

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

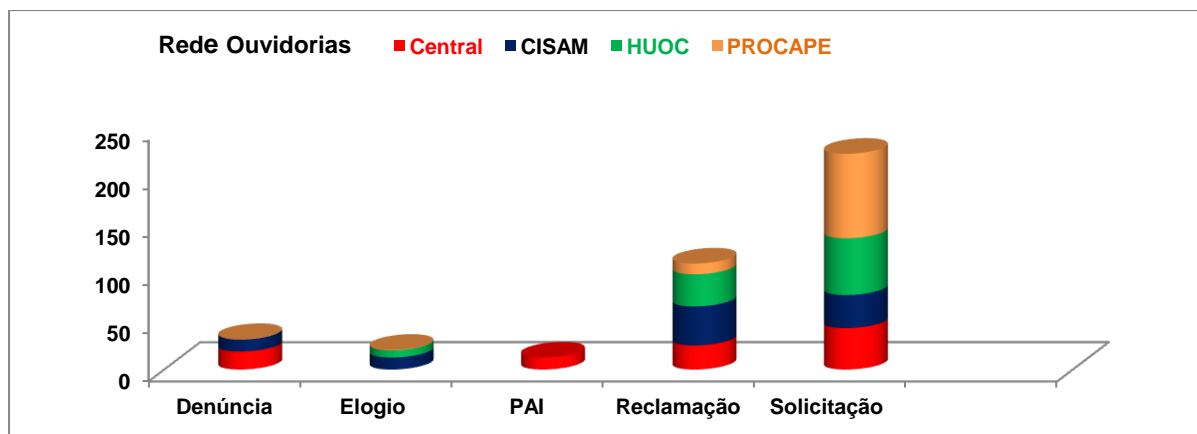
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Agosto 2022

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	6	18,7	-	-	4	2,5	8	25	14	43	-	-	32	9,8
Ouvidoria CISAM	4	12,5	4	12,5	-	-	13	40,6	11	34,3	-	-	32	9,8
Ouvidoria HUOC	-	-	5	7,5	-	-	22	33,3	39	59,0	-	-	66	20,2
Ouvidoria PROCAPE	1	0,5	1	0,5	-	-	22	11,2	172	87,7	-	-	196	60,1
TOTAL GERAL	11	3,3	10	3,3	4	1,2	65	19,9	236	72,3	-	-	326	

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Agosto 2022



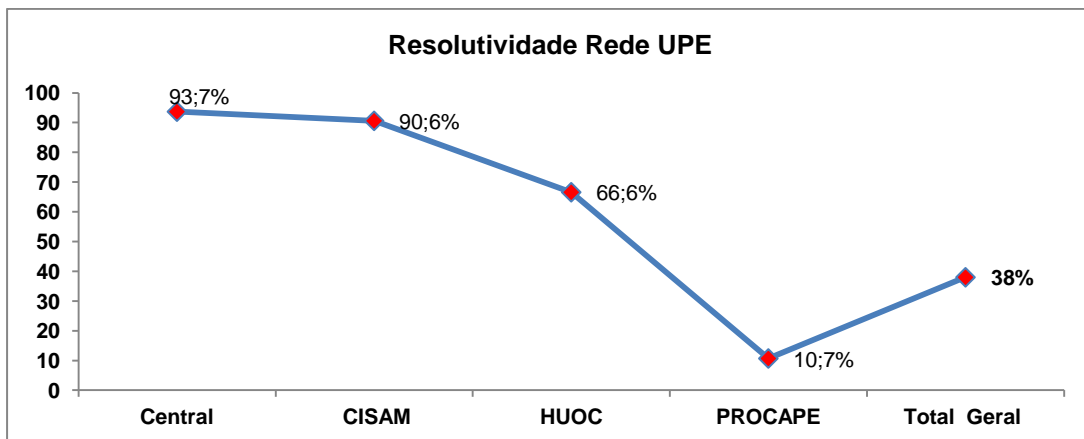
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Agosto 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	32	30	93,7
Ouvidoria CISAM	32	29	90,6
Ouvidoria HUOC	66	44	66,6
Ouvidoria PROCAPE	196	21	10,7
TOTAL GERAL	326	202	38,0

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

2.1 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Agosto 2022



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Agosto 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Pesquisa Científica	Autoridade Administrativa	
		Pedidos de Documentações\Contratos TBK		
		Pesquisa Científica		
		Nota Fiscal Compra \Huoc		
	Denúncia	Mau atendimento	Procape	
		Reajuste Salarial	RH	
		Assédio	FCM	
		Dedicação Exclusiva	RH	
		Folga Plantão	Cisam	
	Reclamação	Aulas Formato Remoto	Fcap	
		Coordenação Polo	EáD	
	Reclamação	Projeto Interinstitucional PET	Campus Petrolina	
		Dificuldade para Marcação Exames	Huoc	
Dificuldade de Mobilidade Cadeira		Huoc		
Aviso Prévio Lemon		Fensg		
Nota Fiscal Compra \Huoc		Huoc		
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Ementas Cursos; Emissão Certificados e Diplomas; Errata Comitê de ética; Siga, Dificuldade Contatos Campus Interior; Inscrição Certame EáD;Inscrição SSA; Clínica Odontologia;Pagamento Nota Fiscal	Diversos Setores e Campus	
	Elogio	Elogios e Agradecimentos\Diversos Setores;	Diversos Setores	Reincidente

CISAM	Denúncia	Assistência Humanizada ao Parto e ao RH	Diretoria	Reincidentes
		Plantões Enfermagem	Diretoria	
		Ausência de Médicos em Plantões	Diretoria	
	Reclamação	Alojamento Conjunto\Evolução Médicos	Diretoria	Reincidente
		Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM	Setor Alô Cisam	
		Mau Atendimento ao Usuário	Setor Alô Cisam	
		Resultado de Exames Inválidos\RN	Setor Laboratório	
		Gravação Conversa Sala Parto	Setor Jurídico	
		Falha de Comunicação Equipe Médica e de Enfermagem	Setor UCI- 3	
	Solicitação	Cirurgia Cancelada em RN por falta de equipamento; Solicitação de Agilizar Cirurgia Cardíaca em RN Extravio de Documentação RN; Conclusão de Tratamento Dentário; Solicitações com marcar diversos exames e procedimentos.		
HUOC	Elogios	Elogio Residente da Clínica Médica; Secretaria Setor de Urologia; Equipe do CEON; Servidores Marcação Consultas.	Diversos Setores	
	Reclamação	Insatisfação Atendimento ao Usuário	Setor Ambulatório Geral	
		Dificuldade Atendimento Setor Oftalmologia	Setor Oftalmologia	
		Dificuldade Atendimento Ambulatório Geral	Setor Ambulatório Geral	
		Demora na Entrega de Exames	CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patologia	

		Dificuldade para Realização de Exames e Procedimentos	Diversos Setores	Reincidente
		Dificuldade para Marcação de Consultas	Superintendência de Planejamento	
		Mau Atendimento Acompanhante CEON	Setor CEON	
		Mau Atendimento Setor de Radiologia	Setor Radiologia	
		Remarcação Cirurgia	Setor Cirurgia Geral	
		Alimentação Insuficiente	Setor Nutrição	
		Dificuldade de Marcação Consultas por Telefone	Setor Ambulatório Geral	
		Falta Segurança Ambulatório Geral	Setor Ambulatório Geral	
		Mau Atendimento Setor Marcação de Consultas	Superintendência de Planejamento	
	Solicitação	Aguardando Procedimentos Médicos; Dificuldades de Marcação de Consultas, Diversos Procedimentos e Exames; Dificuldades de Emissão de Laudos Médicos; Dificuldade de Marcação e Realização de Cirurgias; Dificuldades de emissão de Laudos para Aquisição de Medicamentos; Demora na Entrega de Exames e Biopsias;	Diversos Setores	Reincidente
	Denúncia	Descaso co Paciente	Setor Recepção de Marcação	
	Elogio	Equipe PROCAPE	Diversos Setores	
	Reclamação	Mau Atendimento Enfermagem	Setor Coordenação Enfermagem	Reincidente
		Refeições Acompanhantes Pouca Quantidade Servida	Setor de Nutrição	
		Falta de Equipamento Cirúrgico\ Extrator Eletrônico Troca de Gerador	Enfermaria 6º Andar	
		Solicitação Troca de Médico	Setor Marcação Consultas	
		Dificuldade de Marcação, Remarcação de Consultas, Cirurgias e Diversos Procedimentos pela Internet e Outro Meios.	Setor Marcação Consultas	
Dificuldade de Visitar Paciente	Setor Serviço Social			

PROCAPE	Solicitação	<p>Dificuldade de Marcação e Remarcação de Consultas;</p> <p>Dificuldades de Realização de Exames Cirurgias e Procedimentos; Dificuldades de Obter Laudos Cardiológicos; Dificuldades de Marcação da Primeira Consulta e Consulta de Retorno; Dificuldade para Marcar Avaliação e Primeira Consulta para Implantação de Marcapassos; Dificuldades de Realizar Exames Laboratoriais</p>	Diversos Setores	Reincidente
----------------	--------------------	--	------------------	--------------------

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto Estadual 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 .	
DECRETO Nº 7.724	16/05/2012	Regulamenta a Lei nº 12.527 , de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.	
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
		I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;	

<p>Portaria 060\16</p>	<p>30/11/2016</p>	<p>II – retornar as manifestações à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, quando as mesmas não forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão competente;</p>	
<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 Ouvidorias</p>
<p>Resolução Anonimato número 3</p>	<p>13/09/2019</p>	<p>Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante</p>	

DECRETO FEDERAL NÚMERO 10.474\20	26\08\2020	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.	
DECRETO ESTADUAL Nº 49.265\20	06\08\2020	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).	
PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032\20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE	02\09\2020	Dispõe sobre o Pedido Sigiloso de Acesso à Informação.	
PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 033\21 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE	11\07\2021	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,	
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 Direto e indireta e Fundações P[ublicas	
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 Direto 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.	
Resolução TC Nº 159	15/10/2021	Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.	
Portaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE, nº 27	22/06/ 2022	Consideram 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.	

4. Quadro das Legislações Vigentes

Maria do Rosário Lapenda

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

Agosto 30/2022.