

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	7	14,5	-	-	5	10,4	13	27,8	22	45,8	1	2,0	48	15,8
Ouvidoria CISAM	2	12,5	1	6,2	-	-	7	43,7	6	37,5	-	-	16	5,2
Ouvidoria HUOC	-	-	1	0,8	-	-	20	16,3	101	82,7	-	-	122	40,2
Ouvidoria PROCAPE	3	2,5	-	-	-	-	6	5,1	108	92,3	-	-	117	38,6
TOTAL GERAL	12	3,9	2	0,6	5	1,6	46	15,1	237	78,2	1	0,3	303	100

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

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em Junho 2021

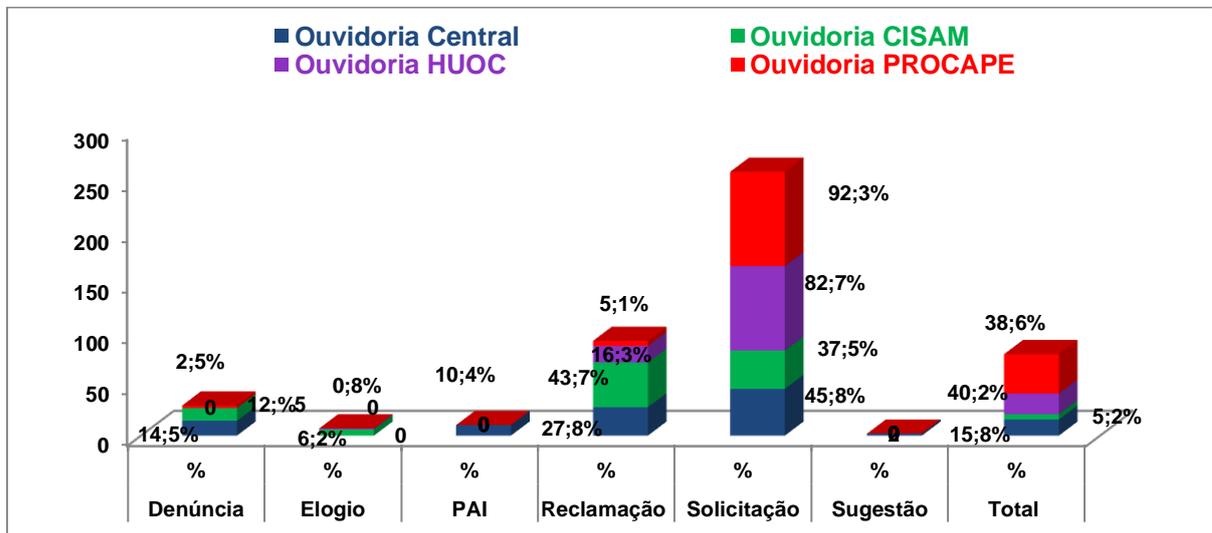


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Junho 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	48	44	91,6	8,4
Ouvidoria CISAM	16	16	100	-
Ouvidoria HUOC	122	102	82,6	17,4
Ouvidoria PROCAPE	117	04	3,4	96,6
TOTAL GERAL	303	166	54,7	45,3

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

2.1 Gráfico: Resolutividade das Manifestações em Junho 2021

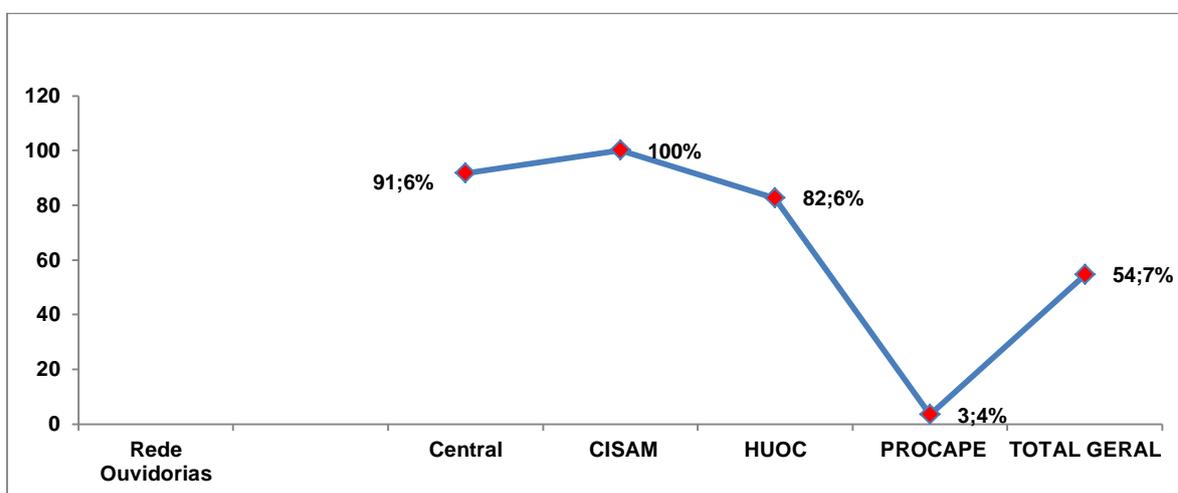


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Curso de Fisioterapia	Instituição oferece para o curso de Bacharel em Fisioterapia, em sua matriz curricular:	Parecer emitido Campus Petrolina
Relação Aposentados	Relação do quantitativo de aposentados do cargo efetivo de Assistente Técnico em Gestão Universitária - função Técnico em Enfermagem desde de 2018."	Parecer emitido RH
Quantitativos Advogados	"Em relação ao processo SEI de nº 0040608270.000077/2021-27, classificado como do tipo "Pessoal: Provimento - Nomeação para Cargo Efetivo	Parecer emitido RH
Quantitativo Cargo Assistentes	Solicito, através deste formulário: o quantitativo de funcionários comissionados, terceirizados e/ou	Parecer emitido RH

Administrativos	sob quaisquer naturezas de contrato, ativos e/ou em recesso remunerado, que estejam lotados e ocupando os cargos de Assistente Técnico em Gestão Universitária	
Revalidação de Diplomas Estrangeiros de Mestrado e Doutorado	<p>1 –Quantos processos de cada curso de Mestrado e Doutorado?</p> <p>2 - Quantas solicitações para abertura de processos de revalidação de Diplomas de Mestrado e Doutorado.</p> <p>3 - A data de início de cada um dos processos de revalidação de Diplomas de Mestrado e Doutorado - indicando o curso a que se refere o processo?</p> <p>4 - A data da solicitação de abertura de processo de revalidação dos Mestrados e Doutorados?</p> <p>5 - A relação dos docentes e técnicos responsáveis pelos processos oriundos da Plataforma Carolinabori?</p>	Parecer emitido Pós Graduação

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 Junho\ 2021			
Natureza	Postura Docente Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Postura Docente	Realizar denúncia contra as atitudes do prof. Humilhou discentes manuseando trabalhos de determinados alunos na frente de todos os presentes É comum os alunos, por causa da circulação desses comentários, evitarem as disciplinas terem crises de pânico.	Pronunciamento Gestão Campus
	Empenho	Na data 17/12/2020 me foi enviado a nota de empenho perante aquisição direta	

		por meio do PE-INTEGRADO. referente a aquisição de 20 estantes prateleira de aço.	
	Salários	Empresa não deposita há anos o INSS e FGTS de seus funcionários com lotação em diversos órgãos do Governo do Estado de Pernambuco. Além de atrasos de salários, pagamento de férias, PIS e todos os demais direitos trabalhistas.	Pronunciamento Gestão Campus
	Docente	Venho, por meio desta denúncia formal, trazer ao conhecimento desta instituição fatos de grande gravidade no âmbito do serviço público promovidos contra minha pessoa em reunião ordinária do Colegiado de História, da UPE/Campus Petrolina, em 07 de abril de 2021	Pronunciamento Gestão Campus
Reclamação	Postura Docente	No qual o mesmo não consegue ter uma conversa decente com qualquer aluno em que sempre traz a grosseria e desrespeito em suas falas, bem como em sua tonalidade de voz e "frases feitas".	Parecer Coordenação de Graduação
	Pagamento Bolsa	Estamos entrando na metade do curso e até agora não houve nenhum pagamento da bolsa de todos	Parecer Coordenação de Pós Graduação

		os residentes.	
	Siga	Desde o primeiro dia de matrícula desse novo semestre, meu SIG@ dá um erro que me impossibilita de adicionar mais cadeiras à minha grade de aulas	Parecer Coordenação de Graduação Assuntos Estudantis\PROGRAD
	Dispensa de Cadeiras	Senti-me totalmente prejudicado nesse período de modificação, pois pedi dispensa de modificação somente metade das cadeiras tinham entrado no sistema, isso me prejudicou a ponto de cursar somente 4 cadeiras no período.	Parecer Coordenação Graduação Campus.
	Férias	Férias de servidores se não houve gostaria de saber o tratamento diferenciado dado aos médicos.	
Solicitação	COVID 19	Orientação sobre a vacinação da COVID. Minha filha é estudante de medicina do sétimo período do campus Garanhuns e os alunos estão tendo dificuldade de tomar a vacina.	Pronunciamento Direção Campus
	Revalidação Diploma	Revalidação de médicos formados no exterior.	Pró Reitoria de Graduação\PROGRAD

	Pagamento Nota Fiscal	Solicitamos a previsão de pagamento deste débito, visto que a emissão já tem mais de 5 meses.	Gestão Campus
	Recredenciamento do corpo docente do Programa de Pós-Graduação	No resultado publicado, não foi informada a ordem de classificação e apenas o termo ? não credenciada?. Diante disso, solicitei o parecer da banca examinadora, no qual constava: Faça ajustes tanto no projeto de pesquisa quanto nas disciplinas para que se adeque à área ...	Coordenação Pós Graduação Unidade Sem emissão de parecer até o presente momento.

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

Gráfico 4 Manifestações por Área/Assunto: Ouvidoria Central

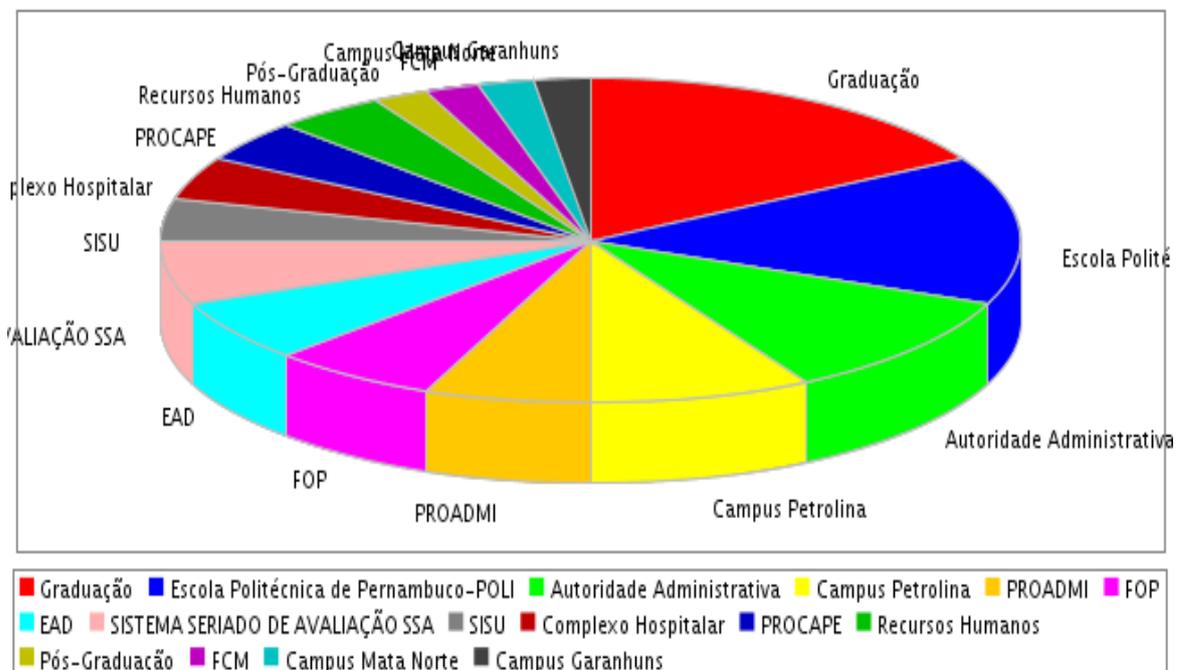


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

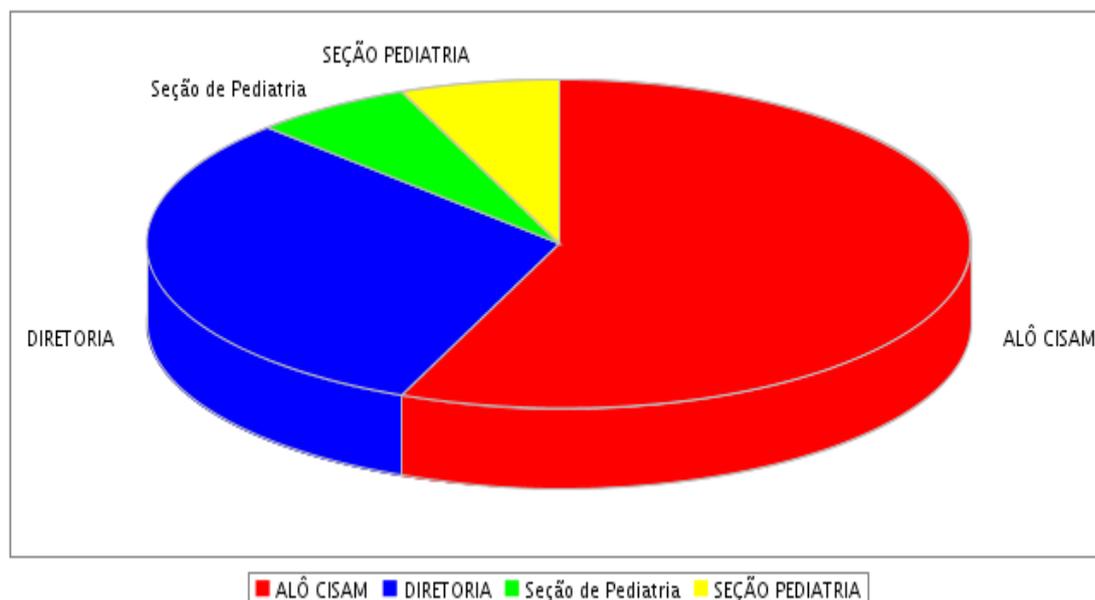
Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar Mês de Junho\2021

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

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Mau Atendimento	para abrir prontuário, pois fui atendida na urgência e me encaminharam para o ambulatório. Uma das atendentes, uma senhora aparentando ter cinquenta e poucos anos, atendia a todos gritando e dando respostas rudes a perguntas simples.	Encaminhamento Diretoria
	COVID 19	O Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros (CISAM) se encontra em total descaso por conta de uma administração que não tem o mínimo respeito nem por seus profissionais e nem por seus usuários, onde a unidade conta com a casa das mães que no momento tem 8 mães que acompanham seus bebês que estão internados em uti onde 4 dessas mães foram testadas positivo pra covid 19 e estão com livre acesso dentro da unidade,	Encaminhamento Diretoria
Elogios	Bom Atendimento Enfermaria Alto Risco	Pacientes relatam que estão internadas há alguns dias, umas a 15 dias, outras um mês e elogiam o serviço das Assistentes Sociais que são muito atenciosas e solícitas, esclarecem todas as dúvidas que elas tem	Encaminhamento Diretoria
Reclamação	INFORMAÇÃO MARCAÇÃO CONSULTA Reincidente	Cidadã reclama do Cisam, pois está tentando agendar uma consulta, mas os telefones (32021707/1700/33021701) estão ocupados.	Alô CISAM
	CONSULTA NÃO REALIZADA Reincidente	Marcada uma consulta na pediatra, mas a médica não compareceu no dia.	Seção de Pediatria
	Alta Hospitalar	Paciente foi novamente internada devido a fortes dores de cabeça e que foi informado que era por causa da medicação (anestesia); No dia 30 a bebê foi avaliada pela pediatra do plantão que falou que ela estava bem e que só não poderia dar à alta, pois no sistema já constava como se ela estivesse de alta, a medica de hoje falou que não pode fazer o cadastro dela também, porque está de alta no sistema e não tem como reinternar ela.	Diretoria
Solicitação	Reincidente	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.	Setor Alô CISAM

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

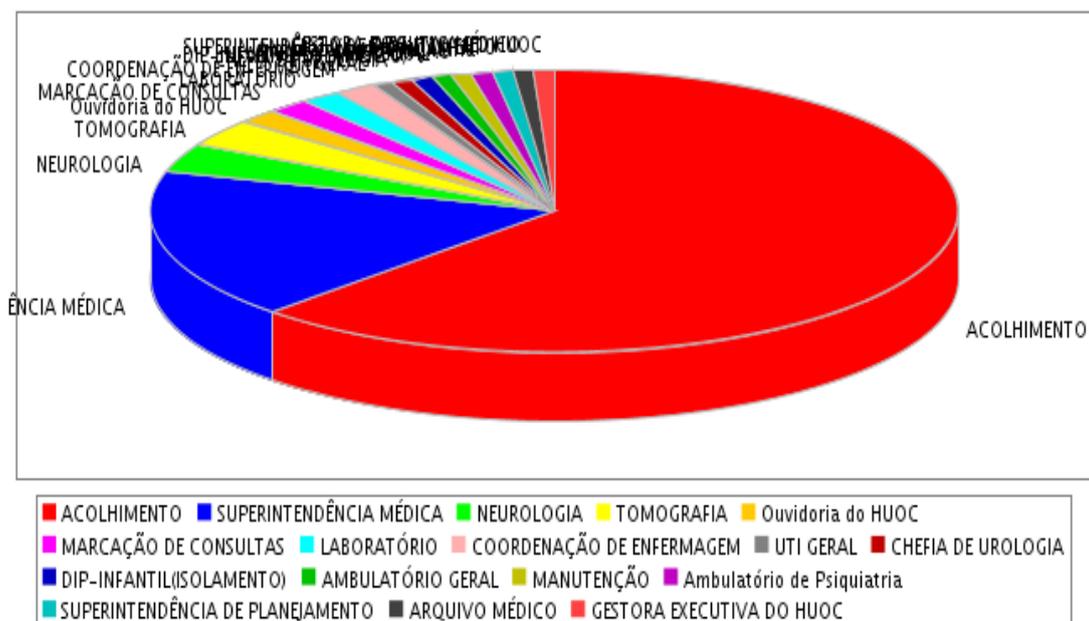
Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC

	Elogio	Atendimento Ambulatório	Elogio a Leidy e Shirley atendentes do ambulatório geral de nome Shirley. Ambas prestam um atendimento muito bom aos pacientes que procuram os respectivos.	GESTORA EXECUTIVA DO HUOC
Reclamação	AGUARDANDO PROCEDIMENTO MÉDICO - CIRURGIA		"Cirurgia não seria feita, segundo ele, por "burocracia do bloco cirúrgico".	SUPERINTENDÊNCIA MÉDICA
	Covid 19		Vem a ouvidoria residentes da equipe de Mastologia fazer reclamação sobre o funcionamento da inserção dos nomes de pacientes no mapa de cirurgia. Segundo as médicas as pacientes cujos resultados de exame de Covid saem após o mapa do dia ser liberado não podem ser incluídas no mapa.	SUPERINTENDÊNCIA MÉDICA
	Resultado de Exames		Usuária e médica do Huoc: Fiz meu RCT, às 12h20min, de hoje. Foi dito que o resultado sairia em no máximo 40 minutos. O mesmo iria para o Laboratório de Análises Clínicas. Infelizmente não 14horas e não há pessoa responsável para liberar os exames	Setor Laboratório

	Mau Atendimento	Atendimento prestado no setor de Tomografia nome Mira. O Usuário relata que foi mal atendido por telefone por esta funcionária ao ligar para saber se o resultado do exame estava pronto	Setor de Tomografia
	FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE - COVID 19	Mãe está internada no CEON com Covid desde o dia 11/06/2021 e até o momento não teve contato da equipe médica. Pede para que o contato seja estabelecido.	Setor Arquivo Médico
	PRONTUÁRIO NÃO LOCALIZADO	A usuária relata que nas suas duas últimas consultas ocorreram sem prontuário por este não ter sido encontrado e enviado ao Ambulatório Geral. O próprio médico a encaminhou para a ouvidoria para fazer essa reclamação para que seu prontuário seja localizado e que em próximas consultas.	Setor de Arquivo
Reclamação	Infraestrutura	Reclamar dos elevadores do POM. Todos sem funcionar.	Setor de Manutenção
	Retirada Medicação	A usuária é atendida pela clínica de Psiquiatria do Huoc e necessita fazer retirada da medicação na Farmácia Ambulatorial, mas ao chegar neste setor não conseguiu concluir a retirada da medicação por seu cartão SUS estar inválido.	Setor Acolhimento
Solicitação	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



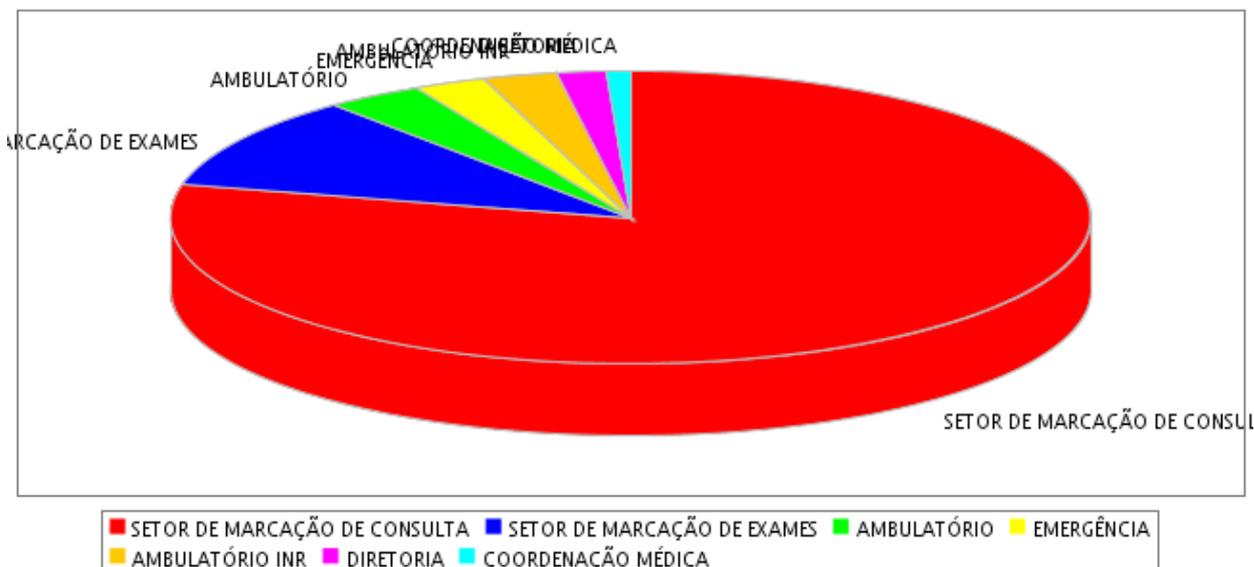
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE

Denúncia	Cancelamento de Férias	Gostaria de denunciar a discriminação e o desrespeito ocorrido no PROCAPE, relacionada ao decreto determinado pela secretaria de saúde, e consequentemente a UPE, referente ao cancelamento das férias dos profissionais de saúde durante a pandemia.	Diretória
	Atendimento de Emergência não realizado	SOLICITOU QUE FOSSE FEITA UMA TRIAGEM NO PACIENTE QUE ESTAVA COM DOR NO PEITO E SUDORESE E FOI LHE DITO PARA ENCAMINHAR-SE A UPA	Setor Emergência
Reclamação	Mau Atendimento	Dificuldade de contato com o ambulatório INR	Setor Ambulatório INR
	COVID 19	O PACIENTE DEU ENTRADA NESTE HOSPITAL ONTEM AS CINCO DA MANHÃ E ATÉ AGORA NÃO CONSEGUIU	Setor Emergência
	Falta de Atendimento	PACIENTE ESTÁ SEM ATENDIMENTO DESDE MARÇO DE 2020	Coordenação Médica
Solicitação	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	

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 junho de 2021, para providências a serem adotadas.

As demandas da Ouvidoria Central reincidentes relativas ao mês de junho: emissão de diplomas e certificados, veracidade de diplomas para ocupação de empregos, cancelamentos de matrículas, posturas de docentes em sala de aulas, inscrição no SSA etc.

Atestam-se nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar as reincidências de algumas manifestações que precisam serem analisadas pelos gestores para melhor atendimento aos usuários.

Os Gráficos demonstrativos dos encaminhamentos **setores\áreas** das manifestações encaminhadas números: **4- 4.1- 4.2- 4.3** foram copiados diretamente do sistema *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\LGPD e Pedido de Acesso à Informação\PAI e Portal da Transparência, em atendimento a Transparência ativa e Passiva.

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 Junho de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI