

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

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

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das manifestações por Ouvidorias

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	4	12,5	-	-	2	6,2	11	34,3	15	46,8	-	-	32	15,0
Ouvidoria CISAM	1	2,2	1	2,2	-	-	31	70,4	11	25	-	-	44	20,7
Ouvidoria HUOC	-	-	-	-	-	-	33	27,5	87	72,5	-	-	120	56,6
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	5	31,2	11	68,7	-	-	16	7,5
TOTAL GERAL	5	2,3	1	0,4	2	0,9	80	37,7	124	58,4	-	-	212	100

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

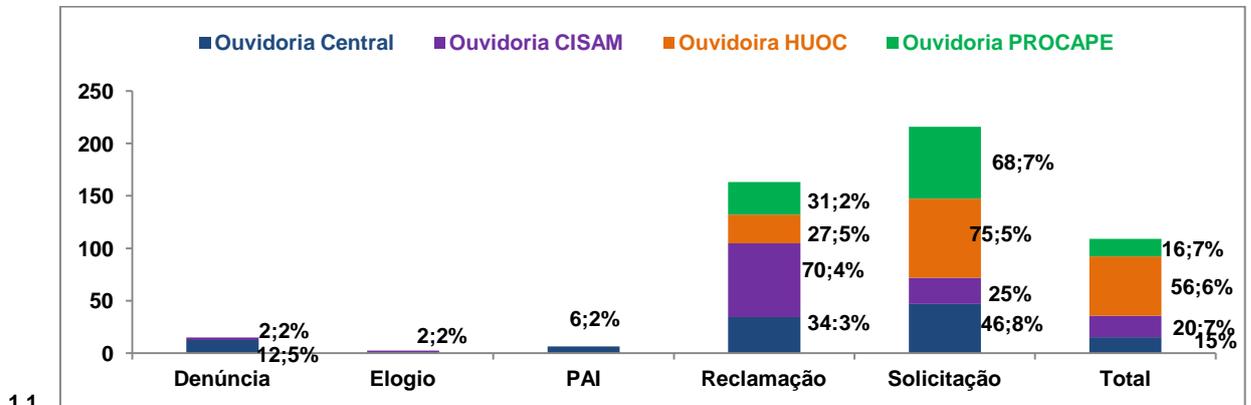


Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações janeiro 2022

1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações\Ouvidorias no Ano 2021

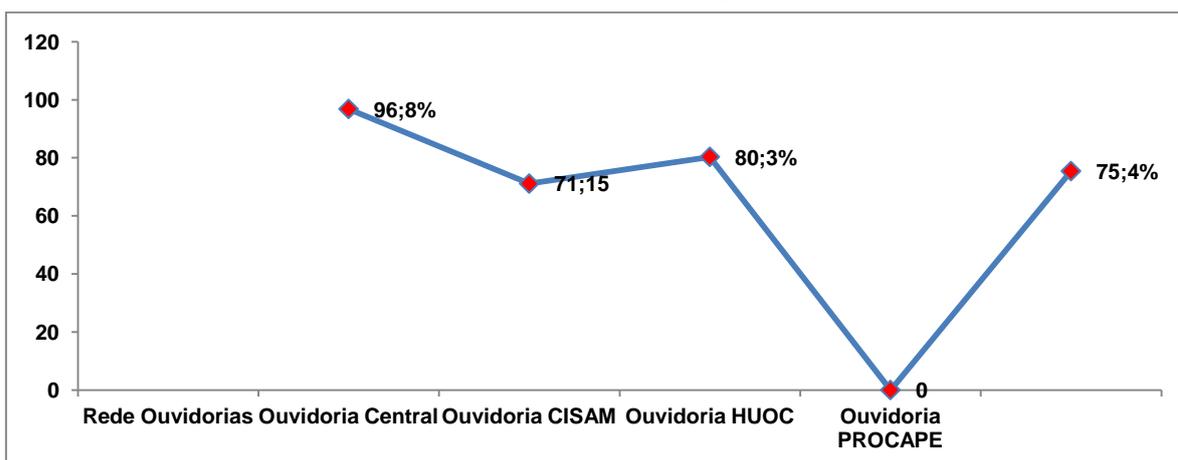
Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações janeiro 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	32	31	96,8
Ouvidoria CISAM	44	32	71,1
Ouvidoria HUOC	120	97	80,3
Ouvidoria PROCAPE	16	0	0
TOTAL GERAL	212	160	75,4

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

2. Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações no ano janeiro 2022



Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Janeiro 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs	
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE	Autoridade Administrativa da LAI e Hierarquicamente Superior.	Recurso analisado pelo Comitê de Acesso à Informação\CAI	
	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Contratos Estaduais	Autoridade Administrativa da LAI		
	Denúncia	Disciplinas de cunho formativo em conclusão de curso		Campus emitiu parecer	
		Inquérito Administrativo		Campus emitiu parecer	Reincidente
		Os setores da estão funcionando sem o profissional enfermeiro.		Diretoria emitiu parecer para conhecimento do cidadão (ã)	
	Consulta para o				

	Reclamação	ambulatório de Infertilidade.	Ouvidoria emitiu parecer para conhecimento da cidadã	Reincidente
		Pagamento dos fiscais do SSA 1,2	RH do setor emitiu parecer ao cidadão (ã)	Reincidente
		Concurso da UPE vagas para PNE	RH emitiu parecer ao cidadão (ã)	Reincidente
Ouvidoria Central UPE	Reclamação	A SES e UPE. Manifestação através da Ouvidoria-Geral do Estado: Marcação de consulta cardiológica\PROCAPE	Ouvidoria PROCAPE	Reincidente
		Protocolo SEI	PROJUR emitiu parecer	Reincidente
	Solicitação	Link de alteração de senha para conseguir acessar o SIG@	PROGRAD	Reincidente
		Assinatura Compromisso de estágio, aluna do curso de Geografia para USP.	Gestor Campus	
		Concurso Público para provimento de cargo efetivo de professor de Ciências Biológicas	PROGRAD e Gestor de Campus	Parecer emitido pelas duas instâncias
		Previsão legal de pagamento da Gratificação por Insalubridade aos Enfermeiros e	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Faculdade Metropolitana São Carlos - FAMESC, vem por meio desde solicitar a validação de diploma	PROGRAD emitiu parecer.	
	Denúncia	Procedimento Médico inadequado ao Protocolo COVID 2019	Encaminhado à Diretoria	
		Dificuldade de marcar, agendar consultas em exames e diversos procedimentos pelo telefone ALÔ CISAM	Encaminhamento Setor Alô Cisam	
		Conduta inadequada	Encaminhamento Setor	

CISAM	Reclamação\Solicitação	profissional	Laboratório	
		Falta Medicação	Encaminhado à Diretoria	
		Consulta não Realizada	Encaminhado à Diretoria	
		Informações Medicamentos\mau atendimento	Encaminhamento Setor Farmácia	
HUOC	Reclamação\Solicitação	Aguardando procedimento Médico Cirúrgico, Consultas, Remarcações Diversas, Perícias Médicas.	Setor Chefias das áreas abordadas	
		Mau Atendimento ao Usuário\ Atendimentos não Realizados.	Chefias das áreas abordadas	
		Prontuários não Localizados.	Setor Chefias das áreas abordadas	
		Demora nas Entregas Resultados de Exames e Biopsias	Setor Chefias das áreas abordadas	
PROCAPE	Denúncia	Mau Atendimento Profissional	Setor Coordenação Enfermagem	
	Reclamação\Solicitação	Renovação Laudos, Mau Atendimento Profissionais, Dificuldade de Marcar Consultas e Diversos Procedimentos, Revisão de Marca-passo Reagenda Consultas, Demora Atendimento Laboratório, Dificuldades de Atendimentos na Emergência,	Setor Chefias das áreas abordadas	

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

4. Quadro das Legislações Vigentes

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
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
Decreto Estadual Número 45.883\2018	16\04\2018	Institui a Carta De Serviços no âmbito do Poder Executivo Estadual	Das Ouvidorias: Artigo 5, Parágrafo Único
Lei Federal Número 13.709\18	14\08\2018	Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).	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: a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.

Lei Estadual Número 16.420\18	17\09\2018	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.	Capítulo 5 das Ouvidorias
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.	

Maria do Rosário Lapenda

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

Janeiro 30/2022.