo hospitalar do Hospital Universitário Oswaldo Cruz. No período de 22/07/2020 a 04/08/2020 estive afastado das minhas funções por motivo de doença e faz-se necessário enviar os documentos comprobatórios para a perícia médica. busquei informações de como realizar esse procedimento nos sites relacionados ao Governo do Estado e obtive informações que me remetem ao acesso no Portal do Servidor. Para ter acesso devo gerar um cadastro contudo é justamente neste ponto que estou tendo problemas. O site gera uma numeração que é enviada ao meu email e observo que meu e-mail está castrado com erro de digitação com isso fico impossibilitado de acessar o portal pois não há recebimento da numeração. peço encarecidamente ajuda a quem receber esta correspondência pois tenho um prazo para envio dos documentos." OBS: Por competência, para as providências quanto a retificação de e-mail no cadastro do servidor Manifestação 202066198 - enviada à Gerência de Perícias Médicas para providências quanto ao agendamento de perícia.	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
	Minha filha cursa o 7º período de Engenharia civil na UFPB, porém reside em Recife. Desenvolveu processo depressivo, sendo acompanhado regularmente por Médico e Psicóloga; entretanto, com o advento da Pandemia estamos lutando para transferência para Recife. A UPE aceita transferência? Qual o canal responsável?	Pró Reitoria de Graduação	Concluída
	Foi solicitado junto a FUNAPE a resposta ao requerimento nº 10552/19A Funape informou que entrasse em contato com vcs para resposta ao requerimento, tendo em vista que não obteve um retorno de vcs. Gostaria da declaração ou uma resposta de toda essa situação para andamento dos herdeiros tendo em vista que se trata de um numerário retido da falecida.	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
Solicitação	Sou estudante do décimo semestre de Odontologia da Universidade Estadual de Feira de Santana e estou desenvolvendo uma pesquisa sobre o Acesso ao atendimento odontológico nos ambulatórios das Universidades Públicas do Nordeste e Sudeste pelo Núcleo de Pesquisa Integrada em Saúde Coletiva - NUPISC	Direção FOP	Concluída

	<p>UEFS, junto à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, sob orientação da Profª Drª Agradeço imensamente pela sua participação! Formulário de Pesquisa - Acesso ao atendimento odontológico nas IES nordestinas Esta é uma pesquisa desenvolvida através do Núcleo de Pesquisa Integrada em Saúde Coletiva - NUPISC da Universidade Estadual de Feira de Santana - UEFS e tem como objetivo central analisar de que forma se dá o acesso dos indivíduos aos atendimentos odontológicos nos ambulatórios das IES baianas, bem como os motivos que os levam a buscarem atendimento nesses espaços. Endereço de email * Nome da Instituição de Ensino Superior - IES *</p>		
	<p>Esses dias recebi a informação de que as aulas remotas iriam começar, e que para me matricular precisaria usar o siga, e, pra ver se estava tudo ok com minha conta e também a procura de mais informações sobre as aulas, resolvi acessa-lo. Estou mandando esse e-mail justamente, pois não consigo, surge uma mensagem na tela falando que meu e-mail institucional ainda não foi cadastrado(?????). O único e-mail de que tenho ciência que não tenho é o e-mail da e como, feito durante um período que eu estava sem internet, e até mesmo sem whatsapp, que foi o aplicativo utilizado para a comunicação. A que venho pedir já de se esperar: o acesso a minha conta para que eu consiga realizar a matrícula, não recebi nenhuma notificação por e-mail nem por outro meio sobre o e-mail da e comp e também peço desculpa por não tê-lo</p>	<p>Coordenadoria de Graduação\POLI</p>	<p>Concluída</p>
	<p>Bom dia. Por gentileza, gostaria de saber quantos Analistas Técnicos de Gestão Universitária Pedagogo da última seleção de concurso da UPE, prorrogado em fev 2020, foram chamados em Recife? Quantas vagas estão disponíveis, e quando haverá nova chamada para este cargo? Agradeço a atenção, aguardo retorno.</p>	<p>Coordenadoria de Recursos Humanos</p>	<p>Concluída</p>
	<p>Como posso ter acesso ao siga, esqueci minha senha, não consigo mudar, vocês poderia me ajudar?</p>	<p>Pró Reitoria de Graduação</p>	<p>Concluída</p>
	<p>Antes de ir pro IF eu estudei no Erempem e fiz a primeira fase do SSA, no ano seguinte fui para o IF, e agora pra fazer a inscrição não estou sabendo se é pra fazer a primeira novamente ou fazer a segunda fase. Gostaria de saber se é pra fazer a primeira fase novamente. Aguardo retorno!</p>	<p>Comissão de Concurso Acadêmicos\CPCA</p>	<p>Concluída</p>
	<p>Universidade de Pernambuco Prezados, boa tarde! Encaminho</p>	<p>Pró Reitoria de</p>	

	cópia de declaração apresentada por em nome da Universidade de Pernambuco para aquisição de plano de saúde e para o qual solicitamos confirmar a emissão. O motivo da confirmação deve-se ao fato de análises para fins de auditoria. Na oportunidade, aproveitamos para renovar votos de elevada estima e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários. SulAmérica GEAAF - Gerência de Análise de Abusos e Fraudes 55 11 3779-7206	Graduação	Concluída
	Prezados, Gostaria de saber onde está acontecendo os atendimentos odontológicos a população. Entrei no site da UPE para saber onde os atendimentos odontológicos da FOP estão acontecendo.	Direção FOP	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 Agosto 2020

	Natureza	Assunto	Encaminhamento\Resol utividade	Observação
C I S A M	Denúncia	Registro efetuado na Ouvidoria relatando a forma de abordagem e comunicação, entre profissionais de saúde dentro da enfermaria na maternidade do CISAM sobre o caso da paciente menor vítima de estupro admitida no dia 16/08/2020 na maternidade do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros . Á Ouvidoria "Na manhã da segunda feira dia 17 de agosto, antes da passagem do plantão me dirigi a enfermaria 04 da ginecologia, para saber como a paciente menor, vítima de estupro havia passado a noite. Neste momento foi chamada pela assistente social Bruna que acompanhava a menor, que me fez a seguinte comunicação verbal: Na noite anterior 2 profissionais se identificando como médicos, entraram na enfermaria e fizeram abordagens inadequadas e constrangedoras sobre o fato com a menor".	Diretoria CISAM	Concluída
		"Cidadã(ao) denuncia superlotação na Unidade de Cuidados Intensivos - UCI Neonatal do Hospital Cisam, no qual os Recém-nascidos tem perfil de UTI, entretanto não conseguem transferência. Relata ter 29 RN na UCI, onde a capacidade é de 15. Características dos RNs: 2 em VNI (ventilação não invasiva) , 1 (CPAP), 4 em Halo, 2 com má formação conjunta, 2 com comprometimento gastrointestinal, 1 com Ilê ostomia, 1 com Dieta continua por intestino curto. Há diversos RNs sem monitoramento, dentre eles 1 em Oxigênio terapia e vários Bronco Displásicos. Acrescenta que o espaço entre os leitos é mínimo e não há como receber outros Recém nascidos por não ter leitos (berços aquecidos, incubadoras, nem monitores), muito menos espaço físico. Ressalta que Equipe de Enfermagem foi comunicada que há um RN de 24 semanas e dois gemilares para nascer	Diretoria CISAM	Concluída

		nas próximas horas, totalizando 32 RNs, recorde de lotação nessa unidade de saúde, não possuindo quantidade de profissionais suficientes, podendo acarretar aumento de risco de óbitos. Solicita com urgência de uma fiscalização na Unidade Cisam		
	Elogio	Gostaria de registrar um Elogio e agradecimento a toda equipe da RM terceirização e especialmente ao senhor Gilson Vicente Roque". CISAM 0 Sim	Departamento Administrativo	Concluída
	Elogio	Cidadã entra em contato com a Ouvidoria Geral, referente ao protocolo:202071884, informado que continuou tentando marcação para o Cisam pelo 0800 e conseguiu. Elogia o atendimento das operadoras Nathalia e Amanda da Ouvidoria Geral do Estado, onde se sentiu bem assistida pelo excelente atendimento." Observação: Cidadã não possui e-mail.	Alô CISAM	Concluída
	Reclamação	Registro realizado através da Ouvidoria Geral do Estado: "Cidadã relata sua dificuldade em agendar uma consulta no Hospital do CISAM, através dos números: 33021701 / 33011700. Informa que os números só dão sinal de ocupado." REINCIDENTE	Alô CISAM	Concluída
		Manifestação recebida através do E-mail da Ouvidoria Geral do Estado com origem na Ouvidoria do Município de Recife com 7 meses de gravidez. Deu entrada na maternidade Cisam na noite de terça feira perdendo o liquido amniótico. Ela veio na ambulância sozinha até a maternidade Cisam, por causa do Covid. Só falamos com ela através do celular dela. Ela relatou que o médico residente falou que ela perdeu todo liquido, mas que ela e o bebe encontram-se bem. Ele também falou que ia fazer Cesário. Hoje falaram que ela vai ter alta amanhã. Eu sou mulher do tio dela, sou imunodepressora, não posso ir lá. Pedi a minha irmã para se deslocar até o Cisam. Ela foi e não conseguiu falar com o diretor. Marcaram para amanhã pela manhã. A paciente desde que chegou se encontra na enfermaria: arriscado pegar Covid. Liguei hoje para recepção para receber informações e não consegui. Pedimos socorro e providências urgentes.	Diretoria	Concluída
		Cidadão reclama do atendimento em relação a sua esposa no CISAM. Relata que a paciente deu a luz ontem a noite (11/08), e afirma que desde então não teve maiores informações sobre ela, e indignado, reclama da falta de informação ou retorno dos atendentes sobre o seu estado. Diz que procurou a assistência social, mas não conseguiu contato, além da Ouvidoria do órgão estar fechada no horário desta manifestação (14:35hrs). O informam que é necessário que leitos estejam livres para que ela vá para a sala e assim seja acompanhada por ele, entretanto cidadão diz ver pessoas recebendo alta e nada de o retornarem. Espera uma resposta de sua manifestação	Diretoria	Concluída

C I S A M		Cidadã reclama que há 8 dias não consegue ligar para o CISAM afim de saber informações sobre datas das marcações de cirurgia. Pois precisa de uma estereoscopia cirúrgica (retirada de um mioma) e não consegue contato no telefone de marcação, sempre dá ocupado. Que todo dia liga 2 vezes ou mais e só dá ocupado:	Alô CISAM	Concluída
		Cidadão reclama que tenta atendimento para marcação de Ginecologista para sua esposa no Cisam, desde o dia 24/08/2020, entretanto telefones: 0800 081 1108 / 3302-1700 / 3302-1701 apenas ocupado. Relata que sua esposa está com dores no útero e necessita com urgência para qualquer especialista na área ginecológica. Dra. Nair passou um encaminhamento de Endoscopia Diagnóstica.	Alô CISAM	Concluída
	Solicitação	Registro enviado pelo e-mail da Ouvidoria CISAM : Não consigo marcação por telefone, pra colocar DIU Mirena a 7 meses fiz todos os procedimentos necessários, desde setembro de 2019,todas as consultas e exames foram realizados, nas datas marcadas. Porém quando o médico receitou o implante do DIU Mirena na última consulta ambulatorial, dia 07/ 01/ 2020,estou tendo dificuldades para conseguir a marcação por telefone, isso está me prejudicando profissionalmente, pois esse meu problema de saúde me impossibilita de desenvolver minhas atividades diárias no trabalho tendo que colocar atestado médico por vários dias! Agradeço desde já a compressão.	Divisão Ambulatorial	Concluída
		Cidadã relata sua dificuldade em realizar um agendamento de consulta através da central de atendimento do Cisam (33021700 / 33021701 / 0800.081.1108). Informa que os números só dão sinal de ocupados e que precisa agendar seu exame preventivo. Ressalta ser paciente da unidade desde criança. Dados da	Alô CISAM	Concluída
C I S A M		Cidadã relata sua dificuldade em realizar um agendamento de consulta, através da central de atendimento do CISAM. Informa que há mais de seis meses tenta agendar um exame de Histeroscopia Cirúrgica e não consegue. Dados da paciente:	Alô CISAM	Concluída
		Cidadã reclama que tenta marcação no Cisam desde o mês de Março/2020 para Dra. Cristina - Ginecologista, pelos telefones: 0800 081 1108 / 3302-1700. Entretanto telefones só estão dando ocupados. Solicita com urgência de sua marcação.	Alô CISAM	Concluída

H U O C	COVID-19	<p>Dia 29 de junho de 2020 às 20h40 o paciente foi internado na unidade do hospital Oswaldo Cruz, o paciente tem uma doença pré-existente no qual faz tratamento controlado e é acompanhado por outro médico, desde então até a presente data a família tem ido constantemente todos os dias receber notícias do paciente, as assistentes sociais do Hospital disponibilizaram um número pelo canal de atendimento WhatsApp, número é este que não atende nenhum tipo de ligação e não tem nenhum retorno por mensagem, a família abre um boletim de ocorrência e dia 2 de julho de 2020 reclamando pelo mau atendimento do hospital e a falta de informação para a família. O número do boletim de ocorrência Já foi contato a direção do hospital Através da Ouvidoria onde o mesmo ficou de abrir o protocolo e também não tivemos retorno. O paciente está internado na UTI Com suspeita de covid-19. A família tem se apresentado todos os dias no hospital em busca de informações. Exigimos que por lei tenhamos direito de uma chamada de vídeo com fome decretado pelo governo do estado. O não cumprimento de um decreto está previsto em lei que é crime. Fazem mais de 48 horas que não temos</p>	Gerência de Oftalmologia	Não Concluído
	Reclamação	<p>Venho fazer uma denúncia de discriminação e violência de uma servidora contra um paciente no Hospital Universitário Oswaldo Cruz. No dia 27 de junho, às 16:00 a Enfermeira chegou para realizar o procedimento de esvaziamento da bexiga através de sonda de alívio do Paciente procedimento este que deveria ter sido feito desde às 14:00, conforme prescrição médica. A servidora iria iniciar o procedimento sem a devida higienização do local (tão imprescindível nesse tipo de procedimento), após ser alertada pelo paciente, ela saiu para buscar o material. Quando iniciou o procedimento claramente com uma força desnecessária o paciente reclamou que estava doendo muito, daí se deu o seguinte diálogo. Enfermeira vai doer toda vez, senhor? Paciente já fez esse procedimento e com outras enfermeiras não doeu, por favor, faça com mais calma e cuidada, pois está me machucando? A servidora começou a discutir com o paciente (enquanto empurrava a sonda no pênis dele, claramente com força) dizendo que ele reclamava demais e que não pode discutir com servidor e etc. Ela se retirou, após tentativas de colocar a sonda, e retornou com uma técnica de enfermagem. Voltou novamente a fazer o procedimento com truculência e discutir com o paciente, quando no meio da discussão, ela disse as exatas palavras: Enfermeira ?Se vocês querem esse tipo de tratamento, com</p>	Coordenação de Enfermagem	Concluída

H U O C		essa frescura, vocês deveriam ir para um hospital particular? Paciente? mas eu não tenho dinheiro para ir para um hospital particular? Enfermeira? Então o senhor fique calado? A servidora claramente feriu o código de ética de sua profissão, desmereceu o serviço público, discriminou o paciente, foi ofensiva, agiu com violência enquanto o paciente estava numa situação de extrema vulnerabilidade e ainda abandonou o procedimento antes do fim, que precisou ser finalizado pela técnica que estava presente.		
		Usuário vem à ouvidoria para fazer uma reclamação sobre falta de manutenção numa área localizada na entrada do GAC. O usuário vê que os usuários, sejam pacientes ou funcionários podem ter sua saúde prejudicada devido à falta de manutenção no local. Pede providências e se não houver resposta em 48 horas, irá entrar com ação no ministério público.	Setor de Manutenção	Concluído
		Informa que seu filho faz, há um ano, medicação no leito dia com rotina mensal, sendo paciente da Infectologia; que a rotina, por todo esse tempo, tem sido a instalação de medicação endovenosa até a metade da manhã; que a medicação é infundida com bomba por algumas horas. No entanto, informa que no dia de hoje seu filho foi internado para a infusão da medicação por volta das 9h e até 13h22 - quando saiu do POM 2 para vir à Ouvidoria - a medicação não havia sido infundida. Quando buscou o pessoal da Enfermagem para pedir providência quanto a administração da medicação, informa que lhe disseram que ela havia que "esperar que terminasse uma reunião na farmácia" para a medicação ser liberada. Inconformada com a informação de que a medicação estava pendente de reunião na Farmácia, a usuária foi averiguar e conversando com o pessoal da Farmácia foi informada de que não houve reunião alguma e que não havia nenhuma requisição da medicação de seu filho na unidade. Usuária pede providências quanto ao ocorrido. Não aceita que haja esse tipo de procedimento quanto ao seu filho, quanto à demora injustificada para a administração da medicação. Solicita providências para que esse tipo de coisa não ocorra mais.	Coordenação de Enfermagem	Concluído
	Solicitação	Usuária busca contato com o Setor de Marcação de Consulta. Não consegue segundo informa. Tenta saber informações sobre marcação. Diz que liga para o 1200 e 1343 e 1478 e 1299. Solicita informação a respeito de algumas especialidades quanto à marcação para não ter de se deslocar ao HUOC, exclusivamente, para saber disso.	Gerência Marcação de Consultas	Concluído
	Usuária com prontuário informa que é paciente da Dra. neurologista. Diz que havia consulta marcada para 03/04/2020, mas que foi desmarcada em função da pandemia. Está	Gerência de Neurologia	Concluído	

		preocupada sobre a remarcação, diz que até agora não recebeu contato algum prestando informação sobre uma provável volta ao serviço. Diz que liga para o HUOC desde a semana passada e diz que o telefone do serviço de Neurologia, ramal 1239, sempre dá sinal de ocupado. Solicita informações a respeito de sua remarcação.		
		Usuária foi atendida há uns dois por Dra. hematologista. Diz que sua situação é difícil pelo lúpus e busca uma vaga para atendimento ambulatorial	Acolhimento	Concluído

P R O C A P E	Elogio	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA AGRADECER AO ATENDIMENTO DE TODOS DO HOSPITAL, A ORGANIZAÇÃO E ESPECIALMENTE A HIGIENIZAÇÃO DO HOSPITAL. AGRADECE AO SETOR DE CINTILOGRAFIA PELO TRATAMENTO NO EXAME.	Diretoria	Concluído
	COVID	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA PEDIR ACESSO AO PRONTUÁRIO DO PAI, INTERNADO NA SALA VERMELHA DO COVID. SEGUINDO INFORMA A MANIFESTANTE PACIENTE FOI TRANSFERIDO DO POSTO 1 DE COVID DE SANTO AMARO NO DIA 6 COM DIAGNOSTICO DE COVID-19. APÓS O INTERNAMENTO A FAMÍLIA RECEBEU UMA LIGAÇÃO DA ASSISTENCIA SOCIAL, ONDE FOI INFORMADO QUE A FAMÍLIA PODERIA FICAR COM ELE, POIS ESTE NÃO ESTARIA COM COVID. FAMÍLIA, QUESTIONA ESSE DIAGNÓSTICO, POIS ELE ESTEVE INTERNADO COM COVID E DURANTE ESSE TEMPO FICOU INTERNADO NO CORREDOR DA EMERGÊNCIA SEM A DEVIDA PROTEÇÃO PARA A DOENÇA E COM CONTATO COM OUTRAS PESSOAS. FOI TRANSFERIDO ONTEM PARA A SALA VERMELHA DO COVID DEPOIS DE RECLAMAÇÕES DA MANIFESTANTE, MANIFESTANTE PEDIU PARA VER O PRONTUÁRIO DO PAI E LHE FOI NEGADO. FOI INFORMADO QUE NÃO ENCONTRARAM A FICHA DO ENCAMINHAMENTO E O PRONTUÁRIO DO PACIENTE. PEDE PROVIDÊNCIAS.	Emergência	
		MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR DE FATO OCORRIDO ONTEM (18/08) NA ENFERMARIA DO 7º ANDAR COM A MÃE, INTERNADA NO QUARTTO 708A. MANIFESTANTE RELATA QUE AVISOU A EQUIPE DE ENFERMAGEM DA DIFICULDADE DE LOCOMAÇÃO DA MÃE E A EQUIPE DISSE QUE ESTARIA PRESENTE PARA AJUDAR A PRESENTE. RELATA A MANAIFESTANTE QUE A PACIENTE SOFREU UMA QUEDA NO BANHEIRO, GRITOU POR AJUDA E NINGUÉM A SOCORREU. A PCIENTE TERIA IDO SE ARRASTANDIO ATÉ A CAMA QUANDO LIGOU PARA O	Coordenação Enfermagem	

P R O C A P E	FILHO PARA RELATAR A SITUAÇÃO. O FAMILIAR ENTÃO LIGOU PARA O SETOR PARA AVISAR E RECLAMAR DA SITUAÇÃO. MANIFESTANTE RELATA QUE OUVIU DO VIGILANTE DA EMERGÊNCIA QUE O IRMÃO TERIA AMEAÇADO A EQUIPE DE ENFERMAGEM. MANIFESTANTE TAMBÉM RECLAMA QUE ESSA SITUAÇÃO TERIA SIDO EXPOSTA A PACIENTE PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM E QUE ISSO TERIA DEIXADO A MÃE, PACIENTE COM ARRITMIA, NERVOSA. PEDE ESCLARECIMENTOS.		
	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA SOLICITAR A ENTREGA DO EXAME DE POLISSONOGRAMA REALIZADO NO DIA 29.01.2020. SEGUNDO O MANIFESTANTE PROCUROU O SETOR DE ENTREGA DE EXAMES NO COMEÇO DE FEVEREIRO E O EXAME NÃO ESTAVA LÁ, PROCUROU O SETOR DE POLISSONOGRAMA QUE FICOU DE LHE AVISAR QUANDO O EXAME ESTIVESSE PRONTO. VOLTOU A PROCURAR O SETOR DE ENTREGA DE EXAMES AGORA E O EXAME AINDA NÃO SE ENCONTRA LÁ. PEDE PROVIDÊNCIAS	Laboratório do Sono	

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

Registram-se neste mês de agosto do corrente ano 7 (sete) Pedidos de Acesso à Informação\PAI, dos quais 2 (dois) não foram respondidos dentro dos prazos estabelecidos pelas normatizações governamentais. Os Pedidos se reportavam: *pagamentos de notas fiscais* e o outro a solicitação do *mapa atualizado de terceirizados, contratados e extras da UPE em todo complexo hospitalar de profissionais Técnicos em Laboratório de Análises Clínicas, e cargos semelhantes, mas com mesma função*. Um terceiro Pedido de Acesso à Informação que solicitou o *Plano Operacional Assistência Descritivo\POA dos três Hospitais Escolas*, ainda não recebemos a planilha do Plano Operacional Assistência Descritivo\POA do HUOC.

Registram-se ainda manifestações recorrentes quanto: Sistema Seriado de Avaliação\SSA como: site de inscrição em manutenção dificultando a realização das inscrições, dificuldade de realizar inscrição, solicitação de isenção de pagamento, dificuldade de realizar inscrição no navegador web, informações sobre cotas etc.

No quesito Graduação: mobilidade acadêmica, *dificuldades de acessar o Siga*, veracidade de diploma para contratos empregatícios (duas solicitações de São Paulo) etc.

Reforça-se o monitoramento do Portal da Transparência e as dificuldades enfrentadas quanto as disponibilidades para as atualizações das Seções por falta de **dados atualizados e dados encaminhados fora do prazos** pelas instâncias competentes.

Reforça-se ainda a necessidade do **Mapa de Obras da Reitoria** inerente aos três primeiros trimestres do corrente ano. Já mantivemos contato com a gestora da área de engenharia que nos informou das providências adotadas, porém ainda não nos encaminhou para o cumprimento do Decreto Estadual 38.787 de 2012. Isso comprometera mais uma vez a pontuação positiva na avaliação da Coordenação da transparência do Governo Estadual em relação ao quarto bimestre de 2020.

As manifestações registradas no Complexo Hospitalar\CISAM no corrente mês são, como sempre, reincidentes necessitando de providências para equacionar as demandas: demonstram-se as dificuldades de marcação de consultas e outros procedimentos através do telefone 08000 e outros números, superlotação da maternidade etc. Demandas que são reincidentes há alguns anos no Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM.

Observam-se também demandas sobre a COVID-19, mau atendimento profissional, infraestrutura de setores hospitalares, demora na administração de medicamentos e três elogios.

Informa-se que em cumprimento ao despacho do **Comitê de Acesso à Informação\CAL\Coordenação da Transparência\Ouvidoria Geral do Estado**, um Pedido de Acesso à Informação\PAI que gerou recurso à primeira e segunda instância em observância ao Decreto 38.787\12, analisando pelo Comitê de Acesso à Informação\CAL, **por não ser atendido em sua íntegra**, o solicitante impetrou uma reclamação ao CAI que exarou o seguinte despacho:

O recurso número..... , cujo teor ratifica solicitação da definição acadêmica do período 2019.2 do aluno , curso foi impetrado em julho de 2020 e deferido pelo CAI conforme segue:

"De todo o exposto, portanto, opina-se pelo provimento do recurso, uma vez que deve ser formulada uma resposta e disponibilizada a informação com objetividade e clareza. Devendo-se dar ciência desta decisão ao requerente, à Autoridade Administrativa e à Autoridade Hierarquicamente Superior, para que esta disponibilize as informações no prazo de 20 dias, contados da data desta decisão."

Sendo assim, o documento enviado em março de 2020 não tem validade diante da decisão do CAI, proferida em 13 de agosto e que deveria ter sido atendida até o dia 02/09/2020. Qualifica-se: **Descumprimento da UPE quanto à Decisão nº 16/CAI.**

Anexa-se a este relatório o quadro das legislações vigentes em **consonância** com a **Lei Geral de Proteção de Dados \LGPD, ou Lei nº 13.709 \2018**, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais, onde a Lei **Federal Número 13.460\18 e a Lei e Decreto Estaduais Números 16,460\2020 e 49.265\20**, que estabelecem em seus **Capítulos IV e V atribuições inerentes às Ouvidorias.**

A Ouvidoria Central\UPE, através do memo 019\2020, registrado no SEI sob número de protocolo: **000018/2020-50**, deu conhecimento ao Gabinete do Magnífico Reitor para divulgação aos Diretores dos diversos *Campus* desta UPE, como também a divulgação foi realizada no Conselho Universitário\CONSUN de setembro de 2020.

Recife, 30 de agosto de 2020

Maria do Rosário Lapenda Ouvidoria\Monitoramento