

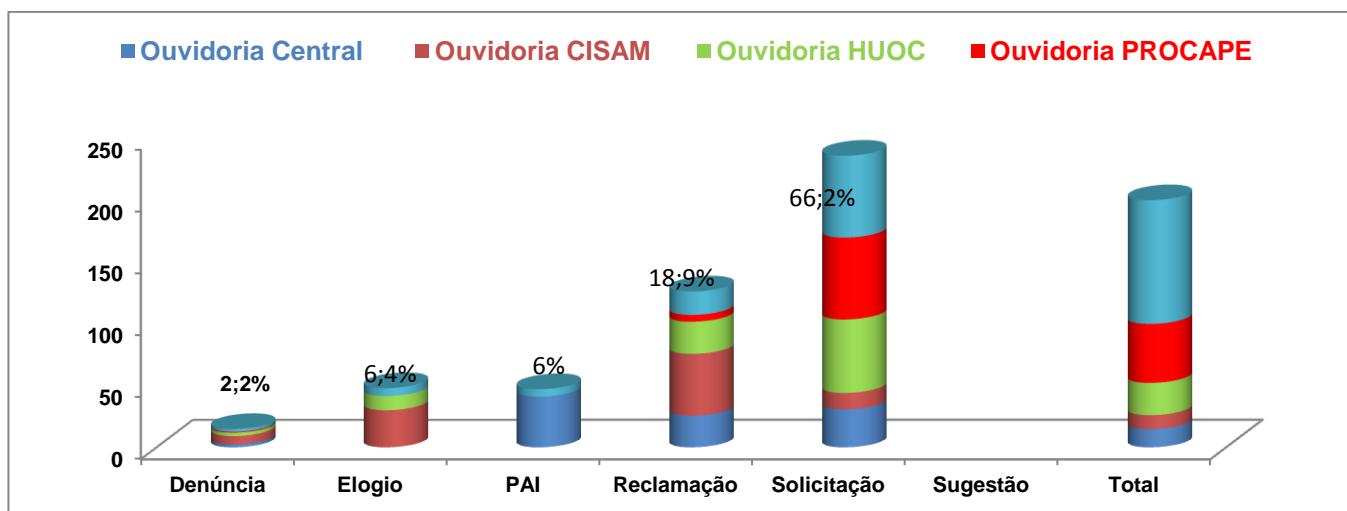
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Dezembro2022

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	1	2,5	-	-	16	41,0	10	25,6	12	30,7	-	-	39	14,7
Ouvidoria CISAM	2	6,6	9	30	-	-	15	50	4	13,3	-	-	30	11,3
Ouvidoria HUOC	2	2,8	8	11,5	-	-	18	26,0	41	56,4	-	-	69	26,1
Ouvidoria PROCAPE	1	0,7	-	-	-	-	7	5,5	118	93,3	-	-	126	47,7
TOTAL GERAL	6	2,2	17	6,4	16	6,0	50	18,9	175	66,2	-	-	264	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Dezembro\2022



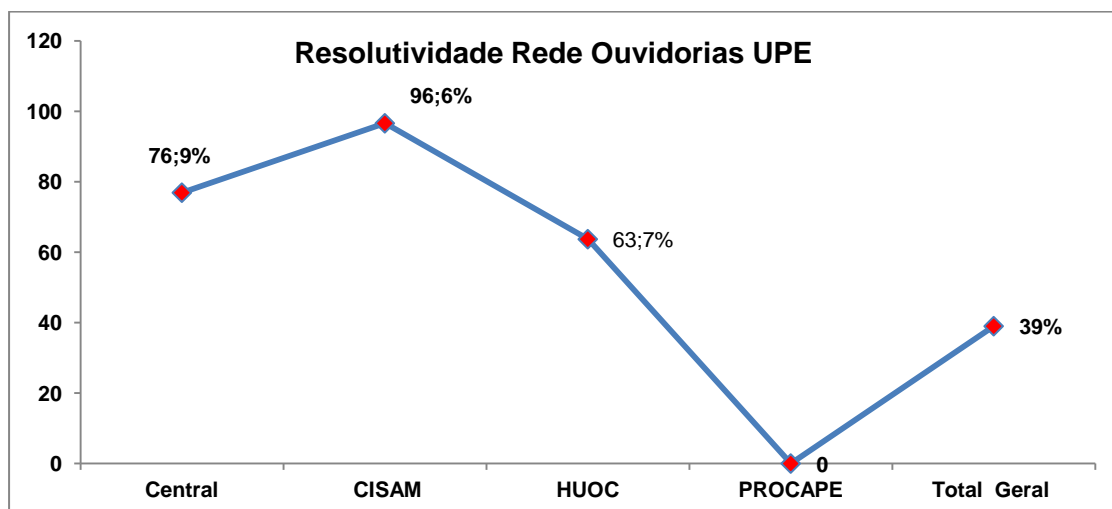
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	39	30	76,9
Ouvidoria CISAM	30	29	96,6
Ouvidoria HUOC	69	44	63,7
Ouvidoria PROCAPE	126	0	0
TOTAL GERAL	264	103	39,0

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

Gráfico Demonstrativo Resolutividade Dezembro 2022



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

A Resolutividade da Ouvidoria Central da UPE, neste mês de dezembro ficou aquém do esperado, pois a ouvidora se encontrava de férias no mês de janeiro de 2023, período dos vencimentos das demandas do mês mencionado\Dezembro de 2022.

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Dezembro\2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Recurso Primeira Instância	Autoridade Administrativa\LAI	Reincidente
		Quantitativo Advogado		
		Concurso 2017		
		Contadores Nomeados 2018		
		Disponibilização SEI		
		Bolsa Residência Médica		
		Pedidos de Documentações		
		Recurso Primeira Instância Nota Fiscal		
	Denúncia	Assédio Moral	Recursos Humanos	
	Reclamação	Colegiado	Campus Petrolina	Reincidente
		Clinica Odontológica	Complexo Hospitalar	
		Assédio Moral	Recursos Humanos	
		Marcação Consulta	Ouvidoria CISAM	Reincidente
		Emissão de Diploma	Pro Reitoria de Graduação	Reincidente
Gratificação Plantão		Ouvidoria CISAM		
Casa do Porto		Gabinete Reitora		
Solicitação	Acesso Site\Informações Sensíveis Abertas; Processo de Ingresso; Emissão de Diplomas; Quantitativo Advogados;Siga; Proletras;Espelho Prova	Diversos Setores	Reincidente	

		de Títulos		
		Marcação Consultas		
CISAM	Denúncia	Assédio Sexual	Setor de Laboratório	
		Tratamento Inadequado Servidor	Setor CCOB	
	Elogio	Agradecimentos aos Atendimentos Realizados	Setores Marcação Consultas; Assistência Social; Ambulatório da Mulher; Triagem maternidade	
	Reclamação	Demora na Realização do Atendimento;	Setor de Imagem Fetal	Reincidente
		Dificuldades de Marcação de Consultas	Diretoria	
		Atraso Resultados Exames	Setor de Laboratório	
		Mau Atendimento	Setor Tocoginecologia	
		Quantidade na Alimentação	Setor Nutrição	
		Atraso Médico	Setor Pediatria	
		Prontuário Indisponível no Horário da Consulta	Setor Ambulatório da Mulher	
Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas; Tratamento Inadequado Profissional	Setor de Triagem\ Alô CISAM	Reincidente	
HUOC	Denúncia	Rescisão de Contrato	Diretoria	
		Agressão Acompanhante de Paciente	Ciência Coordenação de Enfermagem	
	Elogios	Atendimento	Setores: Acolhimento, Coordenação de Enfermagem, Urologia, CEON	
	Reclamação	Mau Atendimento Marcação de Consultas	Setor Marcação de Consultas	Reincidente
		Dificuldade na Comunicação	Setor Ambulatório Geral	
		Atendimento Prestado por Profissional de Saúde	Setor Coordenação de Enfermagem	
		Entrada Hospital Acompanhante via Portarias	Setor de Segurança	

		Constrangimento Solicitação Aplicativo por Paciente que não Realizou o Pagamento	Setor de Segurança	
		Telefones que não Atendem	Setor Ambulatório Geral	
		Negligência Corpo de Enfermagem	Setor Coordenação de Enfermagem	
		Erro na Data da Marcação de Consultas	Marcação de Consultas	
	Solicitação	Demora para Realização de Cirurgias; Demora para Emissão de Receitas; Demora para Entrega de Exames; Prontuário não Localizado; Demora na Entrega de Exames; Dificuldades para Marcação de Consultas, Exames e Procedimentos; Demora para Emissão de Laudos;	Diversos Setores	Reincidentes
PROCAPE	Denúncia	Insubordinação à Gerência	Setor Marcação de Consultas	
	Reclamação	Suspensão de Cirurgia	Setor Bloco Cirúrgico	Reincidentes
		Consulta não Marcada e Dificuldade de agenda via Sistema	Setor Remarcação de Consultas	
		Marcação Consulta via Site	Setor Remarcação de Consultas	
		Desconforto no Aguardo da Consulta Ambulatorial	Setor Ambulatório	
		Demora Emissão Laudo Medico	Setor Coordenação Médica	

PROCAPE	Solicitação	<p>Dificuldade de Marcação e Remarcação de Consultas;</p> <p>Dificuldades de Realização de Exames Cirurgias e Procedimentos;</p> <p>Dificuldades de Obter Laudos Cardiológicos;</p> <p>Dificuldades de Marcação da Primeira Consulta e Consulta de Retorno; Dificuldade para Marcar Avaliação e Primeira Consulta para Implantação de Marcapassos;</p> <p>Dificuldades de Realizar Exames Laboratoriais</p>	Diversos Setores	Reincidentes
----------------	--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	--------------

4. Quadro das Legislações Vigentes

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto Estadual 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 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.	

<p>Lei Federal Número 13.460\12</p>	<p>26\06\2012</p>	<p>Dispõe sobre participação, proteção e defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.</p>	<p>Capítulo 4 das Ouvidorias</p>
<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.
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 19.265\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 Dezembro 30/2022.