

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

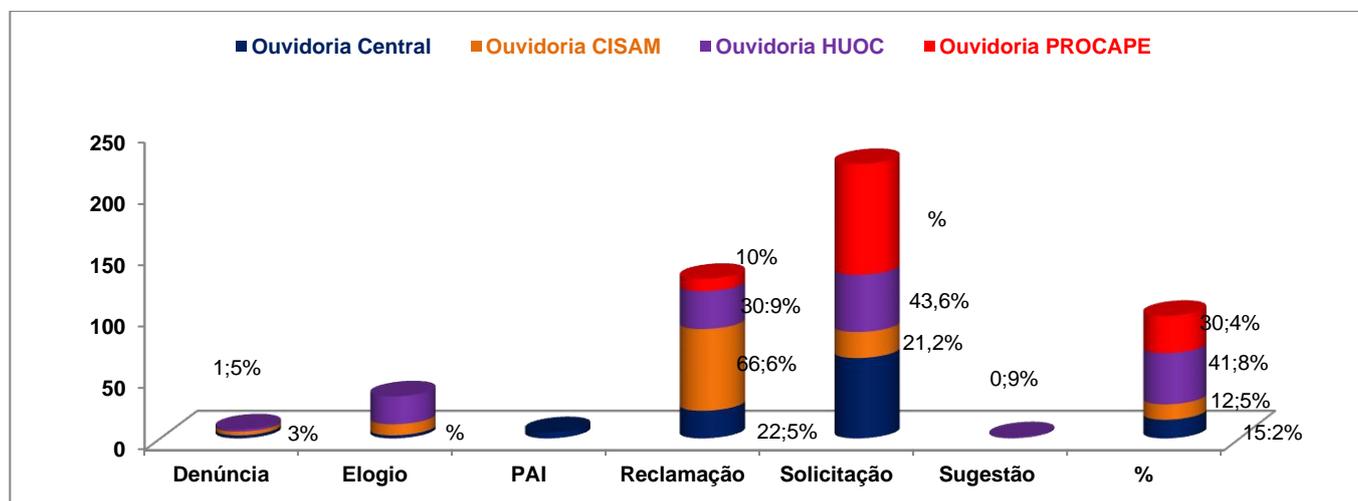
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações fevereiro 2022\Rede UPE

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	2,5	1	2,5	2	5,0	9	22,5	27	65,5	-	-	40	15,2
Ouvidoria CISAM	1	3,0	3	9,0	-	-	22	66,6	7	21,2	-	-	33	12,5
Ouvidoria HUOC	2	1,8	25	22,7	-	-	34	30,9	48	43,6	1	0,9	110	41,8
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	8	10,0	72	90,0	-	-	80	30,4
TOTAL GERAL	4	1,5	29	11,2	2	0,7	73	27,7	154	58,5	1	0,3	263	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações fevereiro 2022



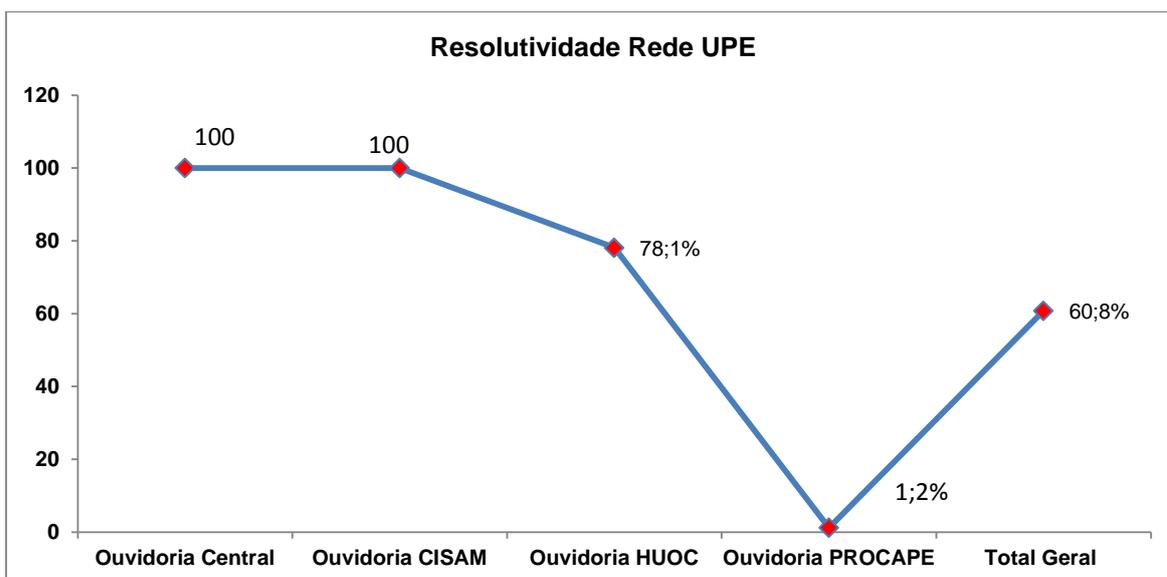
Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações fevereiro 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	40	40	100
Ouvidoria CISAM	33	33	100
Ouvidoria HUOC	110	86	78,1
Ouvidoria PROCAPE	80	1	1,25
TOTAL GERAL	263	160	60,8

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

2.1 Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações no ano fevereiro 2022



Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Fevereiro 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PA COVID 19I	"Estou realizando um estudo sobre o impacto ambiental da pandemia aqui em Pernambuco, especialmente no que diz respeito ao aumento do descarte de resíduos pela população e pela rede hospitalar	Autoridade Administrativa da LAI	
	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Gostaria de solicitar o aparato legal (leis, decretos, instruções normativas e de	Autoridade Administrativa da LAI	

	COVID 19	serviço) que rege o trabalho remoto no âmbito do Poder executivo do Estado de Pernambuco desde 2020		
	Denúncia	Infraestrutura	Campus emitiu parecer	
	Reclamação	Marcação Consultas	Ouvidoria PROCAPE\CISAM HUOC	Reincidente
		Pagamento dos fiscais do SSA 1,2	RH do setor\IAUPE emitiu parecer ao cidadão (ã)	Reincidente
		Emissão Certificado e Diplomas	FCAP	Reincidente
Ouvidoria Central UPE	Reclamação	COVID 19	...foram alocados 50 alunos sem ter a menor condição de se manter o distanciamento recomendado nos protocolos hoje aplicados nas instituições de ensino	
		Cobrança de Taxas\Matriz Curricular	Campus emitiu o parecer	Reincidente
	Solicitação	Voluntariado	Existe a possibilidade de cadastrar a UPE no Programa Mesário Voluntário? É um projeto que visa converter as horas trabalhadas para a Justiça Eleitoral em horas de atividades extracurriculares	Parecer emitido com a Resolução CONSUN 047/2021
		Quantitativo servidores, Resultado do SSA, EAD, Mobilidade Acadêmica, Pensão Alimentícia, Siga, Apostilamento, Bônus 10%, Recomeço das Aulas, Bolsa Permanência	Diversos Campi	Reincidentes
CISAM	Denúncia	Conduta de Profissional inadequada	Encaminhado à Diretoria	Reincidentes

	Elogio	Médicos, Marcação de Consultas, Vigilância.	Encaminhado à Diretoria	
	Reclamação	Dificuldade de marcar consulta pelo telefone ALÔ CISAM	Setor Alô CISAM	Reincidentes
		Atrasos Atendimento	Setor Ambulatório da Mulher	Reincidentes
	Solicitação	Informações sobre Marcação de Consultas e Cirurgias	Encaminhado à Diretoria	Reincidentes
HUOC	Denúncia	Em anexo ao Protocolo	Encaminhamento Gestão Executiva	
		Conduta Inadequada Servidor	Encaminhamento Gestão Executiva	
	Elogios	Diversos Setores e Servidores	Encaminhamento a cada Setor Mencionado	
	Reclamação\Solicitação	Insatisfação ao Atendimento ao Usuário	Encaminhamento a cada Setor Mencionado	Reincidentes
		Demora na Entrega de Exames	Encaminhamento CIAP	Reincidentes
		Dificuldades de Marcar, Remarcar Consultas, Exames, Cirurgias e diversos Procedimentos.	Encaminhamento a cada Setor Mencionado	Reincidentes
		Mau atendimento ao Usuário	Encaminhamento a cada Setor Mencionado	Reincidentes
Sugestão	Troca de Acompanhante Plantão	Setor Gestão Executiva HUOC		
PROCAPE	Reclamação\Solicitação Reincidentes	Renovação Laudos, Dificuldade de Marcar, Antecipar e Remarcar Consultas e Diversos Procedimentos, e Exames, Revisão de Marca-passo Dificuldades em troca de Médicos,	Setor Chefias das áreas abordadas	Paciente tenta marcar uma consulta há mais de três anos.

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

4. Quadro das Legislações Vigentes

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 .	
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 defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Ouvidorias
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
Resolução anonimato número 3	13/09/2019	Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante	
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,	
BOLETIM INFORMATIVO 01\2022	20 21	Vetação Tramitação de Manifestações via SEI	Art. 7º A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, constituída pelas unidades de Ouvidorias da administração pública estadual, interligadas por um sistema informatizado próprio,(...)
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

Fevereiro 28/2022.