

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Outubro 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	1	4,0	-	-	3	12,0	4	16,0	17	68,0	-	-	25	8,2
Ouvidoria CISAM	-	-	6	9,8	-	-	18	29,5	37	60,6	-	-	61	20,1
Ouvidoria HUOC	2	3,5	2	3,5	-	-	22	38,6	31	54,3	-	-	57	18,8
Ouvidoria PROCAPE	1	0,6	-	-	-	-	8	5,0	151	94,3	-	-	160	52,8
TOTAL GERAL	4	1,3	8	2,6	3	0,9	53	17,4	235	77,5	-	-	303	100

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

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em Outubro 2021

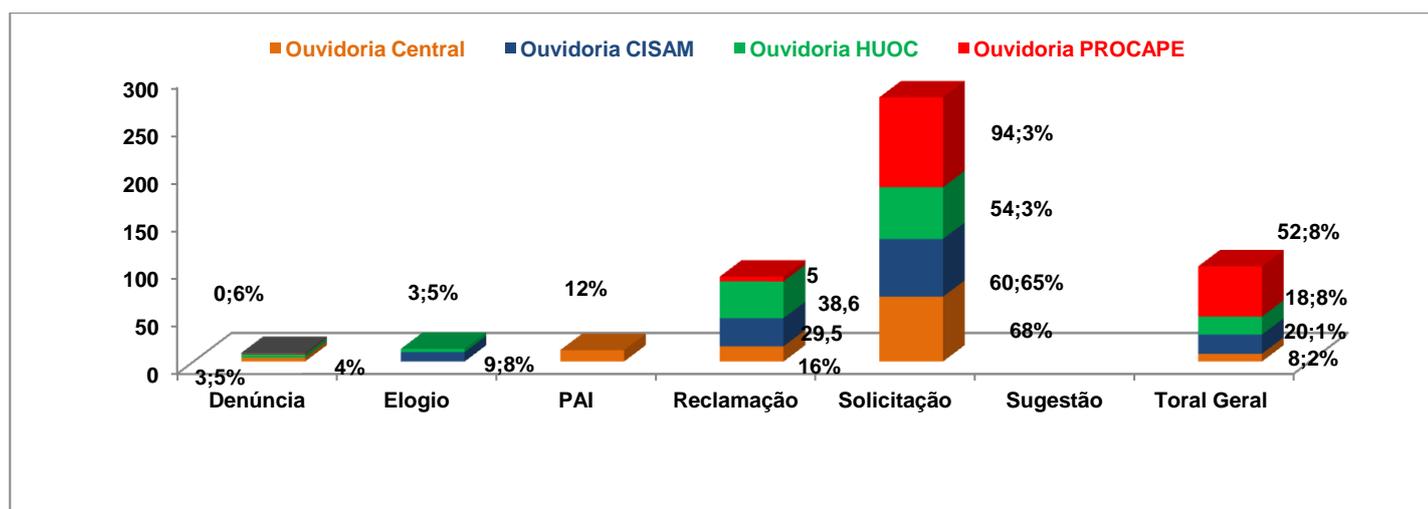


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Outubro 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	25	24	96,0
Ouvidoria CISAM	61	53	86,8
Ouvidoria HUOC	57	34	59,6
Ouvidoria PROCAPE	160	1	0,6
TOTAL GERAL	303	112	36,9

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

2.1 Gráfico: Resolutividade das Manifestações em outubro 2021

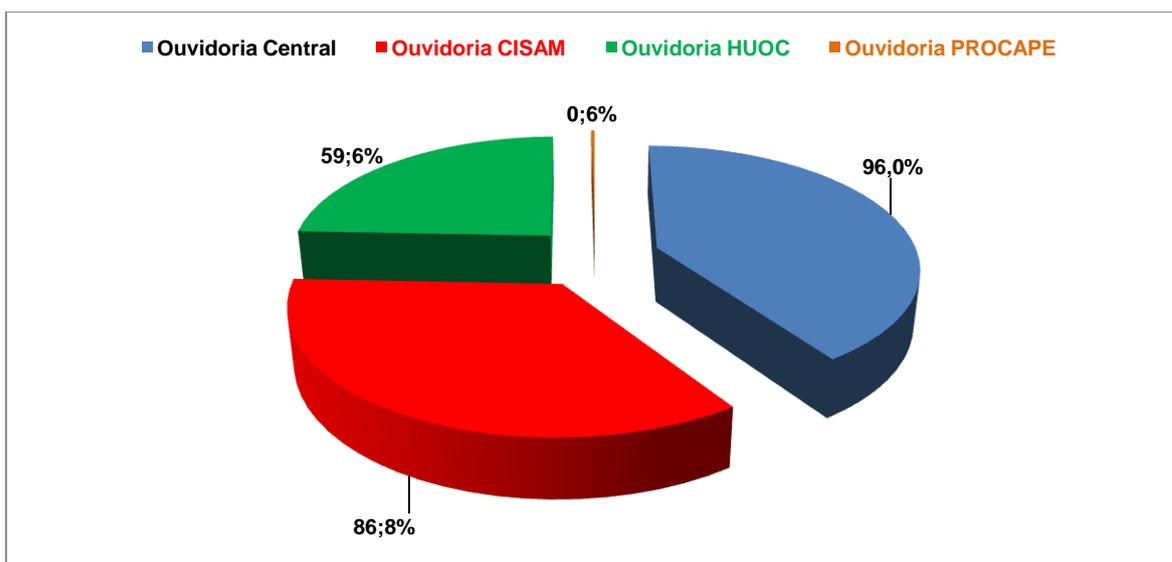


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Pesquisa Científica	Quantas vítimas de violência sexual foram atendidas pelo Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros (CISAM) - UPE	Autoridade Administrativa
Pesquisa Científica	Quantitativo de professores do Ensino Básico e do Ensino Superior, em cada ano, entre 2008 e 2018.	Autoridade Administrativa
Frota Oficial	Frota oficial do governo do Estado (carros, motos, caminhões de todas as secretarias, autarquias, polícia militar, polícia civil, científica e penal), própria ou locada	Autoridade Administrativa

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

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

Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações outubro\ 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Assédio	Venho prestar denuncia de assedio moral.	Coordenadoria de Recurso Humana
Reclamação	Marcação de Consultas	Resultados dos exames no dia 10/10/21 das 07h às 12h e	Ouvidoria PROCAPE
	Dispensa de Disciplinas	Encaminhei um protocolo de dispensa de disciplinas	Coordenadoria de Graduação do Campus
Solicitação	Divulgação Acadêmica	2º Webinar no âmbito do Mestrado em Avaliação Aplicada à Formação nas Profissões de Saúde	Assessoria de Relações Internacionais
	Reincidentes	Concurso 2017, Mobilidade Acadêmica, Emissão de Diploma, Convênio para assinatura de Diplomas, Revalidação de diplomas de Medicina, Marcação de Consultas Complexo Hospitalar,	Diversos Setores

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

Gráfico 4 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria Central

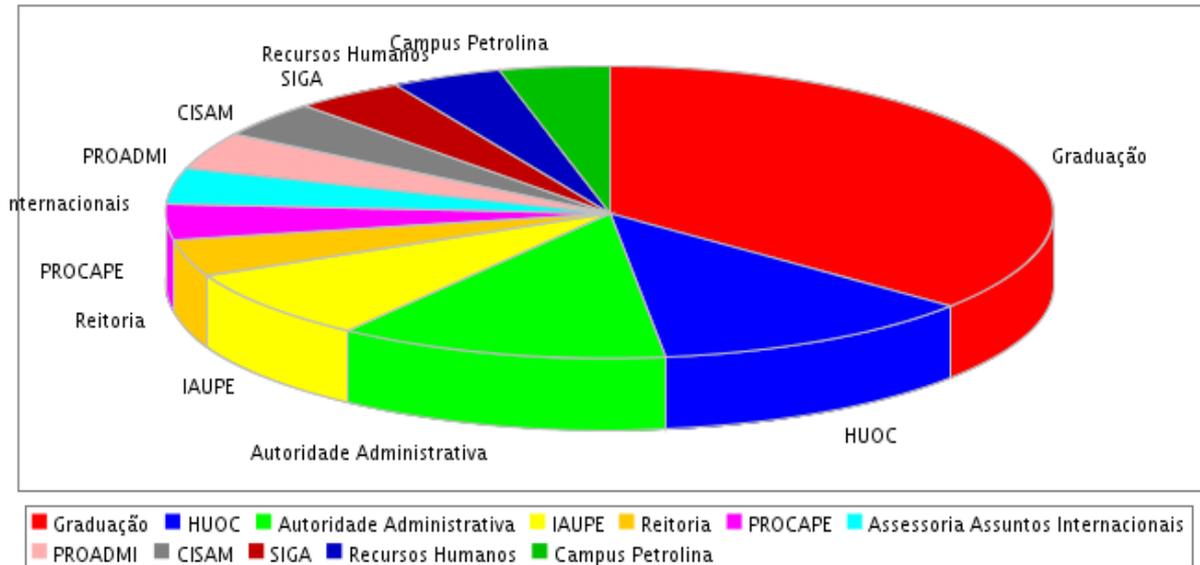


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

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

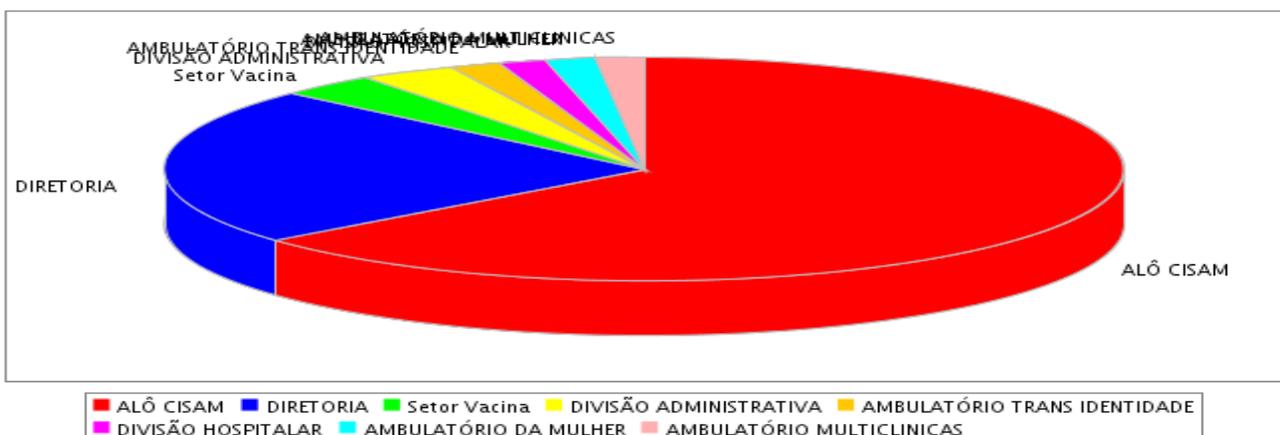
Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Elogios	Agradecimento e atenção ao Atendimento	1.Desde o vigilante até o setor do 2. Encaminhamento, 3. A Ação outubro Rosa,3. 4.Elogio e agradecimento a ação organizada pela equipe da SESMT CISAM , com o tema: "Saúde do Trabalho e os Impactos ocupacionais no bem estar	Encaminhamento Diretoria
Reclamação	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM	Para diversas Especialidades e diversos tipos de Exames	Encaminhamento Alô CISAM
	Demora Atendimento Reincidente	Está desde às 6:30 com o seu neto no Cisam, aguardando a aplicação da vacina contra HPV. Foi orientada que a vacinação começaria às 7h	Setor Vacina
	Atendimento não Realizado	A cidadã reclama que já compareceu ao CISAM com agendamento marcado por três vezes nas datas.	Setor Ambulatório de Planejamento familiar

	Demora em Diversos Atendimentos	Cidadã reclama da demora no atendimento do CISAM. Alega que desde às 5h da manhã (horário em que foi orientada a comparecer) se encontra nesta unidade a fim de fazer o exame de mama, a mamografia e até agora os médicos não chegaram no local	Diretoria
	Demora Assistência à Saúde	Cidadã relata que precisou de um atendimento de emergência na unidade Cisam, pois a cunhada de 7 meses estava apresentando risco de perder o seu bebe	Diretoria
	Esclarecimentos sobre Procedimentos	Diz que deu entrada na urgência do CISAM, gestação gemelar 8 meses, 32 semanas; chegou às três horas da madrugada com queixas de dor e histórico de pré eclampsia em gestação anterior; Que foi atendida por um medico não sabe identificar por nome, que pediu exames de sangue e urina e que ficou aguardando o resultado que só saiu às 11 horas foi detectado o que estava ocorrendo??? Porque não ficou sob observação e sendo avaliada para que não chegasse ao que ocorreu, podendo acontecer um problema maior e correndo risco de vida a paciente e os bebes.	Diretoria
Solicitação	Reincidentes	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone Alô CISAM Dificuldade de Marcar Cirurgias Dificuldades de obter informações Diversas.	Setor Alô CISAM Diretoria

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

Gráfico 4.1 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria CISAM



o 4.1 Manifestações por Área\Assunto: CISAM

Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

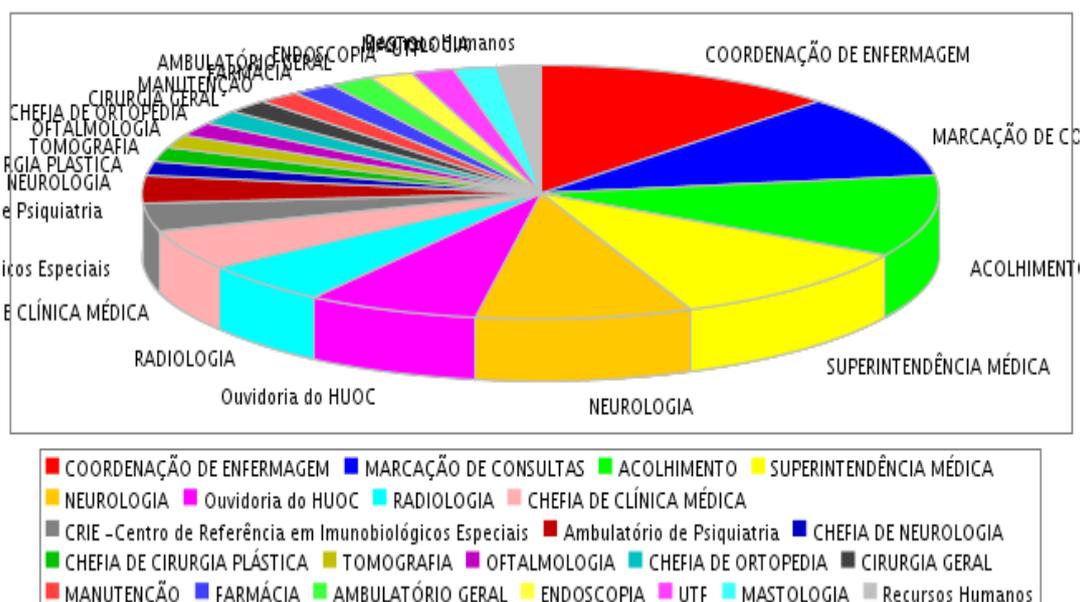
Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo CruzHUOC

Denúncia	Postura Profissional Inadequada	Comportamento Inadequado no horário do Trabalho	Ouvidoria
	Postura Profissional Inadequada	A médica foi desumana comigo ao chamar minha mãe biológica	Superintendência Médica
Reclamação	Vale Transporte VEM	Informa que em setembro ficou sem os créditos no cartão VEM.	Setor de RH
	Extravio de pertence Pacientes	Exames Médicos, Outros objetos de cunho Pessoal.	Setor Coordenação de Enfermagem
	Infra Estrutura	Venda de água mineral no Setor	Setor UTF
	Mau Atendimento Paciente	A cidadã informa que se sentiu desrespeitada por atendimento rude de uma servidora da enfermagem por este paciente estar sem acompanhante.	Setor Coordenação de Enfermagem
	Demora Emissão Laudo	A paciente efetuou exame de Raio X de Tórax no dia 02/09/2021 e necessita de mostrar o laudo Reumatologista, para dar início em sua medicação de infusão	Setor de Radiologia
	Postura Profissional Inadequada Reincidente	Emissão de parecer e laudo com erros dificultando as providências a serem adotadas por familiares.	Setor Superintendência Médica
	Procedimentos Médicos não realizados Pós Covid	Pacientes não realizaram os procedimentos por falta de comunicado estando prejudicados.	Diversos Setores Médicos
	Insatisfação ao Atendimento	Dificuldade de adquirir pareceres médicos para realização de Procedimentos	Setor Superintendência Médica

Solicitação	Reincidentes	Dificuldades de Marcação Remarcação de Consultas e Diversos tipos de Exames e Procedimentos, Falta de Medicamento, Demora na entrega de Exames para realização de Procedimentos,	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

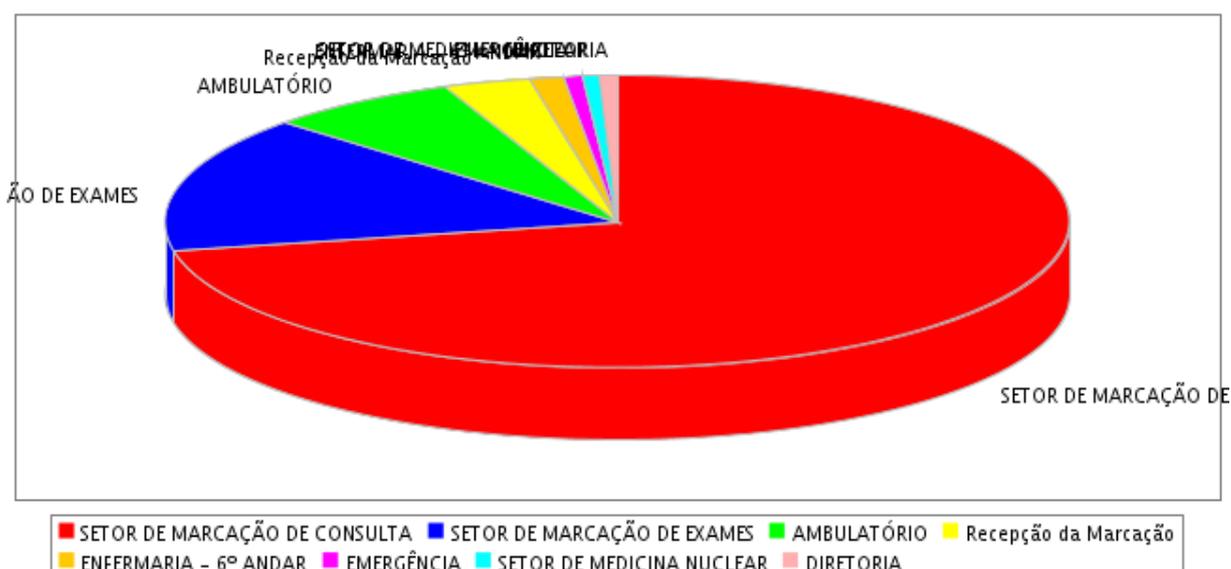
Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE

Denúncia	Postura Profissional Inadequada	MAL TRATADA DRANTE O CATETERISMO RELAIZADO NO DIA 06/10. SEGUNDO A MANIFESTANTE O PROCEDIMENTO FOI FEITO SEM ANESTESIA	Diretoria
Reclamação	Dificuldades de Marcação de Consultas	Cidadã reclama do PROCAPE, pois está tentando marcar consulta para sua mãe há seis meses e não consegue	Setor Marcação de Consultas
	COVID 19	Descumprimento aos protocolos COVID 19 em relação ao Isolamento	Setor Enfermaria
	Postura Profissional Inadequada Reincidente a diversos Atendimentos	Atitude desrespeitosa com pacientes Deficiente	Vários Setores

Solicitação	Reincidentes	Marcação de Consulta, Marcação da primeira Consulta, Marcação consulta de Retorno Marcação de Exames, Consulta Extra, 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 outubro de 2021.

Os Gráficos demonstrativos dos encaminhamentos **setores\áreas** das manifestações registradas sob 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 outubro de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI