

OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE
CIÊNCIAS DA SAÚDE DE
ALAGOAS - UNCISAL



UNCISAL

OUVIDORIA

Lei Federal N° 13.460/2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.



Atribuições

- Tem por finalidade o fortalecimento da cidadania e da comunicação entre os cidadãos e a Gestão da Universidade e de suas respectivas unidades de ensino, unidades assistenciais e de apoio assistencial.
- Subsidiar com informações estratégicas, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.



UNCISAL



OUVIDORIA UNCISAL

Usuários, alunos e servidores podem apresentar manifestação sobre os serviços prestados

Ouvidoria Sede

- Assessorias de Ouvidoria:
- Maternidade Escola Santa Mônica
- Hospital Escola Hέλvio Auto
- Hospital Escola Portugal Ramalho



UNCISAL

OUVIDORIA

Tipos de Manifestações

DENÚNCIAS

RECLAMAÇÕES

SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS

SUGESTÕES

ELOGIOS



UNCISAL



- **Denúncia:** Informação cujo conteúdo comunica uma irregularidade criminal, administrativa, cível, disciplinar, de servidor ou órgão, que descumpra a lei que deveria seguir, ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou crime cometido, com o cuidado de não apresentar denúncia caluniosa ou falsa, por se configurar como crime.
- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração ou servidores. Exemplo: servidor público desrespeita uma pessoa que busca informações sobre o horário de funcionamento de um órgão público.
- **Solicitação de Providências:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração. A solicitação pode ser utilizada para comunicar problemas. Exemplo: cidadão comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.
- **Sugestão:** Proposta de ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados. Exemplo: um cidadão sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.
- **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: cidadão que utiliza os serviços da biblioteca pública e sente-se satisfeito com o atendimento prestado pelos bibliotecários. Depois disso, procura a Ouvidoria e registra um elogio aos servidores.

- **PORTAL DE OUVIDORIAS E-OUV ALAGOAS:**
e-ouv.al.gov.br
- **E-MAILS:**
SEDE - ouvidoria@uncisal.edu.br
MESM - ouvidoria.mesm@uncisal.edu.br
HEPR - ouvidoria.hepr@uncisal.edu.br
HEHA – ouvidoriaheha@uncisal.edu.br
- **TELEFONES:**
SEDE - 82 3315-6803 E 0800 2805792
MESM – 82 3315-4444
HEPR – 82 3315-9637
HEHA – 82 3315-1889
- **PRESENCIALMENTE NO PRÉDIO SEDE OU EM
UMA DAS TRÊS UNIDADES ASSISTENCIAIS**



E-OUV ALAGOAS

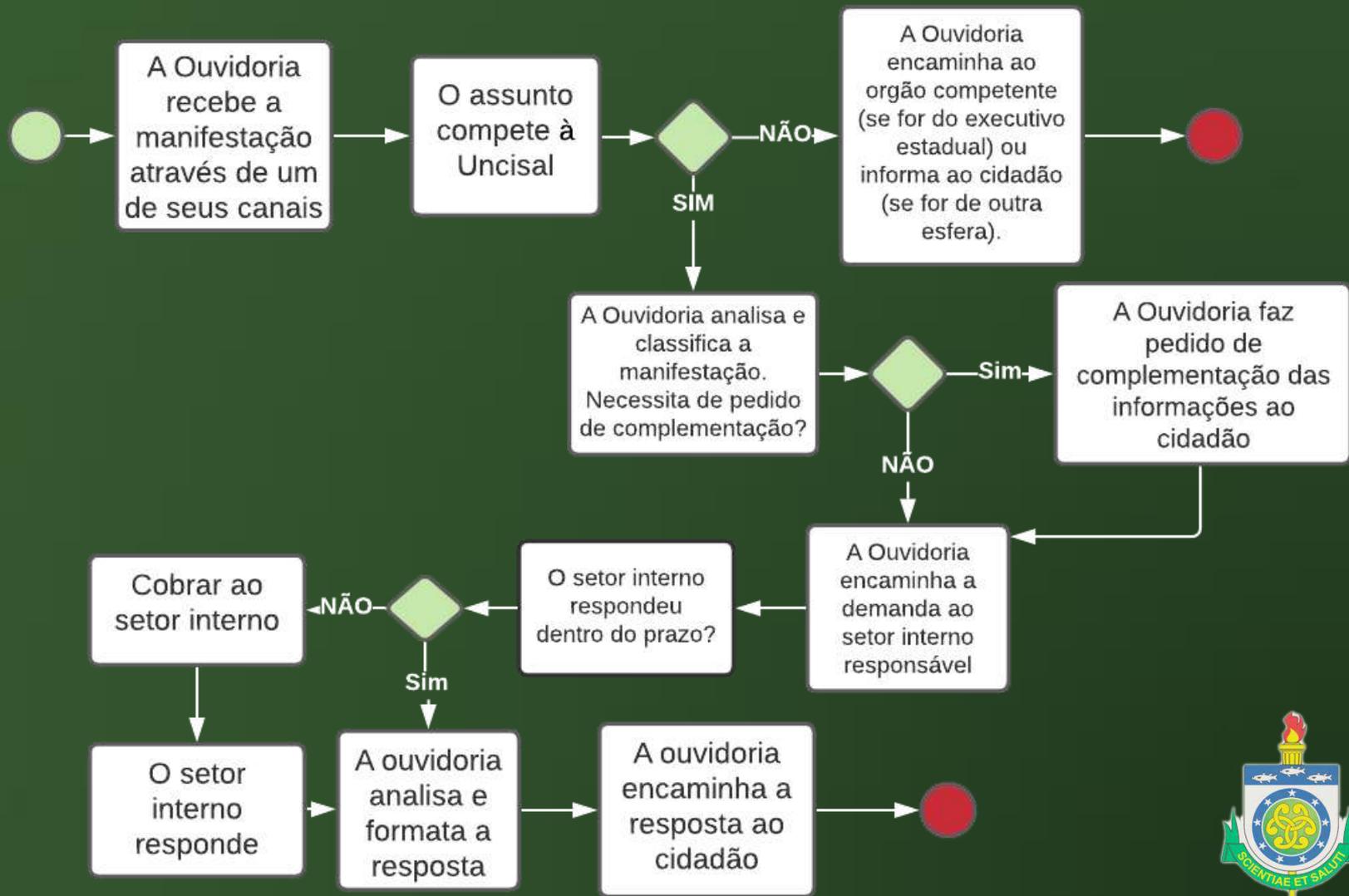


The screenshot shows the ALAGOAS e-Ouv Alagoas website. At the top, it displays the logo 'ALAGOAS' and 'e-Ouv Alagoas' with the text 'Governador do Estado de Alagoas'. Below the header, there are navigation links for 'Início', 'Área Restrita', and 'Sala de Controle', along with the user name 'LEILANE CRISTINA DE ARAUJO SILVA'. The main content area is titled 'Qual tipo de manifestação você quer fazer?' and features five interactive buttons: 'DENÚNCIA' (with a megaphone icon and 'Quero denunciar' button), 'RECLAMAÇÃO' (with a hand icon and 'Quero reclamar' button), 'SOLICITAÇÃO' (with a document icon and 'Quero solicitar' button), 'SUGESTÃO' (with a speech bubble icon and 'Quero sugerir' button), and 'ELOGIO' (with a thumbs up icon and 'Quero elogiar' button). Below this, there is a section 'Consulte sua manifestação' with a text input field for 'Informe a chave da manifestação' and a 'Consultar' button. At the bottom, there are three buttons: 'Agência Alagoas', 'Portal da Transparência', and 'Consulta Processos'.



Canal eletrônico onde o(a) cidadão(ã) pode registrar suas demandas de maneira anônima ou identificada, direcionada a qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS



LEI 13.460/2017

- Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.
- Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de **vinte dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



UNCISAL

LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO

Lei Federal N° 12.527/2011

Lei Estadual N° 8.087/2019

Publicidade e
transparência das
informações
públicas



Regula 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

Atribuições

- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações
- Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades
- Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações



UNCISAL

SIC

Solicitação de informações públicas

CANAL DE RECEBIMENTO

- **PORTAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO DE ALAGOAS:
e-sic.al.gov.br**
- **DÚVIDAS: sic@uncisal.edu.br**



E-SIC ALAGOAS

The screenshot displays the 'e-SIC Alagoas' website interface. At the top, there is a blue header with the text 'ALAGOAS e-SIC Alagoas Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Início', 'SIC'S', 'Manual do Usuário', and 'Formulários', along with a 'Área Restrita' link. The main content area is titled 'Acesso à Informação' and contains a paragraph explaining the right to access public information under Law 12.527/2011. To the right of the text is a login form with fields for 'Usuário' and 'Senha', an 'Acessar' button, and links for 'Esqueci a senha' and 'Não tenho cadastro'. At the bottom, there are three buttons: 'Lei de Acesso à Informação', 'Decreto Estadual n. 26.320/2013', and 'Acesso à Informação no Mundo'.

Canal eletrônico onde o(a) cidadão(ã) pode registrar seus pedidos de acesso, com base na Lei de Acesso à Informação, direcionados a qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual.

LEI 12.527/2011

- Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.
- § 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá responder em prazo não superior a **20 (vinte) dias**
- § 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais **10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.



LEI 8.087/2019

Caso o órgão não tenha atendido ao pedido de acesso em sua resposta, o cidadão pode entrar com recurso.

- **1ª INSTÂNCIA:** Art. 48. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de **5 (cinco) dias**.
- **2ª INSTÂNCIA:** Art. 49. Negado o acesso à informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Estadual, em decisão proferida com base no art. 48 desta Lei, o requerente poderá recorrer à Controladoria Geral do Estado, que deliberará no prazo de **20 (vinte) dias**.
- **DILIGÊNCIA:** Art. 51: **5 (cinco) dias úteis para resposta** (quando o setor interno é diligenciado para complementar ou reiterar as informações prestadas anteriormente).



UNCISAL

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Lei Federal Nº 13.709/2018

A cartoon illustration of a man with brown hair, blue eyes, and a wide smile. He is wearing a light blue dress shirt and a red striped tie. He is pointing his right hand towards the right side of the slide. A speech bubble is positioned above his head, containing the text 'Você sabe sobre o que trata a LGPD?'.

Você sabe sobre o que trata a LGPD?

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

***“Ouvidoria
Acolhendo o usuário de serviços
públicos e transformando problemas
individuais em soluções coletivas”***

***“A transparência deve chegar a todas
as pessoas, com o poder de promover
direitos e melhorar o serviço público”***

***Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão da
Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas***

