

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações setembro 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	10	18,8	-	-	5	9,4	23	43,4	15	28,3	-	-	53	17,2
Ouvidoria CISAM	-	-	6	12,2	-	-	17	34,9	26	53,0	-	-	49	16,0
Ouvidoria HUOC	-	-	3	5,3	-	-	35	62,5	18	32,1	-	-	56	18,3
Ouvidoria PROCAPE	1	0,6	1	0,6	-	-	5	3,3	141	95,2	-	-	148	48,3
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>11</b>	<b>3,5</b>	<b>10</b>	<b>3,2</b>	<b>5</b>	<b>1,6</b>	<b>80</b>	<b>26,1</b>	<b>200</b>	<b>65,3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>306</b>	<b>100</b>

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

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em setembro 2021

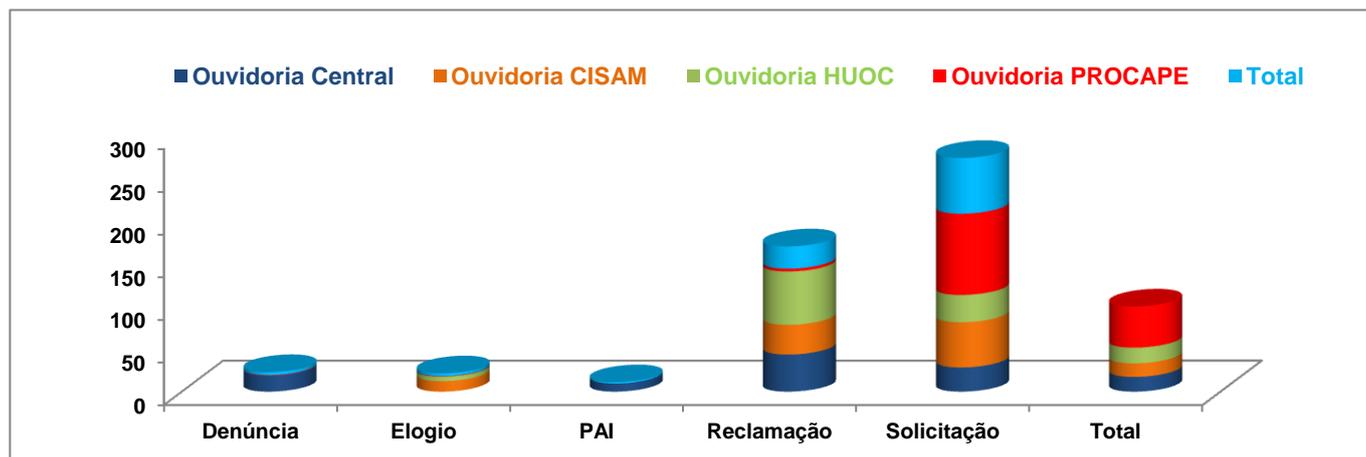


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	53	53	100	-
Ouvidoria CISAM	49	44	89,8	10,2
Ouvidoria HUOC	56	39	69,6	30,4
Ouvidoria PROCAPE	148	6	4,0	96,0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>306</b>	<b>142</b>	<b>46,4</b>	<b>53,6</b>

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

### 2.1 Gráfico: Resolutividade das Manifestações em setembro 2021

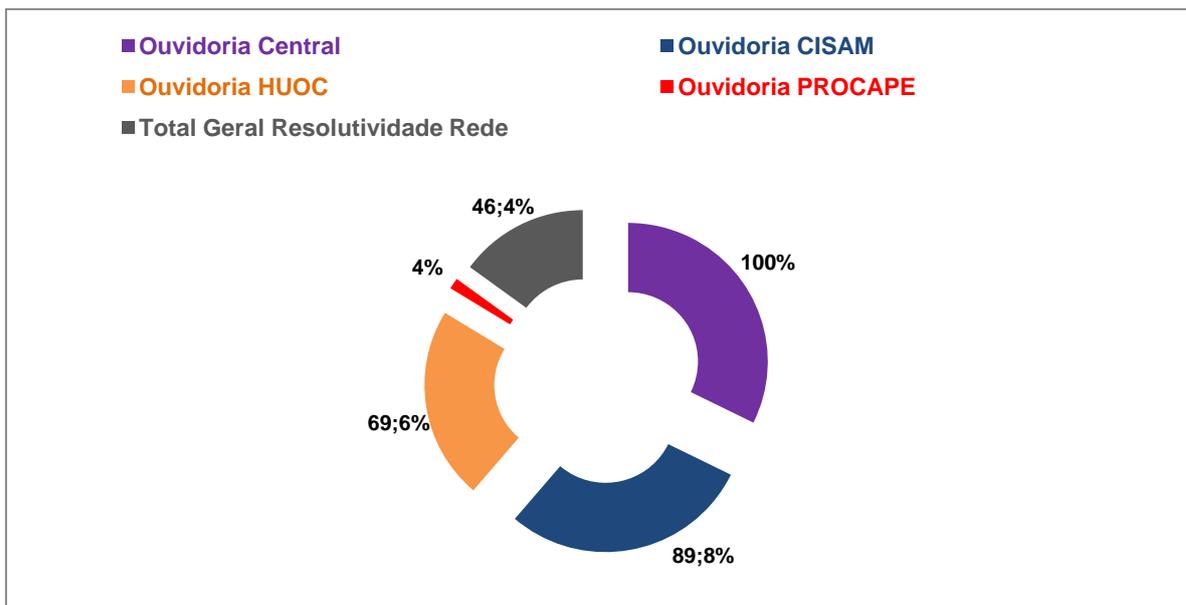


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Dados Pessoais	"Solicito a relação de todos os cadastros no governo do estado de Pernambuco que contenha meu nome, meu cpf e outros dados pessoais."	Parecer NCTI
Dados Pessoais	"Solicito acesso aos dados pessoais que o Governo de	Parecer NCTI

	Pernambuco detém sobre mim	
Carga Horária	Carga horária semanal cumprida pelos assistentes sociais do serviço público estadual do estado de Pernambuco	Recursos Humanos
Recurso	Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE Nº do protocolo pedido de Acesso: 202184257 Os site informado para busca não tem as informações solicitadas! <a href="http://www.upe.br/petrolina/">http://www.upe.br/petrolina/</a> Por	Autoridade Administrativa
Recurso Segunda Instância	Recurso de 2ª Instância recebido através da OGE Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: 202189906 Nº do protocolo pedido de Acesso: 202184257 "	Autoridade Hierarquicamente Superior

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

#### 4. Quadro: Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes\Rede UPE setembro 2021

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

Análise Manifestações Setembro \ 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Docente	Postura Docente recém-contratado perante disciplina e sala de aula	Coordenação Graduação Unidade
	Docente	Postura Docente perante os professores. Abuso moral	Coordenação Graduação Unidade
	Docente Oito registros	Postura Docente perante disciplina e sala de aula	Coordenação Graduação Unidade
	Eleição para coordenadores Unidade	Solicitamos a quem de direito, esclarecimentos de dúvidas.	Pró Reitoria de Graduação

Reclamação	Marcação de Consulta	Paciente necessita urgente de uma enfermeira e não consegue, por falta de leito.	Ouvidoria do PROCAPE
	Concursos IAUPE	Concurso PCR	CONUPEIAUPE
	Seleção Simplificada UPE	Convocada pela 28 chamada da seleção da saúde. Porém enviei a documentação fora do prazo.	Coordenadoria de Recursos Humanos
Solicitação	Contato	Confirmação de recebimento com abertura do processo acerca de um e-mail que enviei com requerimento e pedido de exoneração.	Coordenadoria de Recursos Humanos
	Reincidentes	Informações sobre cursos Lato e Stricto Sensu, Contato Reitor, Pagamento taxa em atraso do SSA, Informações sobre convênios para estágios Discentes, Mobilidade Acadêmica, Concurso UPE 2017, Convênios Internacionais, Dificuldade acesso SIGA.	Diversos Setores

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

Gráfico 4 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria Central

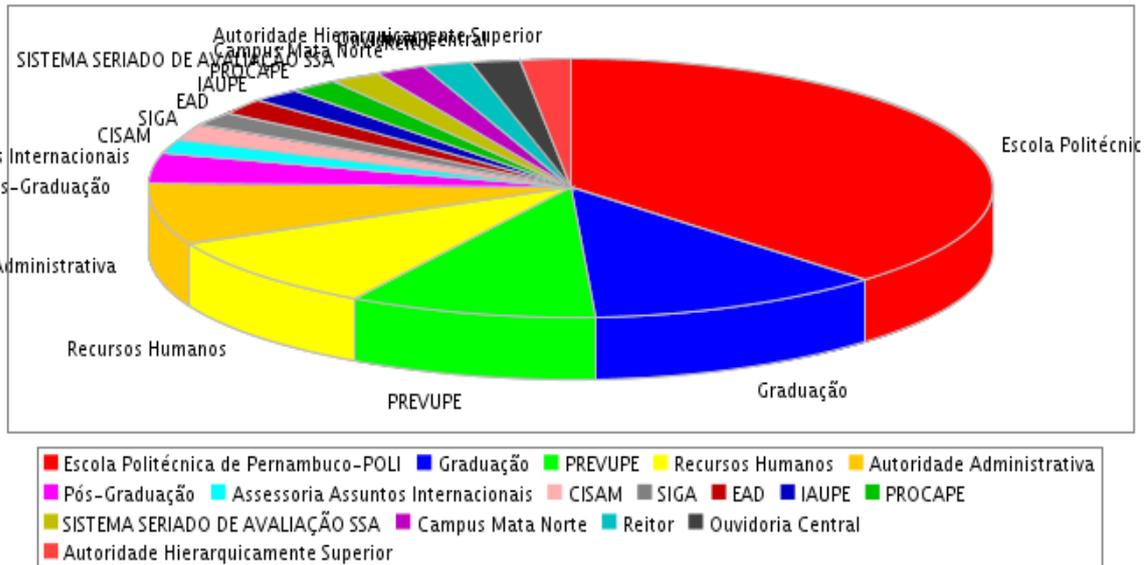


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

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

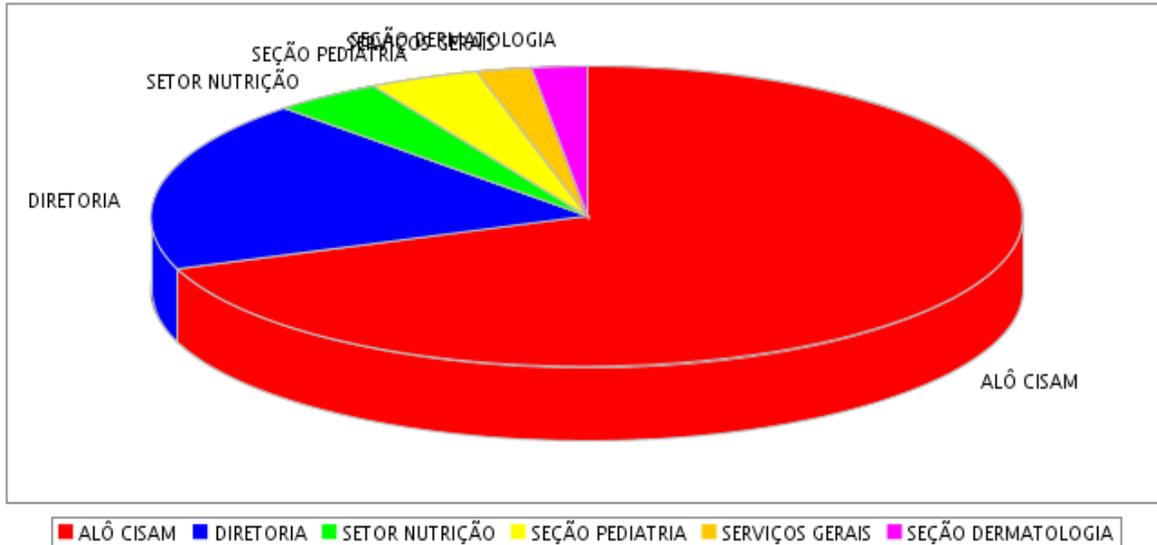
**Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM**

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Elogios	Satisfação ao Atendimento	Atendimento Dra Paula Pediatra, Sr Josenildo pelos serviços prestados à Maternidade, Etsuko, em procurar solucionar as demandas da instituição.  Técnica de Enfermagem Mirian pelo profissionalismo, Equipe do NQSP/ Gerência de Risco/NEP por todo empenho na realização das ações de segurança, Mãe de paciente registra satisfação e elogio à funcionária Lenira , Auxiliar em Enfermagem, lotada no setor de Pediatria.	Diretoria, Setor de Pediatria,
	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM	Marcação de Consultas Cirurgias e outros procedimentos, telefones estão o tempo todo ocupado.	Alô CISAM,
Reclamação	Conduta de Profissional	Servidora diz que está sendo perseguida, humilhada, destrutada devido uns problemas de saúde que ela vem passando.	Diretoria

	Postura Profissional	Profissional agiu de uma forma super grosseira, dizendo em voz alta que não iria atender mais ninguém, que já havia atendido sua cota, que procure uma UPA ou vá para onde quiser!!!	Setor Dermatologia
	Qualidade da Alimentação	O serviço de alimentação é muito fraco, no café da manhã se recebe (1) pão dormido que mostra não ser de um ou dois dias e uma papa rala de maisena para uma pessoa que vai aguardar e aguentar com essa refeição até as 13h.	Setor de Nutrição
	Atraso Cirurgia	Realizar um parto normal por indução, começando a tomar medicamentos de oito em oito horas. Porém ao perceber que a gestante não estava obtendo o resultado esperado pelo medicamento, foi solicitado que a mesma realizasse a cesariana.	Setor Cirurgia
	Dificuldade de Comunicação com Acompanhante e de Paciente.	Questiona a falha na comunicação sobre o estado do RN, não dizem o porquê que vai ficar mais dias	Diretoria
Solicitação	Reincidentes	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM Dificuldade de Marcar Cirurgias	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

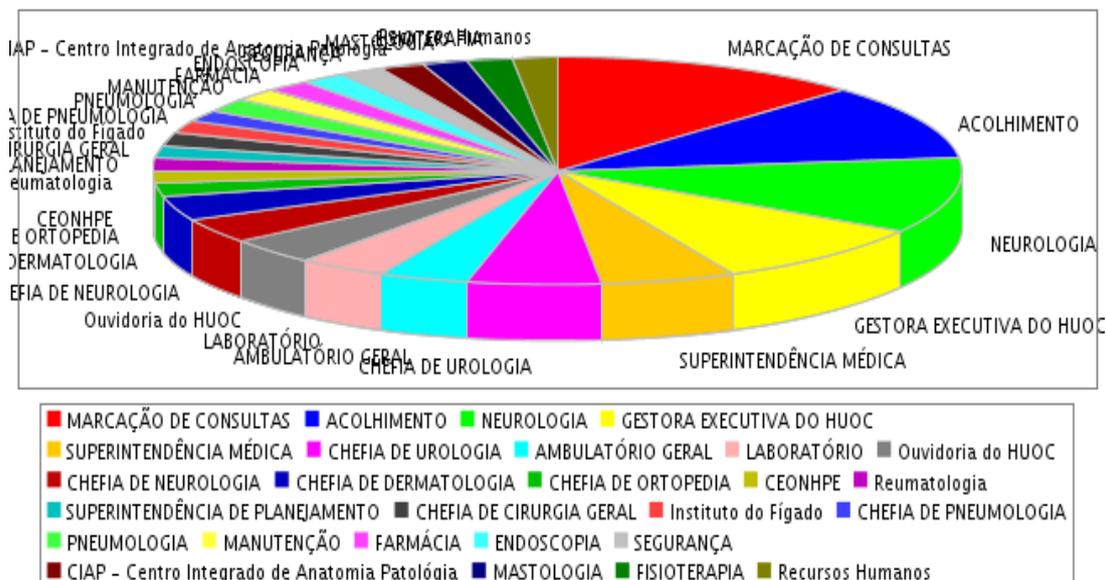
**Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo CruzHUOC**

<b>Elogio</b>	Acolhimento	Gostaria de valorizar que o trabalho acolhendo e ajudando os usuários a resolver seus problemas é muito útil	Setor Gestora Executiva
	Atendimento	Relata que é muito bem atendida no hospital como um todo, pois é muito bem atendida por todos os médicos do Ambulatório, pela QT e sempre foi muito bem atendida e bem assistida.	Setor Gestora Executiva
	Ambulatório GAC	Renata, Sandra Maria e Ionete do Ambulatório do GAC pelo excelente atendimento. Carinho, respeito, apoio, zelo e atenção são as principais características dessas profissionais, que certamente amam o seu trabalho e confortam os pacientes e familiares que estão juntos na luta pela saúde.	Setor CEON
<b>Reclamação</b>	Chefia	O servidor relata que os funcionários são obrigados a abrir o setor mesmo quando não há farmacêutico ainda presente.	Setor de Farmácia
	Atendimento ao Usuário	Orientada a chegar no Huoc às 7:00 horas para atendimento, mas até o momento da abertura desta manifestação, por volta das 10:30 a paciente ainda não tinha sido atendida	Setor de Dermatologia

	Demora em realizar Procedimentos Médicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A cidadã relata que seu pai está a espera de Biopsia de Próstata Guiada por Ultrassonografia a cerca de 4 meses.</li> <li>• Necessita fazer cirurgia de Hérnia Inguinal e está com tudo pronto para fazer a cirurgia e aguarda apenas ser chamado para efetuar exame de Covid. Relata que está desde o dia 01/07/21 com a requisição do PRC.</li> <li>• A cidadã relata que a mais de 6 meses que sua mãe espera para fazer exame de Polissonografia e não consegue marcação.</li> <li>• Desde Outubro venho apresentando problemas no estômago, com muitas crises de dores, onde fiz exames e o diagnostico foi solicitado vários exames de sangue, endoscopia e uma manometria esofágica, esta ultima realizada no dia 22 de Junho.</li> <li>• Demora na chegada dos profissionais da coleta de sangue, pois os mesmos só chegaram a partir das 8 da manhã do dia 24/09/2021..</li> </ul>	<p>Chefia de Urologia</p> <p>Setor de Cirurgia Geral</p> <p>Superintendência Médica</p> <p>Instituto do Fígado</p> <p>Setor de Laboratório</p>
	Demora na entrega de Exames	Relata que a cerca de 1 mês fez o procedimento de coleta do material para que possa prosseguir com seu tratamento no CEON.	Setor Integrado de Anatomia Patológica
<b>Solicitação</b>	Reincidentes	Dificuldades de Marcação Remarcação de Consultas e Diversos tipos de Exames e Procedimentos, Mau Atendimento Médico e Burocrático, Prontuários não encontrados para realização de Consultas, Adiamento de Cirurgias por diversos Motivos, Falta notícias paciente com COVID 19	Diversos Setores

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

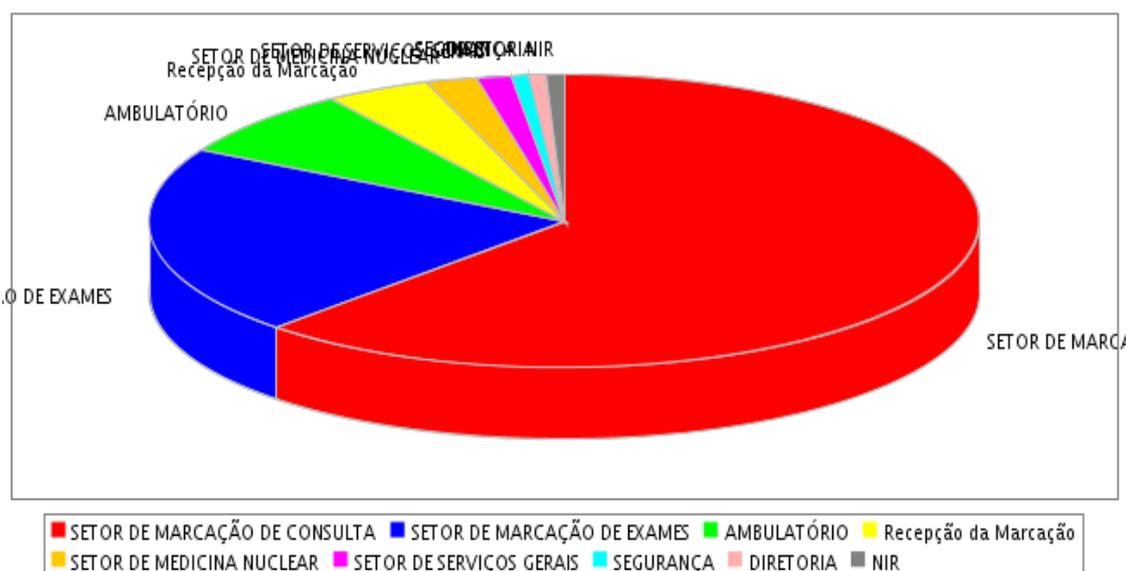
**Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares/PROCAPE**

<b>Denúncia</b>	Plantões	Enfermeiro tira seus 10 plantões e mais 20 plantões pagos de outros colegas.	Setor Remarcação de Consultas
<b>Elogio</b>	Atendimento	Vigilante Suely pelo bom atendimento dispensado aos Usuários	Setor de Segurança
<b>Reclamação</b>	Dificuldades de Acesso	QUE NÃO CONSEGUE MARCAR EXAME DE SANGUE PELO SITE DO PROCAPE. RECLAMA TAMBÉM DA FALTA DE COMUNICAÇÃO PARA EXPLICAR OS PROCEDIMENTOS PARA MARCAÇÃO	Setor Marcação de Consultas
	Realização de Exames	Não realização de Cintilografia por está acima do peso adequado.	Setor de Medicina Nuclear
	Limpeza e Higienização Reincidente	Serviço de Limpeza e Higienização de funcionário (a) aquém dos demais.	Setor Serviços Gerais

Solicitação	Reincidentes	Marcação de Ecocardiograma, Mapa, Marcação de Consulta, Marcação da primeira Consulta, Marcação de Exames, Consulta Extra, Coleta INR, Revisão de Marca passos, Parecer Cardiológicos etc	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 setembro 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 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](http://www.upe.br).

Recife, 30 setembro de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI