

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

1. Quadro: Demonstrativo da Natureza das Manifestações Dezembro 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	4	13,3	-	-	7	23,3	6	20,0	13	43,3			30	11,6
Ouvidoria CISAM	1	3,2	-	-	-	-	22	70,0	8	25,8			31	12,0
Ouvidoria HUOC	1	1,5	2	2,3	-	-	37	42,5	47	54,0			87	33,7
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	4	3,6	106	96,1			110	42,6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6</b>	<b>2,3</b>	<b>2</b>	<b>0,7</b>	<b>7</b>	<b>2,7</b>	<b>69</b>	<b>26,7</b>	<b>174</b>	<b>67,4</b>			<b>258</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistema Gcon/Rede Ouvidorias do Estado de 68 – Quadro Ouvidoria Central UPE

1.1 Gráfico: Natureza das Manifestações em Dezembro 2021

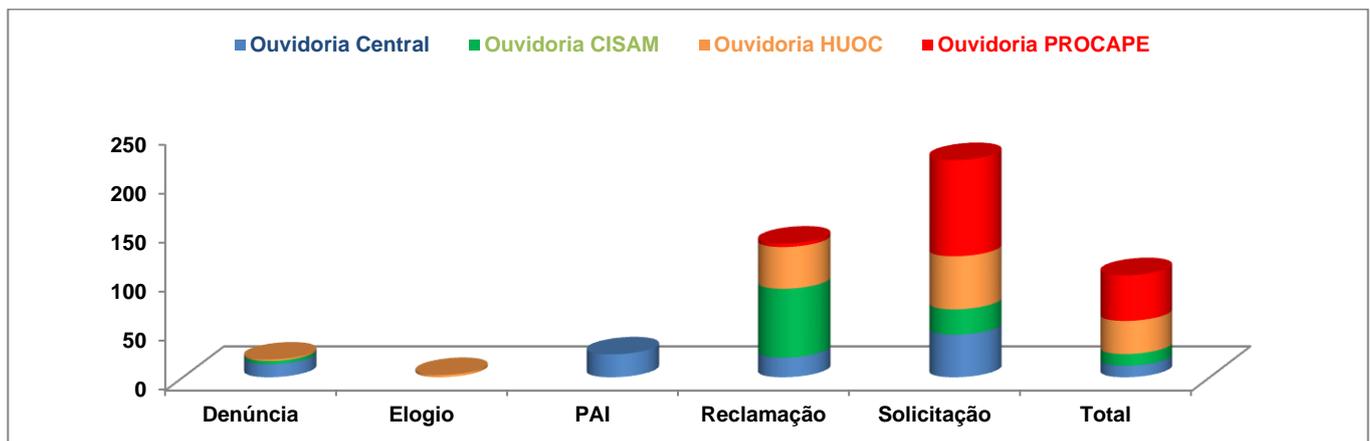


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Dezembro 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	30	29	96,6
Ouvidoria CISAM	31	30	96,7
Ouvidoria HUOC	87	68	78,1
Ouvidoria PROCAPE	110	4	3,6
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>258</b>		

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

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

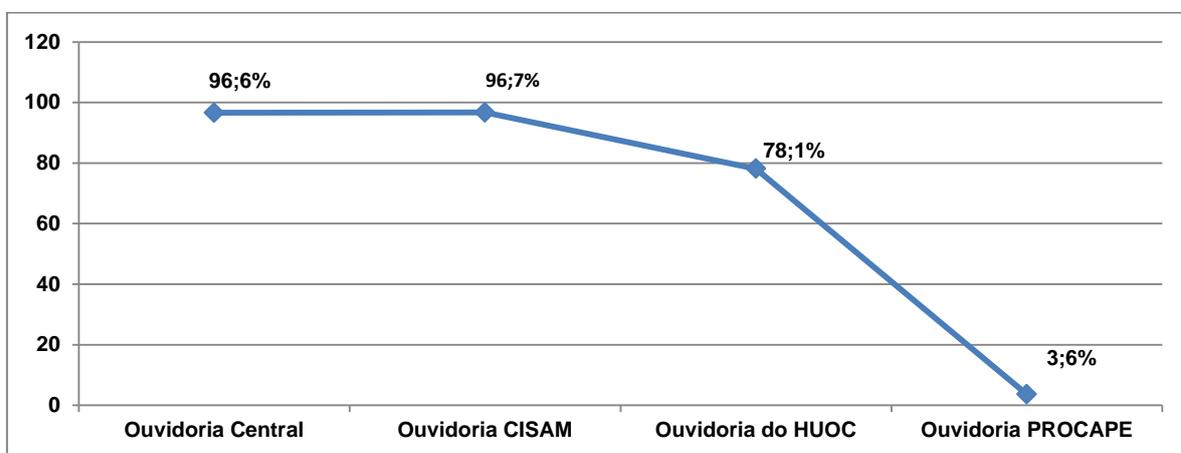


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

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

Assunto	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Providências Adotadas
Quantitativo Dentistas Complexo Hospitalar	Profissionais dentistas cedidos por outros órgãos à UPE no Complexo Hospitalar é onerosa ou não	Autoridade Administrativa\LAI
Quantitativo Técnicos de Informática	Complexo hospitalar da UPE, que fazem parte do quadro da upe e não terceirizados. "	Autoridade Administrativa\LAI
Matricula Medicina	Matriculados Medicina oriundos do SSA3 2020	Autoridade Administrativa\LAI
Matricula Medicina	Candidatos matriculados no curso de medicina no Campus Santo Amaro oriundos do Ssa3, triênio 2018/2020, com destaque para aqueles que foram remanejados (inclusive através de remanejamentos internos), assim como a relação atualizada de candidatos classificados remanejáveis ainda não matriculados, incluindo os critérios de remanejamento	Autoridade Administrativa\LAI
	Considerando o atraso no	Autoridade Administrativa\LAI

Nota Fiscal	pagamento das notas fiscais abaixo elencadas, solicita-se que a Administração apresente lista da ordem cronológica de pagamentos em que a liquidação está incluída. Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo	
Pedidos de Documentações	Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: "SOLICITO ATA DE DELIBERAÇÃO DO CGA/FCM da Universidade de Pernambuco-UPE REALIZADA EM OUTUBRO DE 2021. Justifico a solicitação de acesso à informação pelo processo SEI protocolado sob nº 0040608358.000350/2021-53 desde 16/09/2021, do qual foi pautado e deliberado na mencionada reunião."	Autoridade Administrativa\Ab
Nota Fiscal	"SOLICITO ATA DE DELIBERAÇÃO DO CGA/FCM da Universidade de Pernambuco-UPE REALIZADA EM OUTUBRO DE 2021	Autoridade Administrativa\LAI

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

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

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

Análise Manifestações Dezembro\2021			
Natureza	Assunto	Objeto\Teor	Pronunciamento Gestão do Campus Providências Adotadas
Denúncia	Desvio de Gasolina	Desvio de gasolina. Além disso, alega que os veículos que servem para prestar serviços ao hospital estão sendo descaracterizados, ou seja, tendo seus adesivos retirados para serem usados (nos finais de semana	Ouvidoria do HUOC
	Duplicidade de Vínculos	Servidor (a) com 3 vínculos. Realizo denúncia para que providências sejam tomadas	Coordenadoria de RH
	Dispensa de Licitação	Solicito providências desta SCGE, quanto aos indícios de prevaricação e prejuízos ao erário.	Ouvidoria PROCAPE
	Assédios	Fui devolvido para a... Lá eu pedi para ver as ressalvas e não estive de	Campus Garanhuns

		acordo, mas respeito a decisão de uma escola não querer mais um professor	
<b>Reclamação</b>	Caixa Eletrônico Reitoria	Bradesco, a questão é que todos os meses um dia antes e no dia do pagamento do servidor os caixa de autoatendimento em especial o localizado no prédio da Reitoria, que seja feita uma pesquisa com os servidores da Reitoria sobre o atendimento do Bradesco com relação ao caso.	Gerência Bradesco Encruzilhada
	Assédios	recebi um convite da diretora para retirar a menina da escola por notas ...	Campus Garanhuns
	Docente	As disciplinas Antropologia da Religião e Libras ministradas pelo ministrada no seu horário oficial que é o noturno e que era o horário que constava na matrícula, isso não vem acontecendo.	Campus Santo Amaro
<b>Solicitação</b>	Agradecimento ao Atendimento	Sou servidor da Universidade Federal do Paraná e no primeiro semestre de 2021 encaminhei pedido de informações Agradeço às universidades e aos professores e técnicos que responderam ao pedido de informações	Ouvidoria Central

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

**Gráfico 4 Manifestações por ÁreaAssunto: Ouvidoria Central**

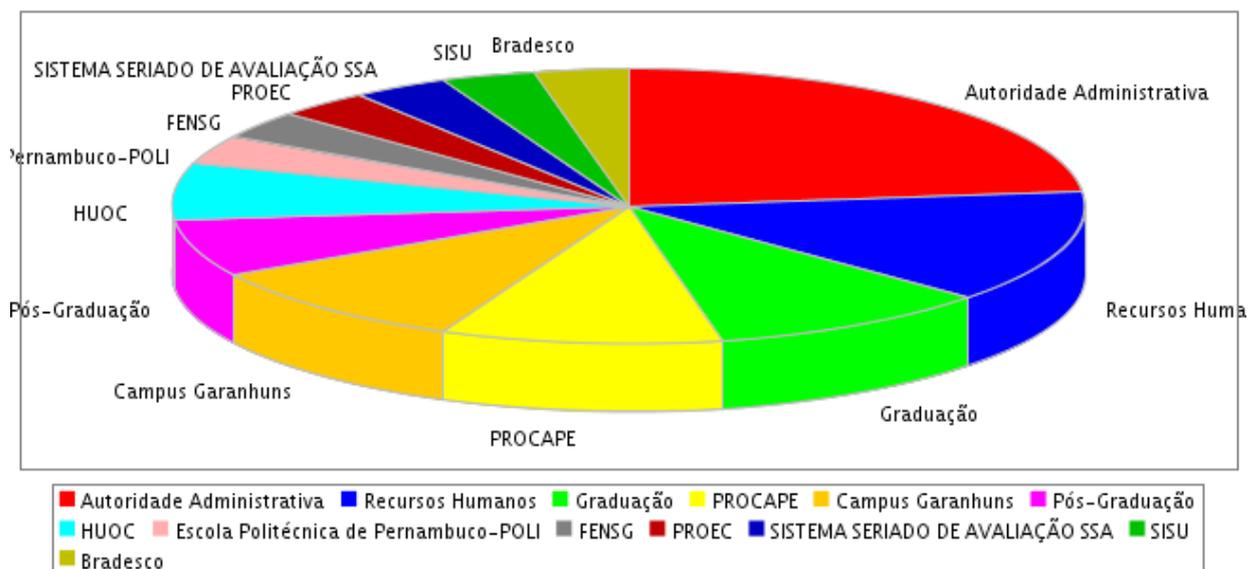


Gráfico: Sistema Gcon do Estado de Pernambuco

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

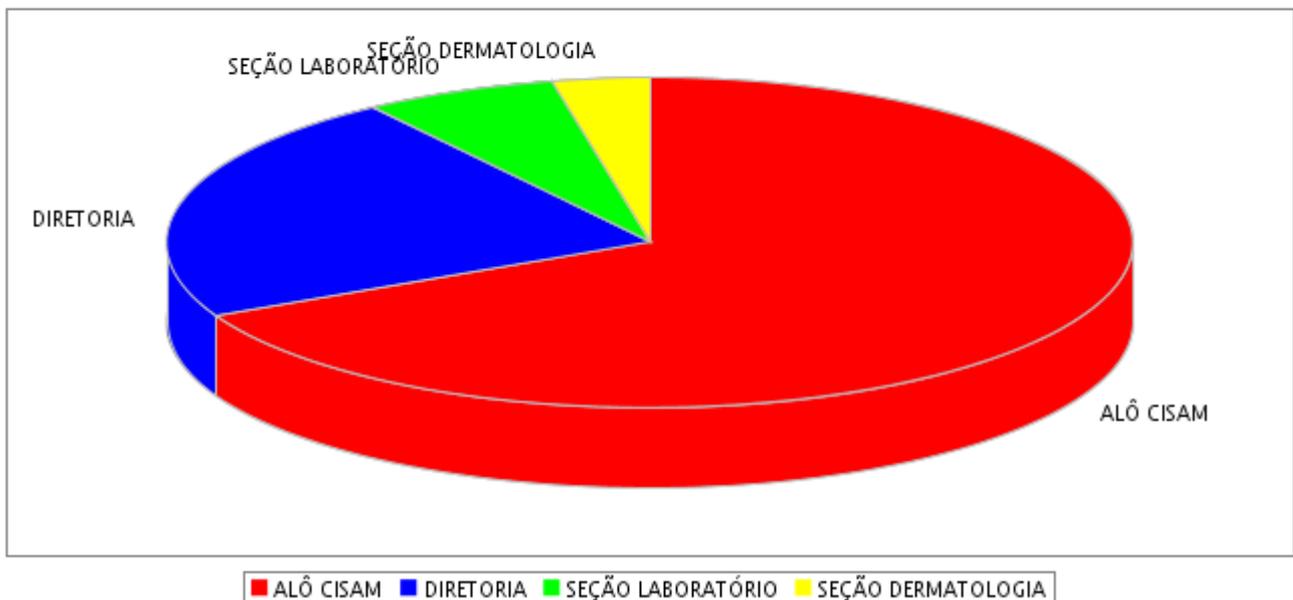
**Quadro 4.1 Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM**

	Assunto	Objeto\Teor	Providências Adotadas
<b>Denúncia</b>	Conduta de Profissional	Comportamento abusivo, frequente e intencional, através de atitudes e palavras que tem denegrido minha honra, integridade e dignidade tanto no ambiente de trabalho como com os colegas do setor e fora dele. Atitudes estas que põe em risco o meu emprego e tornando o ambiente desagradável.	DIRETORIA
<b>Reclamação</b>	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM\ Mau Atendimento	Cidadã informa que em Outubro onde tentaram o contato e não obteve o acesso, pois o número informado só dava ocupado, Reclama que foi muito mal atendida pela Chefe da Central de Marcação.	Setor Alô CISAM
	FORMA ABORDAGEM INADEQUADA FUNCIONARIOS X PACIENTE	Reclama que foi muito mal atendida pela Chefe da Central de Marcação. Alega que ela lhe chamou de mentirosa porque a demandante relatou que há seis meses está tentando marcar a consulta	Setor Alô CISAM
	Planejamento Familiar /Laqueadura	Em consulta a médica foi super grossa comigo, falando que não iria me encaminhar para a laqueadura. Querendo me convencer a ter outro filho. Se for planejamento familiar, e eu e meu esposo já nos planejamos e não queremos outro.	Diretoria

	CONSULTA MARCADA E NÃO REALIZADA	No dia 20/12/2021, cheguei às 6hs no CISAM e foi exigida a carteira de vacinação com muita educação por um cidadão que ficava controlando a entrada pedi a foto do cartão pelo Whatsapp a minha filha e, entrei para uma consulta a partir das 7hs da manhã, com a dermatologista que foi embora sem ter me atendido.	Setor Ambulatório de Dermatologia  Diretoria
Reclamação	DEMORA PARA COLETA EXAME SANGUE RN	Paciente recebeu alta no dia 13 do corrente mês e ano, meu neto está saudável sem tomar nenhuma medicação, a resposta que tivemos que ele teria que fazer um simples exame de sangue, que até a presente data	Setor Laboratório
	CIRURGIA	Relata que se encontra com todos os exames pré operatórios prontos mas não consegue marcar para mostrar e marcar cirurgia	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

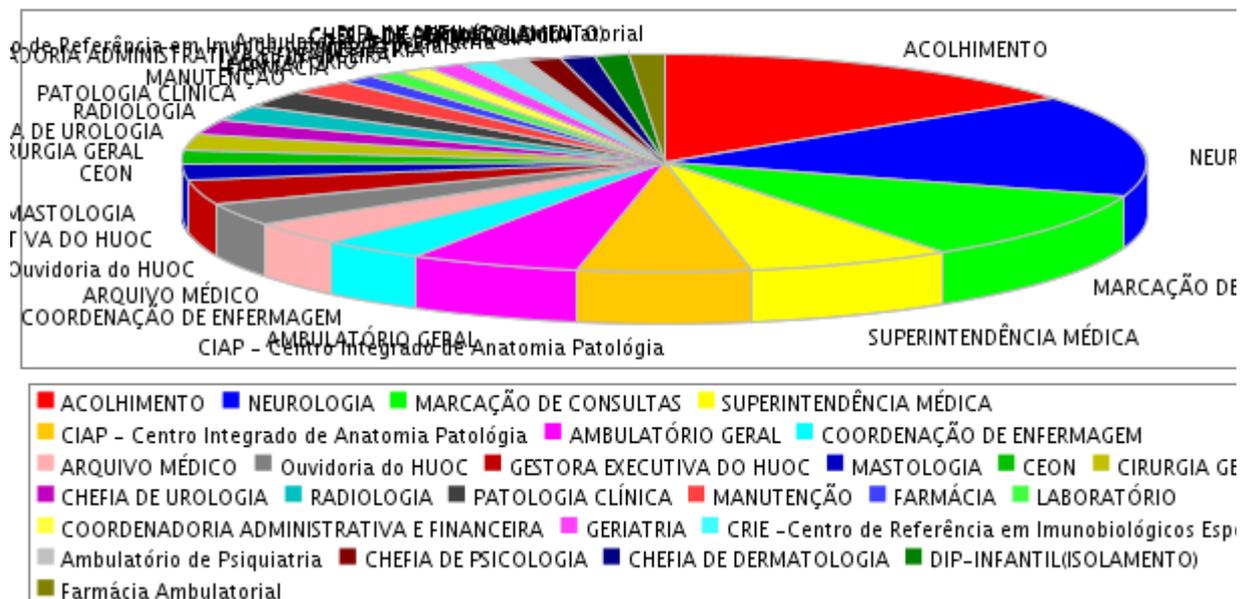
Fonte: Sistema Gcon Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Quadro 4.2 Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC

Denúncia	Programa de Cirurgia Bariátrica	Usuária fez parte do Programa de Cirurgia Bariátrica. Entrou no Programa há alguns anos e com poucos meses foi operada. Foi abordada, para entrar no Programa, por pessoa alheia ao corpo funcional do HUOC, mas que estava no Programa de Cirurgia Bariátrica como paciente que lhe disse que poderia facilitar o atendimento da usuária no HUOC desde que ela se dispusesse a pagar que se investigue, por exemplo, o porquê de pacientes ficarem tanto tempo no Programa e não serem operados e outros chegarem e rapidamente serem operados.	Setor Gestão Executiva
Elogio	CEON	Elogio a equipe do CEON, em especial ao Dr. Rogério e ao Dr. Guilherme pelo acompanhamento e dedicação que prestaram a paciente. Agradece também as técnicas e enfermeiras Vivi, Rose e Adriana. Faz um agradecimento também a Ladjane, secretária do Dr. Rogério e a todos da Copa, Serviços Gerais e Maqueiros.	Setor CEON
	DESEMPENHO DE TERCEIRIZADOS	Relata que na sua unidade a limpeza era feita por duas terceirizadas: Diz que essas terceirizadas deixaram de limpar sua unidade e lamenta por isso por seu bom desempenho.	Setor de Manutenção
Reclamação	AMBIENTE DESCONFORTÁVEL	A climatização do laboratório central. A cidadã relata que o calor no local está imenso, ao ponto de chegar a passar mal.	Setor de Manutenção
	PRONTUÁRIO NÃO LOCALIZADO	A cidadã relata que a paciente tem consulta marcada e o prontuário da paciente não se encontra no setor para atendimento e o médico não atende pacientes sem prontuário.	Setor Arquivo Médico
	DEMORA NA REALIZAÇÃO DE EXAMES EM BLOCOS	O cidadão relata que a paciente é atendida pela Oncologia Clínica e sua médica, dra solicitou os blocos para análise, entretanto os blocos não se encontravam no CIAP.	Setor CIAP
	FORNECEDOR NÃO CONSEGUIE CONTATO COM FINANCEIRO	Informa que o único dia de contato com o Financeiro é a quarta-feira. Hoje é a segunda quarta-feira que tenta contato com o financeiro e não consegue	Setor Coordenação Administrativa Financeira
	DEMORA NOS RESULTADOS DAS BIÓPSIAS	Usuária busca resultado de biópsia. Foi operada em 13/10/2021 e até agora não tem resultado o que prejudica seu tratamento de saúde. Precisa o resultado do exame para realização da radioterapia	Setor Patologia Clínica

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

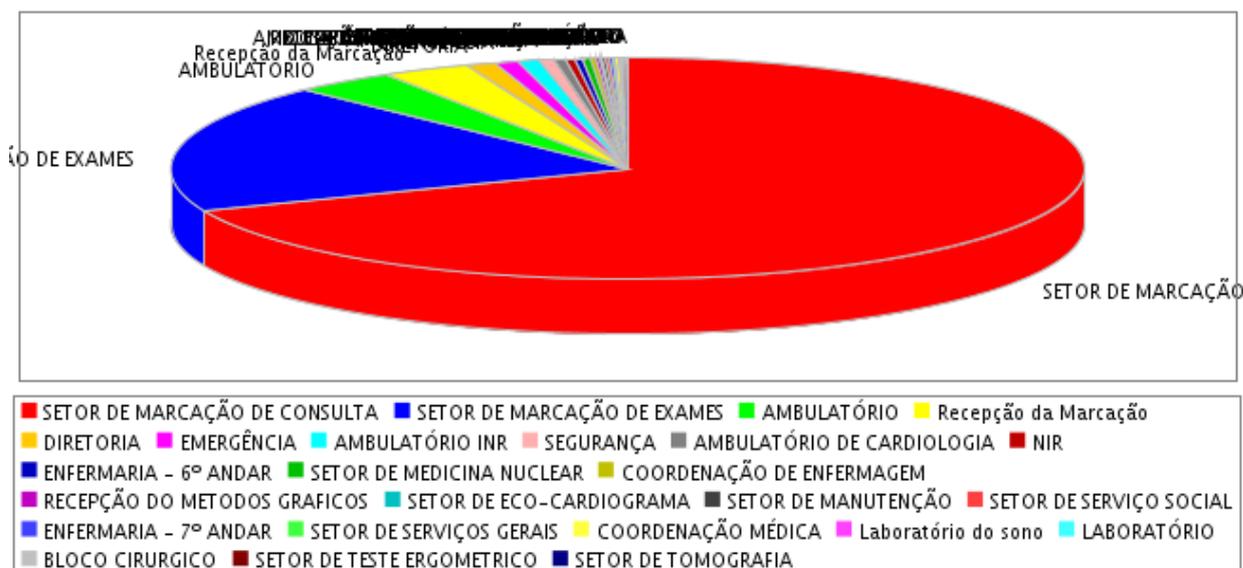
**Quadro 4.3 Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares/PROCAPE**

Reclamação	ATENDIMENTO MÉDICO	INTERNADO NA EMERGÊNCIA DESTA HOSPITAL DESDE O DIA 14.12. SEGUNDO RELATA A MANIFESTANTE, o DR. INFORMOU QUE IA SOLICITAR UM EXAME NA MANHÃ DO DIA 15.12 E ATÉ O PRESENTE MOMENTO ESTE EXAME NÃO FOI SOLICITADO. RECLAMA AINDA DA DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO COM O MÉDICO QUE NÃO	Setor Emergência
	ATENDIMENTO MÉDICO	MANIFESTANTE MÉDICO PARA COM SEU PAI INTERNADO NA EMERGÊNCIA CARDIOLÓGICA (CORREDOR MACA). MANIFESTANTE INFORMA QUE O ATENDIMENTO DO MÉDICO DEIXA A DESEJAR UMA VEZ QUE NÃO DIALOGA COM O PACIENTE.	Setor Emergência
	GUARDA-VOLUMES	O GUARDA-VOLUMES NÃO DEVE FICAR A CARGO DE UM VIGILANTE. MANIFESTANTE RECLAMA QUE ISSO CONFIGURA EM DUPLA-FUNÇÃO. RECLAMA TAMBÉM DO HORÁRIO DO FUNCIONAMENTO DO GUARDA-VOLUMES.	Setor Segurança
	Documentação não Encontrada	RECLAMAR DA PERDA DE UM REQUERIMENTO NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS. A MANIFESTANTE ENTREGOU O REQUERIMENTO NO A FUNCIONÁRIA QUANDO FOI PROCURAR A	Diretoria

		RESPOSTA O SETOR NÃO SOUBE LHE DIZER SE O REQUERIMENTO FOI ENCAMINHADO A REITORIA.	
--	--	--	--

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 recorrentes das demandas registradas na Rede de Ouvidorias\UPE, no mês de Dezembro 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](http://www.upe.br).

Recife, 30 Dezembro de 2021

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria\Monitoramento-LAI