

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS\novembro 2020

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

1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Novembro 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	4	10	1	2,5	10	25	12	30	13	32,5	-	-	40	18,0
Ouvidoria CISAM	-	-	3	7,1	-	-	25	59,5	14	33,3	-	-	42	19,0
Ouvidoria HUOC	-	-	-	-	-	-	27	69,2	12	30,7	-	-	39	17,6
Ouvidoria PROCAPE	2	2,0	-	-	-	-	3	3,0	95	95,0	-	-	100	45,2
TOTAL GERAL	6	2,7	4	1,8	10	4,5	67	30,3	134	60,6	-	-	221	100

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

1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Novembro 2020

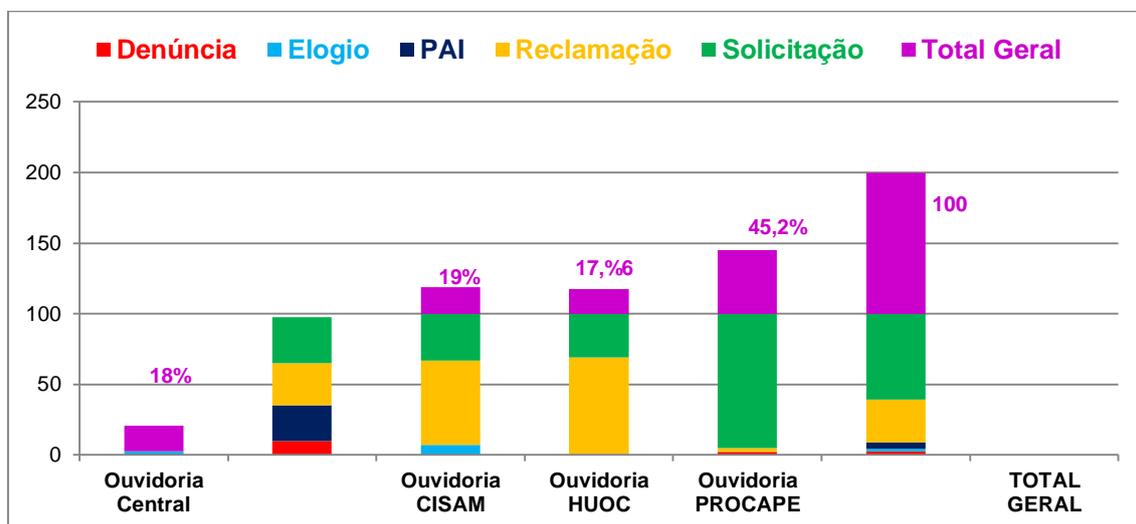


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Novembro 2020

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	40	40	97,5	-
Ouidoria CISAM	42	41	97,6	2,4
Ouidoria HUOC	39	25	64,1	35,9
Ouidoria PROCAPE	100	0	100	100
TOTAL GERAL	221	106	47,9	5,1

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

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

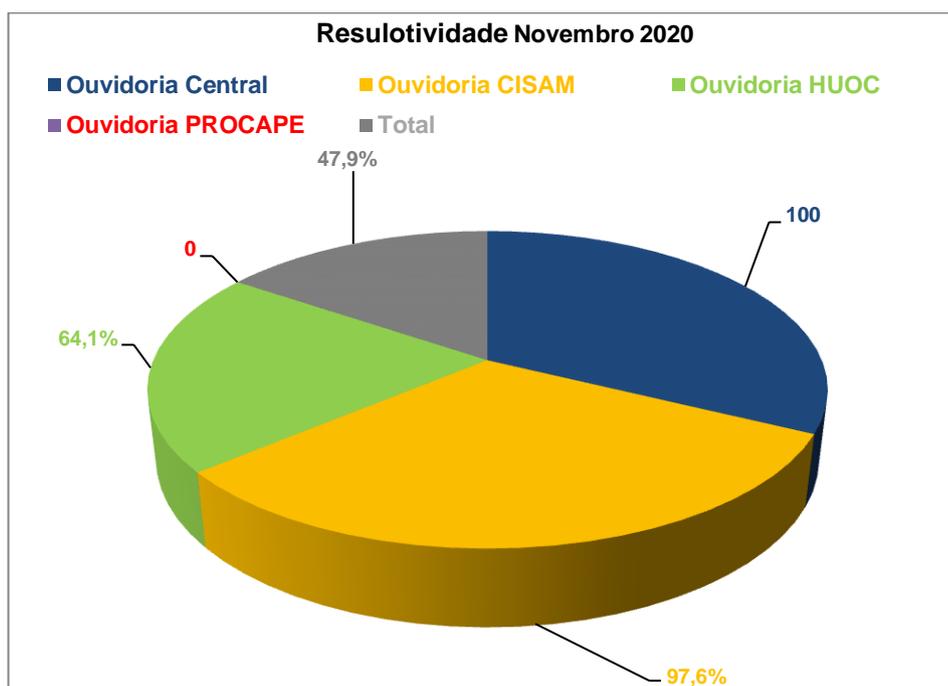


Gráfico: Ouidoria Central UPE

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

Número Protocolo	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Encaminhamento	Concluída
93907\2020	Declaração de Serviços Prestados	Campus Garanhuns	Concluída
94701\2020	Quantitativo Cargos Assistentes Administrativos Campus Mata Norte	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
95480\2020	Quantitativo Cargos Assistentes Administrativos Campus Mata Norte	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
96347\2020	Quantitativo Cargos Assistentes Administrativos Campus Mata Norte	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
96378\2020	Prestadores de Serviços Administrativos Campus Mata Norte	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
96448\2020	Prestadores de Serviços Administrativos Campus Mata Norte	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
96673\2020	Ações programadas no campo da assistência primária no Plano Estadual de Saúde 2020-2023	Complexo Hospitalar	Concluída
98348\2020	Quantitativo de Psicólogos Hospitalares	Coordenadoria de Recursos Humanos	Concluída
98390\2020	Pagamento Nota Fiscal	Campus Garanhuns	Concluída
99396\2020	Pagamento Nota Fiscal	Campus Garanhuns	Concluída

--	--	--	--

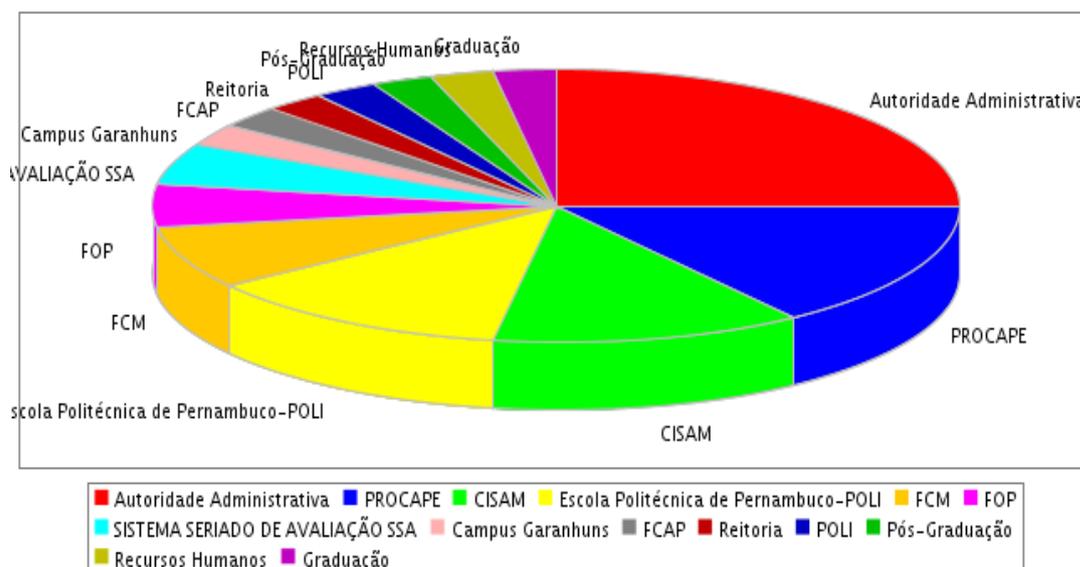
Fonte :Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

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

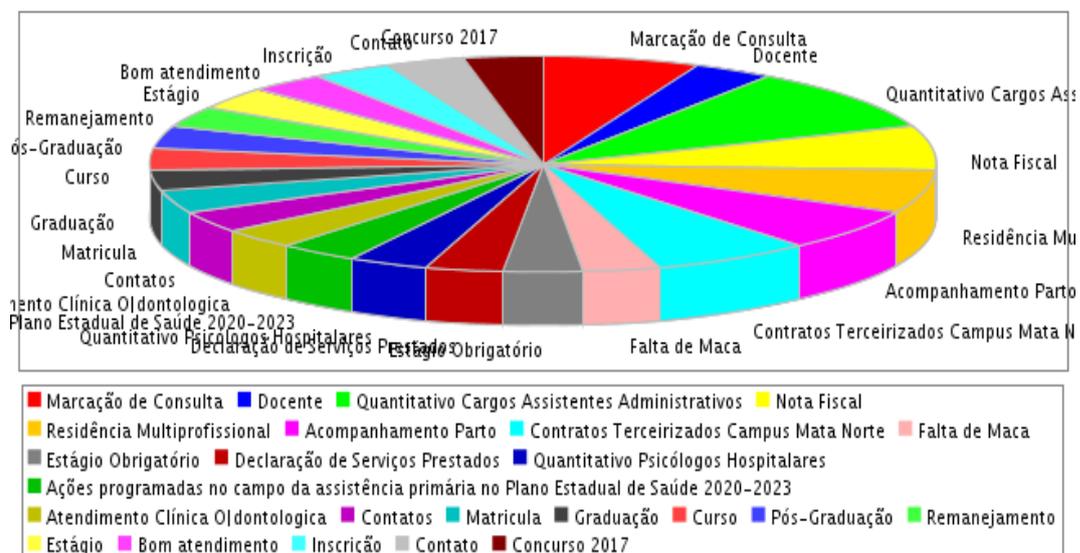
Número Protocolo	Natureza Manifestação	Assunto Manifestação	Encaminhamento	Parecer Gestor	
94766	Denúncia	Comportamento abusivo e ditatorial.	POLI	Sim	
98547		Falta de didática, Abuso psicológico.	POLI	Sim	
100016		Postura incoerente docente em sala de aula.	POLI	Sim	
100081		Postura incoerente docente em sala de aula.	POLI	Sim	
92371	Elogio	Maqueiro emergência do PROCAPE.	Ouvidoria PROCAPE	Sim	
92382	Reclamação	Dificuldades de Marcação Consultas.	Ouvidoria PROCAPE	-	
92392		Dificuldades de Marcação Consultas.	Ouvidoria CISAM		
93307		Estágio Obrigatório solicitação de dispensa.	Escola Politécnica de Pernambuco\POLI	Sim	
93451		Residência Multiprofissional	Faculdade de Ciências Médicas\FCM	Sim	
93486		Acompanhamento ao Parto da irmã	Ouvidoria CISAM	Sim	
93503		Falta de maca para encaminhar pacientes	Ouvidoria PROCAPE	-	
93517		Duplicidade de matrícula curso de medicina	Pró Reitoria de Graduação	Sim	
96552		Residência Multiprofissional	Faculdade de Ciências Médicas\FCM	Sim	
97592		Residência Multiprofissional	Faculdade de Ciências Médicas\FCM	Sim	
98871		Marcação de Consultas	Ouvidoria PROCAPE	-	
99717		Marcação de Consultas	Ouvidoria PROCAPE	-	
100364		Acompanhamento parto	Ouvidoria CISAM		
93909		Solicitação	Declaração serviços prestados	Campus Garanhuns	Sim
94930	Pós Graduação Latu Senso		Faculdade de Odontologia\FOP	Sim	
94935	Marcação consulta		Ouvidoria CISAM	Sim	
94990		Concurso UPE 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos	Sim	
95345		Marcação Consultas	Ouvidoria PROCAPE	-	

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

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



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

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

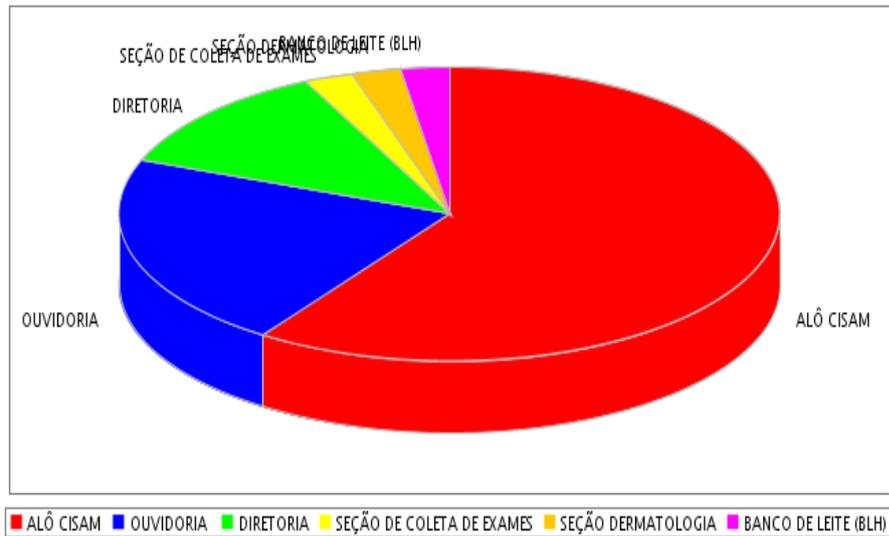
Unidade	Natureza\Manifestação	Manifestação\Teor	Encaminhamento	Parecer Gestor
Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM	Elogio	Agradecimento ao Atendimento	Seção Dermatologia	Sim
		Agradecimento ao Atendimento	Diretoria	Sim
		Agradecimento ao Atendimento	Seção Dermatologia	Simk
		Acolhimento Banco de Leite	Seção Banco de Leite	Sim
	Reclamação	Dificuldade de marcar consultas\ Exames\Procedimentos ALÔ CISAM REINCIDENTE	Alô CISAM	Sim
		Dificuldade de acompanhar pacientes na hora do parto REINCIDENTE	Diretoria	Sim
Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC	Reclamação	Dificuldade para marcar procedimentos médico\exames	Acolhimento	Sim
		Insatisfação diagnóstico médico	Ambulatório de Psiquiatria	Não
		Dificuldade de retirar medicamentos na farmácia	Farmácia	Sim
		Mau atendimento servidor a paciente REINCIDENTE	Seção de Mastologia	Sim
		Extravio de exames	Seção de Mastologia	Sim
		Dificuldade de contato com a UIT\DIP	Seção UT\DIP	Sim
		Não realização de Exame	Seção Radiologia	Sim
		Falta de informação paciente COVID REINCIDENTE	Superintendência Médica	Sim
		Troca identificação exames laboratoriais	Seção laboratório	Sim
		Conduta inadequada paciente	Seção de Mastologia	Sim
		Dificuldade de atendimento e informação.	Seção de radiologia	Sim
		Mau atendimento setor de neurologia	Seção Neurologia	Sim

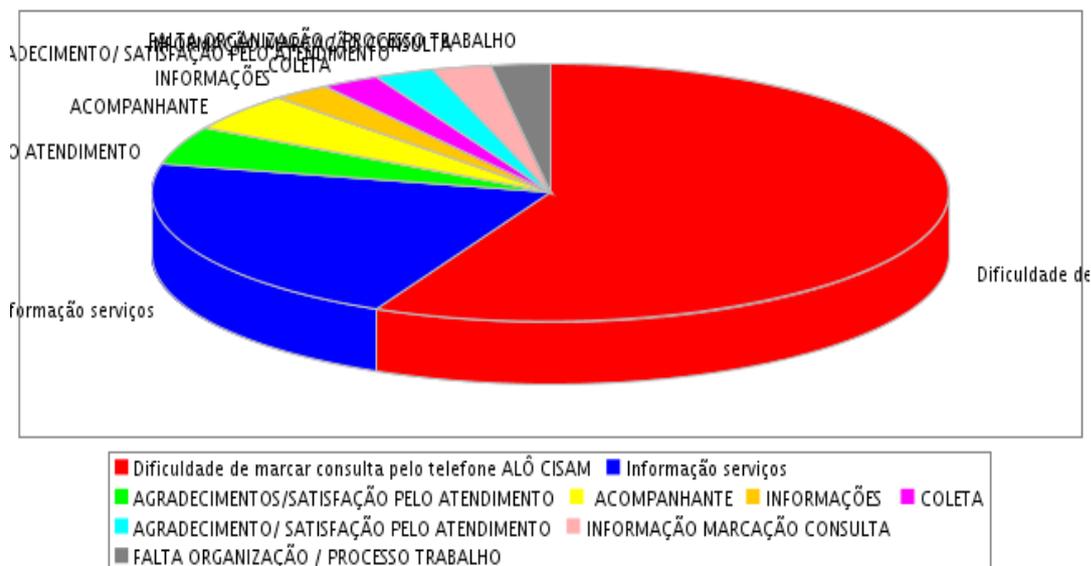
		Falta de atendimento\recepção Mastologia	Seção Mastologia	Sim
		Falta de limpeza banheiro Radiologia	Seção Manutenção	Sim
		Falta de material para procedimento médio	Superintendência Médica	Sim
		Dificuldade de realização de exames e procedimentos REINCIDENTE	Diversos Setores	-
Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC		Mau atendimento ao usuário	Diversos setores	-
		Falta de medicação uso paciente REINCIDENTE	Superintendência Médica	Sim
	Reclamação	Demora na entrega do resultado de biopsia REINCIDENTE	CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patológica	Sim
		Dificuldade de marcar consultas médicas	Superintendência Médica	Não
Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE	Denúncia	Constrangimento e Humilhação procedimento de Enfermagem	Coordenação Médica	Não
		Servidor dirigindo em alta velocidade na garagem do Hospital	Diretoria	Não
	Reclamação	Atendimento Inadequado	Setor de Segurança	Não
		Mau atendimento médico no procedimento colocação de Marca-passos	Coordenação Médica	Não
		Atraso Médico para consultas	Seção de Ambulatório	Não
	Solicitação	Revisão de Marca-passos REINCIDENTE	Seção Marcação de Exames	Não
		Dificuldades de Marcação Consultas REINCIDENTE	Seção Marcação de Consultas	Não
		Dificuldade de Marcação para	Seção Marcação de Consultas	Não

		primeira consulta REINCIDENTE		
		Dificuldade de marcação para retorno de consultas	Seção Marcação de Consultas	Não
		Dificuldade de Marcação de procedimentos cardiológicos	Marcação de Exames	Não
		Dificuldade de Marcação de exames de imagem		

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

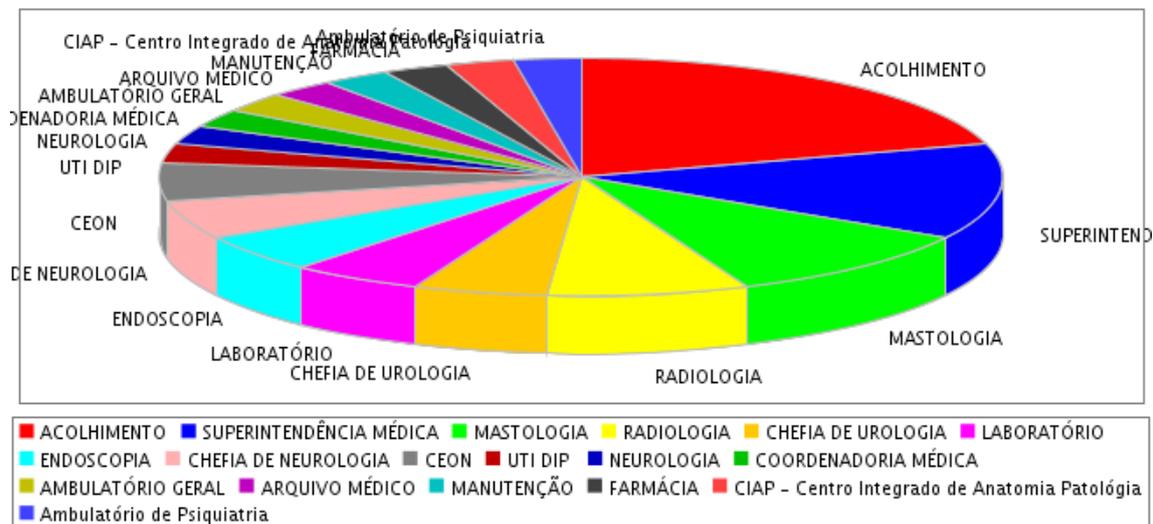
4.1 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamento Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria Centro Universitário Integrado Amaury de Medeiros\CISAM, no mês de Novembro 2020 – Via Sistema Gcon

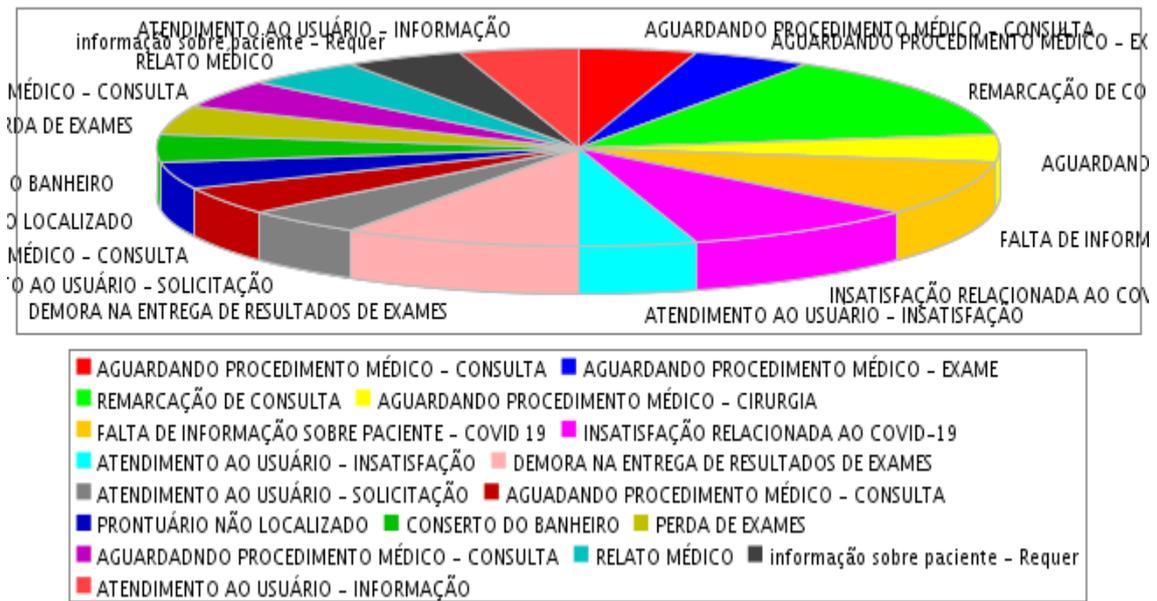




Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

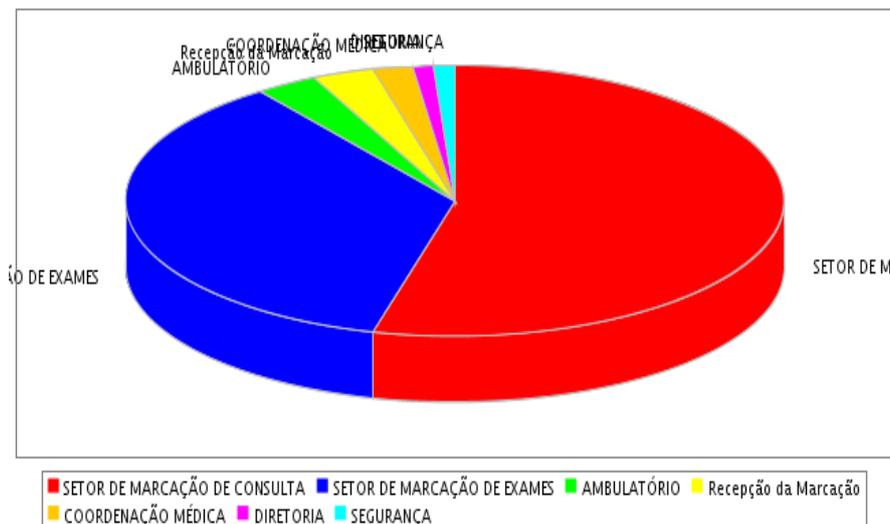
4.2 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HOU, no mês de Novembro 2020

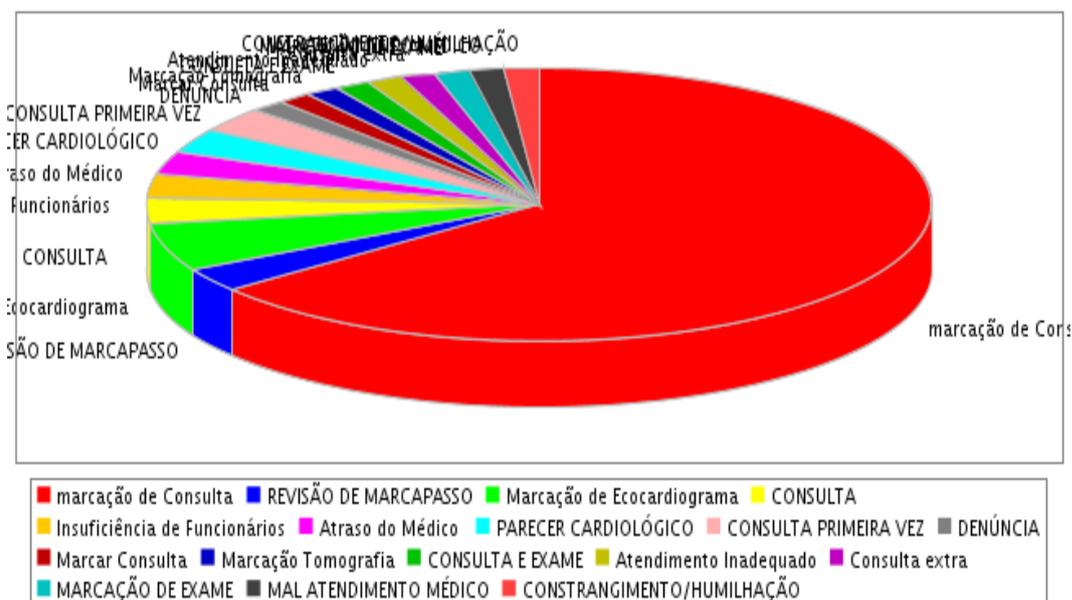




Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

4.3 Gráfico Demonstrativo dos Encaminhamentos Áreas\Assuntos das Manifestações\Ouvidoria Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco\PROCAPE, no mês de Novembro 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 novembro 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: 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.

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

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

Salienta-se ainda que ratificamos esta informação a todos os gestores através de e-mails via Memo 007/2020, em 24 de setembro de 2020, registrado no SEI 000025\2020-51.

Recife, 30 de novembro de 2020

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento