

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco\UPE de Abril 2022

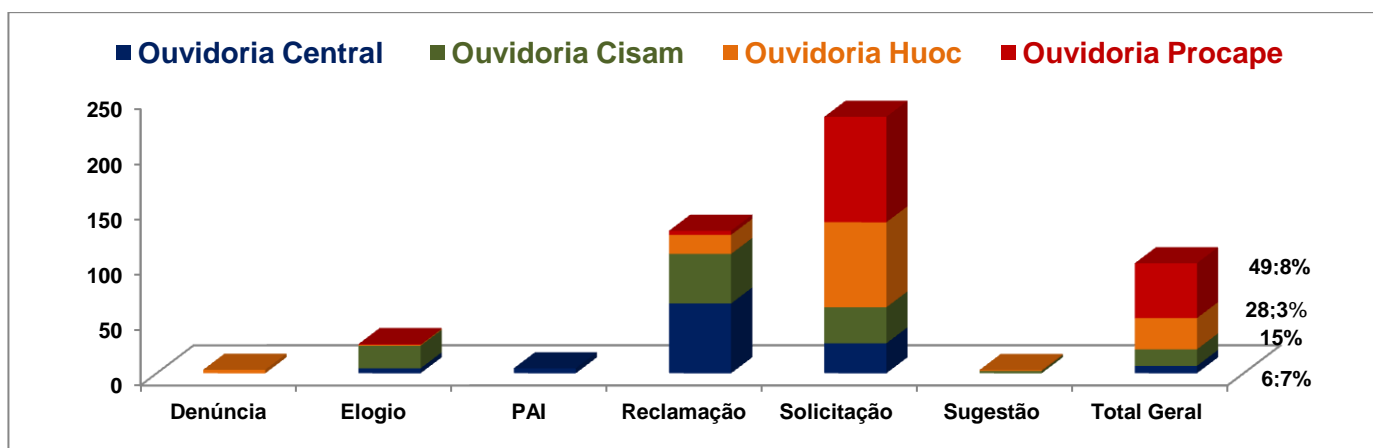
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\ Julho2022

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	-	-	1	4,5	1	4,5	14	63,6	6	27,2	-	-	22	6,7
Ouvidoria CISAM	-	-	10	20,4	-	-	22	44,9	16	32,6	1	2,0	49	15,0
Ouvidoria HUOC	3	3,2	1	1,0	-	-	16	17,3	71	77,1	1	1,0	92	28,3
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	0,6	-	-	6	3,7	155	95,6	-	-	162	49,8
TOTAL GERAL	3	0,9	13	4	1	0,3	58	17,8	248	76,3	2	0,6	325	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Julho 2022



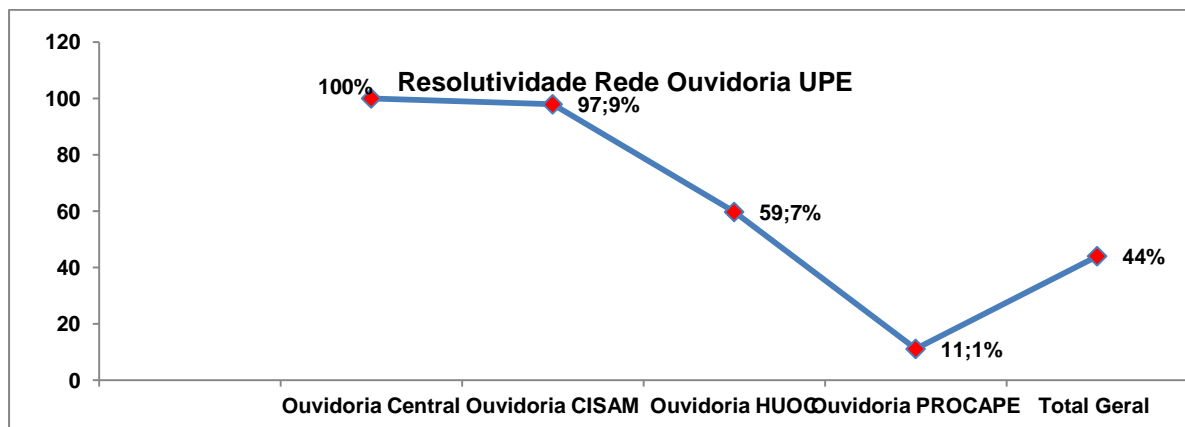
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Julho 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	22	22	100
Ouvidoria CISAM	49	48	97,9
Ouvidoria HUOC	92	55	59,7
Ouvidoria PROCAPE	162	18	11,1
TOTAL GERAL	325	143	44

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

2.1 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Julho 2022



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Julho 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Ementas de Curso	Autoridade Administrativa	
	Elogio	Docente	Campus Caruaru	
	Reclamação	Concurso 2017	Convocação Terapeuta Ocupacional	
		Seleção SDS	IAUPE/CONCURSOS	Reincidente
		Siga	Dificuldade de Acesso	
	Reclamação			
		Docentes	Gestão do Campus	Reincidente
		Seleção latu sensu	Gestão do Campus	
		Marcação Consulta e Mau Atendimento	Dificuldade de Contatos para o procedimento	
		Uso de Máscaras	Gestão Campus	
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Revisão Título\IAUPE; Marcação de Consulta; Processo de Ingresso; SIGA; Mobilidade Acadêmica; Concurso 2017	Diversos Setores	Reincidentes
	Elogio	Agradecimento ao bom Atendimento	Diversos Setores	
	Reclamação	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM	Setor Marcação de Consultas	Reincidente
		Prontuário \ Demora Abertura	Setor de Registro em Saúde	
		Higiene e Limpeza\Setor de Ginecologia	Setor Serviços Gerais	
	Solicitação	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM; Demora na Emissão	Setor de Marcação de Consultas Diretoria	Reincidente

		de Exames de Imagem		
HUOC	Denúncia	Transtorno Acompanhante Paciente	Diretoria	Reincidente
		Furto Celular no leito Paciente	Setor Segurança	
	Elogios			
	Reclamação	Mau Atendimento Médico e de Diverso Setores	Setor Coordenação Médica Diversos Setores	Reincidente
		Má conservação Pavilhão	Setor Manutenção	
		Falta Material de Higiene	Setor Manutenção	
		Demora na Entrega de Exames	Setor Laboratório de Análise Patológica	
		Demora Atendimentos Médicos e	Diversos Setores	Reincidente
		Dificuldade de Comunicação com Pacientes	Setor Radiologia	Reincidente
		Exames não Realizados	Setor Laboratório	Reincidente
Consultas Marcadas e Atendimentos não Realizados		Diversos Setores	Reincidente	
Solicitação	Dificuldades de realizar Procedimentos Médicos; Dificuldade de Marcar Consultas; Estrutura Física Inadequada; Dificuldades de Remarcação de Consultas; Dificuldades de realizar Procedimentos Médicos\setor de urologia; Demora Emissão de Laudos; Demora na Entrega de Exames; Cirurgias e Procedimentos Adiados;	Diversos Setores	Reincidente	
	Elogio	Terceirizada Setor Vigilância	Setor Segurança	
	Reclamação	Dificuldade de Comunicação com Acompanhantes de Pacientes.	Setor Emergência	Reincidente
		Dificuldade de Marcação de Exames.	Setor Remarcação	Reincidente
		Dificuldade de Pré-agendamento de Consultas	Setor Ouvidoria	Reincidente
		Agendamento de Cirurgia\Paciente Internado	Setor Enfermaria	Reincidente
		Marcação de Cirurgia	Setor Enfermaria	Reincidente

PROCAPE	Solicitação	<p>Revisão de Marca passo;</p> <p>Dificuldades para Marcar, Remarcar Consultas;</p> <p>Dificuldades em Marcar a Primeira Consulta e Consulta de Retorno;</p> <p>Dificuldades de Marcar Consultas pelo Site e Telefone;</p> <p>Dificuldades em Marcar Exames e diversos Procedimentos Urgente.</p>	Diversos Setores	Reincidentes
----------------	--------------------	---	-------------------------	---------------------

4. Quadro das Legislações Vigentes

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto Estadual Número 32.476/2008	14\10\2008	Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Estado, e dá outras providências.	
Lei Federal Número 12.527/11	18\11\2011	Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal .	
Lei Estadual Número 14.804/12	29\10\2012	Fica garantido o direito fundamental de acesso às informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, consoante normas gerais disciplinadas na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.	
Decreto Estadual Número 38.787/12	30\10\2012	Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei no 14.804, de 29 de outubro de 2012, que regula o acesso a informações, previsto no inciso XXXIII do caput do artigo 50, no inciso II do § 30 do artigo 37 e no § 20 do artigo 216, todos da Constituição Federal.	
Lei Federal Número 13.460/12	26\06\2012	Dispõe sobre participação, proteção e defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Ouvidorias

<p>Lei Federal Número 13.709\18</p>	<p>14\08\2018</p>	<p>Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).</p>	<p>O artigo 4º é de suma importância no que toca ao tratamento de dados realizado pela Administração Pública, especialmente no que diz respeito ao seu inciso III, visto que afasta a incidência da LGPD quando o tratamento de dados pessoais for realizado para fins exclusivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.
<p>Lei Estadual Número 16.420\18</p>	<p>17\09\2018</p>	<p>Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública estadual.</p>	<p>Capítulo 5 das Duvidorias</p>
<p>Resolução de Anonimato número 3</p>	<p>13/09/2019</p>	<p>Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante</p>	
<p>DECRETO FEDERAL NÚMERO 10.474\20</p>	<p>26\08\2020</p>	<p>Ficam aprovados a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, na forma dos Anexos I e II.</p>	
<p>DECRETO ESTADUAL Nº 49.265\20</p>	<p>06\08\2020</p>	<p>Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais do Poder Executivo Estadual em consonância com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).</p>	
<p>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032\20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</p>	<p>02\09\2020</p>	<p>Dispõe sobre o Pedido Sigiloso de Acesso à Informação.</p>	
<p>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 033\21 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</p>	<p>11\07\2021</p>	<p>Procedimentos e modelos, de forma a padronizar o cumprimento do disposto Capítulo IV, do Decreto nº 49.265, de 06 de agosto de 2020, bem como a apuração de indicadores de atendimento de que trata a Portaria SCGE nº 01, de 05 de janeiro de 2021,</p>	

PORTARIA NÚMERO 003/2022	04/02/2022	Estabelece procedimentos e orientações para o exercício das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de que se trata o artigo 12 da Lei 16420, de 17 de setembro de 2018.	
Lei I Nº 17.687, de 4 de março 2022.	04/03/2022	Dispõe sobre a divulgação de informações individualizadas relativas a viagens aéreas custeadas por órgãos e entidades da Administração Pública do Estado de Pernambuco.	
Lei Estadual 13.314	15\10\2007	Dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direta e indireta e Fundações Públicas	
Decreto Nº 30.948	26/10/2007	Regulamenta a Lei 13.314 de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direta e indireta e Fundações Públicas	
Decreto Governamental Nº 50.306	19\02 \2021	Regulamentam dispositivos da Lei nº 12.837 de 17 de junho, que dispõe sobre a divulgação de informações sobre a execução de obras públicas de construção, reforma e ampliação de prédios e espaços públicos;	
Lei nº 17.078	8/10/2020	Define normas de transparência na gestão de recursos públicos, no âmbito do Estado de Pernambuco.	
Decreto Estadual nº 47.087	01/02/2019	Devem apoiar a autoridade de monitoramento nas ações necessárias para a atualização das Páginas de Acesso à Informação dos seus respectivos órgãos e entidades.	
Portaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE, nº 27	22/06/ 2022	Considera as disposições do Decreto nº 38.787 de 30/10/2012	
Lei 12.387	17/06/2003	Dispõe sobre normas à divulgação de informações sobre a execução de obras públicas de construção, reforma e ampliação de prédios públicos no âmbito da administração estadual.	

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI

Julho30/2022.