

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS\OUTUBRO 2020

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

1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Outubro 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 | 3 | 9,0 | - | - | 8 | 24,2 | 10 | 30,3 | 12 | 36,3 | - | - | 33 | 18,9 |
| Ouvidoria CISAM | 2 | 7,6 | 2 | 7,6 | - | - | 13 | 50 | 9 | 34,6 | - | - | 26 | 14,9 |
| Ouvidoria HUOC | 1 | 2,9 | 2 | 5,8 | - | - | 20 | 58,8 | 11 | 32,3 | - | - | 34 | 19,5 |
| Ouvidoria PROCAPE | - | - | 3 | 3,7 | - | - | 6 | 7,4 | 72 | 88,8 | - | - | 81 | 46,5 |
| TOTAL GERAL | 6 | 3,4 | 7 | 4,0 | 8 | 4,5 | 49 | 28,1 | 104 | 59,7 | - | - | 174 | 100 |

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

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

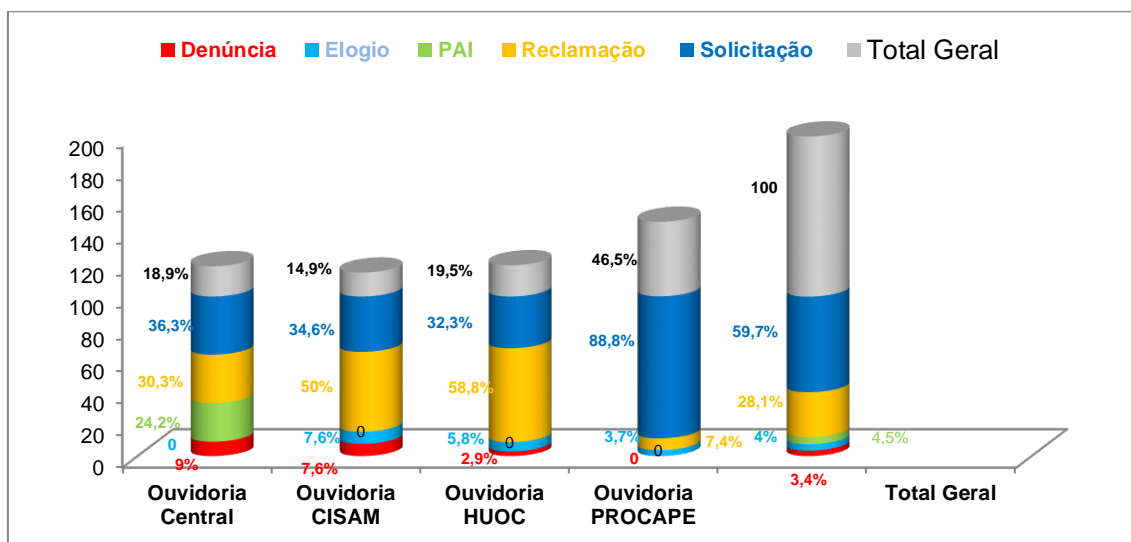


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Outubro 2020

| Rede Ouidorias | Total de Manifestações | Concluídas no Prazo | % | Diferença % |
|--------------------|------------------------|---------------------|-------------|-------------|
| Ouidoria Central | 33 | 33 | 100 | - |
| Ouidoria CISAM | 26 | 24 | 92,3 | 7,7 |
| Ouidoria HUOC | 34 | 18 | 52,9 | 47,1 |
| Ouidoria PROCAPE | 81 | 00 | 00 | 100 |
| TOTAL GERAL | 174 | 75 | 43,1 | 56,9 |

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

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

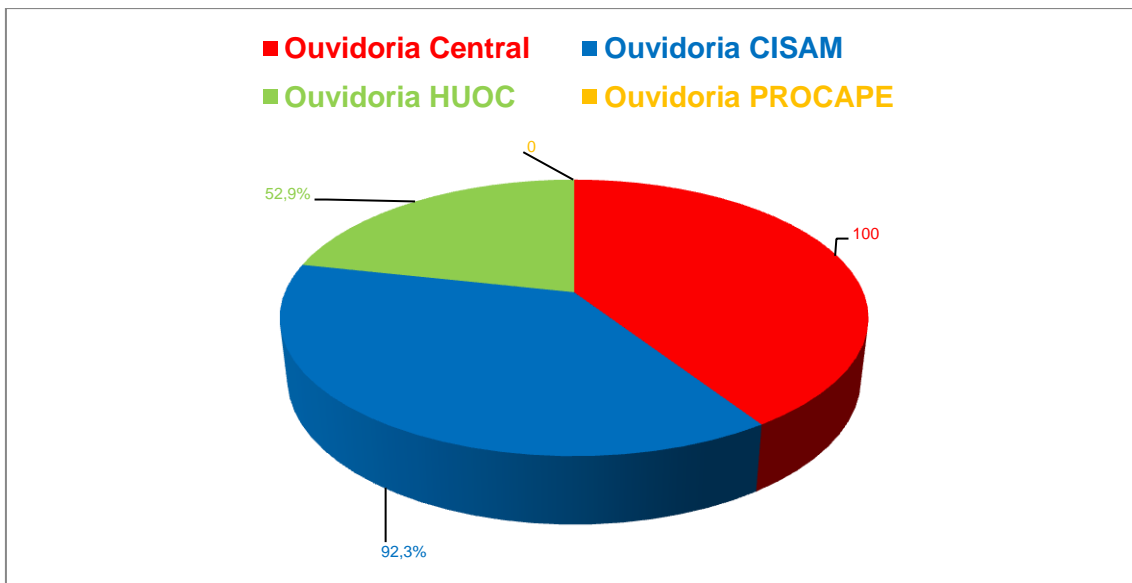


Gráfico: Ouidoria Central UPE

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

| Número Protocolo | Pedido de Acesso à Informação\PAI | Encaminhamento | Concluída |
|------------------|--|--|-----------|
| 202083427 | Vencimentos Advogado quadro UPE | Autoridades Administrativa\Coordenação de Recursos Humanos | Concluída |
| 84945\2020 | Pagamento Notas Fiscais | Autoridade Administrativa\Campus Garanhuns | Concluída |
| 86755\2020 | Inteiro Teor de Processos e/ou Documentos | Autoridade Administrativa\NCTI | Concluída |
| 86792\2020 | Serviço de Hospedagem | Autoridade Administrativa\NCTI | Concluída |
| 88169\2020 | Sistema de Avaliação de Desempenho UPE | Autoridades Administrativa\Coordenação de Recursos Humanos | Concluída |
| 88218\2020 | Ata Frequência CONSUN | Autoridade Administrativa Secretaria dos Conselhos\UPE | Concluída |
| 89390\2020 | Pagamento Nota Fiscal | Autoridade Administrativa\Campus Garanhuns | Concluída |
| 92168\2020 | Quantitativos Técnico Radioterapia Complexo Hospitalar | Autoridade Administrativa\Coordenação de Recursos Humanos | Concluída |

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 Outubro 2020

| Número Protocolo | Natureza Manifestação | Assunto Manifestação | Encaminhamento | Parecer Gestor |
|------------------|---|--|--|----------------|
| 83864\2020 | Denúncia | Mau Atendimento Médico com Sofrimento durante o Parto | Ouvidoria CISAM | Sim |
| 85479\2020 | | Não Observância Protocolo COVID 19 | Campus Petrolina | Sim |
| 91222\2020 | | Dificuldade para Colação Grau | Campus Petrolina | Sim |
| 83418\2020 | Reclamação | Contratos Terceirizados | PROADMI | Sim |
| 83425\2020 | | Duplicidade Matrícula Instituições Públicas | PROGRAD | Sim |
| 83357\2020 | | Residência Multiprofissional Solicitação Documentações | FCM | Não |
| 83463\2020 | | Dispensa Matrícula Disciplina | Escola Politécnica\POLI | Sim |
| 87852\2020 | | Convocação Concurso 2017 | Coordenadoria de Recursos Humanos | Sim |
| 88686\2020 | | Demora para receber Diploma de Graduação | PROGRAD\Campus Petrolina | Sim |
| 88686\2020 | | Comemoração conclusão Curso\Pandemia | FCM | Sim |
| 89029\2020 | | Dificuldade para Acompanhar Processo de Aposentadoria | Coordenadoria de Recursos Humanos | Sim |
| 89446\2020 | | Discussão de Dogmas Religiosos\ Aula Remota | FCAP | Sim |
| 83394\2020 | | Solicitação | Contratos Servidores Terceirizados\Reitoria | PROADMI |
| 83422\2020 | Dificuldades em Marcação de consultas | | Ouvidoria CISAM | Sim |
| 83865\2020 | Pagamento da Taxa SSA | | Comissão Permanente de Concurso Acadêmico\CPCA | Sim |
| 84359\2020 | Contato com Docente | | Ouvidoria Central | Sim |
| 84762\2020 | Cópias Contratos Terceirizados\Reitoria | | PROADMI | Sim |
| 85769\2020 | Dificuldades de Contatos através de Telefones | | PROGRAD | Sim |
| 87434\2020 | Informações sobre Inscrições\SSA | | Comissão Permanente de Concurso Acadêmico\CPCA | Sim |
| 87869\2020 | Remanejamentos | | Comissão Permanente de Concurso Acadêmico\CPCA | Sim |
| 87716\2020 | Informações FUNAFIN | | Coordenadoria de Recursos Humanos | Sim |
| 91471\2020 | Comprovação Histórica Escolar Discente. | | Escola Superior de Educação Física\ESEF | Sim |

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

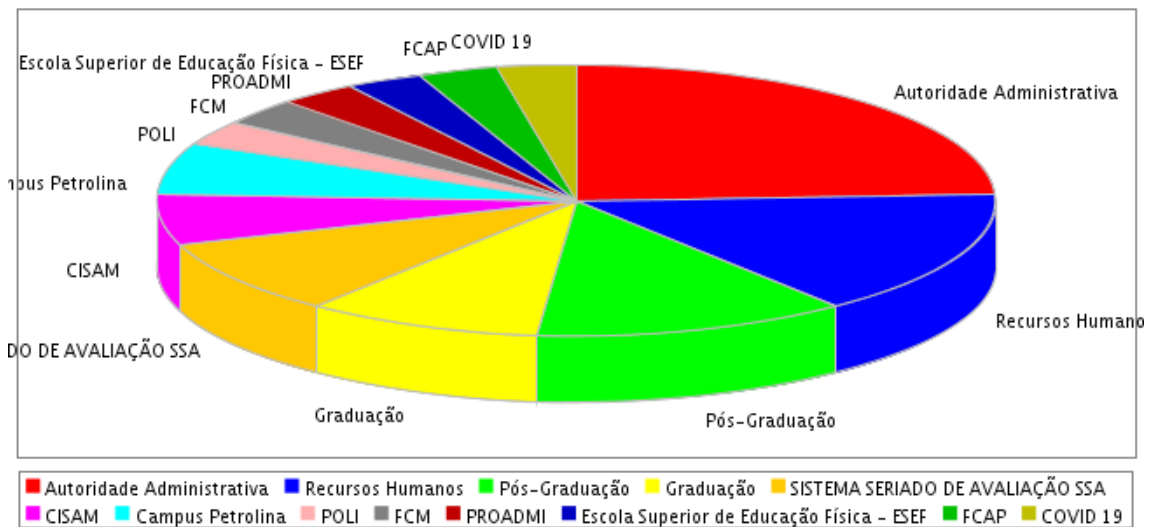
5. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar - Mês de Outubro 2020

| Unidade | Número Protocolo | NaturezaManifestação | Manifestação\Teor | Encaminhamento | Parecer Gestor |
|--|------------------|----------------------|---|--------------------------------|----------------|
| Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM | 83509\2020 | Denúncia | Mau Atendimento Médico com Sofrimento durante o Parto | Diretoria\CISAM | Sim |
| | 85029\2020 | | Procedimento Médicos e Enfermagem | Diretoria\CISAM | Sim |
| | 84517\2020 | Elogio | Elogio Médico por Procedimento | Ambulatório de Dermatologia | Sim |
| | 82287\2020 | | Elogio a Médico pelo Atendimento | Setor Pediatria | Sim |
| | 84103\2020 | Reclamação | Dificuldade de Marcação Consulta para realizar Procedimento | HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA | Sim |
| | 88867\2020 | | Dificuldade Contato para Marcação Consulta | Ambulatório de Dermatologia | Sim |
| | 90718\2020 | | Superlotação Enfermarias sem Climatização | Diretoria\CISAM | Sim |
| | 91897\2020 | | Dificuldade em Marcação Consultas\Paciente Interior | Setor de Marcação de Consultas | Sim |
| | 83310\2020 | | Dificuldade de Marcação Consultas através do Alô CISAM | Alô CISAM | Sim |
| | 86865\2020 | | Falta de atendimento e Assistência Médica | Diretoria | Sim |
| | 86282\2020 | | Falta de Cardiologista | Diretoria | Sim |
| | 85333\2020 | Solicitação | Dificuldades de Marcação de Consultas\Tele atendimento | Setor de Marcação de Consultas | Sim |
| | 89677\2020 | | Dificuldade de Marcação Consulta\Ambulatório | Setor de Marcação de Consultas | Sim |
| Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HOUC | 90756\2020 | Denúncia | Troca de Favores | Marcação Consultas | Não |
| | 82789\2020 | Elogio | Agradecimento Equipe Quimioterapia | CEON | Sim |
| | 89287\2020 | | Equipe Multiprofissional | Setor Psicologia | Sim |
| | 82196\2020 | | Atraso Refeições\CEON | Setor Nutrição | Não |
| | | | Mau Atendimento\Marcação de Consultas | Setor Marcação de Consultas | Sim |
| | 83833\2020 | | Cirurgia não Realizada por falta de | Laboratório Central | Sim |

| | | | | | |
|--|--|-------------------|--|--|-----------------------------|
| Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HOUC | | Reclamação | Contato Setor | | |
| | 85127\2020 | | Dificuldades de Emissão Laudo Médicos\Perícia do INSS | Ambulatório de Psiquiatria | Não |
| | 86023\2020 | | Atraso Médico para Consulta | Setor de Pneumologia | Sim |
| | 86837\2020 | | Dificuldades de Marcação de Consultas por Telefone | Setor Marcação de Consultas | Sim |
| | 87095\2020 | | Prontuário não Localizado para Consultas | Arquivo Médico | Sim |
| | 89117\2020 | | Mau Atendimento ao Usuário | Setor de Segurança | Sim |
| | 84339\2020 | | Erro na Aplicação de Medicação | Coordenação de Enfermagem | Sim |
| | 89819\2020 | | Atendimento Médico realizado sem protocolo COVID 19 | Ambulatório Geral | Não |
| | 91875\2020 | | Mau Atendimento Residente Medicina\Hostilidade Servidor | Superintendência Médica | Não |
| | 83190\2020 | | Dificuldades de Pré Agendamento de Consultas | Setor de Pneumologia | Não |
| | 83503\2020 | | Dificuldades de Vagas para Consulta | Setor Geriatria | Sim |
| | 86205\2020 | | | Dificuldades para Realizar procedimentos Médicos | Setor Marcação de Consultas |
| Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE | 83226\2020 85670\2020 87770\2020 | Elogio | Equipe Plantão 7 andar Setor de Emergência Equipe Plantão e Vigilância 7 Andar | Enfermaria 7 Andar Diretoria | Não |
| | 82298\2020 | Reclamação | Transferência Paciente se Autorização Familiares | Diretoria | Não |
| | 82608\2020 | | Falta de Informação de Paciente há mais de três Meses | Diretoria | Não |
| | 83221\2020 | | Paciente há mais de um mês aguarda parecer para Amputar Dedos | Setor Enfermaria 5 Andar | Não |
| | 83654\2020 | | Adiamento de Cateterismo | Setor Enfermaria 5 Andar | Sim |
| | 89237\2020 | | Mau Atendimento e Procedimento Vigilância | Emergência Cardiológica | Não |

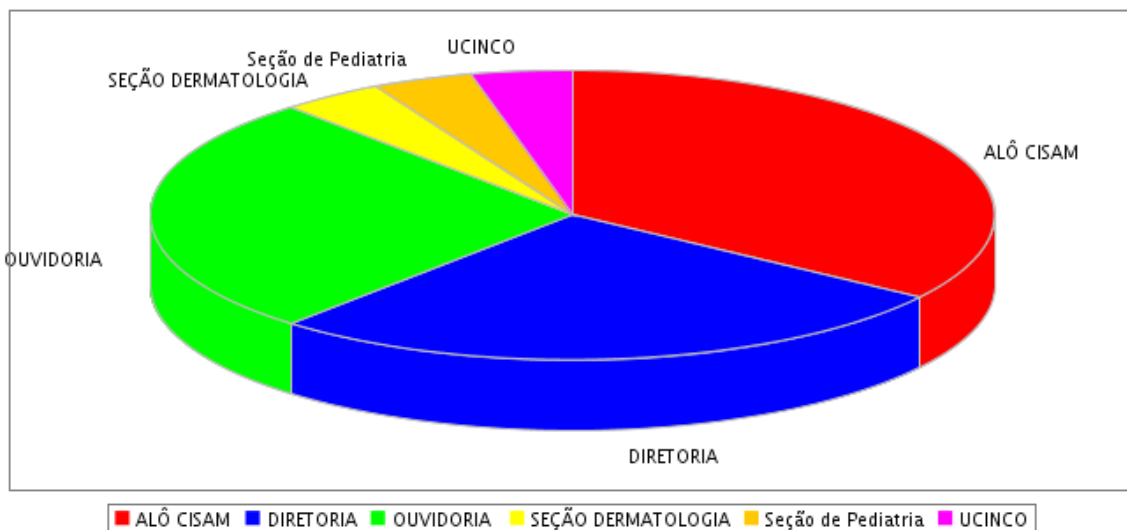
Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

3. Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos aos Setores/Áreas das Manifestações\Ouidoria Central, no mês de Outubro 2020 – Via Sistema Gcon



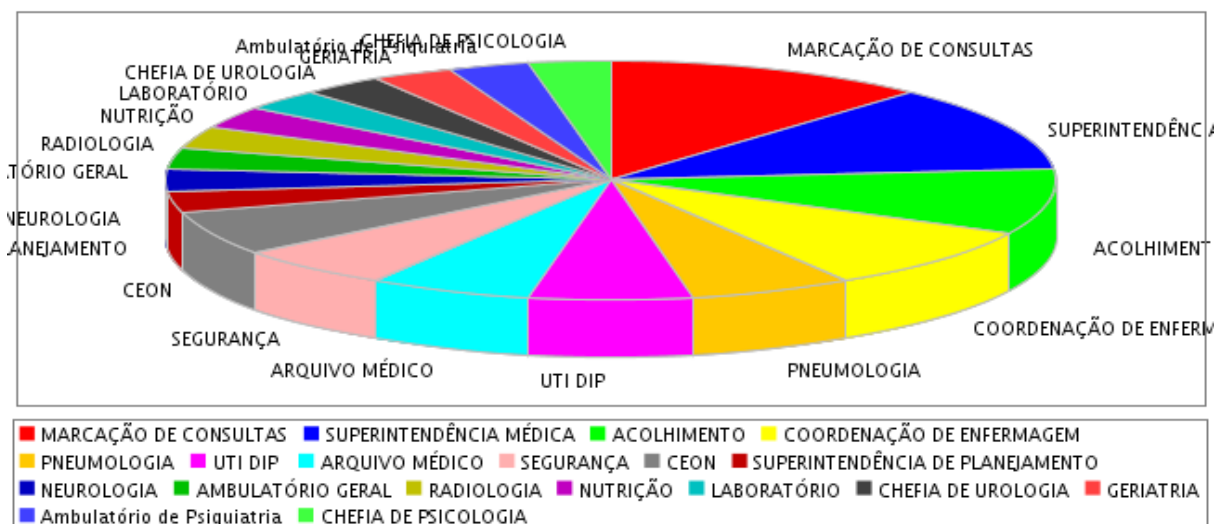
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

3. 1 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos aos Setores/Áreas das Manifestações\Ouidoria Centro Universitário Integrado Amaury de Medeiros\CISAM, no mês de Outubro 2020 – Via Sistema Gcon



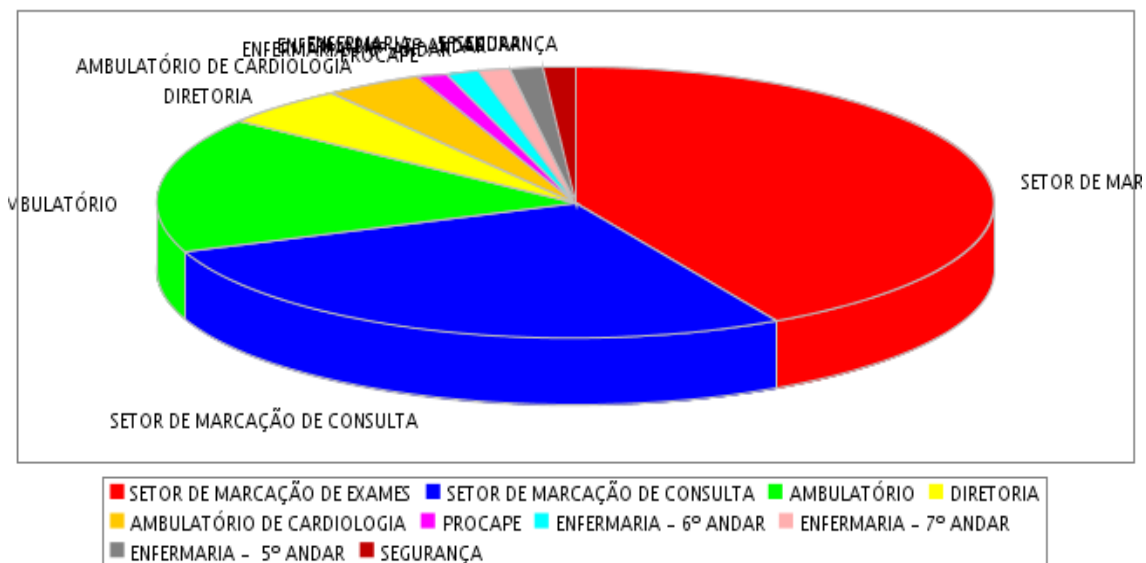
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

3.2 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos aos Setores/Áreas das Manifestações\Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HOUUC, no mês de Outubro 2020 – Via Sistema Gcon



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

3.3 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos aos Setores/Áreas das Manifestações\Ouvidoria Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE, no mês de Outubro 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 outubro de 2020, registradas na Ouvidoria Central e nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar da Universidade de Pernambuco\UPE.

Os Gráfico Demonstrativos dos encaminhamentos aos setores\áreas das manifestações números: 3- 3.1- 3.2- 3.3, foram copiados diretamente do sistema Gcon, sem a possibilidades de formatações dos mesmos.

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

Observaram-se nas Ouvidorias do HUOC e PROCAPE, as manifestações recorrentes e reincidentes não foram resolvidas\concluídas nos prazos estabelecidos pelas normatizações da Ouvidoria Geral de Estado de Pernambuco\OEG.

Recife, 30 de outubro de 2020

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento