

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

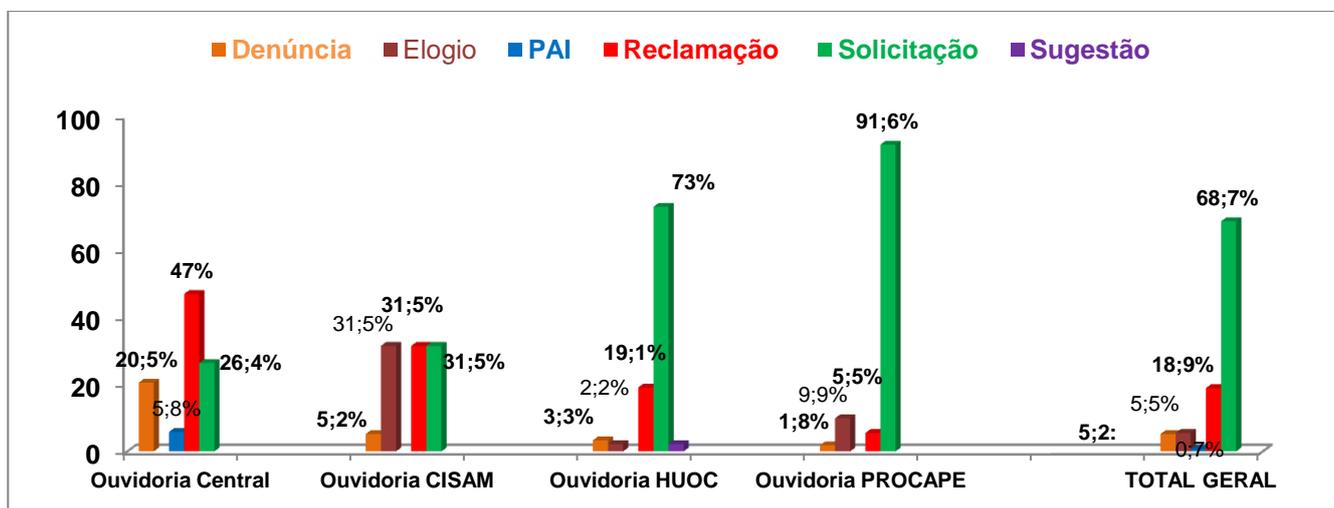
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Abril 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	7	20,5	-	-	2	5,8	16	47,0	9	26,4	-	-	34	12,6
Ouvidoria CISAM	2	5,2	12	31,5	-	-	12	31,5	12	31,5	-	-	38	14,1
Ouvidoria HUOC	3	3,3	2	2,2	-	-	17	19,1	65	73,0	2	2,2	89	33,0
Ouvidoria PROCAPE	2	1,8	1	0,9	-	-	6	5,5	99	91,6	-	-	108	40,1
TOTAL GERAL	14	5,2	15	5,5	2	0,7	51	18,9	185	68,7	2	0,7	269	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações abril 2022



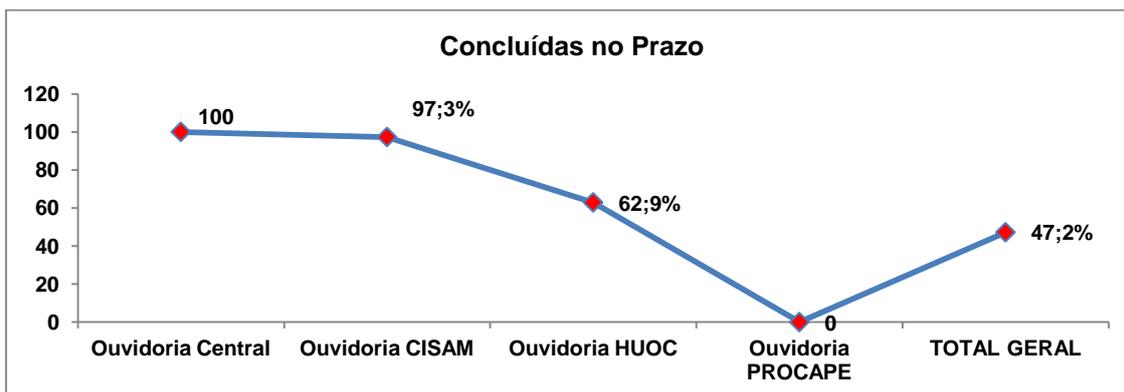
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Abril 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	34	34	100
Ouvidoria CISAM	38	37	97,3
Ouvidoria HUOC	89	56	62,9
Ouvidoria PROCAPE	108	0	0
TOTAL GERAL	269	127	47,2

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

2.1 Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Abril2022



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Abril 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Orçamento Anual	Autoridade Administrativa da LAI	
		Pedidos de Documentação via SEI.		
	Denúncia	Avaliação Desempenho \RAD <i>capadgoms</i>	Campus emitiu parecer	Reincidente
		Conduta Docente		
		Ato Desagravo \Coren		
		Assédio Moral		
		Falta Docente		
		Marcação Consultas e mau atendimento	Ouvidoria PROCAPE\CISAM HUOC	Reincidente
		Congresso Pernambucano de Ciências Jurídicas.		

Ouvidoria Central UPE	Reclamação	Avaliação Desempenho \RAD <i>capadgom</i>	Gestores das áreas mencionadas emitiram os pareceres.	Reincidente
		Infraestrutura	Ouvidoria PROCAPE	
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Ementas de Curso	Gestão do Campus emitiu parecer	
		Quadro Funcional	Recursos Humanos	
		Remanejamento	Pró Reitoria de Graduação	
		Marcação de Consultas	Ouvidoria PROCAPE\CISAM HUOC	Reincidente
		Documentos SEI	Faculdade de Ciências Médicas\FCM	Reincidente
		Auxilio Deslocamento	Pró Reitoria de Graduação	Reincidente
CISAM	Denúncia	Conduta de Atendimento Inadequado Recepção	Encaminhado à Divisão Administrativa	Reincidente
		Agressão Verbal entre Colegas	Encaminhado à Divisão Administrativa	Reincidente
	Elogio	Atendimentos Alô CISAM; Atendimentos Médico; Setor de marcação de Consultas; Eletricista;	Setores Competentes	
		Dificuldade de Contato pelos telefones 08000811108 31827758/ 7799.	Setor Alô CISAM	Reincidente
		Realização Cirurgia paciente Trans	Diretoria	Reincidente
			Setor Serviços Gerais	

	Reclamação	Higiene e Limpeza\ Infraestrutura		
		Atraso ao Atendimento para o Teste do Pesinho	Setor Pediatria	
		Atraso Atendimento Clínico	Diretoria	Reincidente
	Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas e todos os demais Procedimentos	Setor Alô CISAM	Reincidente
HUOC	Denúncia	Paciente Transplantado Circulando pela Alameda do Hospital.	Setor Cirurgia Geral	
		Uso inadequado do dinheiro Público	Setor Gestão Executiva	
		Fichas para Atendimento no Setor de Quimioterapia		
	Elogios	Equipe Médica; Enfermeira	Setor CEON Setor POM	
	Reclamação	Prontuário Médico não Atualizado; Perda Prontuário Médico	Setor Arquivo Médico	Reincidente
		Biopsia não realizada Integralmente.	Setor Urologia	
		Cirurgia Cancelada	Setor Mastologia	Reincidente
		Mau Atendimento Funcional	Setor Ambulatório Geral	Reincidente
		Demora entrega Exames	Setor Laboratório	Reincidente
		Prioridade Atendimento Deficiente Físico; Demora Atendimento Setor de Vacina	Superintendência Enfermagem	
	Solicitação	Dificuldades de Marcar, Pré-agendar, Remarcar Consultas, Cirurgias e Diversos Procedimentos; Dificuldades para Trocar de Médicos; Demora para realizar tratamento Infusivos; Falta de Medicamentos para realizar Infusão; Demora para entrega de Diversos Exames.	Diversos Setores	Reincidente
		Roubo Celular	Setor Segurança	

PROCAPE	Denúncia	Irregularidades de horário de trabalho dos técnicos e enfermeiros da urgência	Setor Marcação de Consultas	
	Elogio	Ao analista de TI (CPD) Alexandre	Setor Recepção de Marcação	
	Reclamação\Solicitação	Mau Atendimento Médico; Demora em realização de Exames e Procedimentos; Não atendimento Farmácia; Revisão de Marca passo; Dificuldades para Marcar, Remarcar Consultas; Dificuldades em Marcar a Primeira Consulta; Dificuldades de Marcar Consultas pelo Site e Telefone; Solicitação de Troca de Médicos; Dificuldades para Marcar revisão de Cateterismo	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 2.527\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 XXIII 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 2.527, de 18 de novembro de 2011.	
Decreto Estadual	30\10\2012	Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo	

Número 38.787\12		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 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 Ouvidorias
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

Abril 30/2022.