

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

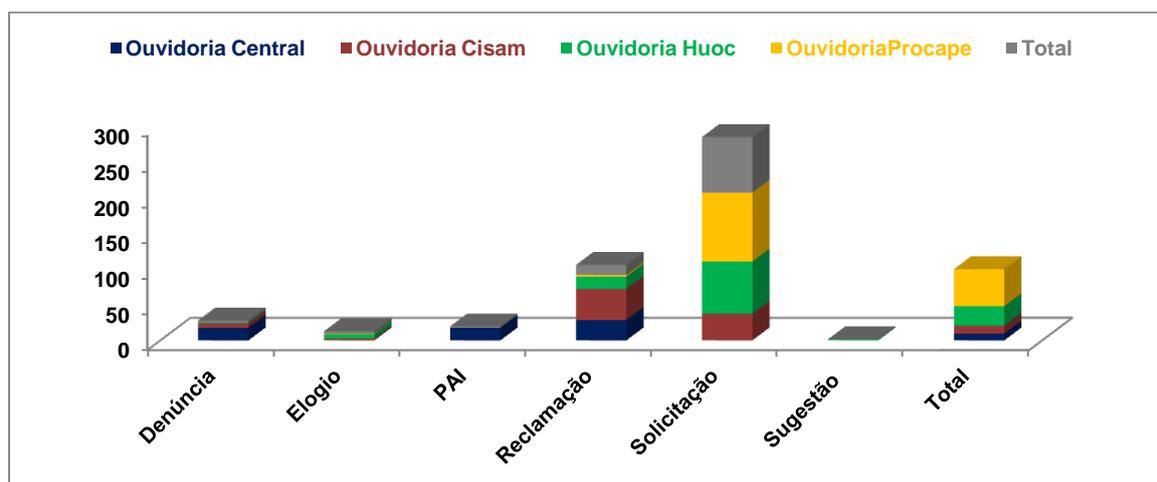
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Setembro2022

Natureza Ouvidoria	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	5	17,8	-	-	5	17,8	8	28,5	10	35,7	-	-	28	9,7
Ouvidoria CISAM	2	6,2	4	12,5	-	-	14	43,7	12	37,5	-	-	32	11,7
Ouvidoria HUOC	1	1,2	5	6,4	-	-	14	17,0	57	73,0	1	1,2	78	27,1
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	0,6	-	-	4	2,6	144	96,6			149	51,9
TOTAL GERAL	8	2,7	10	3,4	5	1,7	40	13,9	233	77,7	1	0,3	287	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Setembro\2022



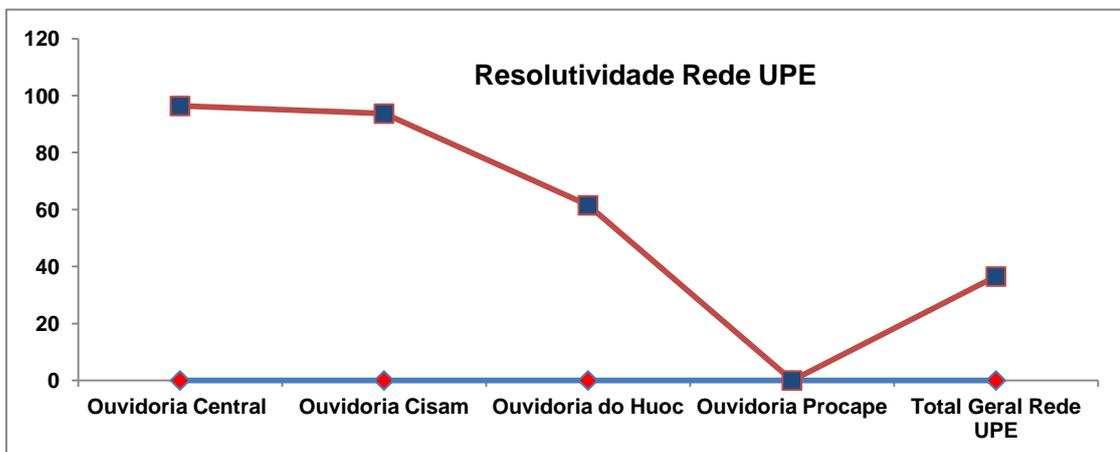
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Setembro 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	28	27	96,4
Ouvidoria CISAM	32	30	93,7
Ouvidoria HUOC	78	48	61,5
Ouvidoria PROCAPE	149	0	0
TOTAL GERAL	287	105	36,5

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

2.1 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Setembro 2022



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Setembro 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs	
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Pesquisa Científica	Autoridade Administrativa\LAI		
		Concurso 2017			
		Quantitativos Dentistas Complexo Hospialar			
		Contratos Organizações Sociais			
	Denúncia	Destrato Servidor	Setor RH\Cisam		
		Assédio	Campus Petrolina		
		Concurso Docente	Pró Reitoria de Graduaçãp		
		Docente não Comparecimento Sala de Aula Reincidente	Campus Caruaru		
	Reclamação	RH Desconto Indevido em Folha	Coordenadoria de Recursos Humanos	Reincidente	
		Marcação Consultas\Cisam	Ouvidoria CISAM		
		Infraestrutura Prédio Prevupe	Coordenação Prevupe		
		Mau Atendimento\UPENET			
		Faturas Pendentes	Contratos\HUOC		
	Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Perfil de Cargo	Diversos Setores	Reincidente
			Mobilidade Acadêmica		
Concurso 2017					
ENAD					
PROUNI					
Seleção Simplificada					
Assinatura Contrato Estágio Discente					
Residência Multiprofissional					
CISAM	Elogio	Agradecimento ao bom Atendimento	Setor Marcação de Consultas d Nutes		
	Denúncia	Desmandos Gerente Setor	Setor Divisão Apoio Diagnóstico	Reincidente	
	Reclamação	Dificuldades de Marcação Consulta Aló CISAM	Setor Marcação de Consultas	Reincidente	
		Parto Humanizado sem Indução e Demora	Diretoria		

	Solicitação	Dificuldades de Marcação Consulta Aló CISM	Setor Marcação de Consultas	Reincidente
		Histeroscopia Diagnostica, sem retorno ao Procedimento.	Setor Nutes	
HUOC	Denúncia	Transtornos durante Internamento	Superintendência de Enfermagem	
	Elogios	Corpo Enfermagem Amaury de Medeiros; Servidora Setor Mastologia; Equipe Cuidados Paliativos; Atendimento UTIDIP Adulto; Equipe Geriatria Pavilhão POM	Diversos Setores	
	Reclamação	Mau Atendimento Plantão Noturno\CEOC	Setor Coordenação Enfermagem	
		Dieta Paciente após Cirurgia; Alimentação Servida no Refeitório e Mau Atendimento no Refeitório.	Setor Nutrição	Reincidente
		Atendimento Central Telefonia	Setor Marcação Consultas	Reincidente
		Demora Atendimento aos Pacientes	Diversos Setores	
		Exames Laboratoriais não Realizados e Demorados	Setor de Laboratório	Reincidente
		Demora Atendimento Setor de Mastologia e Dificuldades de Marcação de Consultas	Setor Mastologia	
		Mau Atendimento e Informações	Setor Marcação de Consultas	
Solicitação	Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas, Exames, Cirurgias, Diversos Exames, exames de Imagens;; Dificuldades de Marcação Consultas Ambulatório Psiquiatria; Demora na Entrega de	Diversos Setores	Reincidente	

		Exames; Prontuários não Localizados;		
PROCAPE	Elogio	Funcionária Atendimento Eco cardiograma	Setor de Eco cardiograma	
	Reclamação	Mau Atendimento	Setor de Medicina Nuclear	
		Mau Atendimento Guarda Volume	Setor Segurança	
		Dificuldade Marcação Consulta	Coordenação Médica	
Troca Gerador		Setor Pavilhão Enfermagem 6º Andar		
PROCAPE	Solicitação	Dificuldade de Marcação e Remarcação de Consultas; Dificuldades de Realização de Exames Cirurgias e Procedimentos; Dificuldades de Obter Laudos Cardiológicos; Dificuldades de Marcação da Primeira Consulta e Consulta de Retorno; Dificuldade para Marcar Avaliação e Primeira Consulta para Implantação de Marcapassos; Dificuldades de Realizar Exames Laboratoriais	Diversos Setores	Reincidente

4. Quadro das Legislações Vigentes

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto Estadual 2.476/2008	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 .	

DECRETO Nº 7.724	16/05/2012	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.	
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
Portaria 060\16	30/11/2016	I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias; II – retornar as manifestações à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, quando as mesmas não forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão competente;	
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 § 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 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.	

Lei I Nº 17.687, de 4 de março 2022.	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.	
Lei Estadual 13.314	15\10\2007	Dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direto e indireta e Fundações Públicas	
Decreto Nº 30.948	26/10/2007	Regulamenta a Lei 13.314 de 15 de outubro de 2007, que dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direto e indireta e Fundações Públicas.	
Decreto Governamental Nº 50.306	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;	
Lei nº 17.078	8/10/2020	Define normas de transparência na gestão de recursos públicos, no âmbito do Estado de Pernambuco.	
Decreto Estadual nº 47.087	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.	
Resolução TC Nº 159	15/10/2021	Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.	
Portaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE, nº 27	22/06/ 2022	Consideram as disposições do Decreto nº 38.787 de 30/10/2012	
Lei 12.387	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

Setembro 30/2022.