

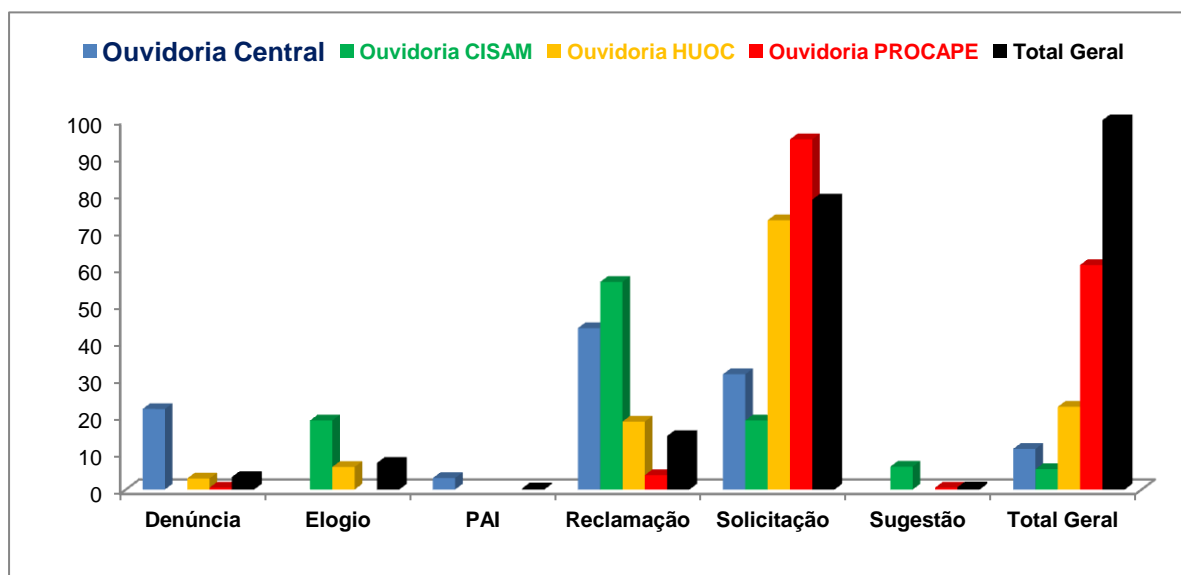
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Junho\2024

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	2,1	-	-	1	3,1	14	43,7	10	31,2	-	-	32	11,0
Ouvidoria CISAM	-	-	3	18,7	-	-	9	56,2	3	18,2	1	6,2	16	5,5
Ouvidoria HUOC	2	3,0	4	6,1	-	-	12	18,4	47	72,9	-	-	65	22,4
Ouvidoria PROCAPE	1	0,5	-	-	-	-	7	3,9	167	94,8	1	0,5	176	60,8
TOTAL GERAL	10	3,4	7	2,4	1	0,3	42	14,5	227	78,5	2	0,6	289	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Junho\2024

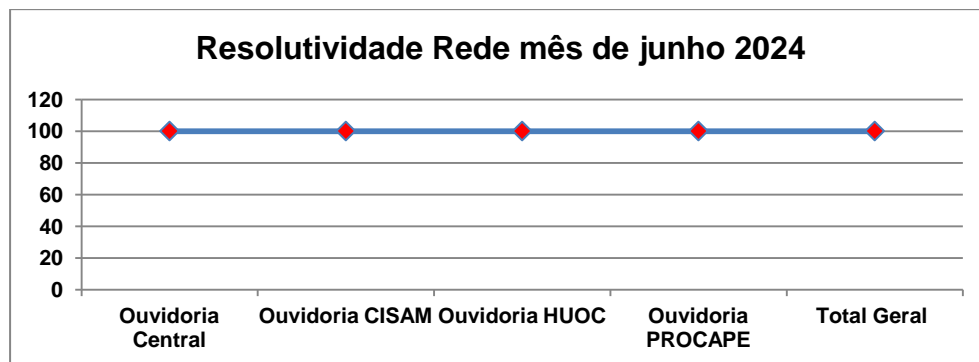


1.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Junho\2024

Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
32	32	100
16	16	100
65	65	100
176	176	100
289	289	100

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



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

3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Junho\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria	Pedido de Acesso à Informação\ PAI	Gratificações para Atividades Docentes por participação e coordenação na Pós-Graduação stricto sensu da Fundação Universidade de Pernambuco	Autoridade Administrativa da Lei de Acesso à Informação\LAI	
		Docente não Comparece Sala de Aulas	Direção Unidade de Ensino\ESEF e Campus Petrolina	

Central UPE	Denúncia	Mau Atendimento ao Usuário	Ouvidoria PROCAPE	Recorrente
		Conflito Sala Cirurgia\Conduta Médica Inadequada	Ouvidoria do CISAM	
		Concurso Prefeitura de São Lourenço da Mata para ACS	Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE	Recorrente
		Conduta Inadequada Docente	Direção Campus Benfica\POLI	
		Mau Atendimento Clínica Odontológica	Ouvidoria CISAM	
	Reclamação	Dificuldades Marcação Consultas	Ouvidoria CISAM	Recorrente
		Mau Atendimento ao Usuário	Ouvidoria PROCAPE	
		Edital Secretaria de Planejamento\SEPLAG	Pró Reitoria de Pós Graduação\PROPEGE	
		Repasse Financeiro Bolsa Iniciação á Pesquisa	Pró Reitoria de Pós Graduação\PROPEGE	
		Concurso Prefeitura de São Lourenço da Mata para ACS	Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE	
		Marcação e Revisão de Consultas Marca passos	Ouvidoria PROCAPE	
	Solicitação	Acesso ao SEI	Divisão de Comunicação e Tecnologia\DCTI	Recorrente
		Contato com o Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE	Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE	
		Mudança Resolução CEPE sobre Bônus de 10%	Comissão Permanente de Concursos\ Acadêmicos\CPCA	
		Dificuldade de Contato com o Campus	Campus Petrolina	
	Elogio	Equipe Maternidade e Equipe Multidisciplinares	Diretoria	

Ouvidoria Cisam	Reclamação	Dificuldade de Marcação Consultas Diversas Especialidades	Diversos Setores	Recorrente
		Dificuldade para Realização de Ultrassonografia	Diretoria	
		Cirurgia Suspensa	Diretoria	
		Cirurgia Suspensa	Diretoria	
		Mau Atendimento Médico	Diretoria	
	Solicitação	Não Permissão de Acompanhante RN; Danos no Recolhimento Lixo Hospitalar à Internet; Marcação de Consultas	Direção; Divisão Administrativa; Setor Marcação de Consultas	
	Sugestão	Relações Inter - Pessoais no Âmbito Funcional	Diretoria	
Ouvidoria HUOC	Denúncia	Assédio Médico	Centro Oncologico\CEON	Recorrente
		Conflitos entre Acompanhantes	Gestão Executiva HUOC	
	Elogio	Equipe CEON; Gerente da Marcação; Eco cardiograma	Diretoria	
	Reclamação	Dificuldades para Marcação e Remarcação de Consultas todas as Especialidade Médicas	Diversos Setores	
		Demora para Realização de Procedimentos	Seção Marcação Consultas	
	Aumento de Fumantes\Pavilhão POM	Pavilhão \Ovídio Montenegro		
	Paciente Abordado de			

		forma Inadequada para Exame	Superintendência de Enfermagem	
		Atendimento Inadequado Serviço Social	Seção Serviço Social	
		Desorganização Estacionamento	Seção Segurança	Recorrente
		Demora Entrega de Exames	Seção Laboratório	Recorrente
		Demora parecer Risco de Vida	Seção Segurança do Trabalho	
		Prontuário Médico não Localizado	Seção Arquivo Médico	
		Mau Atendimento Recepção Setor	Setor Radiologia	
	Solicitação	Dificuldades para Marcação e Remarcação de Consultas todas as Especialidade Médicas; Solicitação Troca de Médicos; Dificuldades e Atrasos para Marca Cirurgias e Outros Procedimentos; Cancelamento de Cirurgias; Demora em Receber Resultados de Exames	Diversos Setores Diversos Setores	Recorrente
Ouvidoria PROCAPE	Denúncia	Esquema Plantão. Servidores deixando Plantões durante a Madrugada	Seção Recepção Marcação	
	Reclamação	Marcação Consulta Urgente	Seção Marcação Consultas	Reincidente
		Mau Atendimento Recepção	Seção Marcação Consultas	Reincidente
		Mau Atendimento Segurança Recepção	Seção Segurança	Reincidente
		Demora em Realização de Cirurgia	Seção Marcação de Consultas	Reincidente
		Demora em Realização de Exames	Seção Segurança	Reincidente

	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 Cardiológico; Mau Atendimento ao Usuário; Marcação para Primeira Consulta; Troca de Médico	Diversos Setores	Reincidente

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	<p>Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e criação da Ouvidoria.</p> <p>Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública</p>	Capítulo 4 das Ouvidorias
Portaria 060\16	30/11/2016	<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>	
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).	<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> <p>a) Segurança pública;</p> <p>b) Defesa</p>

			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 Duvidorias
Resolução 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.	
DECRETO Nº 30.948	26 DE OUTUBRO	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	

	DE 2007		
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 Junho 2024

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