

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Março 2021

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	-	-	-	-	5	20	10	40	10	40	-	-	25	8,9
Ouvidoria CISAM	-	-	-	-	-	-	20	48,7	21	51,2	-	-	41	14,6
Ouvidoria HUOC	2	3,7	1	1,8	-	-	22	41,5	28	52,8	-	-	53	18,9
Ouvidoria PROCAPE			2	1,2	-	-	14	8,6	145	89,4	-	-	161	57,5
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>2</b>	<b>0,7</b>	<b>3</b>	<b>1,0</b>	<b>5</b>	<b>1,7</b>	<b>66</b>	<b>23,5</b>	<b>204</b>	<b>72,8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>280</b>	<b>100</b>

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

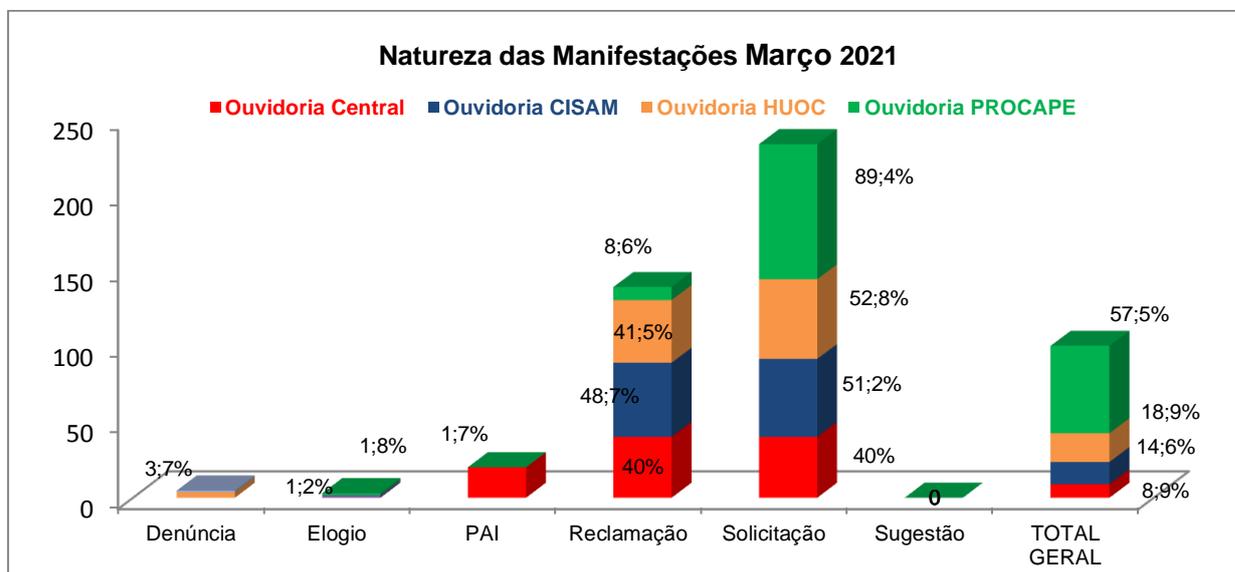


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouidoria Central	25	25	100	-
Ouidoria CISAM	41	40	97,5	2,5
Ouidoria HUOC	53	39	75,4	24,6
Ouidoria PROCAPE	161	11	6,8	93,2
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>280</b>	<b>115</b>	<b>41,0</b>	<b>59,0</b>

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

## 1. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Março 2021

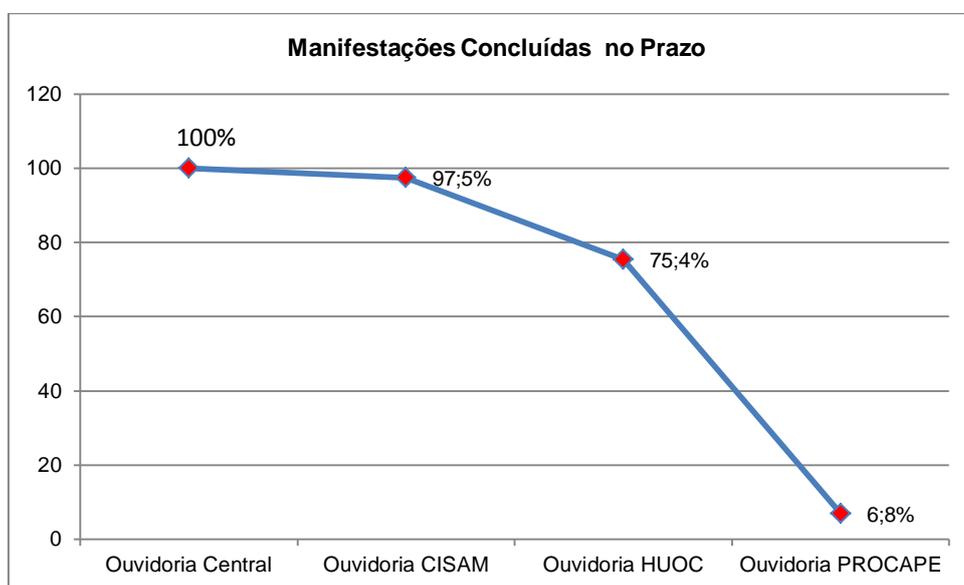


Gráfico: Ouidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Docentes Concursados Campus Petrolina	Relação dos docentes efetivos e temporários, ativos e em licença ou qualquer outro tipo de afastamento.	Campus Petrolina
Concurso 2017 Quantitativo de Técnicos de Enfermagem	Nomeação para o Cargo Técnico em Enfermagem.	Coordenação de Recursos Humanos
Seleção Simplificada Enfermeiros	Relação de enfermeiros efetivos, seleção simplificada e contratos temporários.	Coordenação de Recursos Humanos
Quantitativo de Fisioterapeutas	Quantitativo de cargos vagos de Analista Técnico em Gestão Universitária da UPE.	Coordenação de Recursos Humanos
Editais Concursos Público Docente	Solicitamos informações sobre os EDITAIS DE CONCURSOS PÚBLICOS para provimento de cargos de professor da Carreira do	Coordenação de Recursos Humanos\Pró Reitoria de Graduação.

	Magistério Superior, para o quadro da sua Universidade, ocorrido no período de 2003 a 2020, para a seleção de professores da Cadeira História da Áfirca.	
--	--	--

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 Março 2021

##### Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Março 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
<b>Reclamação</b>	Vacina COVID 19 Reincidente	Estudantes que atuam na linha de frente.	Gestão FCM
	Implante dentário Reincidente	Não atendimento clínico	Gestão FOP
	Mau atendimento Reincidente	Demora e não comparecimento	Ouvidoria CISAM
	Conduta Ética Reincidente	“Indagações, referências religiosas em suas atividades, despertando assim curiosidades e interesses aos alunos sob determinadas especificações religiosas”.	Campus Mata Norte\ Escola de Aplicação
	Aplicação SSA Reincidente	Atraso pagamento	IAUPE\CONUPE
<b>Solicitação</b>	Marcação de Consulta\Reincidente	CISAM HUOC PROCAPE	Ouvidorias: CISAM HUOC e PROCAPE
	Mobilidade Acadêmica Reincidente	Diversas solicitações	Pró Reitoria de Graduação\PROGRAD

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

#### 4. Gráfico Manifestações por Área Assunto Ouvidoria Central

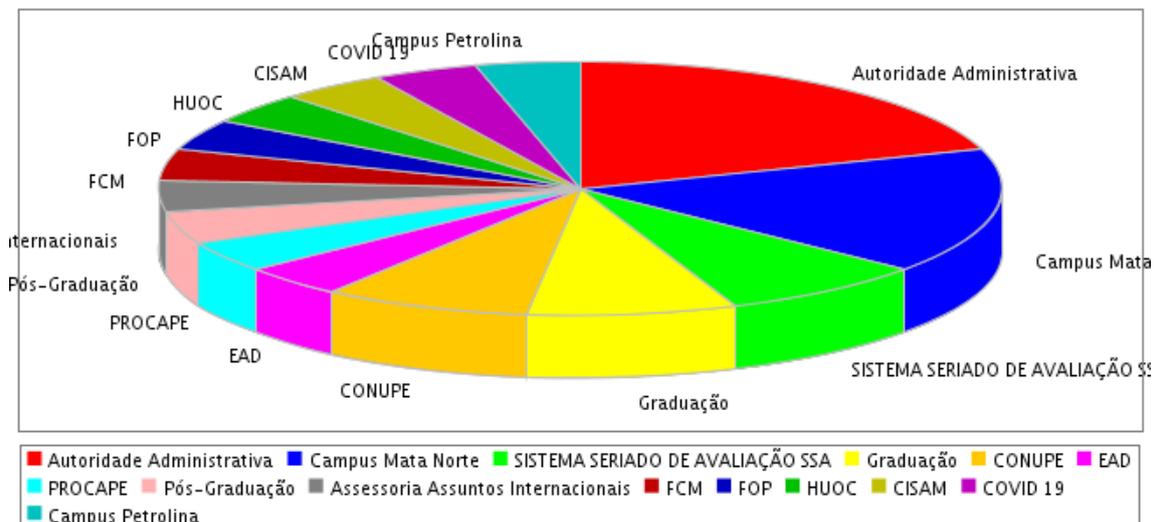


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

#### Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar Mês de Março2021

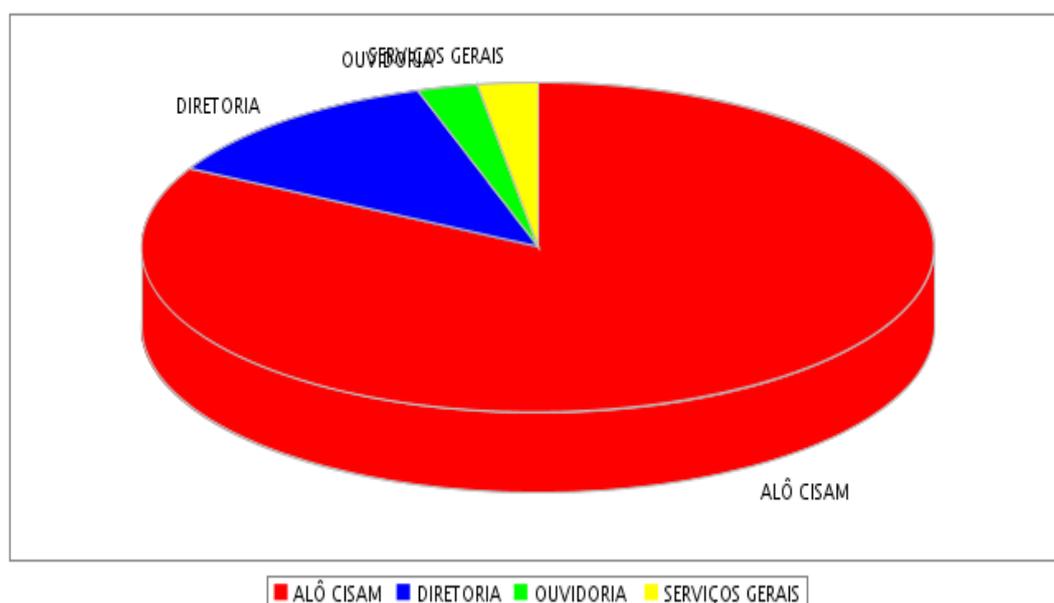
##### Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	Objeto/Teor	Providências Adotadas
Reclamação	Marcação Consultas	Dificuldades para marcar e remarcar consultas para diversos médicos, através dos 0800 e outros telefones.	Alô CISAM
	Mau Atendimento	Para marcar e remarcar consultas, atendimento péssimo da recepção, vigilância e brigas por causa dos fura fila.	Diretoria
	VIGILÂNCIA	Informa ser muçulmana, se veste com trajes muçulmanos e estava na companhia do marido que é árabe e se veste com trajes árabes. Pediu para o segurança que deixasse o marido entrar e aguardar no estacionamento onde o mesmo começou a gritar falando que Deus é Maior!!! Deus é Maior!!!. Acrescenta que não só a mesma mas, outras pessoas que estavam no local, foram destratadas pelo segurança.	Serviços Gerais

<b>Solicitação</b>	EXAMES	Cidadã reclama do CISAM. Relata que faz pré-natal no Hospital, e que sua médica solicitou um eco cardiograma fetal, mas que ao tentar marcar foi informada que o exame não é feito mais no CISAM e que ela precisaria fazer um cadastro no Hospital Oswaldo Cruz para realizar o exame lá. Paciente: Claudete Campos Pereira; CPF: 04240688426; NCS: 700408993761745; Nome da mãe: Nivanda Campos Pereira; Data de Nascimento: 03/05/1981; Prontuário: 176542.	Diretoria
	FALTAM ITENS BÁSICOS	Alega que ao realizar uma consulta no local hoje (03/03), e percebeu a falta de água mineral no setor de espera, além da falta de produtos de higiene pessoal no sanitário como papel higiênico e sabonete	Diretoria
	MARCAÇÃO EXAME CITOLOGIA ONCOTICA	Cidadã relata que hoje entrou em contato com o0800 081 1108 de marcação do Cisam com objetivo de marcar exames preventivos na especialidade de Ginecologia e a atendente disse que o sistema não está aceitando marcação de exame com pessoas acima de 60 anos. Gostaria de saber o que é que impede esse procedimento devido a idade. Nome completo: CPF: 227.028.454-00.CNS: 704309539915693. Prontuário: 97400.	Diretoria

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 Cruz\HUOC

<b>Denúncia</b>	Chefia	Questionar qual a orientação técnica para a construção de edificações na parte de trás do HUOC	Gestão Executiva
<b>Elogio</b>	CEON	Usuária busca a Ouvidoria para registrar elogio a todo pessoal do CEON1	Gestão Executiva
<b>Reclamação</b>	Insatisfação ao Atendimento	O usuário relata que seu filho é atendido pela Dra. e estava com consulta agendada para hoje, dia 01/03/2021 e informa que chegou ao Ambulatório Geral por volta das 12:00 horas e seu filho iniciou o atendimento, por um residente o qual não sabe informar o nome, apenas as 14:45, onde, segundo o próprio, seu filho deveria ser o primeiro da fila devido a hora de chegada. Relata que o médico fez um atendimento de cerca de 20 minutos e saiu da sala para chamar Dra. e até por volta das 15h35min o médico ainda não tinha voltado para sala.	Setor Neurologia
	Alimentação Atrasada e Proibição de Atendimento	Paciente não está com acompanhante por terem sido informados que ele não poderia ter acompanhante e no dia de hoje, 02/03/2021 a alimentação do mesmo chegou atrasada e não foi dada nenhuma medicação, além de não ter chegado água para beber. Completou o relato informando que os lençóis não foram trocados. Pede explicações e providências para que os problemas relatados sejam resolvidos	Superintendência Médica
	Solicitação Laudo Psiquiátrico	A usuária se sentiu prejudicada, pois a informação passada foi que a solicitação foi dada a neurologista e ao ligar hoje para o número 31841239 para confirmar se poderia vir hoje para retirada do laudo e do encaminhamento lhe disseram que poderia vir até as 11h00min horas, mas ao chegar no Huoc não obteve êxito e a justificativa dada foi que o paciente teria que ser consultado novamente para ter os pedidos atendidos. A usuária ficou constrangida pela situação, sobretudo por ter vindo ao hospital com a certeza que teria o pedido atendido, mas não	Ambulatório Geral

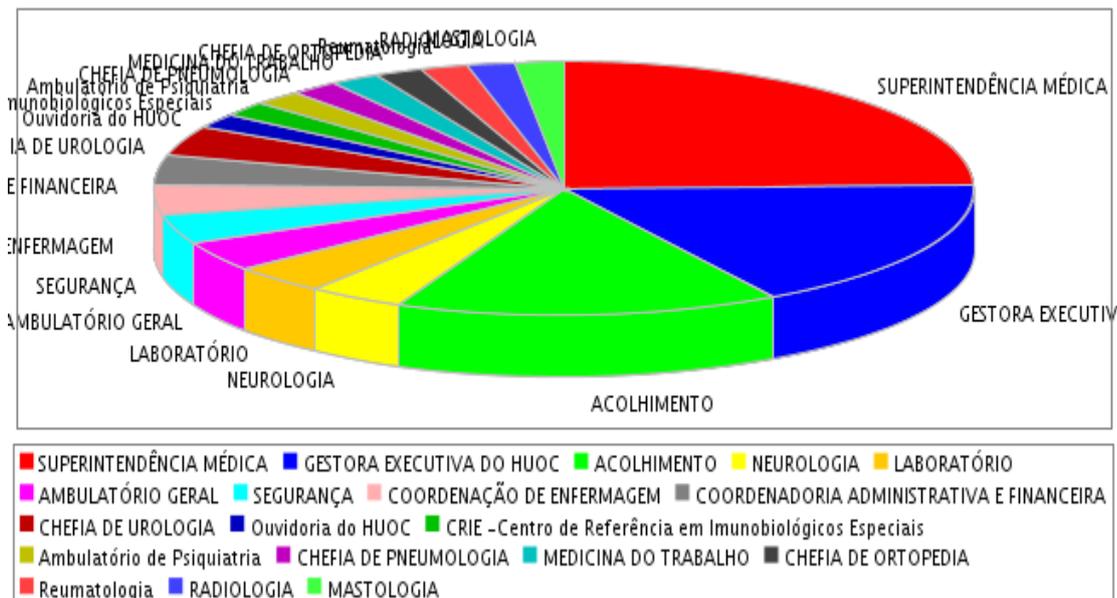
		foi.	
	Cirurgia Renal	Sou de Cabrobó estou aguardando uma cirurgia dos rins tem mais de um ano e não ligar e não entraram mais em contato comigo	Ouvidoria HUOC
	DESRESPEITO AS NORMAS SANITÁRIAS	Conduta de funcionários da UTI Covid e Triagem que chegam no setor de repouso da Covid com máscara, mas voltando ao trabalho não utilizando máscaras. Foram vistas hoje, dia 04/03/2021 após o horário do almoço 4 pessoas da enfermagem saindo sem máscaras e comendo, onde duas pessoas entraram na UTI Júlio de Melo e outras duas foram para a Triagem. Informaram que esta não foi a primeira vez que acontece esse tipo de atitude por parte de profissionais que estão trabalhando nessas áreas e também foi informado que durante os fins de semana a situação fica mais grave por ter menos pacientes e funcionários circulando pelo hospital, fazendo com que esses funcionários desrespeitem mais as diretrizes sanitárias e de segurança no combate a Pandemia.	Gestão Executiva do HUOC
	Remarcação de Consultas	Olá como é que em meio a crise na saúde vocês dão férias aos funcionários mandem voltar todos que estão de férias, deixem para da férias depois que acabar a pandemia	Gestão Executiva
<b>Reclamação</b>	ATRASSO NA EMISSÃO DE LAUDO	A usuária relata que o seu filho fez um exame de esofalograma no dia 09/02/2021 e o prazo para receber o exame era de 8 a 10 dias, entretanto, até a data de hoje, 08/03/2021 o exame não está pronto; segundo a mesma, a informaram que o médico que emite o laudo só vem nas sextas-feiras mas a usuária não acha razoável que mesmo o médico vindo apenas nas sextas-feiras um exame feito no início de fevereiro não esteja pronto agora quase um mês depois do exame ser feito. Pede providências em relação à entrega do exame, pois o paciente tem consulta amanhã, dia 09/03/2021 com a Gastro para mostrar o resultado do exame. Informa que o paciente é especial, pois possui Síndrome de Lenox Gasteau.	Setor de Radiologia
	Rescisão Contratos Terceirizados	A empresa RL terceirizada na higienização esta em falta com os funcionários que migraram para outra empresa. Fizeram a gente escrever uma carta modelo a punho pedindo demissão e deram 10 dias para pagar	Superintendência Administrativa Financeira

		a rescisão. Acontece que já faz 20 dias e cada funcionário que liga a resposta é diferente. Mas alegam que não tem verba pra pagar pra outros dizem que esta sem previsão, o tempo esta passando e não temos resposta	
<b>Reclamação</b>	Abordagem Vigilância	Abordagem de vigilante que o tratou muito mal, pois ele pediu para entrar pelo portão C com a finalidade de sair pelo portão D mas não foi autorizado. Até aí ele entende, mas o que o chateou foi o tratamento do vigilante pois segundo usuário o vigilante mandou ele pular o muro do cemitério falou que isso não é tratamento para como cidadão e pede providências	Setor de Segurança
	COVID 19	O cidadão relata que sua mãe foi internada no Huoc no domingo dia 03/03/2021 no CEON, 1º andar, mas até o momento não houve nenhum contato por parte do hospital com a família em relação ao estado da paciente. Pede providências para o estabelecimento do contato dos médicos com a família e não acha razoável que os familiares saibam do estado de saúde pelo próprio paciente. Relata também que no momento da transferência da paciente de Timbaúba para o Huoc informou vários números de telefone de familiares e nenhum contato foi feito.	Superintendência Médica
	Mau Atendimento Copa	Como acompanhante tem observado condutas que não acha compatíveis com trabalhadores de um hospital. Informa, por exemplo, que o pessoal da Nutrição não entra na enfermaria para entregar a dieta, chama o nome do paciente no corredor e entrega a dieta ao acompanhante no corredor. Evitam entrar na enfermaria. Se o paciente não tem acompanhante, um acompanhante de outra paciente pega a dieta de quem está sem acompanhante. E se não houver acompanhante, uma paciente pega a dieta de outro paciente impossibilitado para isso.	Coordenadoria de Nutrição
<b>Solicitação</b>	COVID 10	Usuária busca informação sobre parente internada no Huoc. Diz que estava internada na enfermaria de Covid-1 e agora está no segundo andar do Ceon. Usuária relata que foi autorizada pelo Serviço Social a se deslocar até a unidade onde a Sra. está internada. Chegando lá, a enfermeira lhe	Superintendência Médica

		chamou para ir até a enfermaria em que sua prima está internada, mas não entrou por motivos acatuetatórios. Buscou, com essa enfermeira, informação sobre o quadro clínico da paciente, mas lhe foi dito que o médico só daria informação ao acompanhante e a paciente não tem acompanhante por dificuldades da família.	
	Prescrição de Medicação	Solicita que seja feito o formulário para pegar a medicação porque tentou pegá-la com a receita que tem de 11/03/2021, mas não conseguiu. Foi orientada, na Farmácia do Estado, que deveria ter tal formulário.	Setor Pneumologia
<b>Solicitação</b>	Ausência informação paciente CEON	Paciente que está no Ceon 1. Desde que quando foi internada que a família não recebe boletim. Diz como contato. Paciente com 54 anos.	Superintendência Médica

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

**Gráfico 4.2 Manifestações por ÁreaAssunto Ouvidoria HUOC**



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

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

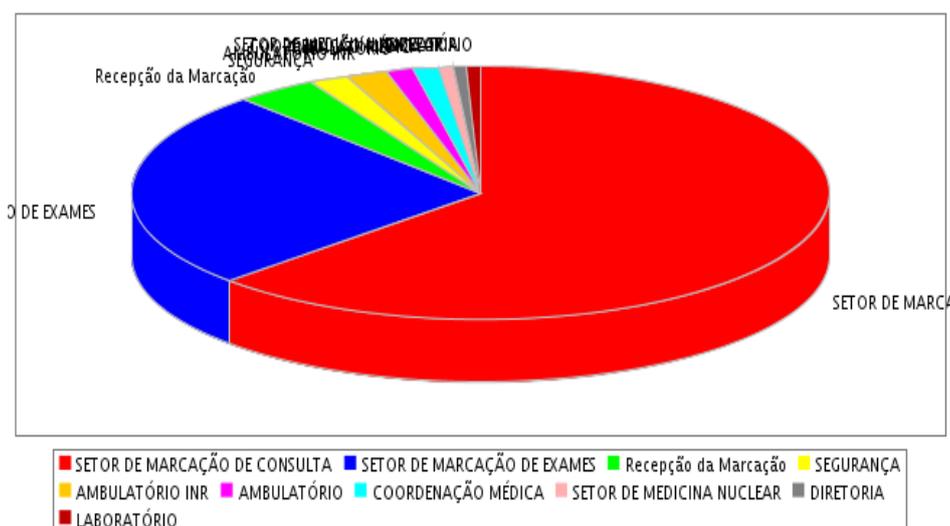
Elogio	Atendimento Segurança	Atuação Vigilância\ Marcação Consultas	Setor Segurança\ Marcação
<b>Reclamação</b>	Atendimento Copeira	FUNCIONÁRIA ACORDOU A PACIENTE, A PACIENTE AINDA ESTAVA ATORDOADA E AO TENTAR PEGAR O CHÁ OCOPO CAIU EM CIMA DA PACIENTE PROVOCANDO QUEIMADURAS. MANIFESTANTE INDAGA PORQUE A COPEIRA NÃO PODERIA DEIXAR A REFEIÇÃO AO LADO DA CAMA, TENDO QUE A PACIENTE TEM QUE SE DESLOCAR ATÉ ELA. SEGUNDO INFORMA AMANIFESTANTE DEVIDO AO ACIDENTE, A MÃE TEVE A CIRURGIA ADIADA E TERÁ QUE PASSAR MAIS UM MÊS DE INTERNAMENTO. PEDE PROVIDÊNCIAS.	Setor de Nutrição
	Dificuldade de Marcação de Consultas	. Acrescenta que é muito difícil conseguir contato (não soube informar o telefone), e quando consegue mudam a data de marcação ou afirmam não ter mais vaga Exames: Teste de ergométrico, eco cardiograma com doppler, Raio-X de tórax Pa e Perfil, NT-ProBNP.	Setor de Marcação
	Emissão de Laudo Laboratorial errado	EXAMES COM O RESULTADO ERRADO, QUE ERA IMPOSSÍVEL DAR ESSE RESULTADO. PEDE EXPLICAÇÕES E PROVIDÊNCIAS.	Setor de Laboratório
	Coleta INR	COLETA DO INR NO DIA 11/03 E QUANDO CHEGOU AO PROCAPE NÃO ESTAVA AGENDADA. NÃO FOI INFORMADA QUE PRECISAVA FAZER MARCAÇÃO PELO SITE. PEDE EXPLICAÇÕES E ESCLARECIMENTOS QUANTO AO PROCEDIMENTO DE MARCAÇÃO PARA COLETA DO INR.	Setor Marcação de Consultas
	Atendimento Vigilância	RECLMAR DO ATENDIMENTO DO VIGILANTE DO AMBULATÓRIO. MANIFESTANTE INFORMA QUE O VIGILANTE ESTAVA TRATANDO MAL DESDE QUE ELE CHEGOU ÀS 6H. SEGUNDO INFORMA MANIFESTANTE O VIGILANTE ESTÁ COM GRACEJOS DESDE A ENTREGA DA FICHA, DISCUTINDO COM O PACIENTE E ACOMPANHANTE, DEIXANDO O PACIENTE NERVOSO..	Setor Segurança
	Atendimento Ambulatorial	PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR QUE NÃO CONSEGUE CONTATO COM O AMBULATÓRIO DO INR PARA SABER O	Setor Marcação de Consultas

		RESULTADO DO EXAME.	
<b>Reclamação</b>	Atraso Entrega de Exames	Manifestação recebida através do E-mail da Ouvidoria-Geral do Estado: CONTEM ANEXOS "Manifestação Foi solicitado no site do procap unidade santo amaro, exames laboratoriais e retorno ao médico, Dr. Afonso Albuquerque cardiologista, arritmologista, o site deu um prazo até 23/03 para informar as datas do exame e retorno, mas eu entrei no site, e não obtive resposta, o protocolo vou deixar em anexo."	Setor Marcação Consultas  Setor Marcação Consultas
	Aparelho para Exame Quebrado	Cidadã reclama do PROCAPE, pois precisa fazer AngioTomografia computadorizada de Aorta, mas a máquina do local está quebrada. Paciente: Maria Aparecida Carvalho de Araújo; CPF: 24794997420; NCS: 706808725675326.	Setor Marcação Consultas
	Atrasos Médicos	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR DOS CONSTANTES ATRASO DA MÉDICA... SEGUNDO RELATA O PACIENTE NO DIA 17/02 O FILHO, BEBÊ DE UM MÊS CARDIOPATA, TINHA CONSULTA AGENDADA PARA AS 7H E A MÉDICA CHEGOU PARA O ATENDIMENTO ÀS 12H. HOJE, NOVAMENTE, A CRIANÇA TINHA CONSULTA AGENDADA PARA AS 8H E A MÉDICA NOVAMENTE SE ATRASOU. MANIFESTANTE PEDE EXPLICAÇÕES, POIS ACREDITA SER EXTREMAMENTE PERIGOSO NESSE MOMENTO DE PANDEMIA FICAR COM UMA CRIANÇA TANTAS HORAS AGUARDANDO EM UM AMBULATÓRIO MÉDICO. PEDE EXPLICAÇÕES	Coordenação Médica
	Mau Atendimento	ÚLTIMO DIA 24/03, A MANIFETANTE DIRIRGIU AO BALCÃO ÀS 11:40 E NÃO ENCONTROU NINGUÉM NO SETOR. POR VOLTA DAS 13H A FUNCIONÁRIA RETORNOU AO SETOR E DISSE PARA MANIFESTANTE QUE A MARCAÇÃO DO EXAME DE CINTILOGRAFIA ERA ATÉ MEIO DIA. A MANIFESTANTE DISSE QUE TINHA CHEGADO ANTES DE 12H, E SEGUNDO INFORMA A MANIFESTANTE A FUNCIONÁRIA TERIA DITO QUE ELA ESTAVA MENTINDO E QUE ELA NÃO SABIA CONTAR. PEDE PROVIDENCIAS PARA QUE ISTO NÃO OCORRA COM OUTROS USUÁRIOS.	Setor de Medicina Nuclear

<b>Solicitação</b>	Marcação de Consultas	. JOSÉ SILTON. PACIENTE DO INTERIOR. SOLICITA CONSULTA PRIMEIRA VEZ NO AMBULATÓRIO DE CORONÁRIA. PACIENTE FOI CIRURGIADO EM AGOSTO DE 2019 E DESDE ENTÃO NÃO CONSEGUIU RETORNAR PARA CONSULTA AMBULATORIAL. PACIENTE IDOSO, 77 ANOS.	Setor Marcação Consultas
	REVISÃO DE MARCAPASSO	SOLICITA AVALIAÇÃO DE MARCAPASSO. PRIMEIRA VEZ APÓS O IMPLANTE.	Setor Marcação Consultas
	Marcação de Ecocardiografia	MANIFESTANTE PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR QUE REALIZOU PRÉ-AGENDAMENTO NO SITE E QUANDO FOI FAZER O AGENDAMENTO LHE DISSERAM QUE NÃO ERA POSSÍVEL FAZER O AGENDAMENTO, POIS A CONSULTA ESTAVA AGENDADA PARA O DIA 03/05 COM A DRA. JANINE. PACIENTE PEDE A MARCAÇÃO DO EXAME, POSSI TEME QUE NA PRÓXIMA MARCAÇÃO NÃO CONSIGA VAGA E PERCA A CONSULTA PELA FALTA DO EXAME. PED EPROVIDENCIAS.	Setor Marcação Exames

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

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

Observa-se que a Ouvidoria Central e a Ouvidoria do Centro Integrado Universitário Amaury de Medeiros\CISAM, atingiram as resolutividades que são estabelecidas pelas normatizações da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco\OGE-SCGE.

Atesta-se nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar a reincidência de algumas manifestações que precisam ser analisadas pelos gestores.

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 as possibilidades de formatações e configurações dos mesmos.

Em relação ao Portal da Transparência com referência a seção\página 6-6.4, inseriu-se os relatórios de desempenho da gestão 2020 dos Campi.

Aguarda-se o referido relatório do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\ HUOC.

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 março de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI