

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS\DEZEMBRO 2020

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

1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Dezembro 2020

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	2	8,7	-	-	2	8,7	7	30,4	13	54,1	-	-	24	16,3
Ouvidoria CISAM	1	3,0	-	-	-	-	16	48,4	16	48,4	-	-	33	22,4
Ouvidoria HUOC	4	8,1	-	-	-	-	12	24,4	33	67,3	-	-	49	33,3
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	6	14,6	35	85,3	-	-	41	27,8
TOTAL GERAL	7	4,7	-	-	2	1,3	41	27,8	97	65,9	-	-	147	100

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

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

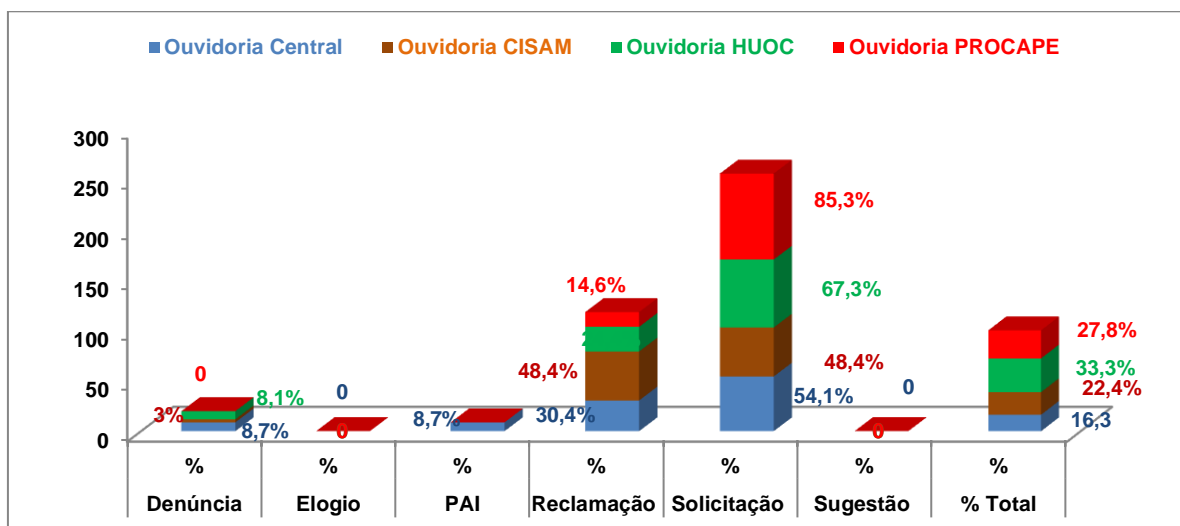


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Dezembro 2020

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	24	24	100	-
Ouidoria CISAM	33	33	100	-
Ouidoria HUOC	49	33	67,3	32,7
Ouidoria PROCAPE	41	0	100	100
TOTAL GERAL	147			

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

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

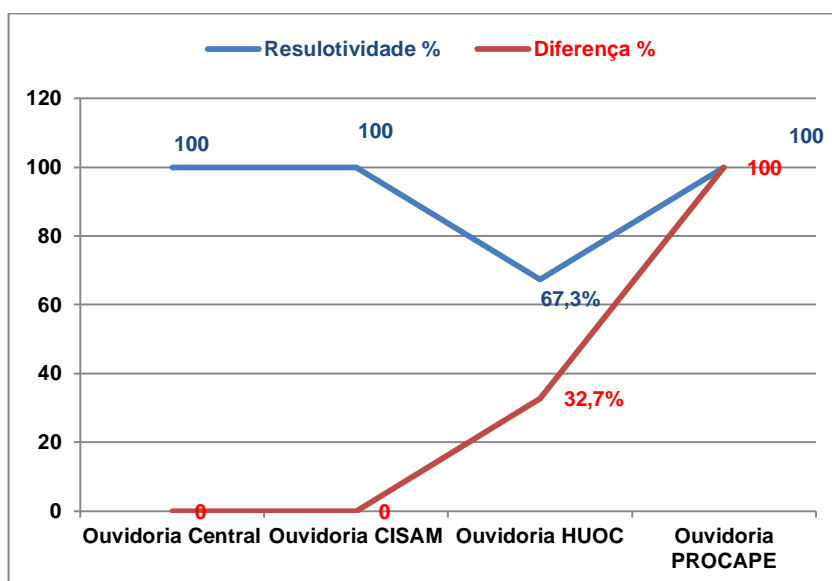


Gráfico: Ouidoria Central UPE

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

Número Protocolo	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Encaminhamento	Concluída
102299\2020	Rescisão Contratual devolução de Compras	Campus Garanhuns	Sim
102689\2020	Requisitos Cargo\Função de Servidores do Quadro UPE	Coordenadoria de RH	Sim

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

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

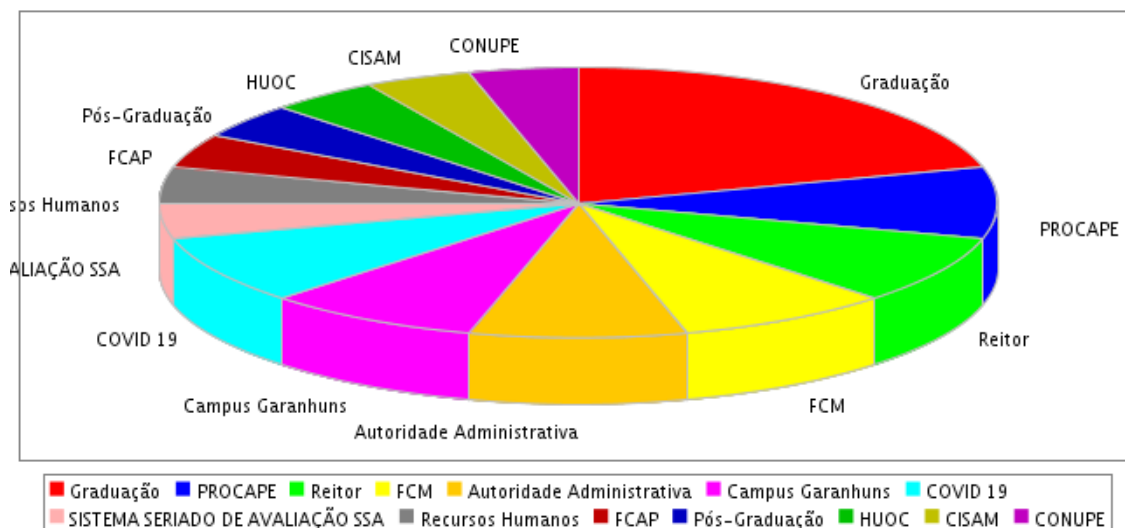
Número Protocolo	Natureza Manifestação	Assunto Manifestação	Encaminhamento	Parecer Gestor
102672\2020	Denúncia	Conduta Docente Disciplina Empreendedorismo	Escola Politécnica de Pernambuco\POLI	Sim
103118\2020		Nutrição Plantão Noturno HUOC	Ouidoria do HUOC	
102289\2020		Entrega Certificado Pós Graduação	Campus Mata Norte	Sim
102452\2020		Bônus 10%	Comissão	Sim

	Reclamação		Permanente de Concursos Acadêmicos	
102869\2020		Definição Período Acadêmico	Faculdade de Ciências Médicas\FCM	
103350\2020		Demora no Prazo para Entrega de Exames	Ouvidoria HUOC	
104695\2020		Procedimento de Enfermagem Inadequado	Ouvidoria HUOC	Sim
106009\2020		Alta Hospitalar de Paciente que veio a Óbito	Gabinete Reitor	
106206\2020		Atendimento Enfermagem Inadequado Plantão Noturno	Ouvidoria do PROCAPE	Sim
101792\2020	Solicitação	Cópia da Ata Reunião Colegiado de História	Campus Garanhuns	Sim
102408\2020		Matrícula Remanejamento Medicina	Pró Reitoria de Graduação	Sim
102447\2020		Bônus 10%	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	Sim
103008\2020		Marcação Primeira Consulta	Ouvidoria do CISAM	Sim
103225\2020		Solicitação Documentação Discente	Gabinete do Reitor	
103763\2020		Matriz Curricular	Pró Reitoria de Graduação	Sim
103729\2020		Solicitação Mandato Judicial	Gabinete do Reitor	Sim
105006\2020		Diploma para Colação Grau outra IES	Pró Reitoria de Graduação	Sim
105765\2020		Inscrição SSA	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	Sim
108716\2020		Concurso Prefeitura de Caruaru	CONUPE	Sim
108717\2020	Orientação para Acompanhar Concurso 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim	
106772\2020	Projetos Pedagógicos Curso História	Campus Garanhuns		
108631\2020	Definição Período	Faculdade de		

		Acadêmico Discente	Ciências Médicas\FCM	
--	--	--------------------	----------------------	--

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

4. Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria Ouvidoria Central, no mês de Dezembro 2020 – Via Sistema Gcon



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

5. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes (Complexo Hospitalar - Mês de Dezembro 2020)

Unidade	Natureza\Manifestação	Manifestação\Teor	Encaminhamento	Parecer Gestor
Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM	Denúncia	Descaso Plantão Médico\Pró Marias	Diretoria	Sim
	Reclamação	Dificuldades de Marcação de Consultas e demais Procedimentos	Alô CISAM	Sim
		Atrasos Sistêmicos nas Refeições das Pacientes e Descaso do Corpo Médico e Equipes Multidisciplinares	Coordenação de Enfermagem	Sim

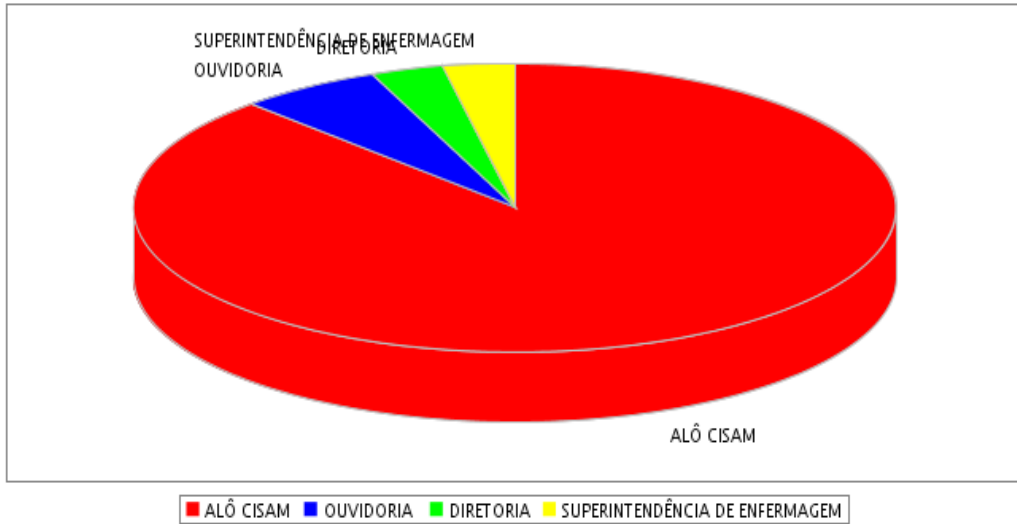
	Solicitação	Dificuldades de Marcar Consultas e demais Procedimentos	Alô\ CISAM	Sim
Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC		Alteração Senso dos Visitantes	Seção de Nutrição	Sim
		Mau Atendimento Nutricionista Reincidente	Seção de Nutrição	Sim
		Seção de Nutrição	Gestão Executiva	Não
		Assédio Moral Servidora		
		Aguardando Procedimentos Médicos Reincidentes	Seção de Radiologia e Ambulatório Médico	Sim
		Internação Paciente Oncológico Pavilhão COVID	Superintendência Médica	Sim
		Paciente Internada sem Acompanhamento Médico	Superintendência Médica	Sim
		Demora na Entrega de Exames Reincidente	Seção Laboratório de Patologia	Sim
		Mau Atendimento a Portador de Deficiência na Farmácia	Seção de Farmácia Ambulatorial	Sim
		Demora Realização Cirurgia falta de Anestesista	Superintendência Médica	Não
Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC		Ausência de Notícias Paciente com COVID-19	Superintendência Médica	Não
		Dificuldades de Marcar Consultas	Seção Ambulatório Geral, Seção Psiquiatria	
		Aguardando Procedimento Médico Cirúrgico Reincidente	Superintendência Médica, Seção Urologia	Sim
		Aguardando Procedimento	Superintendência Médica, Seção	

	Solicitação	Médico Exame Reincidente	Radiologia, Seção Urologia, Reumatologia, Ambulatório Geral, Acolhimento, CEON.	
		Resultado Laudo Impresso Tomografia	Gestão Executiva	Não
		Consultas para Presidiários	Seção Ambulatório Geral	Não
Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE	Reclamação	Falta de Medicação Farmácia	Recepção de Marcação	
		Dificuldade de Médico Cardiologista para Acompanhamento	Recepção de Marcação	
		Dificuldade de Comunicação no Setor de Emergência Reincidente	Setor de Emergência	
		Alta Hospitalar de Paciente que veio a Óbito	Diretoria	
	Solicitação	Dificuldade de Marcação de Consultas	Recepção de Marcação	
		Paciente por seu Estado de Saúde não aceita Alta Hospitalar	Coordenadoria de Enfermagem	
		Dificuldades de Marcação e Retorno a Diversos Procedimentos Reincidente	Diversos Setores	
		Solicitação Laudos INSS Reincidente	Seção Ambulatório Geral	
		Dificuldades de Marcação, Marcação Extra e Remarcação de Consultas, inclusive pacientes Cirurgiados	Setor de marcação de Consultas	
		Dificuldades de Revisão de Marca	Setor de Exames	

		passos Reincidente		
--	--	--------------------	--	--

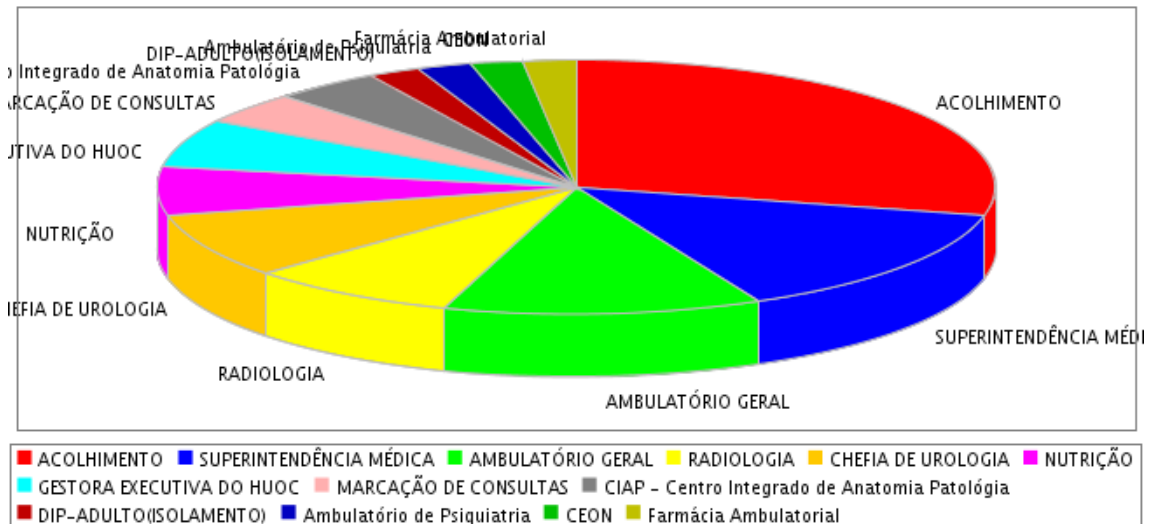
Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

4.1 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamento Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria Centro Universitário Integrado Amaury de Medeiros\CISAM, no mês de Dezembro 2020 – Via Sistema Gcon



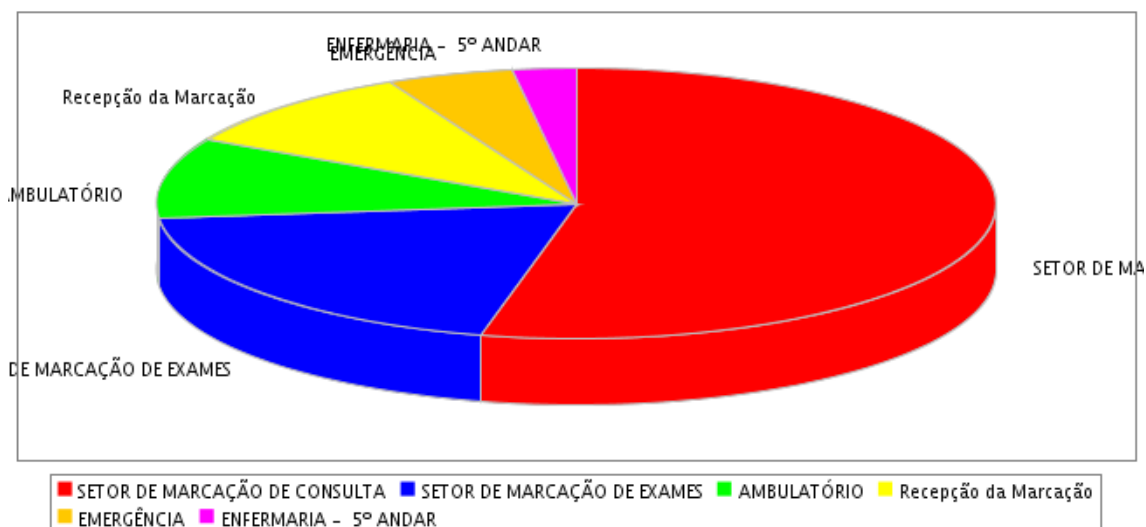
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

4.2 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HOUC, no mês de Dezembro 2020



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

4.3 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE, no mês de Dezembro 2020 – Via Sistema Gcon



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

Demonstram-se através dos quadros e gráficos deste relatório mensal, o movimento das demandas\ manifestações no mês de dezembro de 2020, registradas na Ouvidoria Central e nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar da Universidade de Pernambuco\UPE.

Os Gráficos Demonstrativos dos encaminhamentos aos **setores\áreas** das manifestações números: **4- 4.1- 4.2- 4.3**, foram copiados diretamente do sistema Gcon, sem a possibilidades de formatações e configurações dos mesmos.

Registram-se as demandas reincidentes e recorrentes que precisam ser avaliadas pelos gestores de cada área critica para proposição das ações de melhorias institucionais.

Este relatório constará para ciências dos gestores institucionais na página da Ouvidoria Central no www.upe.br.

Recife, 30 de dezembro de 2020

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento