

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS Fevereiro 2021

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

1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Fevereiro 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	15,0	-	-	2	5,0	10	25,0	22	55,0	-	-	40	12,7
Ouvidoria CISAM	1	3,3	-	-	-	-	18	60,0	11	36,6	-	-	30	9,5
Ouvidoria HUOC	1	1,8	1	1,8	-	-	19	35,8	32	60	-	-	53	16,8
Ouvidoria PROCAPE	-	-	3	1,5	-	-	14	7,3	174	91,1	-	-	191	60,8
TOTAL GERAL	8	2,5	4	1,2	2	0,6	61	19,4	239	76,1	-	-	314	100

Fonte: Sistema GconRede Ouvidorias do Estado de Pernambuco – Quadro Ouvidoria Central UPE

1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações no ano Fevereiro 2021

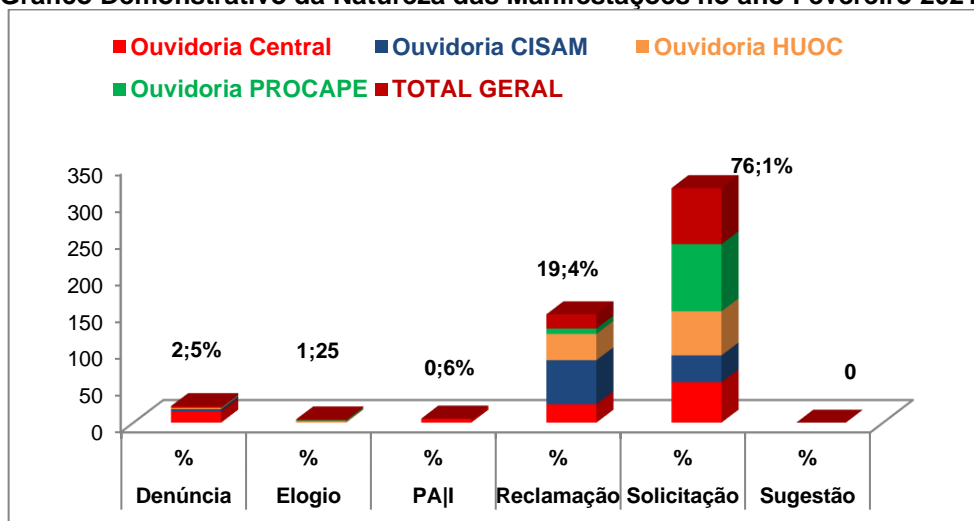


Gráfico 1 : Fonte Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Fevereiro 2021

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	40	37	97,5	2,3
Ouidoria CISAM	30	27	90,0	10
Ouidoria HUOC	53	43	81,1	18,9
Ouidoria PROCAPE	191	5	2,6	97,4
TOTAL GERAL	274	112	35,6	64,4

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

2. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Fevereiro 2021

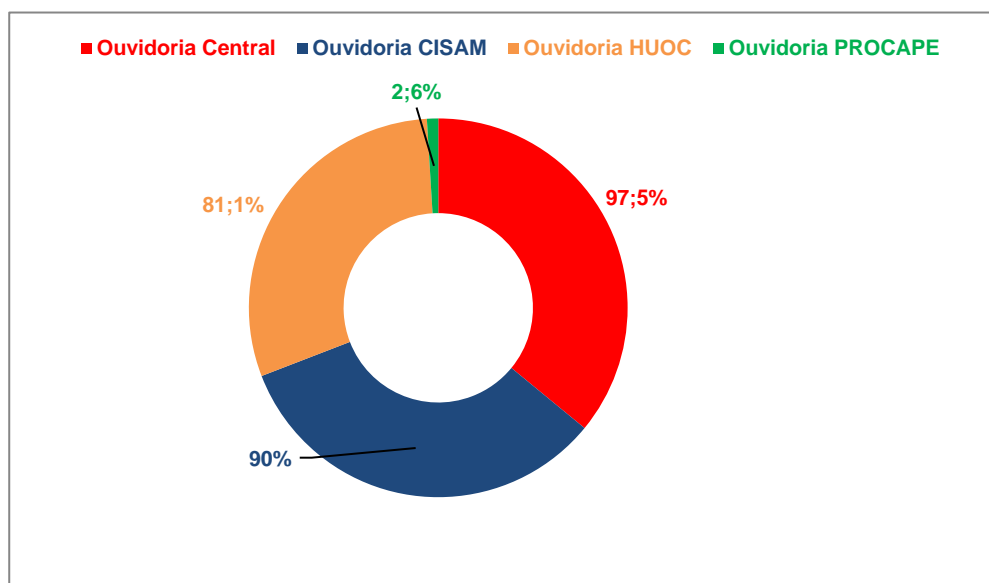


Gráfico: Fonte Ouidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Pregão	SES, SOB O PROTOCOLO 202115974 "Gostaria de solicitar os editais, atas de registro de preço e cópias assinadas dos contratos e dos respectivos aditivos, se aplicável, celebrados entre os órgãos mencionados abaixo e a Maquet do Brasil Equipamentos Médicos Ltda. (CNPJ 06.028.137/0001-30), resultantes dos seguintes pregões: Pregão Eletrônico 079/2014 do Hospital Agamenon Magalhães ? PE Pregão Eletrônico 028/2013 do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco	Comissão Licitação PROCAPE
	Gostaria de saber o quantitativo de assistentes sociais vinculados ao Complexo Hospitalar da Universidade de Pernambuco	Coordenadoria de RH

Quantitativo de Assistentes Sociais	(PROCAPE, CISAM E HUOC), o tipo de vínculo (contrato por tempo determinado, servidor público, cedido, terceirizado, etc.) e se há déficit de profissionais da área no Complexo Hospitalar da Universidade de Pernambuco	
-------------------------------------	---	--

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 Fevereiro 2021

Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Fevereiro 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Desagravo\Reincidente	Foram falas e atitudes de desrespeito a mim, além de NEGLIGÊNCIA da enfermeira caracterizada por desleixo, descuido, menosprezo, indolência e inobservância do dever quando se negou a aceitar outro recém-nascido na unidade de cuidados intermediários-Uci, mesmo existindo vaga disponível, e quando descumpriu prescrição e conduta médicas. Agravada no ato seguinte ao se negar a transferir um recém-nascido da Uci para a Uti,	Ouvidoria CISAM

	Privilégios Enfermagem	Gostaríamos de denunciar a situação vivida pelos profissionais de enfermagem, enfermeiros e técnicos de enfermagem, . OS IGUAIS SÃO TRATADOS COMO DIFERENTES! Somos todos funcionários públicos, concursados, com carga horária de 30 horas, mas desrespeitados pela conivência da coordenação de enfermagem e a atuação das gerências de setores	Coordenadoria Enfermagem
--	------------------------	---	--------------------------

Aulas Remotas COVID 19

considerando que: 1) NENHUMA faculdade particular não perdeu NENHUM período na pandemia e que elas têm o mesmo destino final de formação que a UPE 2) Alguns mesmos professores que se recusam a dar aula prática na UPEM, estão dando nas particulares, inclusive com acesso aos campos de prática da própria UPE 3) O adiamento do retorno vai atrasar períodos 4) Existem alunos que aceitam o risco e querem ter aula normal/prática. E os que não aceitam, irão atrasar "normalmente" (como o ponto 3), sem prejuízo algum. 5) O ensino remoto continua sendo uma opção, para caso as teóricas não sejam presenciais 6) O atraso está criando um efeito "bola de neve" com os calouros 7) Há muito tempo para recuperar os semestres perdidos, inclusive utilizando as férias. E, mais uma vez, existem alunos que aceitam. 8) Os alunos que estão prestes a entrar no internato estão sendo muitas vezes mais prejudicados, por estarem à beira de uma oportunidade de começar a "rodar" pelos hospitais e fazer com que a fila dos períodos anteriores ande. 9) Os alunos se prepararam e se planejaram para a data de formação estimada desde o início do curso. E, para piorar, esta data foi mudada várias vezes com a situação indesejada

Direção FCM

	Fiscalização SSA	Inscrivi-me para fazer parte da fiscalização do vestibular SSA da universidade. Após ser adicionado no grupo dos participantes, a responsável Rita, passou algumas informações para a gente incluindo nossa reunião que ia acontecer um dia antes da prova na instituição onde iríamos trabalhar. Porém, um dia anterior à reunião, ela avisou que estava doente e que não poderia comparecer, mas que já tinha uma	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA
Reclamação	Marcação Consulta\Recorrente	Marcação Consulta retorno	Ouvidoria PROCAPE
	Vacina COVID 19\Recorrente	Alunos FCM	Direção FCM
	Residência multiprofissional	Residência multiprofissional no último domingo dia 07/02/2021 fui fiscal no prédio da...., e fui mal tratada pelo chefe de prédio	Coordenação CONUPE
	Lavagem Veículos Campus HUOC	Lavagem de Veículo Particular no Campus.	Ouvidoria do HUOC
	Processo\ SEI	Peticionei o referido requerimento, acompanhado dos documentos necessários, no dia 14.11.2019, contudo o processo encontra-se concluso na Projur-UPE desde o dia 13/12/2019, sem nenhuma decisão, ou seja, o processo está parado há mais de 14 meses, sem qualquer manifestação.	Procuradoria Jurídica
	Atendimento Empresa Terceirizada	Cidadã reclama de atendimento prestado de empresa terceirizada	Ouvidoria do HUOC

Solicitação	EDITAL-PPGFPI	<p>Gostaria que fosse esclarecido em edital como se der o processo de inscrição de candidatos, pois o link que os mesmos orientam não ha clareza.</p> <p>Gostaria que fosse prorrogado o prazo de inscrição, pois já paguei a taxa de inscrição e o prazo de inscrição se encerra hoje conforme edital anexo.</p>	Campus Petrolina
	Pós-Graduação	<p>Em 2019 precisei trancar uma disciplina e no outro mês pedi a reabertura da mesma (protocolo de Nº 190847). No dia 11/07/2019 recebi o e-mail informando que iria cursar no dia 05/06/2020 como mostra a imagem abaixo. image.png confirmei presença, porém a aula foi adiada devido a pandemia, e remarcada para o dia 10/07/2020, onde mais uma vez confirmei a presença. Imagem abaixo: No dia 26/06/2020 enviei um e-mail perguntando como seria a aula (presencial ou EAD) e se estava confirmada a data e não obtive resposta da secretaria.</p>	Pós Graduação FCAP
		<p>Devido ao protesto que interditou a Avenida Recife, um dos principais acesso ao bairro de Boa Viagem, venho através de esta solicitação</p>	

	Protesto no dia aplicação do SSA\Reincidente	reivindicar que os candidatos ao SSA 1 não sejam prejudicados por não conseguirem chegar ao seu local de prova no horário previsto. Meu filho, junto com outros colegas estavam indo de Jaboatão Velho sentido Boa Viagem (Escola Brigadeiro Eduardo Gomes) para a realização do segundo dia de prova..	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA
	Mobilidade Acadêmica	Estudo medicina na Universidade de Buenos Aires na Argentina. Gostaria de saber sobre a possibilidade de conseguir uma vaga para transferência externa afim de terminar meu curso de bacharel em medicina na Universidade de Pernambuco.	Pró Reitoria de Graduação
	Marcação de Consulta\Reincidente	Dificuldade para marcação de consultas	Ouvidoria CISAM
	Matriz Curricular\Reincidente	Solicitação	Campus mencionados

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

4. Gráfico Manifestações por Área Assunto Ouvidoria Central

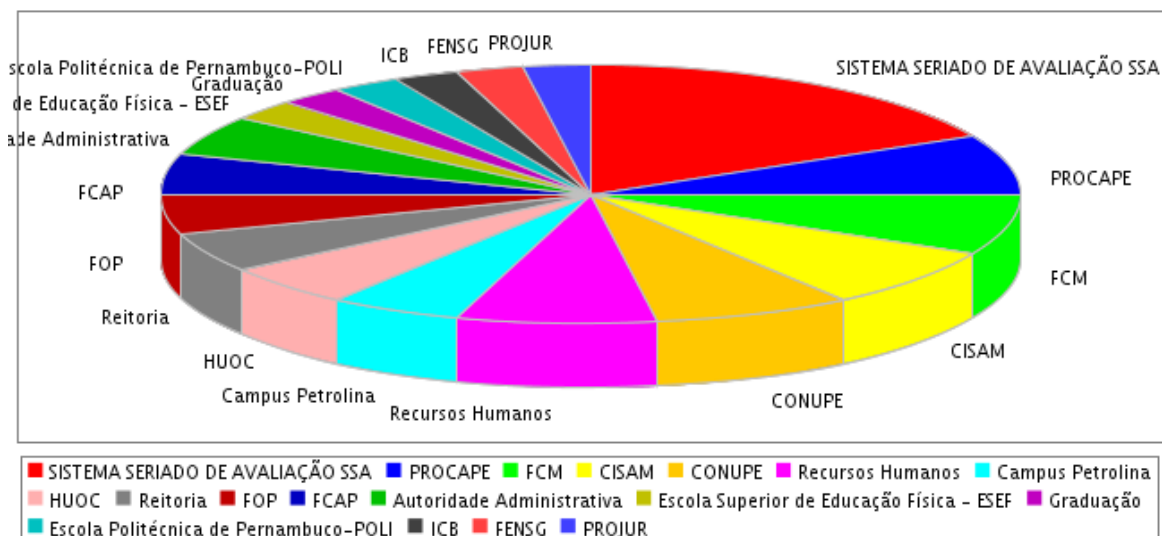


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

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

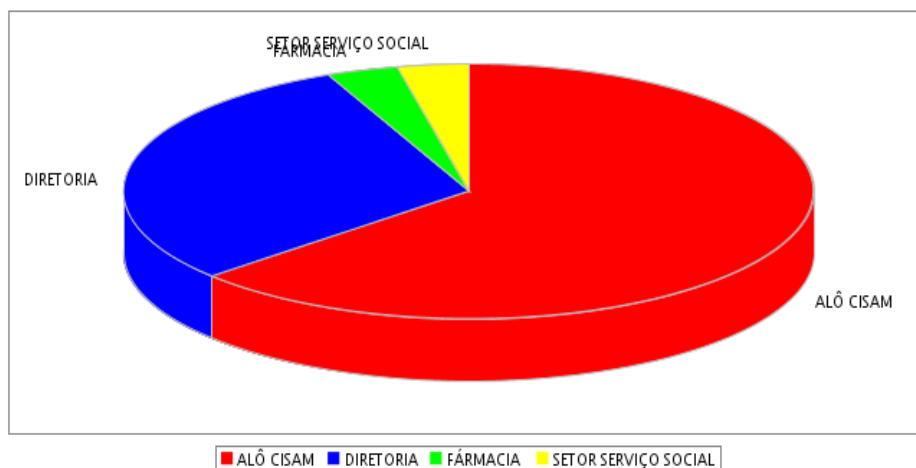
Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Assédio Moral\Reincidente	Sou médico concursado da Universidade de Pernambuco com ingresso em 3 de março de 2006, e locado como neontologista da do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros CISAM. Registre um Boletim de Ocorrência relatando fato de desagravo e de falta de postura no trabalho	Encaminhamento Diretoria
	Marcação Consultas	Marcar consulta no Cisam pelos números 33021700/1701/3182779, mas não atendem.	Alô CISAM
Reclamação	Horário de atendimento	Compareceu hoje (02/02/2021) por volta 16:03 min, a Farmácia do CISAM e o local estava fechado. Reclama que conforme informativo, na parede da farmácia, o horário de funcionamento é até as 17hs.	Setor de Farmácia
		"Venho por meio deste, demonstrar meu descontentamento com os organizadores do plano vacinal com relação às equipes de enfermagem, que estão trabalhando a todo tempo na pandemia e que não foram listadas como prioridade pelos serviços de saúde, principalmente no CISAM-UPE	Direção

Reclamação	VACINA COVID 19	Manifestação recebida através do E-mail da Ouvidoria-Geral do Estado com origem na Ouvidoria do Município de Recife com protocolo 20212394: "Estudantes e acadêmicos da área de saúde foram liberados partir de hoje 04/02/21 para se cadastrar e serem vacinados. Porém a vice presidente falou com o órgão"PNI"e lá no CISAM MATERNIDADE DA UPE, eles informam que esses estudantes não tem direito a vacinação e, por isso, não liberam o documento! O que pode ser feito, pois trata-se de um hospital escola e sabemos também que o covid está em todo lugar.	
Solicitação	Marcação de Consultas	Cidadã informa que está tentando contato com o CISAM para realizar marcação na especialidade de Ginecologia, porém os telefones chamam e ninguém atende, algumas vezes da ocupado (3302-1700/3302-1701/3182-7799).	Ouvidoria 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

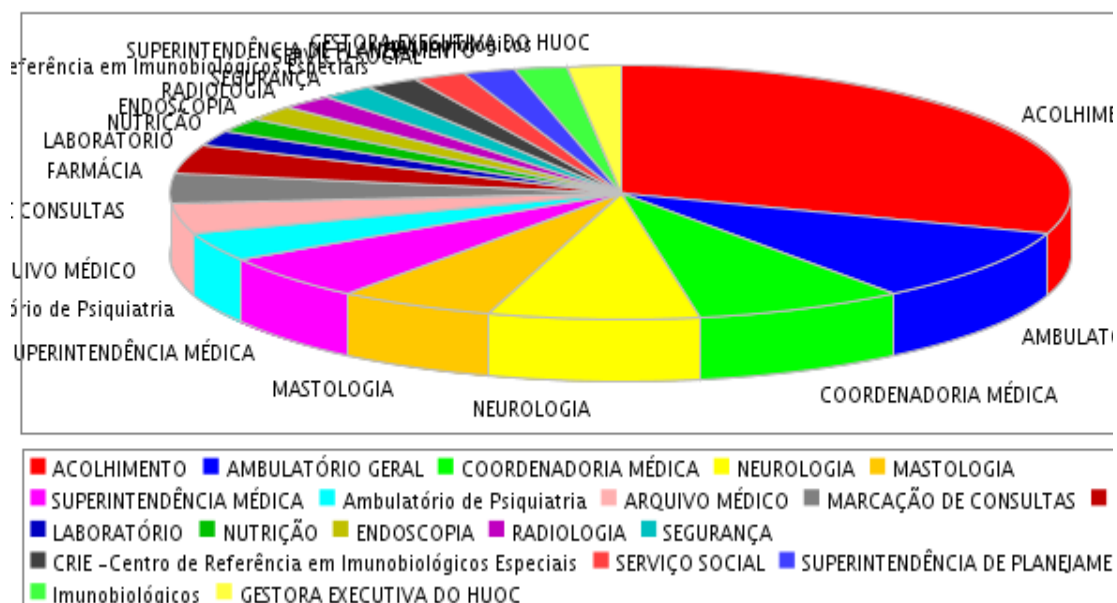
Denúncia	Lavagem Veículos Campus HUOC	Lavagem de Veículo Particular no Campus.	Encaminhado à Gestão Executiva
	Equipe Pavilhão Antônio Figueira	Vem,fazer um elogio. A esposa do usuário está internada no Pavilhão Antônio Figueira e está sendo muito bem assistida e atendida por toda a equipe deste local.	Superintendência Médica

Reclamação	Atendimento Médico	A usuária é atendida pela clínica de Psiquiatria do Huoc e relata que seu novo médico, Dr. não está prescrevendo a medicação correta para ela dormir	Ambulatório de Psiquiatria
	Qualidade na Alimentação	Relatou também que a despensa está praticamente vazia e que ontem, quando a refeição deveria ser papa de aveia, não havia esse material e foi enviado fora de hora cusuz,	Superintendência de Planejamento
	Vacina COVID 19	Vem a ouvidoria um grupo de residentes do setor de Cuidados Paliativos fazer uma reclamação sobre o processo de vacina da Covid deste setor. O grupo relata que foram informados que eles poderiam se dirigir ao CRIE no dia 03/02/2021 a tarde para serem vacinados, mas ao serem atendidos após um longo tempo de espera na fila não foram contempladas e foram informados que deveriam se dirigir a este setor no dia seguinte pela manhã.	Setor de Imunologia CRIE
	Demora de entrega de exames	Vem a ouvidoria fazer uma reclamação. A usuária é atendida pela equipe de Cirurgia Torácica desde julho de 2020, mas até agora não foi diagnosticada por falta de análise dos exames de tomografia que efetuou.	Coordenadoria Médica
	Dificuldades de Marcação Exames	Paciente de prontuário nº 66456 fazer uma reclamação. A usuária relata que é paciente da Geriatria e está necessitando fazer exame de Colonoscopia solicitado em consulta no mês de Setembro de 2020, mas não conseguiu marca-lo,	Setor Endoscopia
	Dificuldades de emissão de receitas médicas	A usuária relata que retira medicação na farmácia ambulatorial do Huoc, mas necessitou trocar de medicação por o que costumeiramente ela toma não estar disponível na farmácia e que seria preciso o Dr. Bruno da Mastologia fazer a troca da receita.	Setor Mastologia.
	Dificuldades de Atendimento e falta de medicação na Farmácia	Cidadão reclama do atendimento da Farmácia do Hospital Oswaldo Cruz. Relata que chegou às 11:00 horas, mas só foi atendido de 13:00 horas	Setor Farmácia
	Mau atendimento em diversos setores	Usuária reclama de tratamento que recebeu do pessoal da segurança do Huoc por ter amarrado sua bicicleta na frente do hospital. Disse que um segurança, fardado, atendeu-lhe com grosseria.	Setor de Segurança
Solicita	Busca informações sobre sua mãe e informa que o ultimo boletim recebido foi em 26/01/2021. Solicita, além de informações		

	Covid 19	sobre sua mãe, a oportunidade de lhe visitar também uma vez que a mesma tem 63 anos e a última vez que a viu foi por ocasião de seu internamento.	Coordenação Médica
	Refeição insuficiente para acompanhante	DIP Infantil, leito C-1. Relata que desde quando começou a acompanhar seu filho tem, segundo diz, recebido alimentação que não lhe ajuda como uma mãe que ainda amamenta. Solicita que se leve em consideração sua condição de quem amamenta quando for enviada sua dieta	Setor Nutrição
	Dificuldade de marcação de consultas	Vem a ouvidoria fazer uma reclamação. A usuária relata que o paciente foi encaminhado para atendimento com e teve consulta d	Diversas especialidades.

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

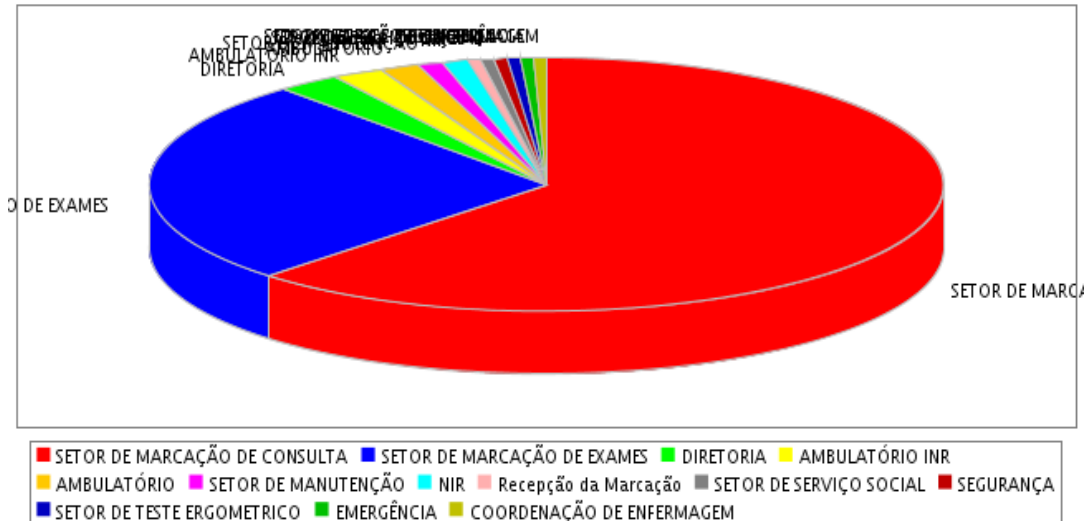
Elogio	Setor Ergometria	Atuação das Enfermeiras	Setor Ergometria
	Diretoria	Atuação da Irmã Lucimar e equipe	Diretoria
	Segurança	Vigilância Ambulatório	Setor Ambulatório
Reclamação	Calor no leito	Sistema de refrigeração	Setor de Manutenção
	Falta atendimento ambulatorial	Demora no atendimento ambulatorial	Setor de Emergência
		"Cidadão relata que teve um AVC hemorrágico em 2016 e desde então faz acompanhamento no PROCAPE na especialidade de Cardiologia,	

	Falta de Atendimento Médico	com a Drª “. No entanto, a mesma se aposentou e desde Março está aguardando ser encaminhado para outro Cardiologista e até o momento nada.	Setor Remarcação de Consultas
	Comunicação Ambulatório INR	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR QUE NÃO CONSEGUIE COMUNICAÇÃO COM O AMBULATÓRIO DO INR, POIS NÃO CONSEGUIE TER ACESSO AOS RESULTADOS DOS EXAMES.	Setor Ambulatório INR
	Medicação não administrada	NÃO TERIA SIDO O REMÉDIO AO PAI, AURINO PEREIRA DA SILVA PRONTUÁRIO 277216, ENQUANTO O PACIENTE ESTEVE INTERNADO NA URCT. PACIENTE FOI TRANSFERIDO DO 6º ANDAR PARA A URCT NO DIA 15/02. PACIENTE FAZ USO DE BICALUTAMIDA 50MG PARA TRATAMENTO DE CÂNCER DE PRÓSTATA. DEVE TOMAR O MEDICAMENTO TRÊS VEZES AO DIA. RELATA A MANIFESTANTE QUE INFORMOU AO MÉDICO DE PLANTÃO E DEIXOU COM ELE UMA CARTELA COMPLETA DO REMÉDIO E MAIS DUAS PÍLULAS. NÃO SABE INFORMAR O NOME DO MÉDICO. NO DIA 19/02 O PACIENTE FOI TRANSFERIDO PARA A UC2. MANIFESTANTE PROCUROU SE INFORMAR COM O MÉDICO DO SETOR, DR. CARLOS, QUANTAS REMÉDIOS AINDA TINHAM NA CARTELA E O MÉDICO A INFORMOU QUE A CARTELA ESTAVA COMPLETA. O QUE LEVOU A MANIFESTANTE A DEDUZIR QUE NÃO FOI DADO O MEDICAMENTO AO PACIENTE DURANTE O INTERNAMENTO NA URCT. PEDE ESCLARECIMENTOS.	Diretoria
Solicitação	Revisão de Marcapassos	PACIENTE IMPLANTOU O MARCAPASSO EM FEVEREIRO/20 E SEQUER FEZ A PRIMEIRA AVALIAÇÃO APÓS 30 DIAS, POIS TEVE CONSULTA CANCELADA DEVIDO À PANDEMIA. PACIENTE IDOSA, 89 ANOS, MORA NO INTERIOR	Setor de Marcação de Exames
	Marcação de Consultas	SOLICITA CONSULTA DE RETORNO COM DRA. PACIENTE TEVE CONSULTA CANCELADA DEVIDO A PANDEMIA. NECESSITA DE LAUDO PARA PERÍCIA DO INSS. PACIENTE COM HISTÓRICO DE AVC.	Setor de Marcação de Consultas
	Parecer Cardiológico	SOLICITA PARECER CARDIOLÓGICO PARA CIRURGIA. PACIENTE ACOMPANHADA POR DRA. JUSSARA.	Setor de Marcação de Consultas
	Marcação retorno	SOLICITA CONSULTA DE RETORNO COM DRA. PACIENTE COM HISTÓRICO DE	Setor de Marcação de

consulta	INFARTO	Consultas
Marcação de Ecocardiograma	SOLICITA MARCAÇÃO DE ECOCARDIOGRAMA..	Setor de Marcação de Consultas

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

Demonstram-se através dos gráficos deste relatório mensal, os pontos sensíveis e reincidentes das demandas registradas na Rede de Ouvidorias\UPE no mês de fevereiro de 2021.

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 a possibilidades de formatações e configurações dos mesmos.

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, 28 fevereiro de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento