

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

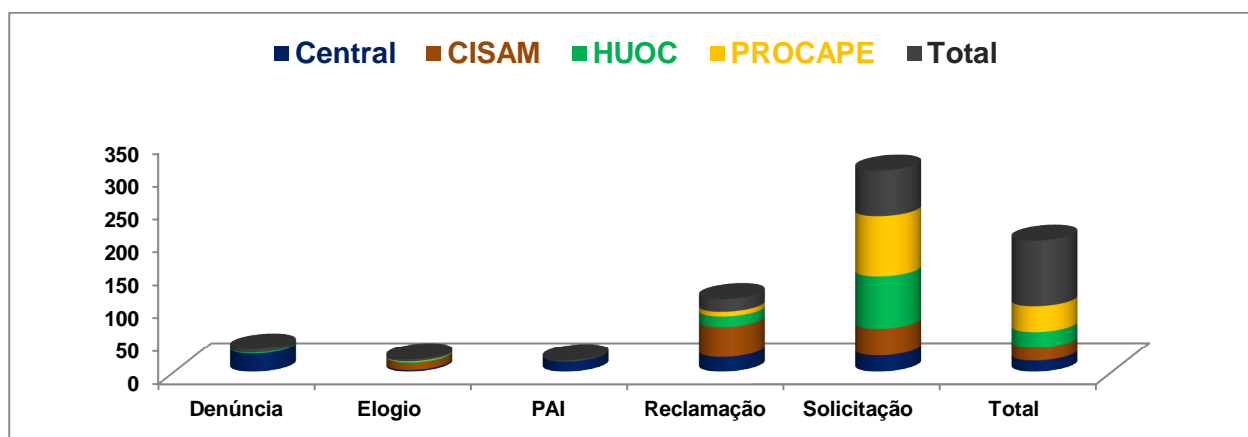
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\ Junho2022

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Ouvidoria Central</b>	11	26,8	1	2,4	6	14,6	9	21,9	14	34,1	-	-	41	16,6
<b>Ouvidoria CISAM</b>	.1	2,2	5	10,2	-	-	22	45,8	20	40,8	-	-	48	19,5
<b>Ouvidoria HUOC</b>	1	1,6	1	1,6	-	-	10	16,6	48	80	-	-	60	24,3
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	-	-	1	1,0	-	-	7	7,2	89	91,7	-	-	97	39,4
<b>TOTAL GERAL</b>	13	5,2	8	3,2	6	2,4	48	19,5	171	69,5	-	-	246	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Junho 2022



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

Resolutividade das Manifestações Junho 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	41	33	80,4
Ouvidoria CISAM	48	46	95,8
Ouvidoria HUOC	60	30	50,0
Ouvidoria PROCAPE	97	5	5,1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>246</b>	<b>114</b>	<b>46,3</b>

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

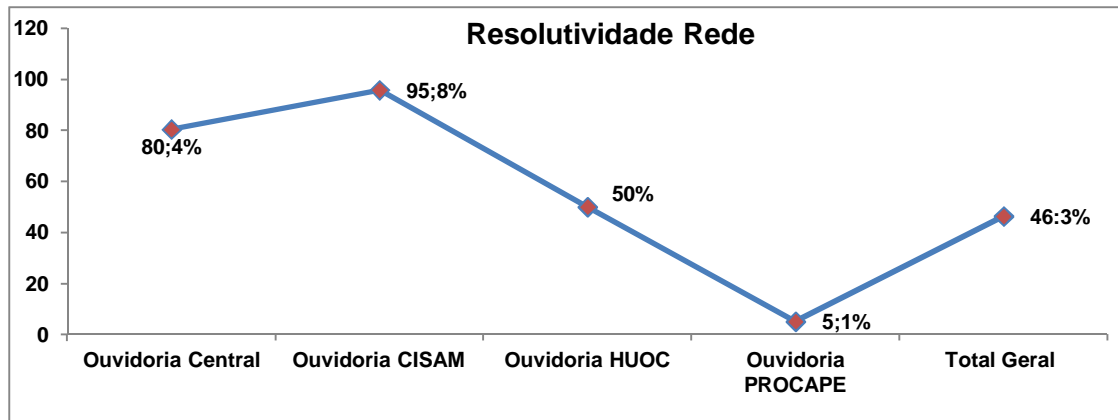


Gráfico Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Junho\2022

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

A resolutividade da Ouvidoria Central da UPE, neste mês de junho de 2022, ficou em torno de 80,4%, visto que os protocolos de números de registros no sistema eletrônico da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, abaixo mencionados, inerentes a denúncias e reclamações, não foram emitidos pareceres pelos gestores das unidades competentes: [49777/2022](#) , [49778/2022](#), [49779/2022](#), [49780/2022](#), [51569/2022](#), [50966/2022](#)

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Junho 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
	<b>Pedido de Acesso à Informação\PAI</b>	Escala de Plantão da Equipe de enfermagem do HUOC	Autoridade Administrativa	Reincidente
		Recurso à Segunda Instância		
		As unidades de saúde do sob Gestão direta do Governo do Estado ou sob gestão delegada, realizam atendimento de urgência neurológica/neurotrauma.		
		Quantitativo de Psicólogos		
		Quantitativos Técnicos de Informática		

Ouvidoria Central UPE		atualizada e atualizada de todos os bens imóveis (terrenos vazios, prédios, áreas construídas, etc) pertencentes ao Governo do Estado de Pernambuco		
	Denúncia	Violência Obstreta	Diverso Campus Conupellaupe	Reincidente
		Registros de Faltas Desnecessários.		
		Assédio Moral		
		Transporte Financiada		
		Desrespeito ao Calendário Escolar		
		Duplicidade de Vínculos		
	Elogio	Desejo externar o excelente trabalho desenvolvido pela ouvidoria da Universidade de Pernambuco no atendimento das demandas do cidadão.		
	Reclamação	Concurso Docente UPE		Reincidente
	Reclamação	Alunos Desconto com Docente no Desempenho da Disciplina		Reincidente
Seleção Secretaria de Justiça			Reincidente	
Assédio Docente				
Seleção Simplificada SEFAZ			Reincidente	
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Emissão de Certificado	Diversos Setores	Reincidentes
		Reintegração Curso		
		Mobilidade Acadêmica		
		Quantitativos de Diverso Cargos		
		Concurso 2017		
		Siga		
		Ementas de Curso		

		Idade	Sexo	Data de Nascimento	Endereço	Telefone	Profissão	Relatório	Observações	
CISAM	Elogio							Equipe do Ambulatório da criança; Funcionária Denise do setor de marcação; Médico Dr. Ronaldo Beltrão por um atendimento excelente	Setores Competentes	
	Reclamação							Dificuldade de Contato pelos telefones 08000811108 31827758/ 7799.	Setor Alô CISAM	Reincidente
								Mau Atendimento ao Usuário	Setor de Serviço Social Setor Marcação de Consultas	Reincidente
							Dificuldades de Realizar Cirurgias, Exames e Diverso Procedimentos.	Diversos Setores		
	Solicitação						Dificuldades de Marcação de Consultas e todos os demais Procedimentos; Demora na obtenção de Alta Hospitalar; Dificuldades de Agendar Procedimentos; Portaria Nomeação Servidores;	Diversos Setores	Reincidente	
HUOC	Denúncia							Pacientes atendidos por Residentes	Superintendência Médica	
	Elogios							Limpeza dos banheiros do setor B do prédio dos ambulatórios. Os banheiros têm estado sempre limpos	Setor de Serviços Gerais	
	Reclamação							Mau Atendimento ao Usuário	Setor Segurança	
							Dificuldades de Marcação de Consultas, Exames e Procedimentos.	Diversos Setores	Reincidente	

		e Medicamento	Setor Farmácia	
	<b>Solicitação</b>	Prontuário não Localizado; Demora no Atendimento de Procedimento Médico; Falta de Medicação na Farmácia; Dificuldade de Atendimento e Procedimento Urologia e CEON; Quantitativo de Servidores no Cargo de Técnico em Enfermagem.	Diversos Setores	<b>Reincidente</b>
	<b>Elogio</b>	Terceirizada Setor Vigilância	Setor Segurança	
	<b>Reclamação</b>	Dificuldade para Realização de Procedimentos Médicos.	Setor Recepção de Marcação	<b>Reincidente</b>
		Dificuldade de Agendar Consultas por Telefone.	Setor Recepção de Marcação	<b>Reincidente</b>
		Atendimento Precário ao Usuário	Setor Recepção de Marcação	<b>Reincidente</b>
		Dificuldades de Realização Marcação via Site	Setor Recepção de Marcação	<b>Reincidente</b>
		Laudo vencido na Ouvidoria	Setor Recepção de Marcação	
<b>PROCAPE</b>	<b>Solicitação</b>	Revisão de Marca passo;  Dificuldades para Marcar, Remarcar Consultas;  Dificuldades em Marcar a Primeira Consulta e Consulta de Retorno;  Dificuldades de Marcar Consultas pelo Site e Telefone;  Dificuldades em Marcar Exames e diversos Procedimentos Urgente.	<b>Diversos Setores</b>	<b>Reincidentes</b>

Capítulo das Legislações Vigentes

		Regula	Obs:
Decreto Estadual Número 2.476/2008		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.	<b>Capítulo 4 das Ouvidorias</b>
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.	<b>Capítulo 5 das Ouvidorias</b>
Resolução Anonimato número 3	13/09/2019	Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante	

is a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos  
missão e das Funções de Confiança da Autoridade  
ção de Dados - ANPD, na forma dos Anexos I e II.

<b>DECRETO ESTADUAL Nº 49.265/20</b>	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).	
<b>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032/20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</b>	02/09/2020	Dispõe sobre o Pedido Sigiloso de Acesso à Informação.	
<b>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 033/21 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</b>	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,	
<b>PORTARIA NÚMERO 003/2022</b>	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.	
<b>Lei I Nº 17.687, de 4 de março 2022.</b>	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.	
<b>Lei Estadual 13.314</b>	15/10/2007	Dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direta e indireta e Fundações Públicas	
<b>Decreto Nº 30.948</b>	26/10/2007	Regulamenta a Lei 13.314 de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direta e indireta e Fundações Públicas	
<b>Decreto Governamental Nº 50.306</b>	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;	

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)

		de transparência na gestão de recursos públicos, no âmbito do Estado de Pernambuco.	
<b>Decreto Estadual nº 47.087</b>	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.	
<b>Portaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE, nº 27</b>	22/06/ 2022	Considera as disposições do Decreto nº 38.787 de 30/10/2012	
<b>Lei 12.387</b>	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.	

**Maria do Rosário Lapenda**

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

**Junho30/2022.**