

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Maio 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	8	14,8	2	34,7	7	12,9	14	25,9	22	40,7	1	1,8	54	21,6
Ouvidoria CISAM	2	8,3	2	8,3	-	-	18	75	2	8,3	-	-	24	9,6
Ouvidoria HUOC	1	1,8	1	1,8	-	-	29	54,7	22	40,7	-	-	53	21,2
Ouvidoria PROCAPE	1	0,8	-	-	-	-	4	3,3	114	95,8	-	-	119	47,6
TOTAL GERAL	12	4,8	5	2	7	2,8	65	26	160	64	1	0,4	250	100

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

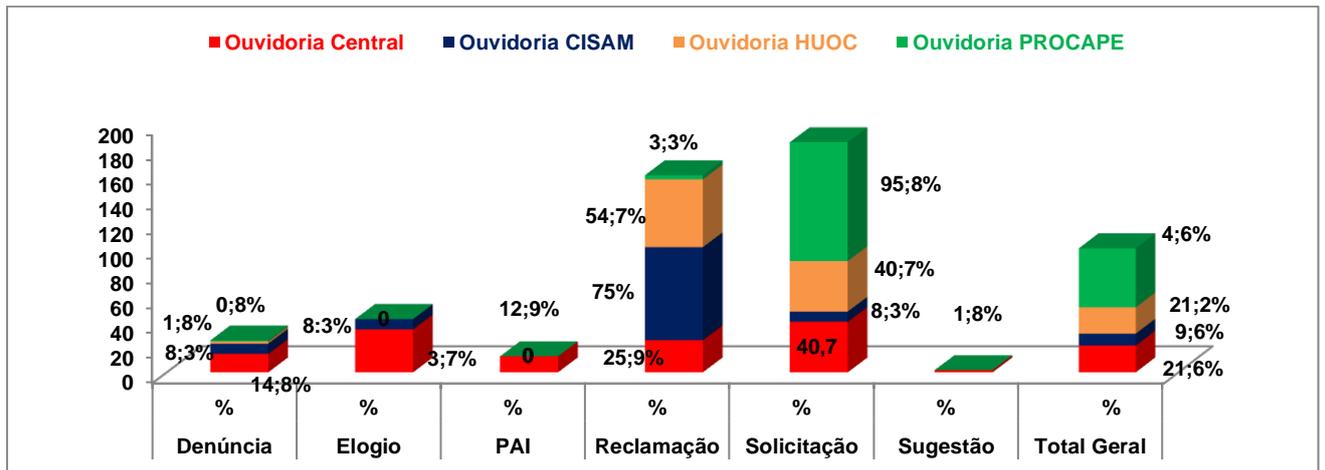


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Maio 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	54	51	94,4	5,6
Ouvidoria CISAM	24	23	95,8	4,2
Ouvidoria HUOC	53	39	73,5	26,5
Ouvidoria PROCAPE	119	2	1,6	98,4
TOTAL GERAL	250	115	46	57

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

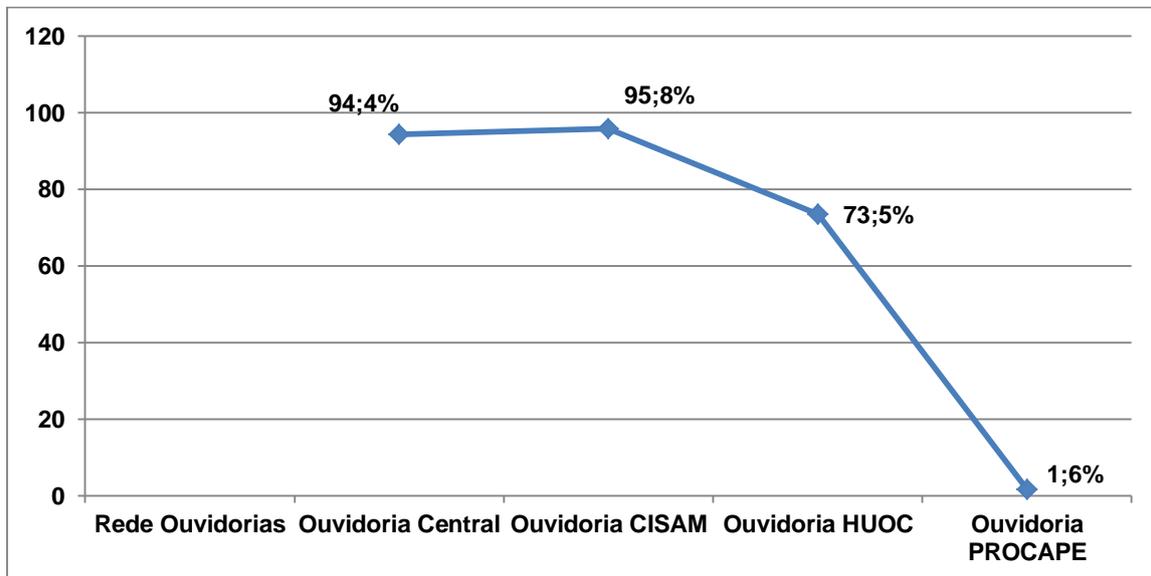


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Programa de Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva da Secretaria de Saúde de Recife COREMU	Residência Multiprofissional em Urgência, Emergência e Trauma do Hospital Getúlio Vargas ? COREMU UPE (PERFIL HOSPITALAR)	Pedido Atendido\IAPE\Concursos
Quantitativo de Biólogos	Solicito a relação de profissionais Biólogos.	Pedido Atendido RH\Reitoria
Quantitativo Dentista Complexo Hospitalar	Com suas respectivas carga horária (20, 30 ou 40h) e tipo de vínculo. - Se há dentistas cedidos do Estado ou outra.	Pedido Atendido RH
Pedidos de Documentação	Consumo (quantitativo) de materiais hospitalares e	Pedido Atendido HUOC

	medicamentos durante o ano de 2020.	
Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD	Os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Pernambuco já realizaram a nomeação dos seus encarregados pelo tratamento de dados pessoais?	Pedido Atendido RH
COVID -19	Acesso à Informação, planilha com dados referentes à quantidade de servidores.	Pedido Atendido RH
DOCUMENTO COMPROBATÓRIO DE RESIDÊNCIA	BONUS REGIONAL se fazia necessário que o mesmo preenchesse vários requisitos, pois como se depreende da própria nomenclatura, o BÔNUS é para candidatos que residem em uma determinada região.	Pedido Atendido PROGRAD

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

4. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes\Rede UPE Mês Maio 2021

Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Maio 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Matrícula REINCIDENTE	Matrícula Curso de Medicina, inclusão regional.	Parecer emitido pela Gestão
	Bônus 10%	Inclusão regional, para os cursos de medicina.	Parecer emitido pela PROGRAD
	Estágio Presencial Pandemia	Os estudantes de medicina, odontologia e enfermagem podem fazer seus estágios obrigatórios de forma presencial, e nós da educação física?	Parecer emitido pela Gestão
	Campus Camaragibe	Há mais de um ano venho denunciando o abandono do terreno da FOP, que fica no km 2 da Estrada de Aldeia,	Parecer emitido Gestão FOP
Elogio	Atendimento PRODEPE	Todos foram super educados, prestativos, pacientes, proativos e resolutivos.	Encaminhado ao RH

Reclamação	Diploma	Gostaria de pedir celeridade nesse processo do carimbo.	Parecer emitido pela PROGRAD e Campus Petrolina
	Mau Atendimento	Quando procuramos o RH de uma instituição, procuramos porque estamos precisando, temos algum problema...	Parecer emitido pela Ouvidoria do PROCAPE
	Estágio	Minha nota de estágio ainda não entrou!	Parecer emitido pela Graduação POLI
	COVID 19	Servidores ambiente hospitalar serão vacinados contra COVID-19?	Parecer emitido pela Ouvidoria do HUOC
	Emissão de Diploma	Diploma da graduação de Pedagogia Na UPE de Petrolina-Pe. Desde o mês de fevereiro de 2020.	Parecer emitido pela PROGRAD e Campus Petrolina
Sugestão	Criação Curso	Cursos de licenciatura sejam ofertados na UPE Recife	Encaminhado à PROGRAD

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

Gráfico 4 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria Central

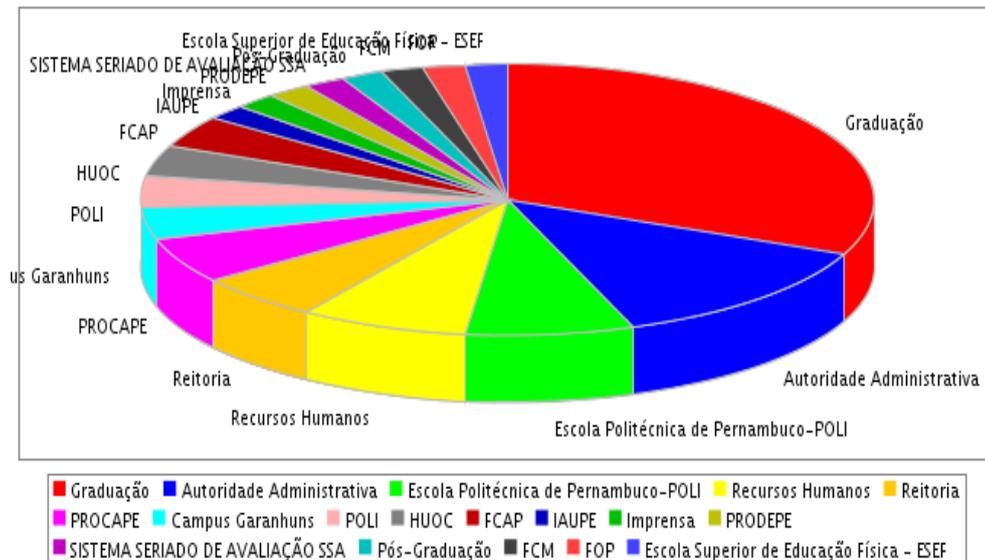


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar Mês de Maio2021

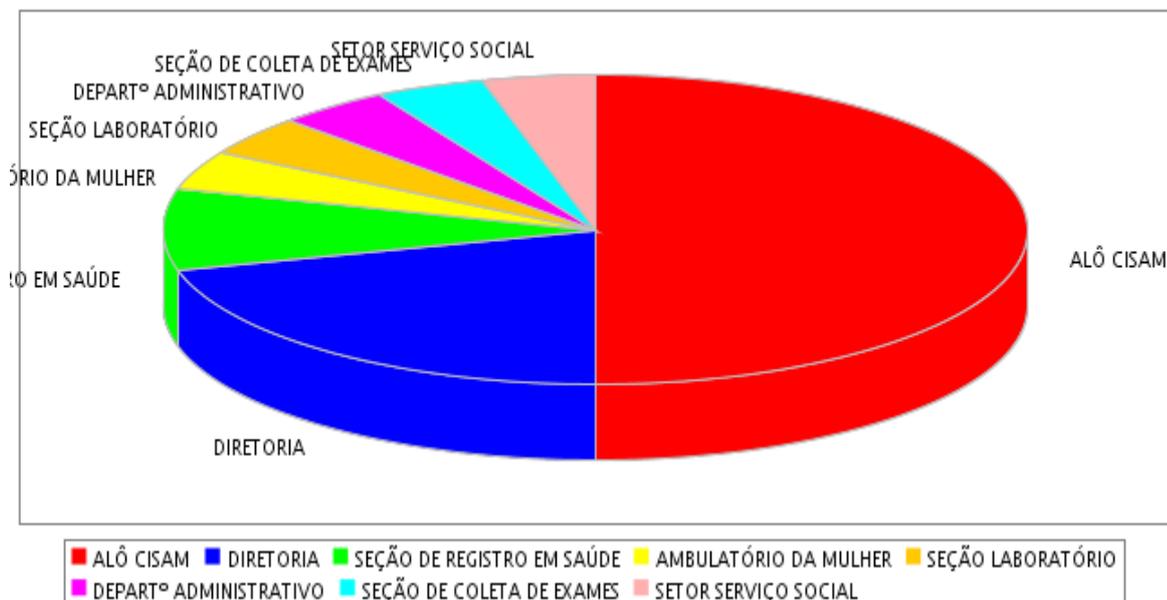
Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Denúncia	Agressão física e verbal	Paciente demonstrando muita irritação, nervosismo e desestabilizada, com tom de voz alterado, saía e retornava na sala com a profissional médica em atendimento, mostrando um papel onde queria que fosse atendida naquele dia.	Setor Administrativo
	Mau Atendimento	Só "faria o teste caso eu ou alguém da minha família fosse procurar o prontuário dele, pois ela não iria perder tempo procurando".	Diretoria
Elogios	Bom Atendimento	Recebemos na Ouvidoria servidora Gerente do Ambulatório da Mulher que relata satisfação na forma de atendimento das funcionárias	Setor Registro em Saúde

Reclamação	Marcação Consultas	Relata que não consegue atendimento telefônico. Informa que durante um dia fez mais de 100 ligações e os números	Setor Alô CISAM
	Infraestrutura	Sei que o CISAM está com sua capacidade máxima de lotação, mas, venho destacar alguns pontos negativos e positivos que visualizei e presenciei nesta permanência nesta unidade de saúde que é referencia no estado de Pernambuco;	Diretoria
	COVID 19	Gestantes não acompanhadas por conta da pandemia, sendo que na LEI Nº 11.108, DE 7 DE ABRIL DE 2005 é obrigação da maternidade a permissão de um acompanhante.	Setor Serviço Social
	Servidores Terceirizados	Durante um pedido de informação a respeito de um exame no setor de coleta do Ambulatório, fui hostilizado pela equipe da recepção do setor (funcionários terceirizados).	Setor Coleta de Exames
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

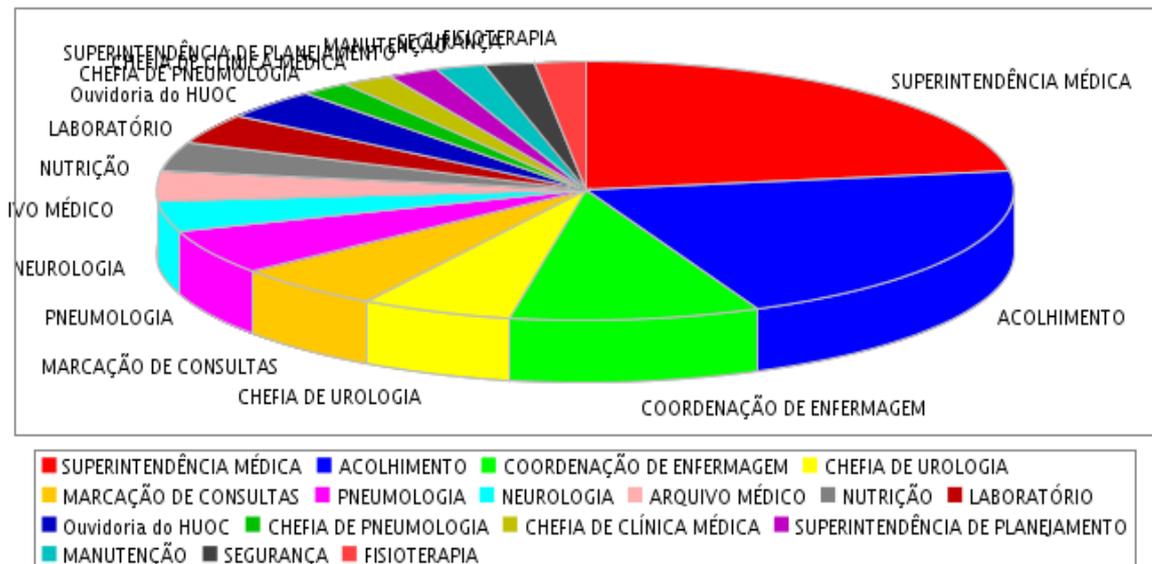
Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC

Denúncia	Dieta Negligenciada	Negligencia nos procedimentos das dietas, e tratando mal os outros colaboradores que o caso dela não gosta.	Setor de Nutrição
Elogio	Fonoaudiologia	A usuária relata que seu trabalho está sendo muito bom e o neto da paciente está tendo uma evolução muito boa em seu tratamento e também no seu desempenho escolar.	Setor Fisioterapia
Reclamação	Alta Médica	O usuário é paciente do CEON e teve que ficar internado no Huoc após consulta com seu médico. Recebeu alta, dada por uma médica que segundo o paciente estava sem o jaleco e sem identificação,	Superintendência Médica
	Coleta de SWAB	Coleta não respeitou o momento do paciente, tanto que acabou por fazer o mesmo sangrar pelo nariz.	Setor Coordenação de Enfermagem
	FALTA DE INFORMAÇÃO SOBRE PACIENTE	paciente na UTI com covid a mesma faz tratamento oncológico no HUOC devido uma falha de comunicação não tivemos notícia da paciente,	Superintendência Médica

	COVID 19		
	AGRESSÃO A FUNCIONÁRIO	A funcionária lotada no setor de Laboratório relata que uma paciente a qual disse ser portadora de deficiência queria entrar na fila de prioridades e ser atendida com rapidez mesmo sem apresentar laudo comprobatório.	Setor Gerência de Laboratório
	PRONTUÁRIO NÃO LOCALIZADO	Ausência de prontuário no atendimento médico.	Setor Arquivo Médico
	COVID 19	Demora no recebimento de resultado de teste de covid.	Setor Laboratório
Reclamação	Procedimento Cirúrgico	Cirurgia não foi realizada por, segundo o paciente, a médica ter falado que o material era de baixa qualidade.	Superintendência Médica
	Abastecimento de Água	Falta de água no banheiro do centro de infusão, pois é um problema recorrente.	Setor Manutenção

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

Gráfico 4.2 Manifestações por Área\Assunto Ouvidoria HUOC



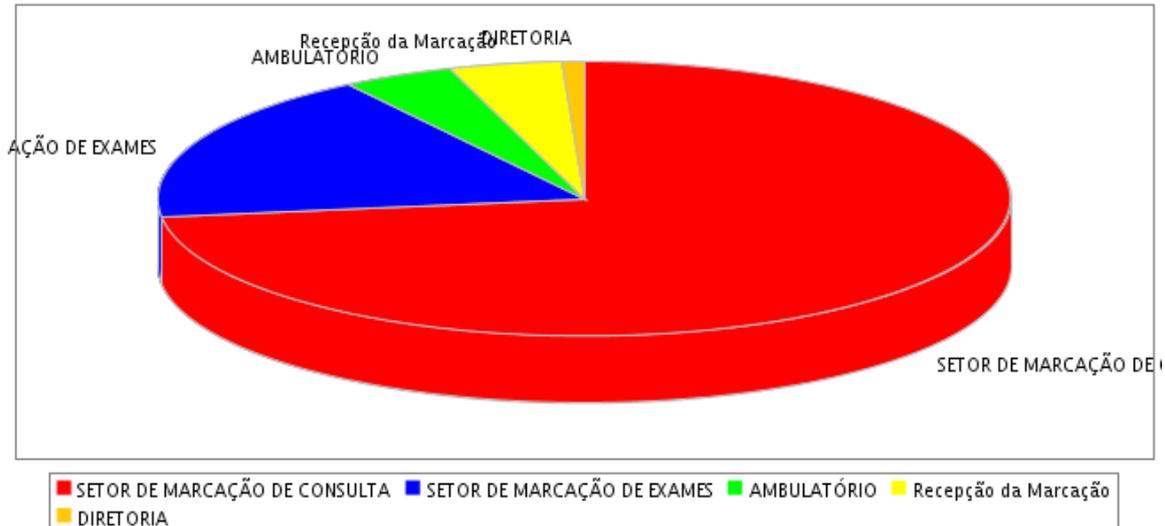
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE

Denúncia	COVID -19	Setor de pacientes cirúrgicos no 7 andar fica a uti de pacientes que sai do bloco cirúrgico, após cirurgia	Diretoria
Reclamação	Marcação de Exame	Informa que tem aneurisma da aorta e precisa realizar um exame.	Setor Recepção de Marcação Exames
	Marcação de Exame	Exames venceram, e que precisaria marcar um retorno para o médico que está o acompanhando. Ao tentar marcar, foi informado que procurasse a Ouvidoria, pois não conseguiria fazer isto na recepção do local.	Setor Recepção de Marcação Exames
	Dificuldades em Marcar Consultas	Cidadã alega que há mais de dois anos não consegue agendar uma consulta com um cardiologista.	Setor Recepção de Marcação
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

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

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
--	--

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.

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 Maio de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI