

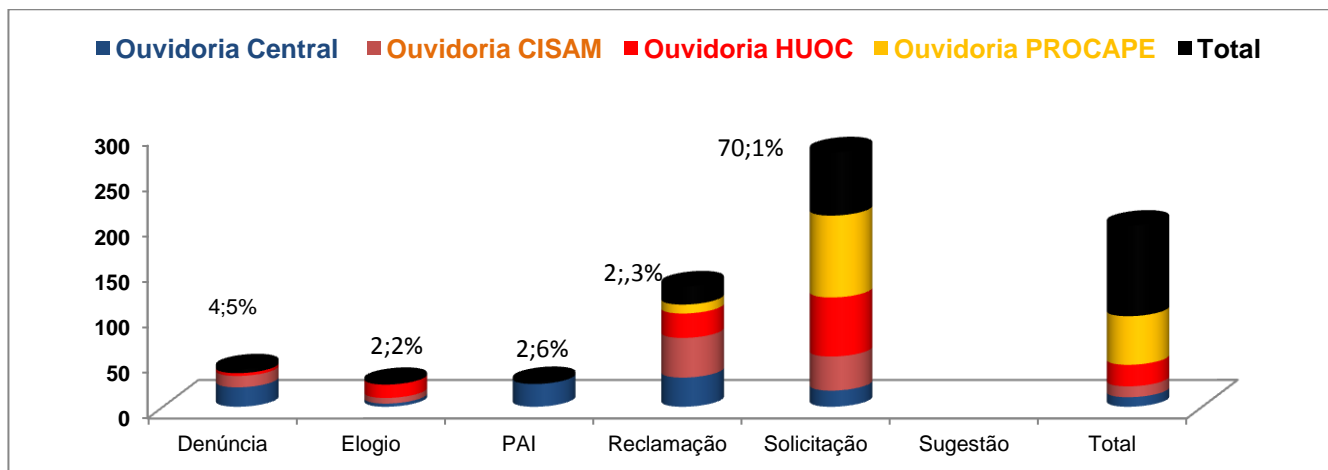
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Novembro2022

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	6	21,4	1	3,5	7	25	9	32,1	5	17,8	-	-	28	10,5
Ouvidoria CISAM	4	12,5	2	6,2	-	14	43,7	14	43,7	12,5	-	-	32	12,0
Ouvidoria HUOC	2	3,1	3	4,7	-	-	17	26,9	41	65,0	-	-	63	23,7
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	14	9,8	128	90,1	-	-	142	53,5
TOTAL GERAL	12	4,5	6	2,2	7	2,6	54	20,3	186	70,1	-	-	265	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Novembro\2022



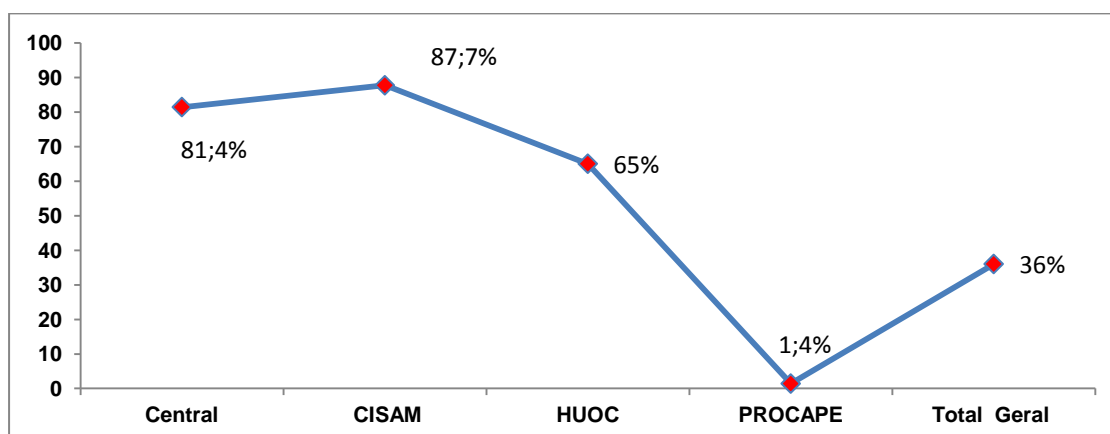
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Novembro\ 2022

Rede Ouidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouidoria Central	26	22	81,4
Ouidoria CISAM	32	28	87,7
Ouidoria HUOC	63	41	65,0
Ouidoria PROCAPE	142	2	1,4
TOTAL GERAL	265	93	35

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouidorias do Estado de Pernambuco\ATI – Quadro Ouidoria Central UPE

Gráfico Demonstrativo Resolutividade Novembro 2022



2.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouidoria Central UPE

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Novembro\2022

Ouidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Concurso PM	Autoridade Administrativa\LAI	
		Legislações atuação Servidor Público		
		Contratos Terceirizados 4 PAIS		
	Elogios	Atuação Ouidoria	Gabinete Reitor	
	Denúncia	Escola Aplicação	Ciência Campus Garanhuns	
		Compra e Licitação	Ciência Faculdade de Ciências Médicas	
		Plantão Médico	Ciência Ouidoria CISAM	

		Residência Pedagógica	Ciência Campus Petrolina			
		Residência Multiprofissional	Ciência Conupe\IAUPE			
		Docente	Ciência Campus Petrolina			
	Reclamação	Fiscalização SSA	Ciência Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos			
		Residência Multiprofissional	Ciência Conupe\IAUPE			Reincidente
		Docente	Ciência Campus Benfica e Campus Petrolina			Reincidente
		Diretório Acadêmico	Ciência Diretório Acadêmico			Reincidente
		Horário Atendimento ao Público	Ciência Pró Reitoria Administrativa			
		Marcação Consultas	Ciência Ouvidoria CISAM e PROCAPE			
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Publicação de Trabalho	Ciência Diversos Setores	Reincidente		
		Informação sobre Matrícula				
		Autenticidade de Diploma				
		Marcação Consultas			Reincidente	
CISAM	Denúncia	Servidora Recusa de testar Pacientes para COVID 19	Ciência Diretoria	Reincidentes		
		Plantão Médico	Ciência Diretoria			
	Elogio	Atendimento Alô CISAM	Ciência Setor Alô CISAM			
		Elogios a Servidoras	Ciência Diretoria			
	Reclamação	Demora ao Atendimento para Cirurgia	Ciência Diretoria	Reincidente		
		Dificuldade de marcar Consulta	Ciência Alô CISAM			
		Fichas para Marcar Consultas e Cirurgias	Ciência Diretoria			
		Dificuldades de Marcação de Consultas e Consultas não Realizadas	Ciência Diretoria		Reincidente	

	Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas Consultas não Realizadas, Exames e Diversos Procedimentos	Ciência Diretoria e Alô CISAM	Reincidente	
HUOC	Denúncia	Mau Atendimento Terceirizado	Ciência Gestora Executiva		
		Agressão Acompanhante de Paciente	Ciência Coordenação de Enfermagem		
	Elogios	Atendimento ao Setor de Ortopedia;		Ciência Setor Ortopédia	
		Médicos CEON		Ciência Setor CEON	
		Procedimento Orquiectomia no CEON		Ciência Setor CEON	
	Reclamação	Demora em Realizar Procedimento		Ciência Superintendência Médica	Reincidente
		Atendimento Buco Maxilo		Ciência Superintendência Médica	
		Conduta Usuário (a) Setor Dermatologia		Ciência Superintendência Médica	
		Chefias e Gerências		Ciência Diretoria	
		Desorganização Entrada Pacientes Ambulatório Central		Ciência Ambulatório Geral	
		Atendimento a Marcação de Consultas		Ciência Setor Marcação de Consultas	
		Mau Atendimento Médico Exame		Ciência Gestora Executiva	
		Falta Manutenção e Infra Estrutura Setor de Marcação		Ciência Setor de Manutenção	
		Mau Atendimento Servidor Setor Laboratório		Ciência Setor de Laboratório	
		Atendimento Médico Setor de Cirurgia Geral		Ciência Chefia de Cirurgia Geral	
Mau Atendimento Residente			Ciência Setor de Urologia		
Solicitação	Dificuldades em Renovar Receita Médica		Ciência Diversos Setores	Reincidentes	
	Dificuldade de Marcar Consultas, Consultas de Retorno, Procedimentos Exames Diversos, Exames de Imagem.				

		Demora na Entrega de Exames		
		Mau Atendimento		
PROCAPE	Reclamação	Dificuldades de Contato através do Telefone	Ciência Setor de Marcação de Consultas	Reincidentes
		Dificuldades de Obter Informações Pacientes UTI	Ciência Recepção de Marcação	
		Procedimentos Cardiológicos não Realizados	Ciência Coordenação Médica	
		Demora em Realizar Procedimento em Paciente	Ciência Coordenação Médica	
PROCAPE		Dificuldades para Marcar Procedimento de Marca passo	Ciência Setor de Recepção de Marcação.	
		Demora em Realizar Procedimentos Cirurgicos	Ciência Coordenação Médica	
		Demora em Informar sobre Situação de Pacientes na Sala Vermelha	Ciência Setor de Recepção de Marcação.	
		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	

4. Quadro das Legislações Vigentes

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto Estadual Número 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 defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	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>	

<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.
<p>Lei Estadual Número 16.420\18</p>	<p>17\09\2018</p>	<p>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.</p>	<p>Capítulo 5 das Duvidorias</p>
<p>Resolução de Anonimato número 3</p>	<p>13/09/2019</p>	<p>Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante</p>	
<p>DECRETO FEDERAL NÚMERO 10.474\20</p>	<p>26\08\2020</p>	<p>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.</p>	
<p>DECRETO ESTADUAL Nº 19.265\20</p>	<p>06\08\2020</p>	<p>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).</p>	
<p>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032\20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</p>	<p>02\09\2020</p>	<p>Dispõe sobre o Pedido Sigiloso de Acesso à Informação.</p>	

PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 0033/2021 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 Novembro 30/2022.

