

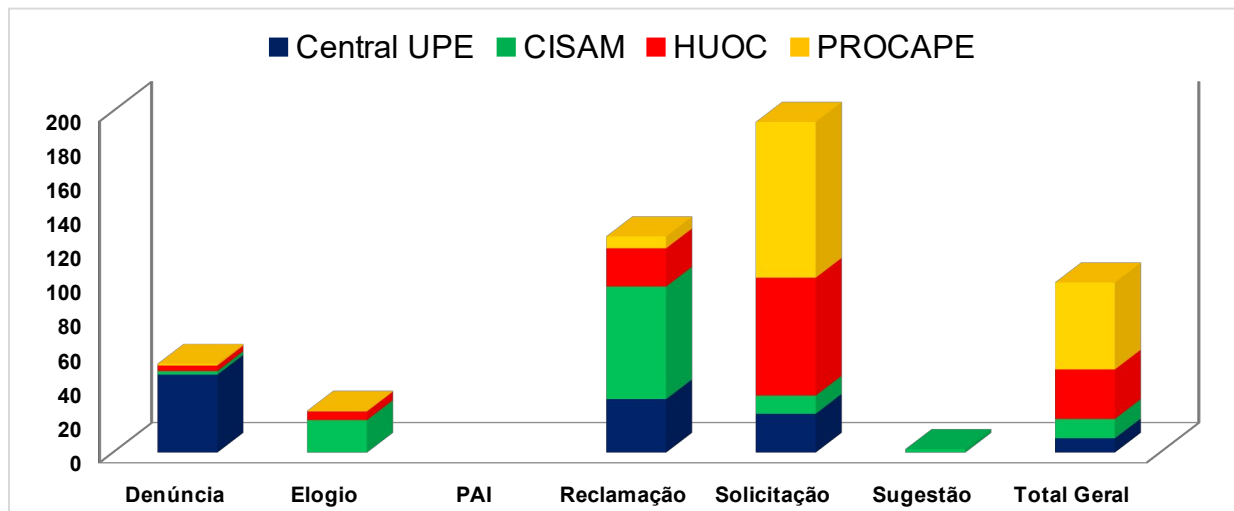
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão TT		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	16	45,7	-	-	-	-	11	31,4	8	22,8	-	-	35	8,4
Ouvidoria CISAM	1	2,1	9	19,1	-	-	31	65,9	5	10,6	1	2,1	47	11,3
Ouvidoria HUOC	4	3,3	6	5,0	-	-	27	22,5	83	69,1			120	29,0
Ouvidoria PROCAPE	2	0,9	1	0,4	-	-	15	7,1	193	91,4			211	51
TOTAL GERAL	23	5,6	16	3,8	-	-	84	20,3	289	69,9	1	0,2	413	100

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Maio\2024

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Maio\2024

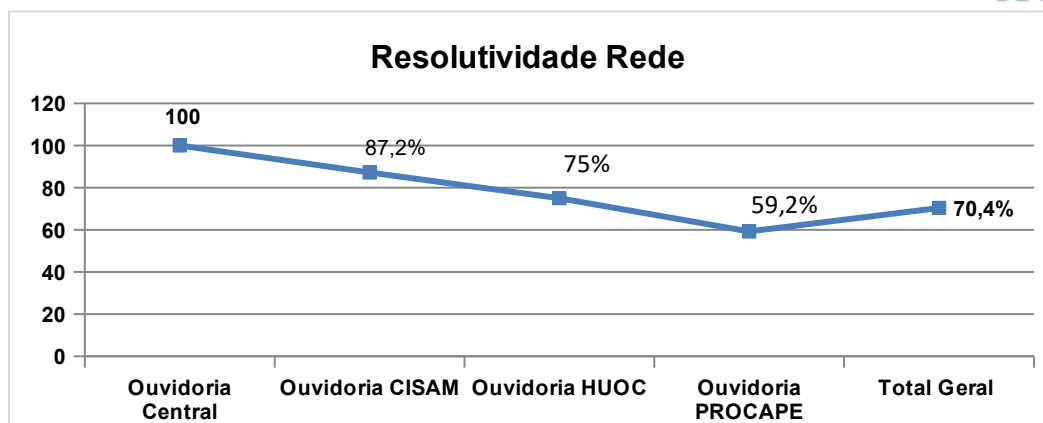


1.1 Fonte: Sistema Gcon IRede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Maio2024

Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
35	35	100
47	41	87,2
120	90	75,0
211	125	59,2
413	291	70,4

2. 1 Gráfico: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Maio\2024



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

3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Maio\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs	
Ouvidoria Central UPE	Denúncia	Concurso Prefeitura São Lourenço da Mata	Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE	Reincidente	
		Assédios	Campus Garanhuns\Campus Palmares		
		Acumulação Cargos\ Concurso UPE	Coordenação Recursos Humanos	Reincidente	
		Docente\Abuso Poder	Campus Benfica		
	Reclamação	Demora Certificado	Educação à Distância		
		Convocação SISU	Comissão Permanente Concursos Acadêmicos\CPCA		
		Assédios	Campus Palmares		
		Concurso São Lourenço da Mata	Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE		Reincidente
		Seleção Escola Aplicação	Escola da Aplicação Recife		Reincidente
		Assédio Moral	Ouvidoria CISAM		Reincidente
		Acesso Documentação Pesquisa	Pró Reitoria de Pós Graduação		
		Concurso São Lourenço	Instituto de Apoio a Universidade de		

	Solicitação	da Mata	Pernambuco\IAUPE	
		Gratificações para Atividades Docentes por participação e coordenação na Pós-Graduação <i>stricto sensu</i> .	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Seleção Escola Aplicação	Escola da Aplicação Recife	
		Seleção Simplificada Docente UPE	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Cancelamento Matrícula	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA	
		Matrícula SISU	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA	
Ouvidoria Cisam	Elogio	Agradecimento e Satisfação: Marcação Consultas; Ambulatório Multiclínica; Equipe Laboratório; Ambulatório da Mulher.	Diversos Setores	
		Denúncia	Assédios	
	Reclamação	Demora Atendimento Médico	Seção de Cardiologia	Reincidente
		Atraso entrega Exames	Seção de Laboratório	
		Demora Atendimento Médico	Seção Ambulatório da Mulher	
		Relações Interpessoais Internato Medicina	Diretoria	

		Cirurgia Suspensa	Diretoria	Reincidente
		Mau Atendimento Porteiro	Seção Serviços Gerais	
		Classificação Sanguínea Errada	Seção de Laboratório	
		Dificuldades Marcação Consultas	Seção Marcação de Consultas	
		Assédio e Ameaça de Morte	Diretoria	
	Solicitação	Dificuldades de Marcação Consultas e Consulta de Retorno; Exames Marcados e não	Diversos Setores	Reincidentes
	Sugestão	Instalação de um Corrimão no Acesso da SAE.	Seção Administrativa	
Ouvidoria HUOC	Denúncia	Prescrição de Receita Rasurada	Seção Ambulatório de Neurologia	
		Cobrança por Serviços Prestados \ Golpe	Gestão Executiva	
		Mau Atendimento Médico \ Anestesiata	Superintendência Médica	
		Desrespeito a não Atendimento a Pessoa Idosa	Seção de Laboratório	
Ouvidoria HUOC	Elogio	Sala de Vacina Atendimento; Equipe de Enfermagem Responsável pela Dieta Pacientes; Funcionária Walesca Seção Neurologia; Equipe Pavilhão POM; Atendimentos Seção de Mastologia, Oncologia, Radioterapia, Quimioterapia; Servidora Claudete da Seção Laboratório	Diversos Setores	

Reclamação	Demora em Receber Resultados de Exames Laboratoriais	Seção de Laboratório	Reincidente
	Consulta Marcada e Paciente não Atendida	Seção Neurologia	
	Não Realização Exames de Imagem	Seção de Radiologia	
	Mau Atendimento	Seção de Nutrição	Reincidente
	Falta de Organização no Setor de Nutrição	Seção de Nutrição	
	Prontuário Médico não Localizado.	Seção Arquivo Médico	Reincidente
	Não Atendimento Ambulatório de Neurologia	Seção Neurologia	
	Procedimento Médico não Realizado\Máquina Quebrada	Superintendência Médica	
	Dificuldade de Acesso ao WI-FI	Superintendência de Planejamento	
	Cirurgia não Realizada	Coordenação de Enfermagem	Reincidente
Solicitação	Aguardando Diversos Procedimentos Médicos e Cirurgicos; Cirurgia não Realizada; Demora para a Aplicação Radioterapia; Dificuldade em Marca Fonoaudiologia; Demora na Emissão de Atestado Médico; Cancelamento de Cirurgias, Mau Atendimento ao Usuário;	Diversos Setores	Reincidente

		Serviços de Psiquiatria Suspensão; Dificuldades de Realização Exames de Imagem;		
Ouvidoria PROCAPE	Denúncia	Falta Servidores\Servidor (a) Licença Médica	Unidade Coronária	
		Ocupantes de Leito mantendo Relações Sexuais	Diretoria	
	Elogio	Funcionário Turbido	Seção Admissão e Alta	
	Reclamação	Cirurgia Cancelada e Adiadas por falta de Leito	Seção bloco Cirúrgico e Enfermaria 5 andar	Reincidente
		Mau Atendimento Assistente Social	Seção Serviço Social	Reincidente
		Demora na entrega de Exames	Seção Recepção Métodos Gráficos	
		Dificuldade Marcação Consultas	Seção Marcação Consultas	
		Mau Atendimento ao Usuário	Coordenação Médica e Seção de	
		Estacionamento: Vagas direcionadas a Idosos e Gestantes ocupada por Veículos com material de Construção	Diretoria	
		Dificuldade de Revisão de Marca Passo	Seção de Marcação de Consultas e Hemodinâmica	
Dificuldade Marcação Holter	Seção Marcação de Exames			
Solicitação	Dificuldades de Marcação para: Avaliação de Marca Passos; Agendamento Consultas; Consultas de retorno para Diversas Especialidades; Realização de Diversos Exames e Procedimentos; Emissão de Parecer	Diversos Setores	Reincidente	

		Cardiológico; Mau Atendimento ao Usuário; Marcação para Primeira Consulta; Troca de Médico	
--	--	--	--

4. Quadro das Legislações Vigentes

As legislações de encontram disponibilizadas nos sites da Ouvidoria Central da UPE e Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto Estadual Número 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 .	
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 Federal Nº 12.632	14\05\2012	Fica instituído o Dia Nacional do Ouvidor, a ser comemorado no dia 16 de março de cada ano.	
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 e criação da Ouvidoria. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	Capítulo 4 das Ouvidorias

<p>Portaria 060\16</p>	<p>30/11/2016</p>	<p>I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;</p> <p>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;</p>	
<p>Lei Federal Número 13.709\18</p>	<p>14\08\2018</p>	<p>Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.

Decreto Estadual Nº 45.883	16 de Abril de 2018	Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual	
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 anônimo 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.	
DECRETO Nº 30.948	26 DE OUTUBRO DE 2007	Regulamenta a Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007 , que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públicas	
Portaria 51/2023	10/10/2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	

Decreto 56 647 20	20\05\2024	Dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de ouvidoria no poder executivo estadual	Revoga o Decreto N. 39.675/2013
--------------------------	------------	--	---------------------------------

Fonte: Site da Secretaria da Controladoria Geral do Estado\ Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco\OGE

Maria do Rosário Lapenda Maio 2024

Ouvidor a Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI