

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Novembro 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	3	9,3	2	6,2	4	12,5	10	31,2	13	40,6	-	-	32	9,4
Ouvidoria CISAM	3	7,6	1	2,5	-	-	31	79,4	4	10,2	-	-	39	11,5
Ouvidoria HUOC	1	1,4	2	2,8	-	-	38	54,2	29	41,4	-	-	70	20,7
Ouvidoria PROCAPE	1	0,5	-	-	-	-	10	5,1	185	94,3	-	-	196	58,5
TOTAL GERAL	8	2,3	5	1,4	4	1,1	89	26,4	231	68,5	-	-	337	100

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

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em Novembro 2021

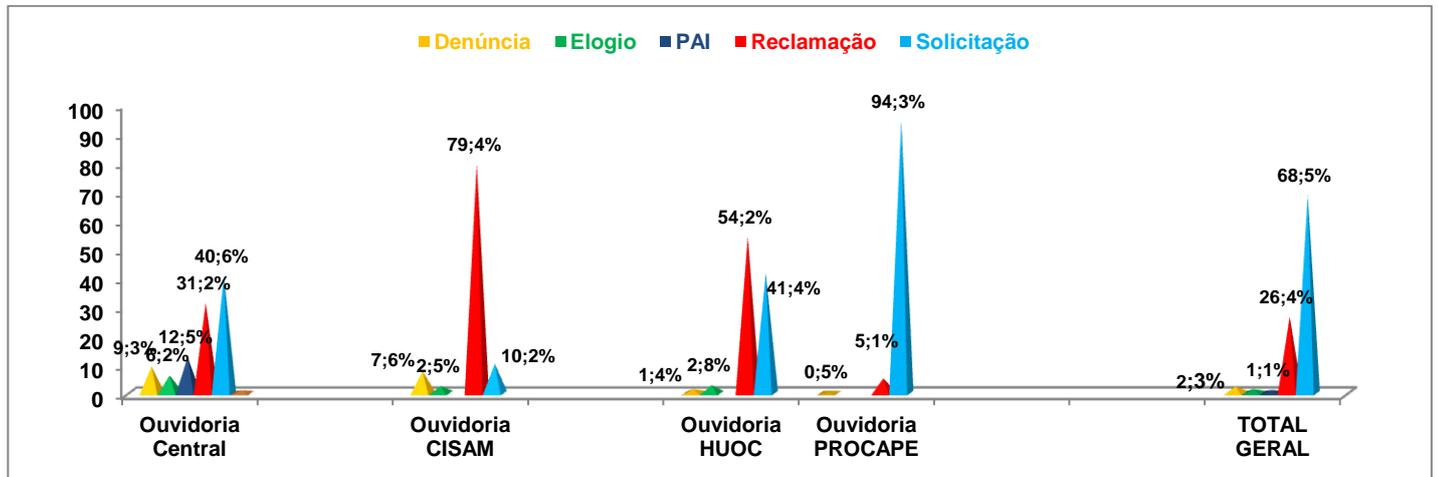


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Novembro 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	32	32	100
Ouvidoria CISAM	39	37	94,8
Ouvidoria HUOC	70	50	71,4
Ouvidoria PROCAPE	196	04	2,0
TOTAL GERAL	337	123	36,4

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

2.1 Gráfico: Resolutividade das Manifestações em Novembro 2021

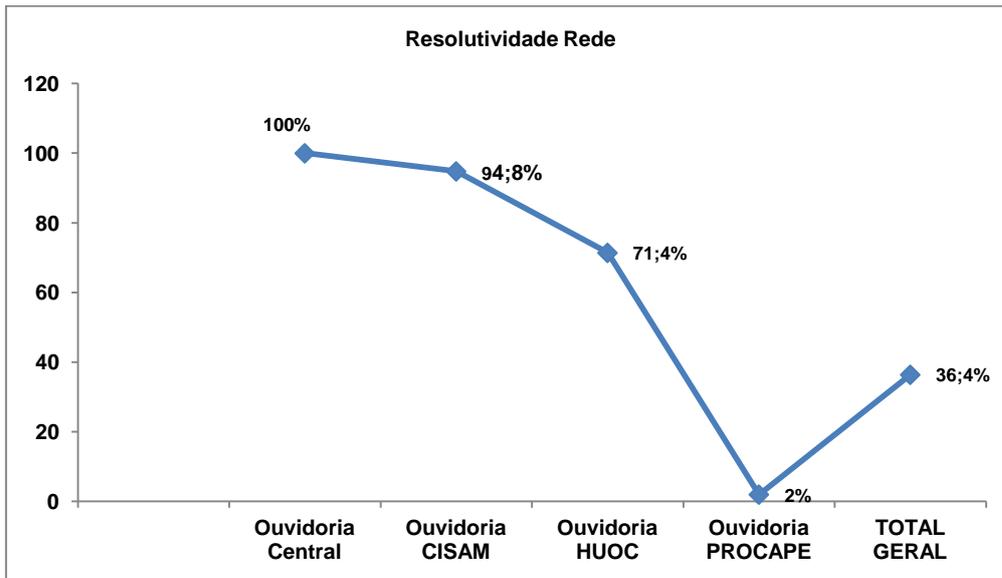


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Pesquisa Científica	Professores do Estado (Ensino Básico e Superior) que receberam licença médica em 2018 devido a transtornos mentais ou comportamentais, ou que receberam licença médica em 2018 devido a diagnósticos referentes ao capítulo V da CID-10.	Autoridade Administrativa
Pedidos de Documentações	Servidores da ativa em 2021 N° de PADs gerados no 1° semestre de 2021 N° de servidores afastados de 01/01/2019 a 31/07/2021(motivo) N°de servidores exonerados de 01/01/2019 a 31/07/2021(motivo) N° de servidores aposentados de 01/01/2019 a 31/07/2021 N° de servidores falecidos gerando pensão por morte de 01/01/ 2019 a 31/07/2021 N° de servidores cedidos (motivos ,para onde foram e de onde vieram) de 01/01/2019 a 31/07/2021 N° de servidores requisitados motivo e por qual /para qual órgão, de 01/01/2019 a 31/07/2021 N° de servidores removidos a pedido de quem e para onde, de 01/01/ 2019 a 31/07/2021? A Receita arrecadada de 01/01/2019 a 31/07/2021 com relação às rubricas de receitas orçamentárias vinculadas. Solicito dados da produtividade (relatório circunstanciado de todas as atividades desenvolvidas de 01/01/2019 a 31/07/2021. Tem servidor que recebe acima do teto constitucional em 2021? Tem servidor aposentado ou pensionista exercendo cargo ou função em	Autoridade Administrativa

	<p>2021? As despesas orçamentárias os gasto exatos com este órgão de 01/01/2019 a 31/07/2021. Os gastos com a folha de pagamentos de pessoal de 01/01/2019 a 31/07/2021? O orçamento geral consolidado de 2020 e 2021. Tem em 2020 e 1º semestre de 2021 restos a pagar (processados e não processados)? As receitas por mutações patrimoniais (se houverem)de 01/01/2019 a 31/07/2021. As receitas derivadas de (se houverem) 01/01/2017 a 31/07/2021 Possui rígido controle de custos e despesas, respeitando os limites orçamentários? Houve reduções de gastos com a folha de pagamento de pessoal a partir de 2014? Tem custos fixos ou esses custos mensais são variáveis? Como fiscaliza os atos administrativos e as condutas dos servidores? N° de veículos(com os nomes dos veículos e o ano de fabricação)em uso e inservíveis da frota no 1º semestre de 2021. Ouve Tomada de Contas Especial em 2017,2018,2019,2020 e 2021? N° de imóveis próprios ou alugados em 2020 e 2021 Tem convênios, acordos ou parcerias com a iniciativa privada em 20107,2018,2019,2020 e 2021? Tem convênios, acordos ou parcerias com órgãos da administração Pública, entes Públicos, Fundações Autarquias Sociedades de Economia Mistas dos Estados , Municípios e com a União? As Receitas Extra orçamentárias de 01/01/2019 à 31/07/2021 As receitas primárias de 01/01/2019 à 31/07/2021 As receitas correntes de 01/01/2019 à 31/07/2021 As receitas Correntes Intra-Orçamentárias de 01/01/2019 a 31/07/2021 As receitas de capital de 01/01/2019 a 31/07/2021 As receitas efetivas de 01/01/2019 a 31/07/2021 As receitas originárias de 01/01/2019 a 31/07/2021</p>	
Gastos Correios	<p>Gostaria de obter informações a respeito dos GASTOS DO GOVERNO ESTADUAL com o CORREIOS nas modalidades de: 1. Carta simples 2, carta registrada, 3. Carta com AR (Aviso de Recebimento) 4. carta registrada</p>	Autoridade Administrativa
Terceiro Setor	<p>Informação sobre os contratos firmados com o terceiro setor através de Organização Social, voltadas para gestão de saúde, bem como as prestações de contas trimestrais. OBS</p>	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 Novembro 2021

Quadro 4: Ouvidoria Central\UPE

Análise Manifestações Novembro\ 2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Docente	Monitores vem se comportando como se fossem os efetivos professores das cadeiras, postando as atividades da sala de aula digital, se manifestando diversas vezes ao longo da aula e cobrando os alunos de forma incisiva sobre as atividades de monitoria.	Gestão do Campus
	Assédio Moral	Solicito através deste, providências a parti de relato enviado à Coordenação de Enfermagem...	Ouvidoria PROCAPE
Elogio	Docente	O professor Oton da FCAP tem dirigido a disciplina de maneira didática e exemplar.	Gestão do Campus
Reclamação	Marcação de Consulta	Retorno e ou cintilografia Tendo em vista as tentativas de marcação sem sucesso,	Ouvidoria PROCAPE
	Emissão diploma	Fiz minha graduação em pedagogia pelo PROGRAPE no	Gestão do Campus
	Docente	Língua Portuguesa. A professora da disciplina coloca o monitor dela pra ministrar as aulas. Até agora não foi dado conteúdo	Gestão do Campus
	Curso de Medicina	Disponer de um bom Hospital Universitário no qual se possam desempenhar as atividades de ensino da forma adequada.	Gestão do Campus

	Docente	Professor substituto ou a resolução do caso da falta de professor para a disciplina de Libras	Gestão do Campus
	PE Conectado	. Há algum número fraudulento se passando pela UPE e oferecendo supostos empréstimos.	Gestão Administrativa do Campus
	Escola de Aplicação	Está com aulas apenas duas vezes na semana, mesmo sendo liberado pelo governador a volta das aulas presenciais normalmente	Gestor Escola
Solicitação	Reincidentes	Revalidação Diploma Médico; Marcação de Exames e consultas, Demora emissão Certificados, Revalidação Diplomas, Transferência <i>ex officio</i> , Inscrição SSA, Concurso Docentes	Diversos Setores

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

Gráfico 4 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria Central\Novembro 2021

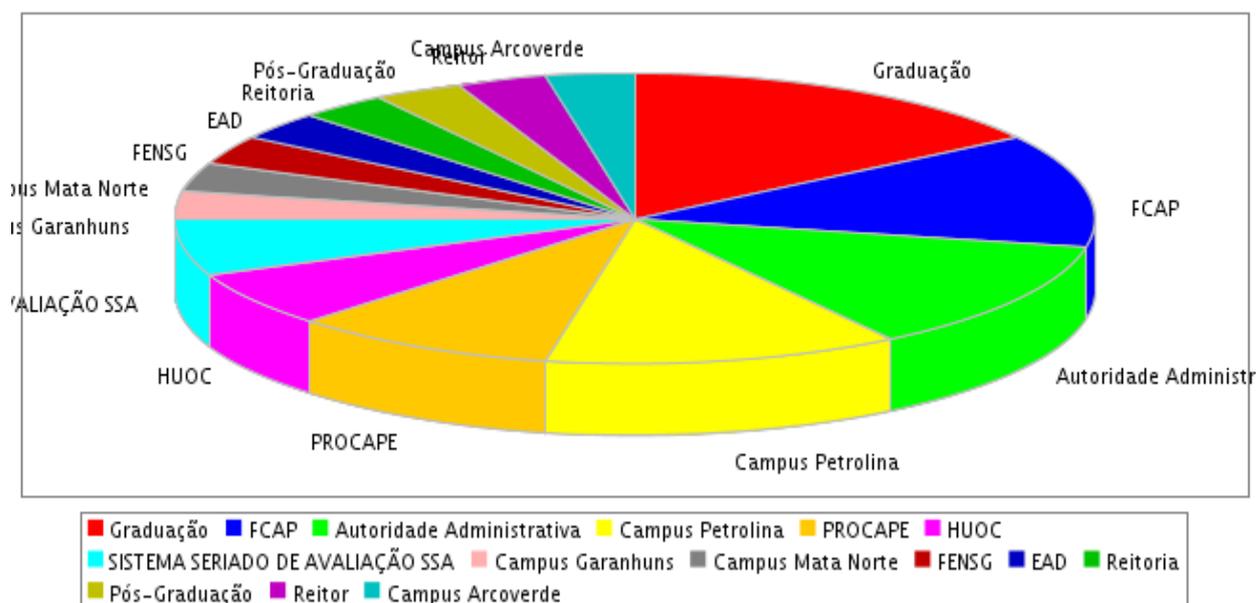


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

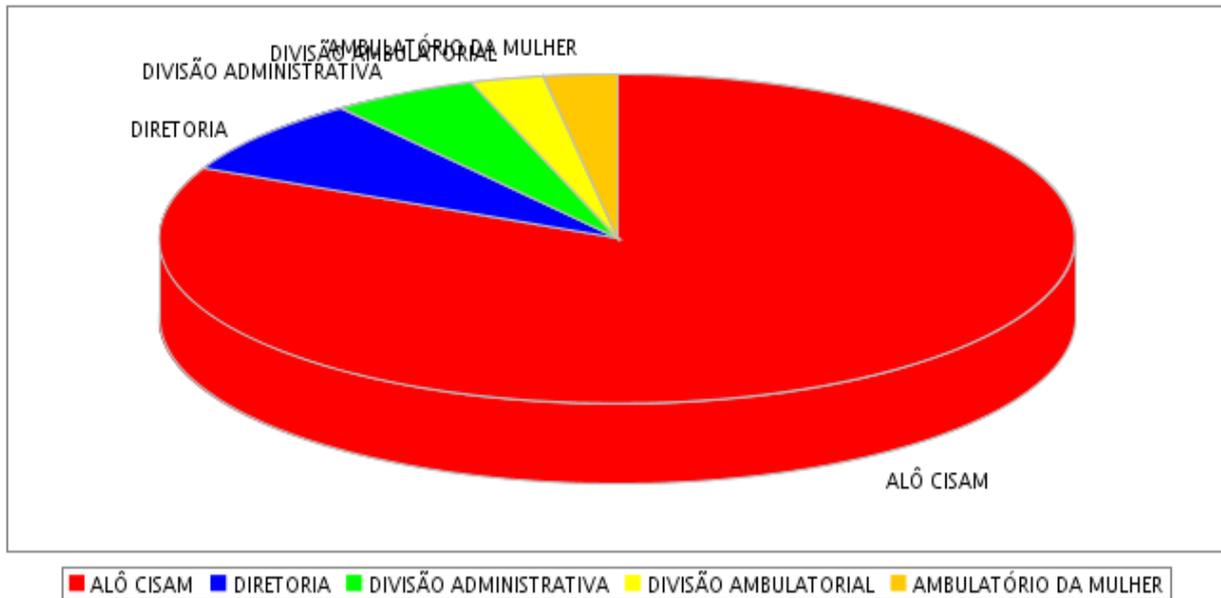
**Natureza e Assuntos das Manifestações Relevantes \Complexo Hospitalar Mês de
Novembro\2021**

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

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
Elogios	Equipe de Profissionais	Registro de Elogio aos profissionais que executaram com grande desempenho o TREINAMENTO DAS 6 METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	diretoria
Denúncia	Prestador de Serviços	Minha esposa se encontra na enfermaria do alojamento e necessitou utilizar o banheiro das gestantes onde foi tomar banho e fazer suas necessidades. Quando se deu conta, viu que havia um homem no andaime da obra externa, a mesma saiu assustada e ao falar na enfermaria, foi revelado por outras pacientes que está ocorrendo isso rotineiramente. O banheiro é aberto e tem visualização para parte externa do CISAM	Setor Divisão Administrativa
Reclamação	Prestador de Serviços	Cidadã reclama do Cisam. Informa que está havendo uma obra do lado de fora do banheiro e os funcionários da obra estão olhando as mulheres pela janela. Relata que, além disso, o banheiro está em condições precárias, sem papel higiênico e bastante sujo. Solicita providências.	Setor Divisão Administrativa
	Conduta Profissional	GOSTARIA DE RELATAR A RECORRENCIAS DAS INTERCORRENCIAS NA SALA DE RECUPERAÇÃO ANESTESICA DE PROBLEMAS QUE INVIABILIZA A OCORRÊNCIA DE CIRURGIAS. A ENFERMEIRA,, QUE POR MUITAS VEZES TRATA OUTROS COM RISPIDEZ, NÃO ENTRA EM CONTATO COM OUTROS SETORES PARA ORGANIZAR A SAIDA DE PACIENTES DA SALA RECUPERAÇÃO PARA QUE OUTROS PROCEDIMENTOS OCORRAM	Diretoria
	Dificuldades de Marcar Consultas	Os telefones 3182-7799 e 0800.081.1108 chamam e ninguém atende ou dá ocupado.	Diversos Setores
	Resultado de exame	Relata que fez uma biópsia e quando foi buscar não estava pronta.	Setor Ambulatório da Mulher
	Falta de Organização ao Atendimento	Os pacientes que estão aguardando atendimento ficam em filas no sol, sem nenhuma organização, sem distribuição de fichas e fila preferencial para idosos, deficientes e crianças de colo.	Setor Ambulatório
Solicitação	Reincidentes	Dificuldade de Marcação, remarcação, retorno Consultas, Dificuldades de Marcação de Exames e diversos Procedimentos	Diversos Setores

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

Gráfico 4.1 Manifestações por Área\Assunto: Ouvidoria CISAM\Novembro 2021



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

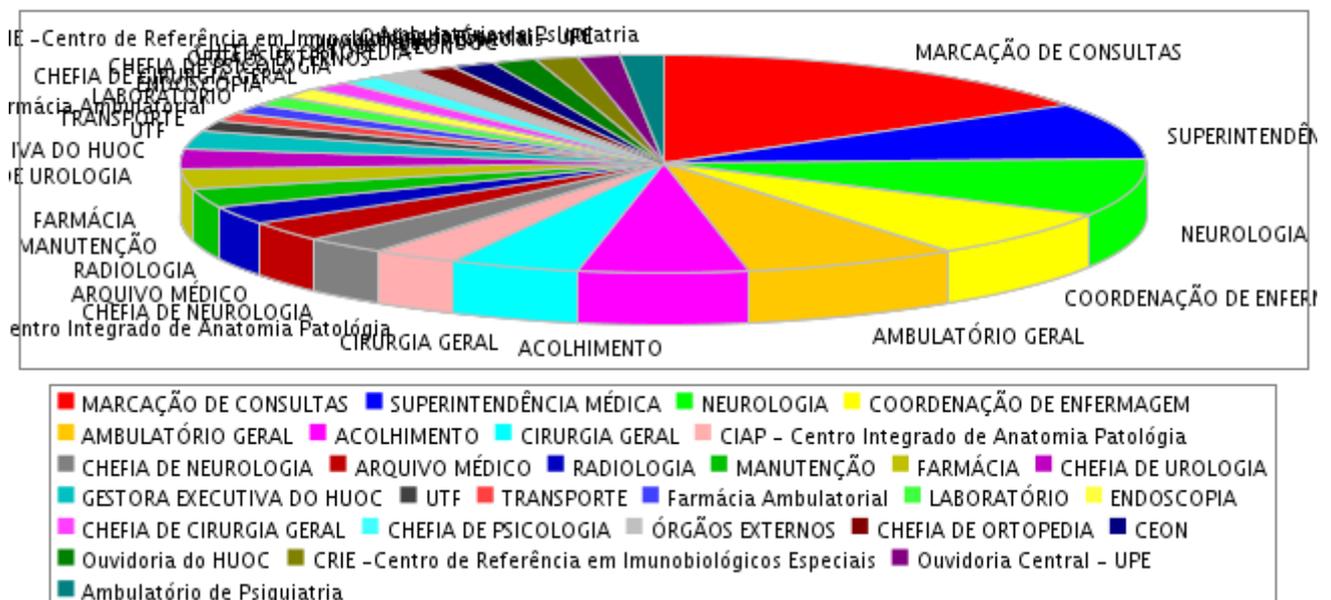
Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC

Denúncia	Atendimento ao Público	A cidadã relata que há uma pessoa que não é funcionário do Huoc, mas tem acesso total ao Ambulatório Geral e aos médicos, além de agregar pacientes externos ao setor e que segundo relatos constantes das pessoas que são atendidas pela Cirurgia Geral os pacientes trazidos pelo cidadão são operados muito rapidamente.	Setor Cirurgia Geral
Elogio	Atendimento	Atendente da Urologia de nome Raissa	Setor Ambulatório Geral
Reclamação	Insatisfação Atendimento Profissional	. A cidadã relata que tal enfermeira negligencia as crianças que estão na enfermaria citada. A referida criança passou alguns dias apresentando sintomas de Covid, mas nada foi feito pela mãe em alertar à equipe médica e nem a Enfermeira sobre o caso e a enfermeira citada sempre dava uma atenção demasiada a esta criança, andando com o mesmo no braço o tempo inteiro pelas dependências do andar.	Setor Coordenação de Enfermagem
	Demora Transporte Externo	A paciente foi levada ao Hospital Barão de Lucena para efetuar Hemodiálise na parte da tarde em um carro pequeno do Huoc. das 18:00 horas, mas o transporte do Huoc, só foi chegar ao Barão de Lucena por volta das 22:30	Setor Transporte
	Falta de Medicamentos	Falta de medicação chamada Depakene ER (comprimido) na Farmácia Ambulatorial do Huoc	Setor Farmácia

	Procedimento Médico Cirúrgico	O cidadão relata que efetuou cirurgia no Huoc em 2014 e desde então está com uma fenda aberta no seu órgão genital para poder urinar e por conta disso a abertura infecciona constantemente e sente muitas dores	Setor Urologia
Solicitação	Reincidente	Prontuário não localizado, Mau atendimento por parte de servidores e médicos, Aparelhos para realização de exames quebrados, Dificuldade para marcar consultas e outros procedimentos, Infraestrutura hospitalar	Diversos Setores

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

Gráfico 4.2 Manifestações por Área\Assunto Ouvidoria HUOC\Novembro 2021



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

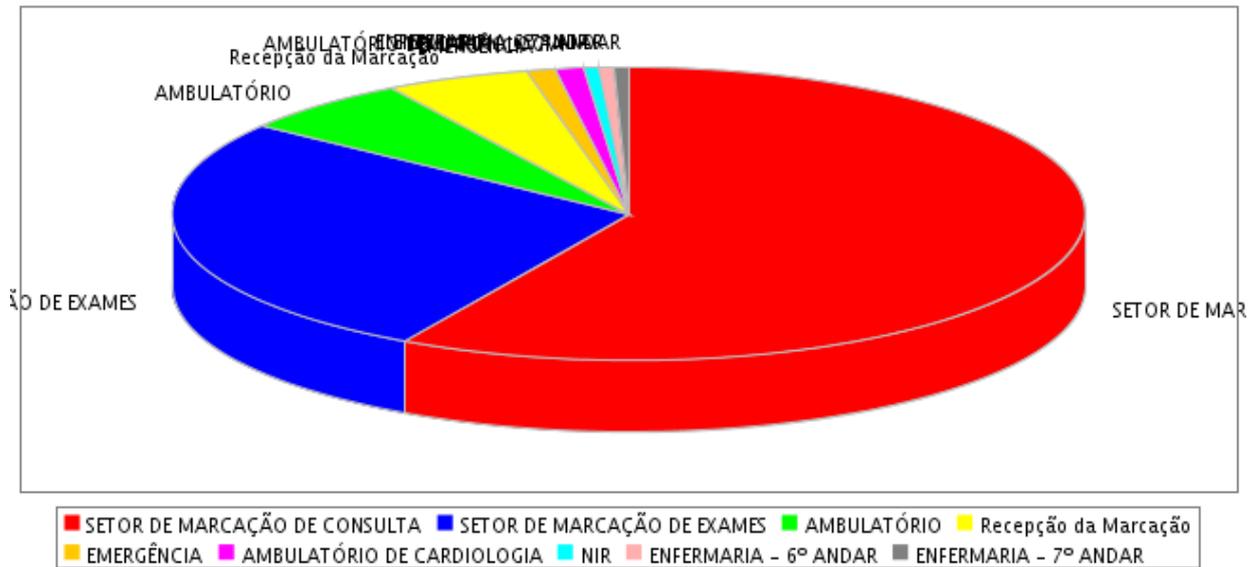
Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE

Denúncia	Diversas irregularidades Administrativas	Temos servidores em cargos de chefia que recebem seus proventos com gratificação de chefia por direito, exercem suas funções como diarista, mais também recebem gratificação de plantão....	Diretoria
Reclamação	Constrangimento	INTERNADO NA EMERGÊNCIA, PROCUROU A OUVIDORIA PARA RECLAMAR QUE NO DIA 03/11 POR VOLTA DAS 8H FOI ACORDADO COM UMA CANETA SENDO SEGUIDAMENTE ESPETADA NAS	Setor Emergência

		SUAS COSTAS	
	Falta de Profissionais	NÃO CONSEGUE ACOMPANHAMENTO COM OUTRO ESPECIALISTA EM HIPERTENSÃO PULMONAR. PACIENTE RELATA ESTÁ COM A SAÚDE BASTANTE DEBILITADA. PEDE PROVIDÊNCIAS.	Setor Ambulatório de Cardiologia
	Marcação de Consultas	Cidadã reclama do Procape, pois está tentando marcar consulta pelo telefone: 31817217, mas não chama. Relata que já foi até ao local três vezes, mas só é orientada a marcar pela internet. Acrescenta que foi pedido no local que a cidadã aguardasse para que entrassem em contato com ela, mas não teve retorno.	Setor Recepção de Marcação
	Aparelho sem Funcionar	Fiz uma cirurgia de troca de válvula em 20/08/2020, desde outubro de 2020 que o médico olicitar uma angiotomografia e o hospital só diz que a máquina está quebrada e não em caminha pra outro hospital	Setor Recepção de Marcação
	Falta atendimento Médico	Meu pai, 73 anos, é paciente do hospital PROCAPE a 8 anos, desde 2019 que ele não consegue atendimento, sempre com uma desculpa (PANDEMIA), resumindo ele está a 2 anos sem consulta ao cardiologista, e fazendo uso das medicações passadas desde a última consulta, a aproximadamente um mês ele vem apresentando um quadro de baixa acentuada de pressão arterial, sonolência, vomito, tontura.	Setor Emergência
	Não comparecimento Médico	No dia da consulta da sua mãe o médico não compareceu ao setor responsável não deu retorno e nem um direcionamento para uma remarcação.	Setor Recepção de Marcação
Solicitação	Reincidentes	Não comparecimento Médico, Demora em Marcação, Remarcação de Consultas, Retorno às Consultas, Exames Dificuldades em realizar procedimentos como avaliação, revisão e implantação de marca passos, Coleta INR, Eletrocardiograma, Dificuldades em Marcar a primeira Consulta, Dificuldades em pré agendar e agendar consultas via site.	Diversos Setores

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

Gráfico 4.3 Manifestações por Área\Assunto Ouvidoria PROCAPE\Novembro 2021



Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Demonstram-se através dos quadros e dos gráficos deste relatório mensal, os indicadores dos pontos sensíveis e recorrentes das demandas registradas na Rede de Ouvidorias\UPE, no mês de Novembro 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 Novembro de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI