

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Agosto 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	16	35,5	18	40,0	-	-	45	12,5
Ouvidoria CISAM	1	2,9	2	5,8	-	-	25	73,5	6	16,6	-	-	34	9,4
Ouvidoria HUOC	1	1,1	-	-	-	-	22	25,2	64	73,5	-	-	87	24,2
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	7	3,6	186	96,3	-	-	193	53,7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8</b>	<b>2,2</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>	<b>5</b>	<b>1,3</b>	<b>70</b>	<b>19,4</b>	<b>274</b>	<b>76,3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>359</b>	<b>100</b>

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

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em Agosto 2021

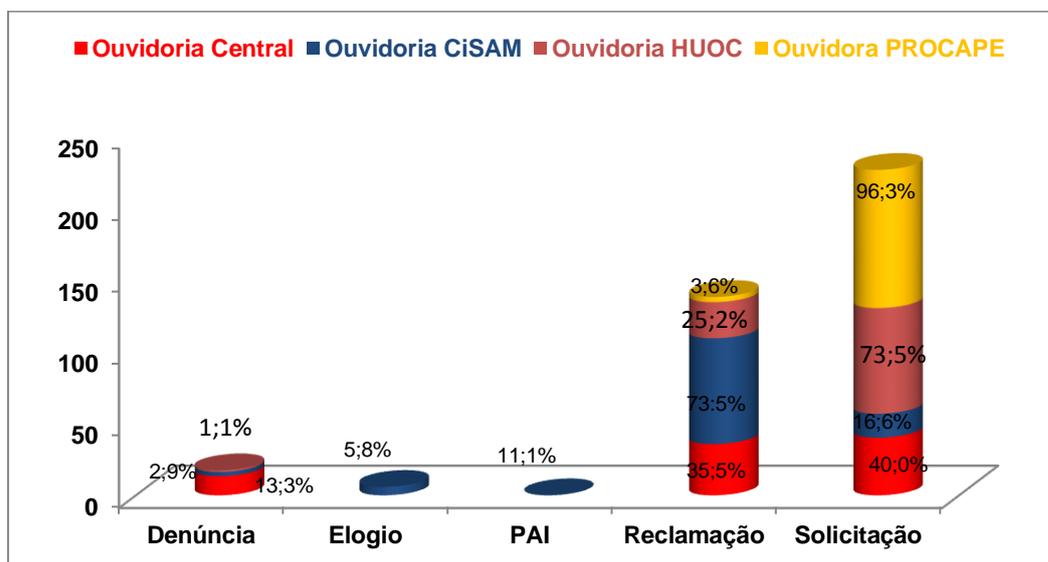


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

## 2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Agosto 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	45	45	100	
Ouvidoria CISAM	34	32	94,1	
Ouvidoria HUOC	87	72	82,7	
Ouvidoria PROCAPE	193	6	3,1	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>358</b>			

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

### 2.1 Gráfico: Resolutividade das Manifestações em Junho 2021

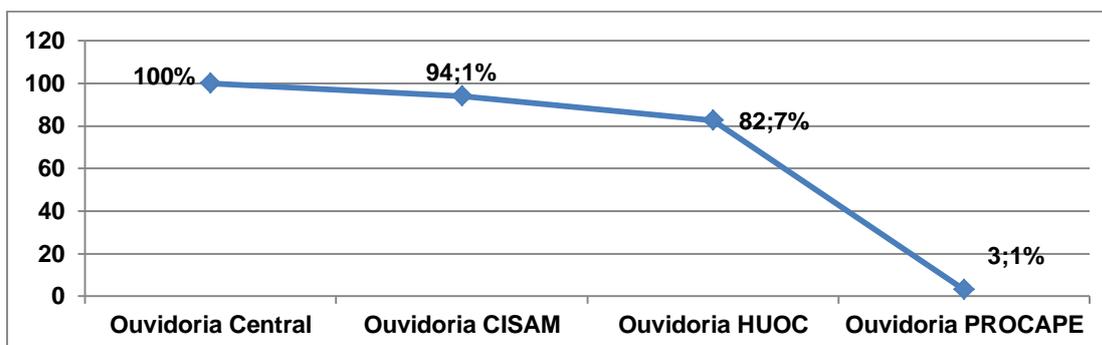


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Contadores Nomeados 2018	Nomeados através do último concurso UPE.	Encaminhado ao RH
Quantitativo de Terceirizados	Comissionados e terceirizados ocupando cargo técnico administrativo.	Encaminhado ao RH e Campus
Aposentados do cargo efetivo de Analista Técnico em Gestão Universitária	Analista Técnico em Gestão Universitária desde 2018	Encaminhado ao RH
Eleição Coordenadores Cursos	Edital de convocação e última eleição para Coordenadores e Vice Coordenadores de curso, 2. Listas dos candidatos, 3. Relação dos candidatos eleitos para Coordenadores e Vice Coordenadores de curso; 4. Ata de homologação dos resultados das eleições para Coordenadores e Vice Coordenadores de cursos; 5. Cópias das portarias de designação	Encaminhado ao RH e Campus Petrolina

	e início do período de vigência dos mandatos de Coordenadores e vice Coordenadores de cursos; 6. Lista dos atuais coordenadores de Curso.	
Ementas de Curso	Ementas das disciplinas do curso do PROGRAPE, Turma A, realizado no Polo da Escola Lubienska - Centro Educacional em Recife, no período de 2001 a 2004	Encaminhado Campus Mata Norte

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

#### 4. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações\Rede UPE Mês Agosto 2021

#### Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Agosto \ 2021			
Natureza	Postura Docente Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Docente	Ministrou uma única aula, não disponibilizou aulas assíncronas, nem materiais para estudo, porém passou atividades valendo pontuação sem nunca ter dado aulas.	Encaminhado Coordenação Graduação Unidade
	COVID 19	Em meio à crise econômica que passamos devido a pandemia, o aumento de desemprego, venho denunciar estão morando em outros estados.	Encaminhado Direção Unidade
	Docente à Disposição	A condição está sendo colocado no mesmo status do docente de carreira do magistério superior aprovados em concurso, tendo em vista, que no pleno do Curso, são tomadas decisões referentes à Unidade e consequentemente, a Universidade,	Encaminhado Direção Unidade

		ora, o CGA também decidira se os servidores cedidos também votarão em eleição de Reitoria.	
	Solicitação Declaração	A resposta dos responsáveis não condiz com meu solicitado. Ele se referiu a 2021. Eu me referi a 2019.2 e 2020. Aguardo o fechamento correto, o qual tenho direito. Obrigado. 2 de agosto 2021	Encaminhado Direção Unidade e RH
	Duplicidade de Vínculo	Gostaria de fazer uma denúncia de uma servidora que esta acumulando 3 cargos públicos.	Encaminhado RH
Reclamação	Marcação de Consulta	Cidadã alega que há mais de dois anos não consegue agendar uma consulta com um cardiologista no Procape, pois afirma que o serviço disponibilizado para marcação de consultas Online, não funciona devidamente.	Encaminhado Ouvidoria PROCAPE
	Docente	Venho por meio deste, fazer uma reclamação sobre os professores que são contratados para dar aulas na UPE durante a pandemia .	Encaminhado Direção Unidade
	Falta Médico Emergência	Ausência de médicos responsável pela are da emergência, deixando todos os pacientes sem atendimento e sem medicação.	Encaminhado Ouvidoria HUOC
Reclamação			

	Discente	Informo que cursei uma disciplina (Legislação Penal Protetiva) na FCAP, conforme colaboração firmada entre os campi e com a devida autorização das respectivas coordenações.	Encaminhado Direção Unidade
Solicitação	Dificuldades de Acesso Plataformas	Dificuldades com as ferramentas dos Google que tenho usados nas aulas remotas e outras atividades. Por exemplo, não tenho conseguido realizar gravações	Encaminhado NCTI
	COVID Desconto contracheque	o afastamento da servidora gestante das atividades de trabalho presencial durante a emergência de saúde pública.	Encaminhado Direção Unidade
	Docente	Prova com tempo reduzido só para irritar. Não se faz uma prova de 1:40h ( que seria necessário pelo menos 5 horas no mínimo	Encaminhado Coordenação Graduação Unidade.

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

**Gráfico 4 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria Central**

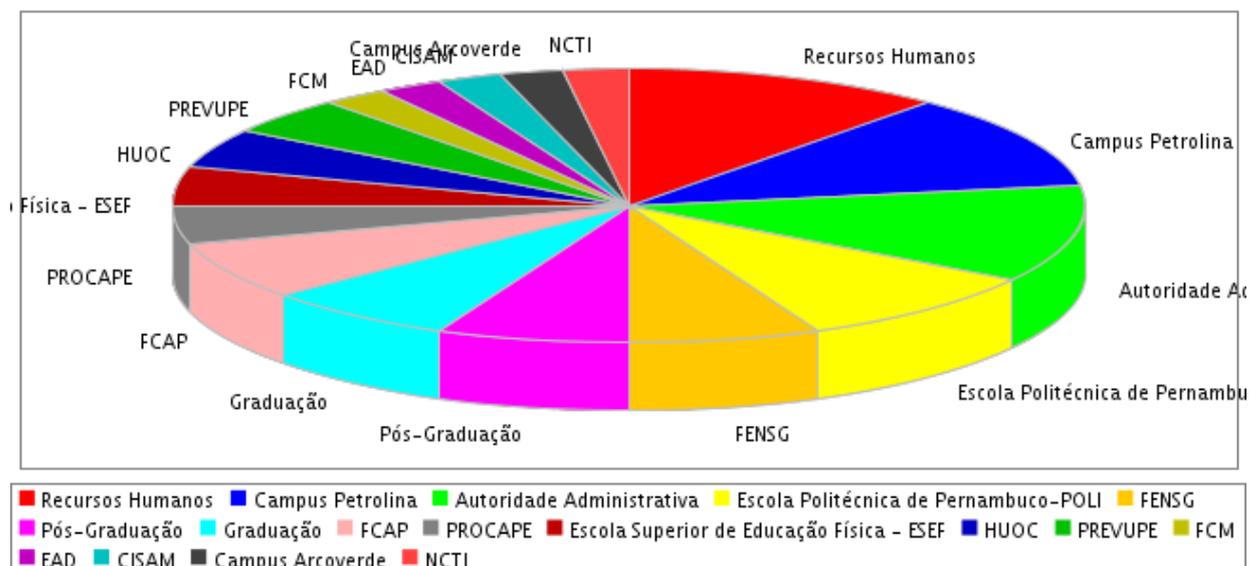


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

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

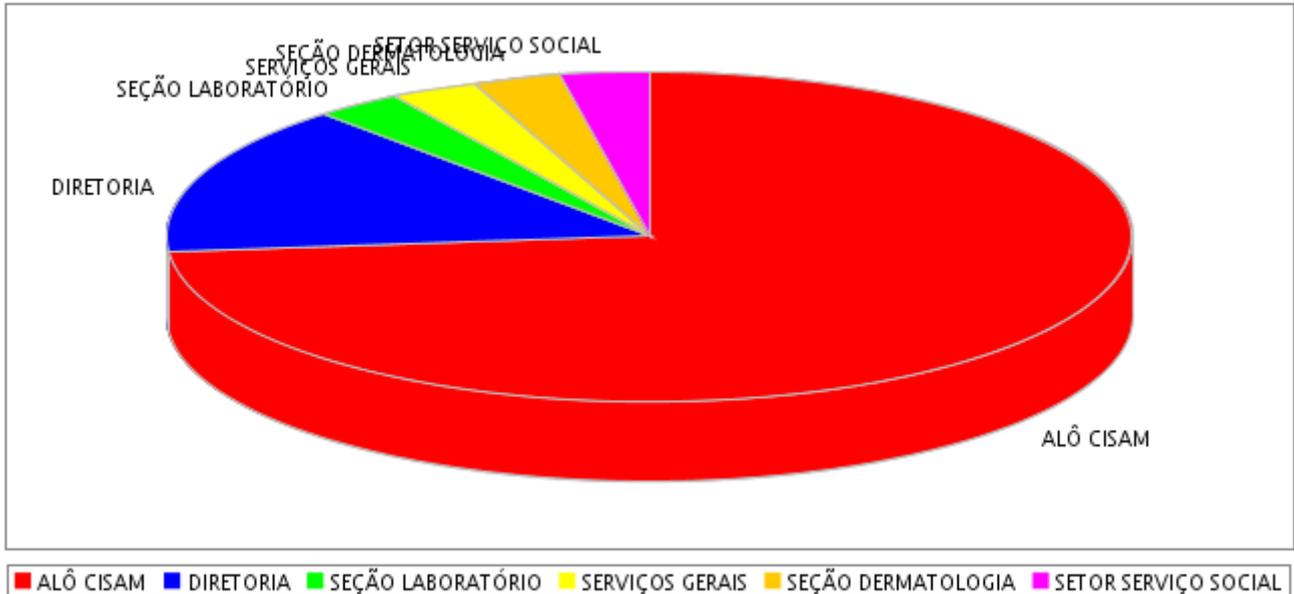
### Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	ObjetoTeor	Providências Adotadas
Denúncia	<b>Irregularidade Agente Público</b>	Servidora ignorante com as mães dos bebês e com as colegas de trabalho. Ela também vende roupas e faz comércio na hora de seu trabalho.	Diretoria
Elogios	Excelência ao Atendimento	Dermatologista Dr <sup>a</sup> Hayana Ferreira, Profissionais e setor da Triagem do CISAM, Sr <sup>o</sup> Gustavo Henrique e ao Maqueiro Sr. André.	Encaminhamentos Dermatologia, Serviços Gerais.
Reclamação	Marcação Consultas Diversas Especialidades.	Os telefones chamam e ninguém atende: 3302-1701/3302-1700/ 3182-7799	Alô CISAM
	Marcação de Diversos Exames.	Os telefones chamam e ninguém atende: 3302-1701/3302-1700/ 3182-7799	Alô CISAM
	Acompanhante	Encontramos o referido deitado no leito e quando solicitado que levantasse do leito, ele foi extremamente grosseiro, proferindo palavras que abatem a moral.	Setor Serviço Social

	Abordagem Vigilância	Relata que o vigilante o colocou para fora da maternidade com uma gravata, diz que ficou com o pescoço doído, diz ainda que o outro vigilante ficou com a autorização médica do acompanhante para visitar a sua esposa.	Setor Serviços Gerais
	Gestante Alto Risco	A bolsa rompeu e está perdendo líquido amniótico. Além disso, está com alto índice glicêmico, pois é diabética, e a dilatação não passa de 1 centímetro.  Paciente com pressão baixa e no dia 11/08 iniciou a medicação "ocitocina" para indução ao trabalho de parto. Diz que iniciou a medicação e que iria continuar na hora informada pela assistência: "as 10 horas" , porém suspenderam a medicação informando que não iriam continuar por conta da superlotação na maternidade	Diretoria
	Conduta Profissional Inadequada	ATENDIMENTO DE COLETA LABORATORIAL DE RECEM-NASCIDOS NA UCI NEONATAL, POIS VEM AO SETOR COM BONÊ E ANEL QUE COSTUMA NAO RETIRAR PARA TAIS PROCEDIMENTOS, ATENDE TELEFONE DURANTE OS PROCEDIMENTOS AO RN, ALÉM DE VOCABULARIO GROSSEIRO E RÍSPIDO	Setor de Laboratório
Solicitação	<b>Reincidentes</b>	Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas, Procedimentos e Exames e Cirurgias, 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

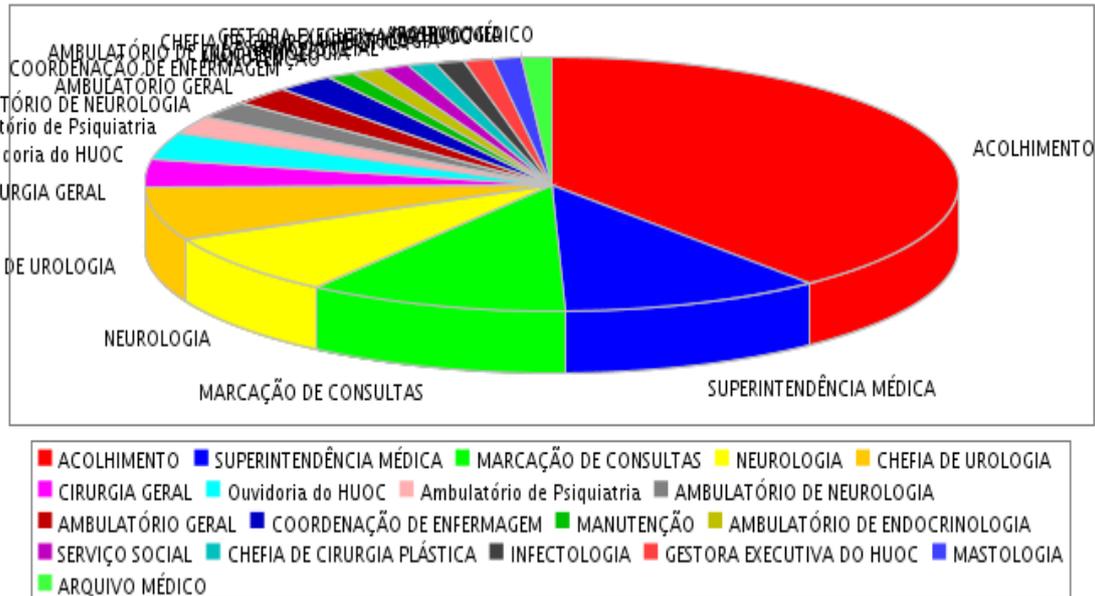
#### Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo CruzHUOC

	Falta de Urbanidade	Dificuldade de Mobilidade	Setor Serviço Social
Reclamação	Alta Hospitalar	Recebeu alta e está internada neste momento no POM, mas na visão da mesma a paciente deveria permanecer na UTI. Piora quadro clínico	Superintendência Médica
	Procedimento cirúrgico não realizado	Ainda está com os pontos da cirurgia, pois sempre ao retornar para consulta com seu médico, o mesmo não comparecia ao Ambulatório Geral. Relata também que já foi remarcado diversa vezes.	Setor Cirurgia Plástica
	Escala de Férias	Em reunião online que iniciaria às 15 horas para definição do porteio de férias da enfermagem; sempre que há reuniões deste tipo há tolerância de 15 minutos para o início da mesma.	Coordenação Enfermagem.
	Cirurgia Realizada não	Usuária pegou o teste de Covid-19 e foi para o Pavilhão Antônio Figueira - PAF - buscar o internamento. Ao chegar ao PAF foi informada que não havia leito disponível para seu internamento e que aguardasse porque ainda havia três pessoas em sua frente	Acolhimento

		Internamento para procedimento cirúrgico se deparou com a informação de que não havia leito para internamento e que ela aguardasse. Após um breve tempo de espera chegaram mais duas pacientes, totalizando 3 pacientes aguardando leito para internamento. Posteriormente a paciente foi informada que deveria aguardar uma médica para que essa desse um laudo para a paciente retornar no outro dia a fim de garantir sua vaga para internação.	Setor de Oncologia
	Prontuário não Localizado	Relata que é atendida na Oncologia Cirúrgica e nas consultas marcadas não foi atendida por falta de prontuário.	Setor Arquivo Médico
	COVID 19	Paciente veio a óbito e em seu laudo há a indicação que estava com Covid 19, mas segundo os familiares o paciente tinha tumor no pulmão e iria iniciar tratamento no HCP. Aparentemente apenas por este seu problema pulmonar preexistente foi transferido da UPA de Olinda para o Huoc sem ter feito nenhum tipo de exame na UPA e também relatam que no Huoc não foi feita testagem de Covid.	Superintendência Médica
Reclamação	Mau Atendimento Médico	O (a) médico mandou esta "levantar a bunda da cadeira" para buscar a retirada de medicação controlada em outro serviço, pois de acordo com o que a médica disse a paciente estava se automedicando.	Setor Psiquiatria
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, Ausência 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

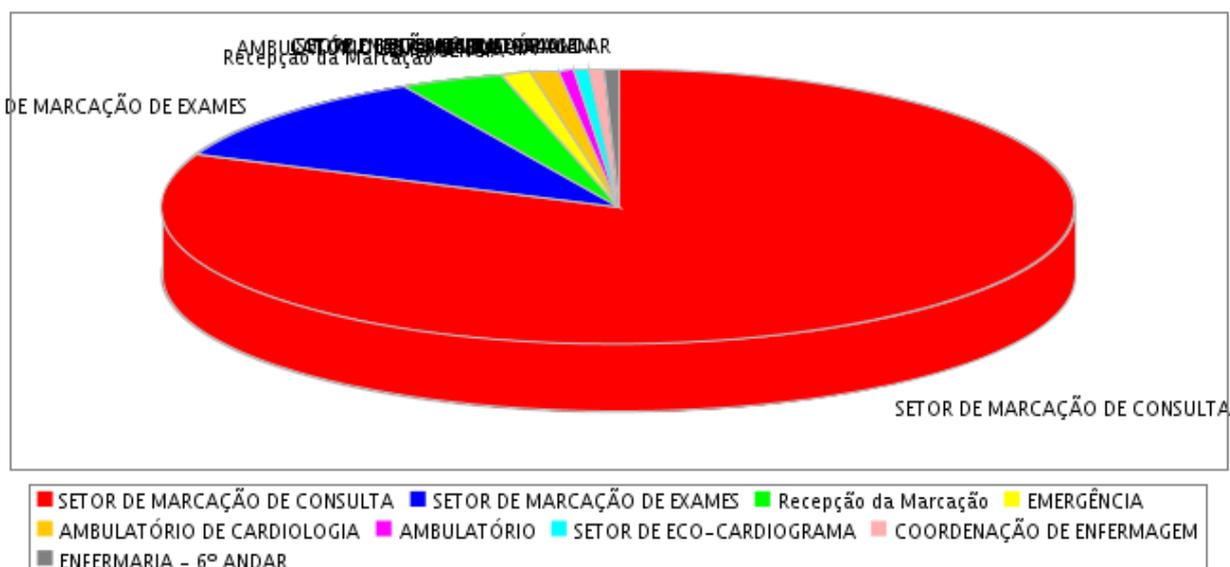
**Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE**

Reclamação	Falta do Atendimento	RECLAMAR QUE ESTÁ SEM ATENDIMENTO MÉDICO. PACIENTE DE HIPERTENSÃO PULMONAR	Setor Ambulatório de Cardiologia
	SALA DE ELETROCARDIOGRAMA	DEMORA EM A REALIZAÇÃO DO EXAME do PACIENTE INTERNADO NA EMERGÊNCIA DESSE HOSPITAL.	Setor Ambulatório
	Aparelho Exame sem Funcionar	Máquina de cintilografia está quebrada e a emergência de cardiologia está fechada recebendo apenas pacientes que chegam de ambulância.	Setor de Marcação
	Procedimento Cirúrgico	ESTÁ AGUARDANDO PARA A CIRURGIA DE TROCA VALVAR.	Setor Enfermaria
	Constrangimento Moral	RECLAMAR DO COMPORTAMENTO DA FUNCIONÁRIA PACIENTE VEIO PARA CONSULTA FOI ENCAMINHADO PARA ELETRO. AO CHEGAR AO AMBULATÓRIO PARA O PROCEDIMENTO FOI INDAGADO com constrangimento moral.	Setor Coordenação Enfermagem

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	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

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](http://www.upe.br).

Recife, 30 Agosto de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI