

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco UPE de Março 2022

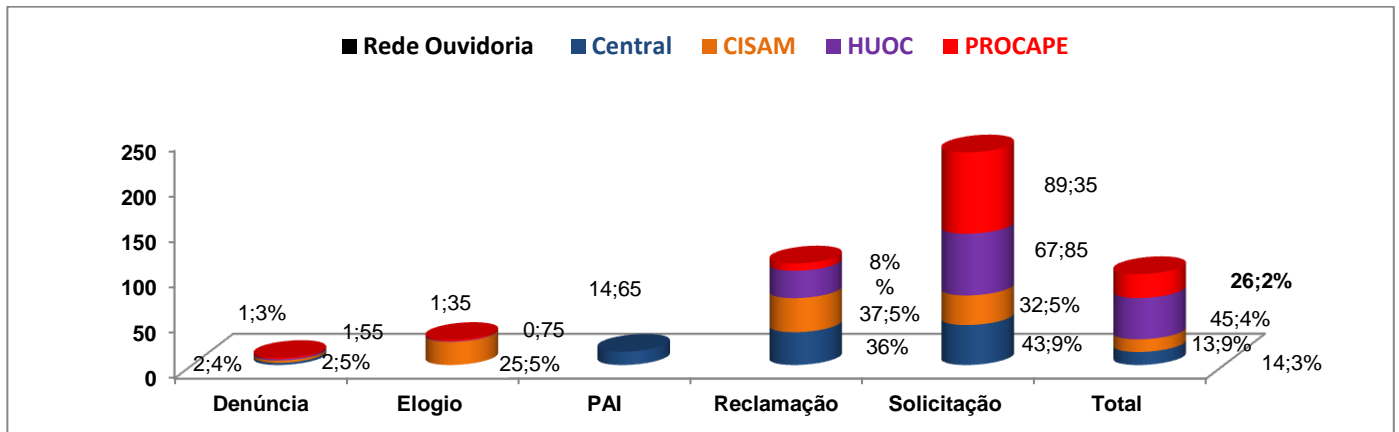
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Ano 2021 Rede UPE, por Ouvidoria

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	2,4	-	-	6	14,6	16	39,0	18	43,9	-	-	41	14,3
Ouvidoria CISAM	1	2,5	11	25,5	-	-	15	37,5	13	32,5	-	-	40	13,9
Ouvidoria HUOC	2	1,5	1	0,7	-	-	39	30,0	88	67,6	-	-	130	45,4
Ouvidoria PROCAPE	1	1,3	1	1,3	-	-	6	8	67	89,3	-	-	75	26,2
TOTAL GERAL	5	1,7	13	4,5	6	2,0	76	26,5	186	65,0	-	-	286	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações março 2022



1. Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações\Ouvidorias março Ano 2022

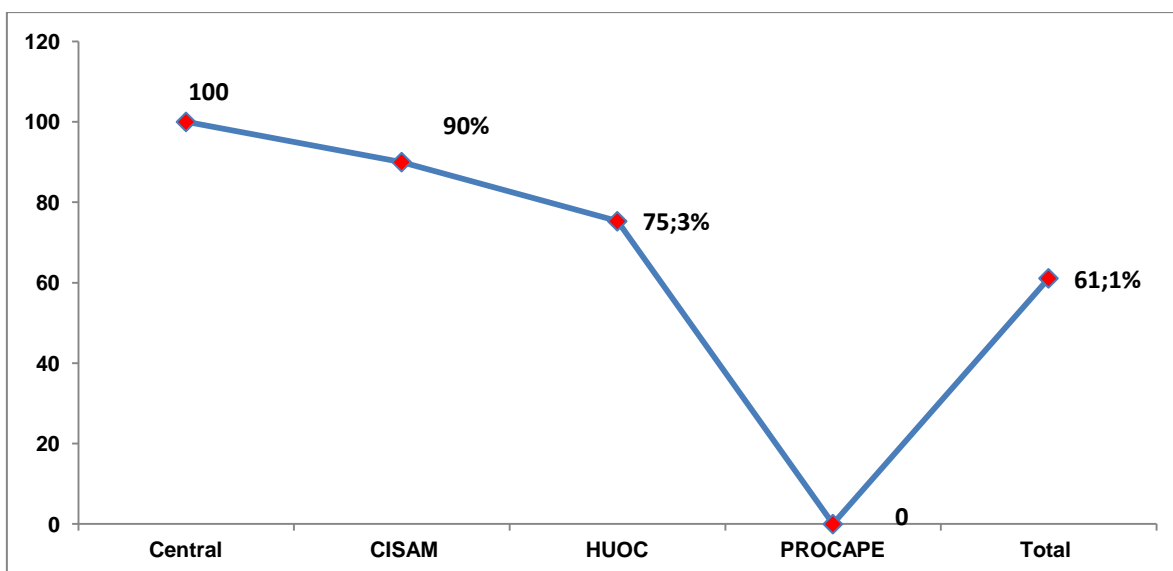
Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações março 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	41	41	100
Ouvidoria CISAM	40	36	90
Ouvidoria HUOC	130	98	75,3
Ouvidoria PROCAPE	75	0	-
TOTAL GERAL	286	175	61,1

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

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



Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Março 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Pesquisa Científica\Aborto	Autoridade Administrativa da LAI	
		Quantitativo de Crucifixos no âmbito Institucional		
		Projeto Pedagógico da Residência Multiprofissional em Saúde da Família		
		Concurso UPE 2017		
		Informações sobre como o teletrabalho vem sendo desenvolvido no âmbito do Estado desde a pandemia (2020 até os dias atuais)."		
		Casos com intoxicação dos		

Ouvidoria Central UPE		anos 2018, 2019, 2020 e 2021 dos seguintes princípios ativos (ivermectina, difosfato de cloroquina, sulfato de hidroxicloroquina, prednisona, fosfato sódico de prednisolona, remdesivir, sulfato de zinco, colecalciferol, dexametasona, azitromicina di-hidratada, nitazoxanida sulfato de polimixina B, lopinavir/ritonavir, álcool em gel e álcool 70).		
	Denúncia	Os prazos para a realização das provas e atividades é bem antes dos 20 dias dados por vocês e nenhum dos alunos da turma quer se prejudicar.	Campus emitiu parecer	
	Reclamação	Marcação Consultas e mau atendimento	Ouvidoria PROCAPEICISAM HUOC	Reincidente
		Docente de atestado médico corroborando necessidade de a mesma ministrar aulas online durante a pandemia. Porém as aulas não são ministradas de forma didática...	Escola Aplicação emitiu parecer	Reincidente
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Quais são as parcelas que compõe os vencimentos dos servidores da Universidade de Pernambuco que são informadas na RAIS	Recursos Humanos	
		Matrícula SISU	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA	
		Marcação de Consulta, Exames, Procedimentos.	Ouvidoria Complexa Hospitalar	Reincidente
		RAD Relatório Anual Docência	Comissão CAP AD GOMS	
		Projeto Político Pedagógico Saúde Coletiva		

		Mobilidade Acadêmica, Emissão Diplomas, Quantitativos Servidores, Siga	Setores Competentes	Reincidentes
CISAM	Denúncia	Conduta de Atendimento Inadequado	Encaminhado à Diretoria	
	Elogio	Atendimentos Médicos, Marcação de Consultas, Melhoria no Atendimento pelo Alô CISAM,	Setores Competentes	
	Reclamação	Dificuldade de Contato pelos telefones 31827758/ 7799.	Setor Alô CISAM	
		Prontuário não Localizado	Setor Registro em Saúde	Reincidente
		Informações sobre Marcação de Consultas e Cirurgias	Diretoria	
		Comunicação Desrespeitosa entre Colegas	Setor Divisão Hospitalar	
		Falta de Fisioterapeuta\Fonoaudiologia	Diretoria	
		Superlotação Maternidade	Diretoria	
Dieta Inadequada	Setor Nutrição	Reincidente		
	Solicitação	Banheiros com Identificação de Gêneros, Dificuldades de Marcação de Consultas, Falta de um Bebedouro, Ausência de Funcionários para Atendimento nos Setores.	Diversos Setores	
HUOC	Denúncia	Conflito Servidor (a) e paciente	Setor Coordenação de Enfermagem	
		Cidadão traz pacientes do interiores a mando de políticos para marcar consultas e passar na frente dos demais.	Setor Ambulatório Geral	
	Elogios	Funcionário que fica na recepção do refeitório pois trata todos com amor e mansidão e é super dedicado ao trabalho	Setor Nutrição	
	Reclamação\Solicitação	Atraso na Realização de Cirurgia.	Setor Cirurgia Geral	
Dificuldade para realização de Testes COVID 19 para realização de Cirurgias;			Reincidentes	

		Dificuldades de Marcação de Consultas, Exames, Procedimentos e Cirurgias de diversas Especialidades; Dificuldades de Contato Telefônico com diversos Setores; Demora na emissão de resultados de Exames e Laudos; Dificuldades de Contatos com o Laboratório; Demora na Emissão de Laudos Médicos.		
	Denúncia	Tratamento inadequado chefia.	Setor Recepção de Marcação	
	Elogio	Atuação de funcionário terceirizado setor de informática.	Setor Recepção de Marcação	
PROCAPE	Reclamação\Solicitação	Dificuldades de Agendar e Pré Agendar Consultas por Telefone e Site; Dificuldades de Marcar Consultas de Retorno; Dificuldades para Marcar Revisão de Marca passos; Dificuldades para Realizar Troca de Médicos; Dificuldades de Marcar a Primeira Consulta; Dificuldades para Agendar Diversos Procedimentos; Dificuldades para Emissão de Pareceres Cardiológicos;	Diversos Setores	Reincidentes

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 defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Duvidorias
Lei Federal Número 13.709\18	14\08\2018	Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 2.965, 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 Duvidorias
Resolução de 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 19.265\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

Março 30/2022.