

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Abril 2021

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	4	6,1	1	1,5	7	10,7	18	27,6	35	53,8	-	-	65	25,1
Ouvidoria CISAM	1	4,1	4	16,6	-	-	9	37,5	10	41,6	-	-	24	9,3
Ouvidoria HUOC	1	1,8	2	3,7	-	-	39	73,5	11	20,7	-	-	53	20,5
Ouvidoria PROCAPE	1	0,8	1	0,8	-	-	6	5,1	108	93,1	-	-	116	44,9
TOTAL GERAL	7	2,7	8	3,1	7	2,7	72	27,9	164	63,5	-	-	258	100

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

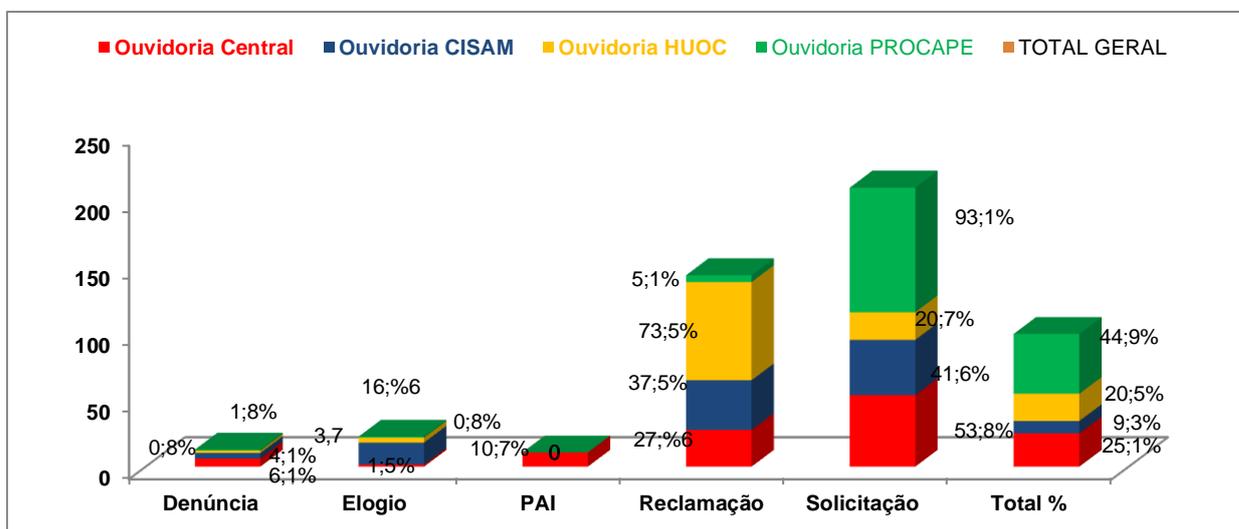


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Abril 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	65	65	100	-
Ouvidoria CISAM	24	23	95,8	4,2
Ouvidoria HUOC	53	34	66,0	34
Ouvidoria PROCAPE	116	7	6,0	94
TOTAL GERAL	258	95	36,8	63,1

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

1. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Abril 2021

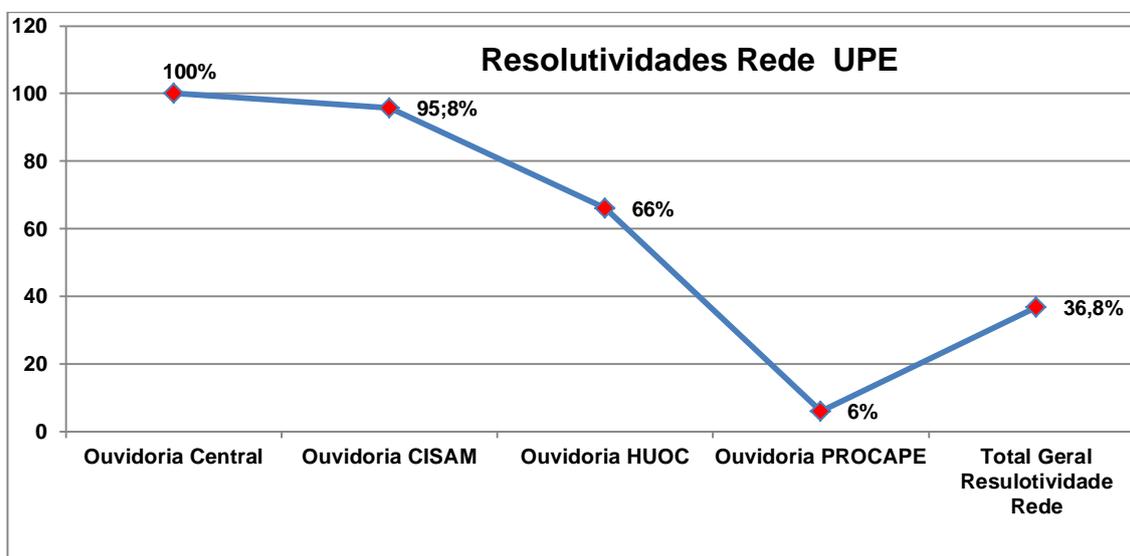


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Número de veículos aéreos não tripulados	Para monitorar movimentos populacionais e aglomeração de pessoas em determinados locais?	Encaminhado a todos o Campus Institucional.
Recurso à Primeira Instância	Não foi informado o quantitativo de cargos vagos.	Parecer emitido pelo RH
Remuneração Médico Metodologia do cálculo	Detalhamento ou metodologia de cálculo da composição remuneratória de um médico estatutário do Governo do Estado .	Parecer emitido pelo RH
Pedidos de Documentações	Listagem e cópia de todos os Convênios, acordos, portarias, resoluções Administração Pública Federal	Encaminhado a todos o Campus Institucional.
Inserção da educação financeira em ações de	Sobre ações de extensão (programas, projetos, cursos, oficinas, eventos ou prestação de	Pró Reitoria de Extensão

extensão de universidades públicas	serviços) com o tema? educação financeira no período de 2018 a 2020.	
Quantitativo Dentistas Complexo Hospitalar	(CISAM, HUOC e PROCAPE) com respectivas cargas horárias e tipo de vínculo do servidor. 2. "Vacâncias na área de odontologia."	Parecer emitido pelo RH

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 Abril 2021

Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Abril 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Prédio Abandonado\Reincidente	Reportagem do Camaragibe agora mostrando o abandono e destruição da FOP	Parecer emitido pela Gestão da FOP
	Docente\Reincidente	Professor está dando uma aula rasa e está cobrando mais do que o necessário em uma avaliação	Docente emitiu parecer aos alunos
	Duplicidade de Vínculos\Reincidente	Esclarecimento quanta nomeação e duplicidade de vínculos.	Providências Adotadas
Elogio	Docente	Expressar toda admiração que tenho a professora Thais	Providências Adotadas
Reclamação	Vacina COVID 19	Estudante de Medicina não foi vacinado contra covid 19.	Providências Adotadas
	Aplicação SSA\ Reincidente		Providências Adotadas
	Estágio Obrigatório	Coloquei na minha grade curricular do semestre 2020.3, Período Letivo Suplementar, a disciplina de Estágio Obrigatório.	Providências Adotadas pela coordenação do setor.

Reclamação	COVID 19 Retorno Aulas Presenciais	Desde março de 2020 as atividades presenciais da faculdade estão suspensas e muitos dos professores (já vacinados e com o salário em dia)	Providências Adotadas
	Estágio/Monitoria de Trauma	Dificuldade de dezenas de alunos está enfrentando para conseguir os certificados das monitorias.	Contato mantido com a Docente para as providências.
	Diploma/Certificado	Informações sobre o meu diploma, sempre pergunto sobre o andamento e qual previsão para chegar....	Providências Adotadas
Solicitação	Mobilidade Acadêmica		Parecer emitido a Solicitante
	Histórico Escolar	Aluno da Faculdade de Ciências Médicas de Pernambuco, concluindo o curso de Medicina em dezembro de 1983. Necessito do meu Histórico	Providências Adotadas
	Cópia de Documentações	Cópia da Ficha funcional integral da requerente; 2- Requer cópia das ordens de serviço e trabalho, folhas de pontos de atendimentos	Providências Adotadas

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

4. Gráfico Manifestações por Área Assunto Ouvidoria Central

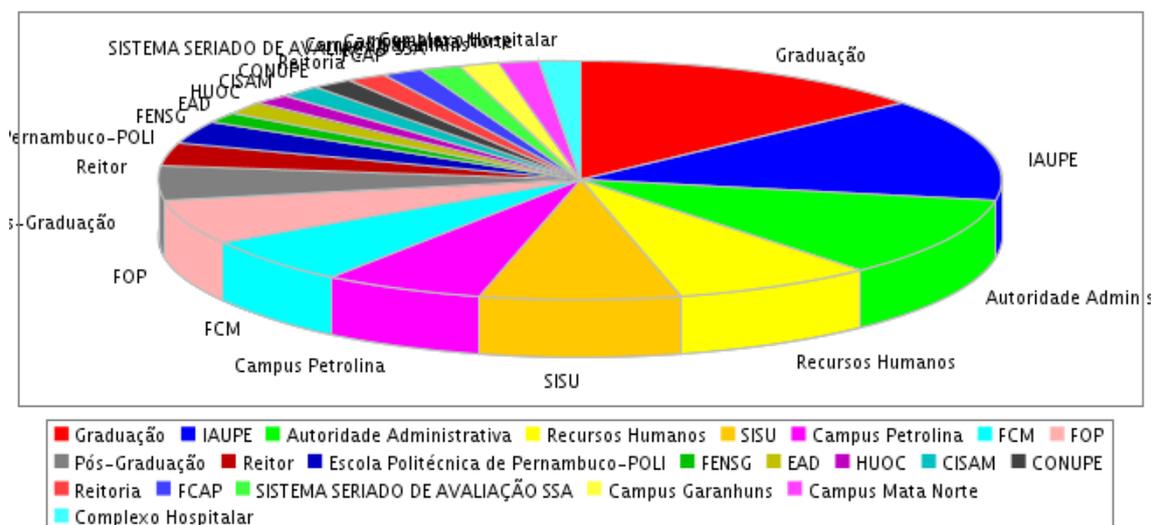


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

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

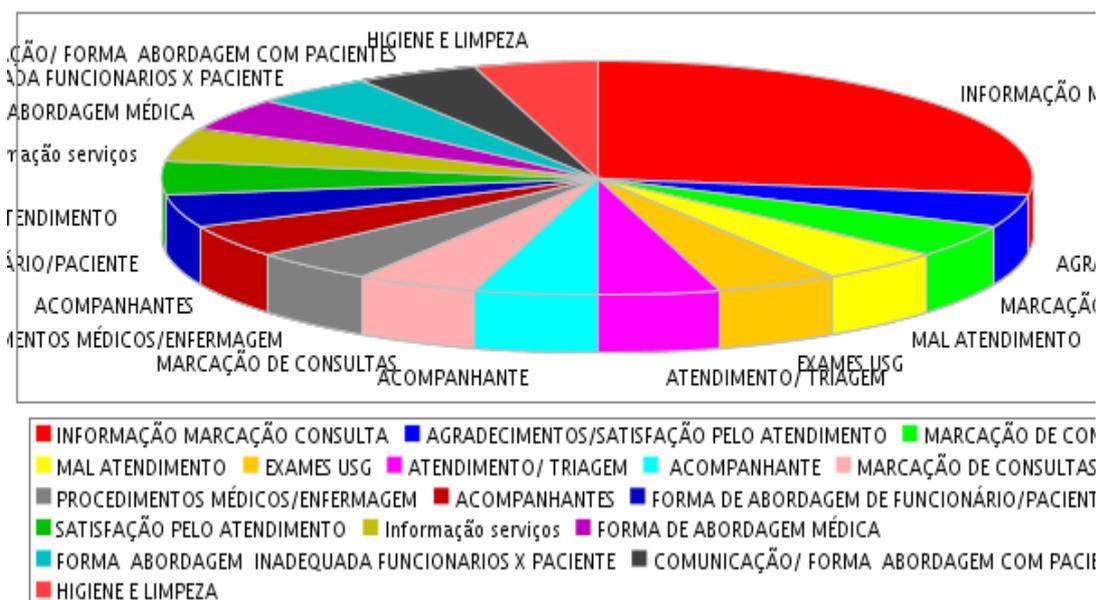
Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Procedimentos Médicos	Gestante deu entrada com sangramento, onde lá foi informado que nos finais de semana não fazia ultrassonografia.	Encaminhamento Direção
Elogios	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento.	Agradecemos e elogiamos o setor de TI do CISAM; Setor de Serviço Social Agradeço toda a assistência; Quero agradecer a toda equipe do hospital, são excelentes profissionais e estão todos de parabéns!!! Médicas pediatras, enfermeiros e enfermeiras, toda a assistência e todos que aqui trabalham para o nosso bem estar; Gerente do setor de ALÔ CISAM e Marcação de Consultas.	Encaminhamento aos Setores
	Marcação de Consultas	Contatos telefônicos, porém a linha está ocupada ou chama e ninguém atende.	Encaminhada para Setor Marcação de Consultas

	Mau Atendimento	Humanização é valorizar e priorizar a vida de quem quer que seja independente de sua etnia, cor ou posição social.	Encaminhada Setor de Vacinas
Reclamação	Forma de abordagem Inadequada	No Banco de Leite as profissionais deveriam ser mais acolhedoras, pois as mães chegam assustadas querendo informações e ajuda para a primeira retirada do leite, mas o que recebe é ignorância e má educação.	Encaminhamento Direção Setor Multiclínicas.
	Forma de Abordagem médica	Insatisfação na realização de uma denuncia sobre falta de ética profissional quanto ao atendimento médico.	Diretoria
	Atendimento Triagem	Com infecção urinária (notoriamente com dores) e, não tinha nenhum médico para atendimento.	Diretoria
	Acomodações Acompanhantes	Infelizmente o acompanhante mesmo aquele que fique 02 dias, quanto àquele que fiquem 15 dias, terão que dormir em cadeiras plásticas.	Diretoria
	Limpeza e Higiene.	Odor muito desagradável e insuportável e ele após entrar no banheiro se depararam com uma grande sujeira.	Setor Administrativo
Solicitação	Informação e Marcação de Exames e Consultas e Outros Procedimentos\ Reincidente	Dificuldades de Marcação de Consultas e Realização de diversos tipos de Procedimentos	Setor Alô 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

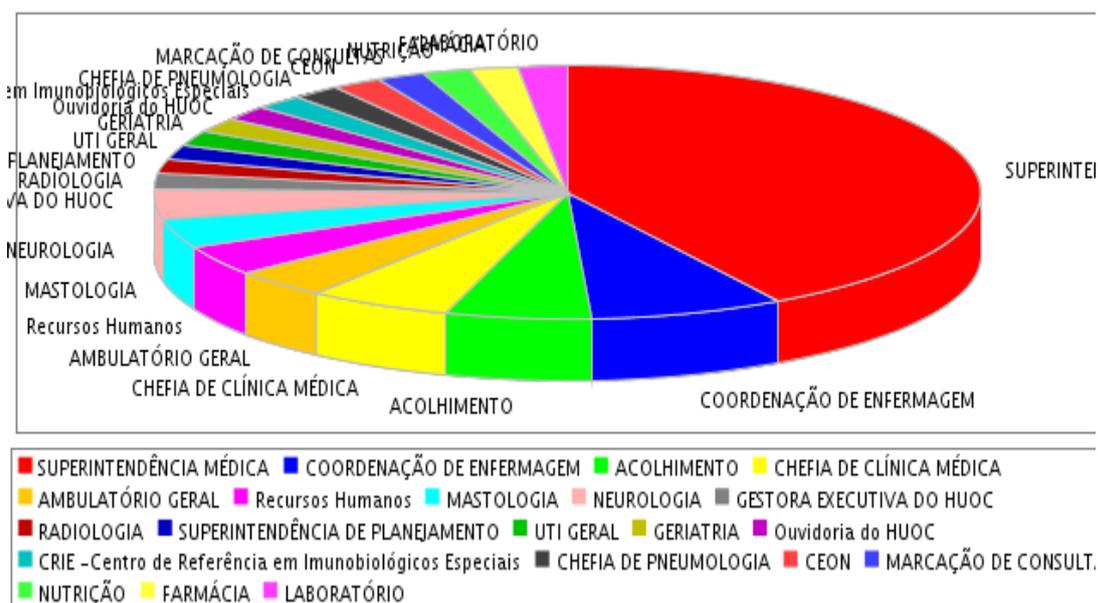
Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC

Denúncia	Chefia	Responsáveis pelo suprimento de fundos dos setores a seguir: Transporte, Guarda-Corpos, Manutenção, NIT, etc. Gostaria de saber como esses valores são usados, mais especificamente o uso do suprimento de fundos.	Gestão Executiva
	Atendimento Médico	Médico prestou atendimento com amor, carinho e dedicação sempre se mostraram muito interessado e carinhoso com os pacientes. O paciente diz ter certeza que vai vencer a doença por conta da segurança que o médico teve em todo o processo.	Chefia Clínica Médica
Elogio	Atendimento Acolhimento	Obrigado pelo acolhimento, atenção e respeito com que você me tratou e por ter resolvido o meu problema.	Setor Acolhimento
	Troca Resultados Exames	Reclamar de ter recebido resultado de exame, no laboratório, que não era seu.	Setor Laboratório
Reclamação			

	Mau Atendimento Médico	Condução Paciente para Exame	Setor CEON
	Dificuldades de Informações de Paciente com Reincidentes	Pai com Covid recebeu uma ligação informando que ele estava na UTI, mas até agora não teve mais informações. Mãe está internada no Huoc desde o dia 03/03/2021, sem informações do estado da esma	Setor Superintendência Médica
	Qualidade da Alimentação	Sou colaboradora venho aqui tentar com o setor responsável verificar por que a alimentação especialmente o almoço que vem é de pior qualidade.	Setor Nutrição
	Resultado da Biopsia	Quando chegou à unidade só tinha os da mama, mas devido a demora nasceu outro tumor na axila.	Setor Marcação de Consultas
	Falta de Medicamentos	Não recebe a medicação e ao questionar os atendentes da farmácia foi informada que não havia a medicação e que não havia previsão para sua chegada.	Setor Farmácia
Solicitação	Consulta Neurologista	Especialidade encontra-se suspensa para marcações de primeira vez na Central de Marcação	Setor Acolhimento

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

Gráfico 4.2 Manifestações por Área\Assunto Ouvidoria HUOC



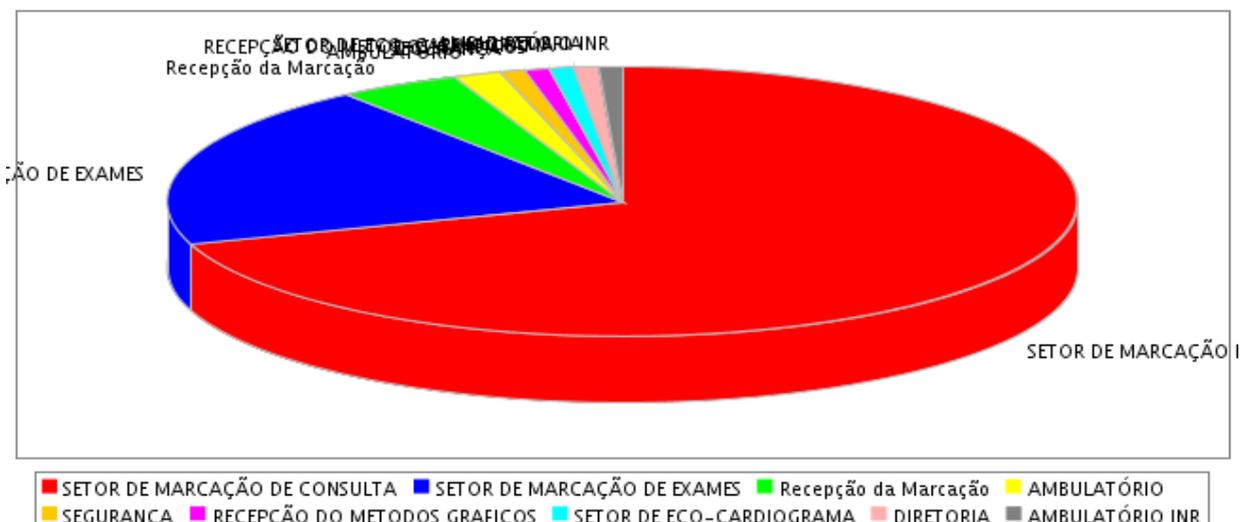
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE

Denúncia	Dobra de Plantão	Como vocês permitem que os funcionários trabalhem nos plantões passando de 24 horas exaustivas e fiquem no hospital por até 48h ou mais trabalhando com riscos permanentes de erros e despreparo para atenção ao paciente	Setor Marcação Consultas
Elogio	Tratamento durante Internação	Elogiar e Agradecer o Acolhimento a equipe do 5 Andar.	Diretoria
Reclamação	Marcação de Consulta Reincidente	Fez cateterismo, angioplastia e colocou Stent cardíaco. Chegou em estado grave recebeu alta.	Setor Marcação de Consulta
	Marcação Exames Reincidente	O cidadão relata que está há mais de 20 dias tentando agendar o exame: eletroencefalograma	Setor Recepção Marcação
	Dificuldade de Atendimento	Dificuldades de Atendimento de contato no Ambulatório	Setor Ambulatório INR
	Erro Marcação de Exames	Erro na Marcação de Exame.	Setor Marcação de Métodos Gráficos
Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas e todos os procedimentos	Marcação e Remarcação de Consultas, Retorno Consultas, Marcação de Exames, Marcação de Procedimentos, Primeira Consulta, Revisão de Marca passos, Avaliação para Implantação de Marca passos REINCIDENTES	Diversos Setores

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

Ouvidorias têm como pilares: Participação Social, Gestão Pública e Controle Interno em uma Instituição Pública. Trabalha interligada institucionalmente com o Controle Interno, Correição e Auditoria de acordo com as normatizações estaduais,

Demonstram-se através dos quadros e dos gráficos deste relatório mensal, os pontos sensíveis e recorrentes das demandas registradas na Rede de Ouvidorias\UPE no mês de abril de 2021, para providências a serem adotadas.

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.

Salienta-se que Resolutividade, não se traduz pelo tratamento\retorno do parecer do gestor a uma demanda, e sim a resolução do problema demandado.

Atestam-se nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar a reincidência de algumas manifestações que precisam ser analisadas pelos gestores para melhor atendimento aos usuários.

Dificuldades de Marcação de Consultas e todos os procedimentos médicos	Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas, Procedimentos e Exames, através dos 0800, linhas telefônicas sempre Congestionadas, ou ninguém Atende. Mau Atendimento aos Usuários por Atendimento e Vigilantes Terceirizados. Marcação e Remarcação de Consultas, Retorno Consultas, Marcação de Exames, Marcação de Procedimentos, Primeira Consulta, Revisão de Marca passos, Avaliação para Implantação de Marca passos
--	--



Ouvidoria não é somente um canal para Reclamação e Denúncia, as normatizações estabelecem a participação da Ouvidoria em propostas de ações de melhorias para a instituição, através das análises de seus pontos fracos e recorrentes nas naturezas das demandas.

Ratifica-se também a importâncias das naturezas das manifestações: Elogio, Solicitação e Sugestão.

Os Gráficos demonstrativos dos encaminhamentos **setores** 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.

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, 30 abril de 2021

Maria do Rosário Lappenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI