

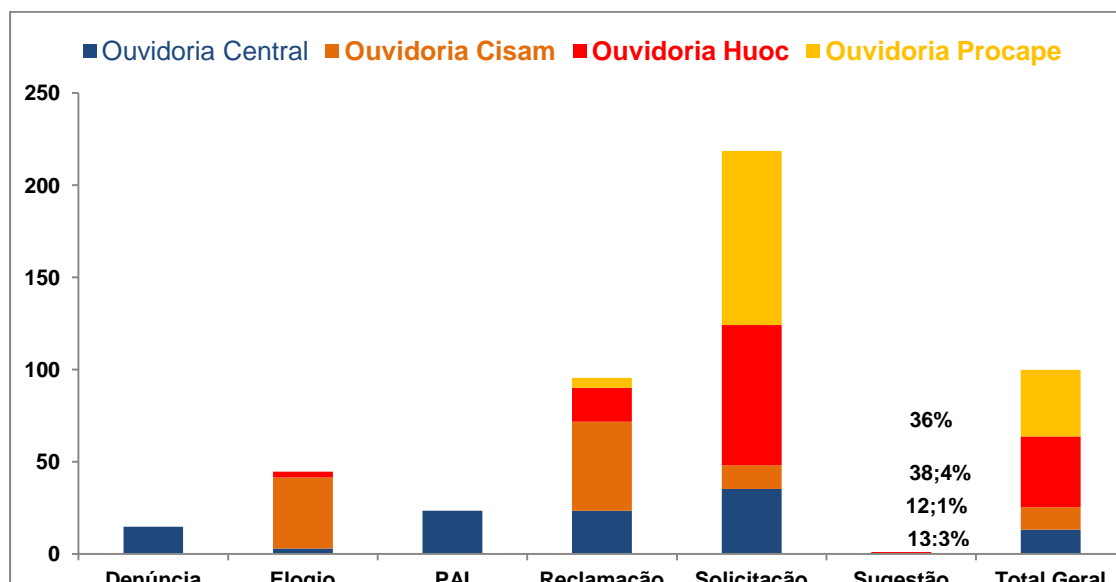
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Fevereiro\2023

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	5	14,7	1	2,8	8	23,5	8	23,5	12	35,2	-	-	34	13,3
Ouvidoria CISAM	-	-	12	38,7	-	-	15	48,3	4	12,9	-	-	31	12,1
Ouvidoria HUOC	-	-	3	3,0	-	-	18	18,3	76	1	1	1,0	98	38,4
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	5	5,4	87	94,4	-	-	92	36,0
TOTAL GERAL	5	1,9	16	6,2	8	3,1	46	18,0	179	70,1	1	0,3	255	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Fevereiro\2023



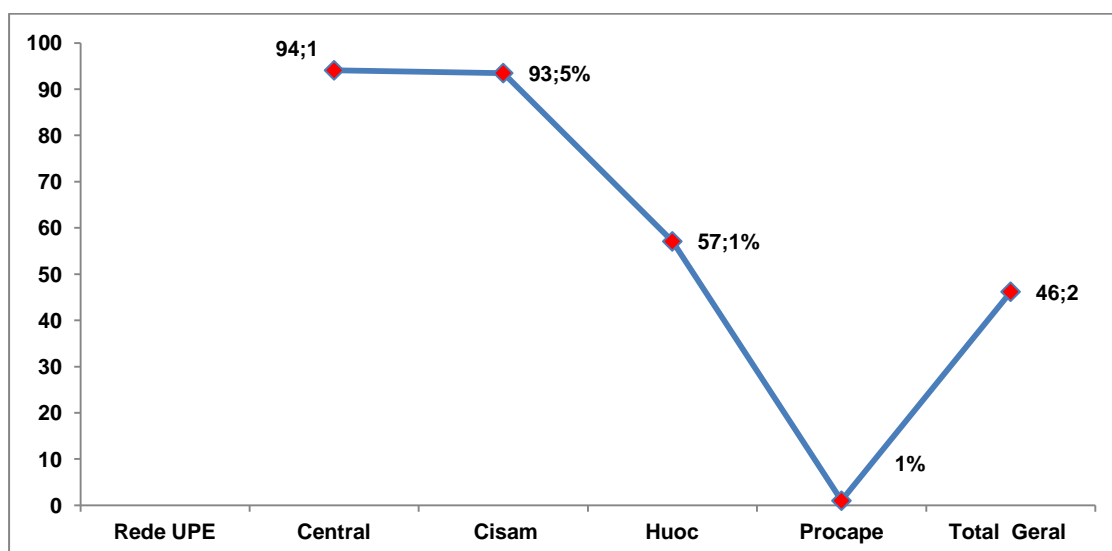
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Fevereiro\2023

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	34	32	94,1
Ouvidoria Cisam	31	29	93,5
Ouvidoria Huoc	98	56	57,1
Ouvidoria Procape	92	1	1,0
Total Geral	255	118	46,2

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

2.2 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Fevereiro\2023



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Fevereiro\2023

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Curso Terapia Ocupacional	Autoridade Administrativa\LAI	Reincidente
		Recurso à Primeira Instância: Protocolo 2022102180		
		Estágio Curricular Complexo Hospitalar		
		Recurso à Primeira Instância: Protocolo 20233971		
		Quantitativo Docente		
		Quantitativo Cargos e Funções Gratificadas		
	Denúncia	Plantão Enfermagem	Ouvidoria CISAM	
		Pós Graduação	Direção FENSG	
		Docente	Direção Campus Salgueiro	
		Proventos Prof Auxiliar	Coordenadoria de RH	
		Docente	Campus Petrolina	
	Elogio	Docente e Secretária Curso Direito FCAP	Direção Campus Benfica\FCAP	
	Reclamação	Ausência Médio Plantão	Ouvidoria CISAM	
		Fiscalização SSA	Coordenação Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
		Emissão Diploma	Educação à Distância	
		Pagamento Fatura	Divisão Serviços Gerais	
Docente		Campus Petrolina		
Emissão Parecer Manifestação		Coordenadoria de RH		
Resultado SSA		Coordenação Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos		

	Solicitação	Certame Escola de Aplicação; Bônus de 10%; Concurso 2017; Residência Médica; Emissão de Diploma; Pós Graduação; Aproveitamento Acadêmico Discente; Site.	Diversos Setores	
CISAM	Elogio	Agradecimentos aos Atendimentos Realizados	Servidores: Ambulatório Trans; Maternidade; Ambulatório da Mulher; CCOB; Serviços Gerais; Serviço Social; SAE e Nutes.	
	Reclamação	Mau Atendimento Médico e Serviço Social	Diretoria\Setor Serviço Social	
		Demora Procedimento Cirúrgico	Diretoria	
		Atraso Resultados Exames	Setor de Laboratório	
		Consulta Gestação de Alto Risco não Realizada	Diretoria	
		Mau Atendimento Servidora Serviço Social	Setor Serviço Social	
		Paciente não Atendido por Falta de Médico	Diretoria	
		Destrato Servidora a Gerente Refeitório	Setor Alojamento Conjunto	
Solicitação	Dificuldades de Marcação e Realização de Exames	Setor Nutes\ Diretoria		
	Elogios	Atendimento	Pavilhão Ovídio Montenegro\POM	
		Mau Atendimento Servidor	Setor Mastologia	Reincidente
		Demora de Entrega Exames	Setor Anatomia Patológica	Reincidente
		Informação errada dada por Atendente a Paciente	Setor CEON	

HUOC	Reclamação	Perda Cartão Paciente	Setor Marcação de Consultas	
		Mau Atendimento Paciente	Setor Ambulatório Geral	
		Demora Atendimento Coleta de Exames	Setor de Laboratório	
		Dificuldades de Contato Telefônico	Setor Ambulatório Geral	
		Desconforto Térmico Setor Atendimento	Setor Órgãos Externos	
		Demora Entrega Refeições Pacientes	Setor de Nutrição	
		Dificuldades Setores de Comunicação com Pacientes do Interior	Diretoria	
	Solicitação	Demora em Realização de Cirurgias e Procedimentos; Exame não Localizado; Demora na Entrega de Exames\Biopsias; Dificuldades para Marcação e Remarcação de Consultas,	Diversos Setores	Reincidentes
PROCAPE	Denúncia	Descaso Paciente	Diretoria	
	Reclamação	Dificuldade de Marcar Consulta	Setor Marcação de Consultas	Reincidentes
		Tratamento Inadequado Paciente junto aos Profissionais	Setor Marcação de Consultas	
		Mau Tratamento Médico ao Paciente	Setor Emergência	
	Solicitação	Dificuldades Marcação da 1ª Consulta, Consulta de Retorno e Consulta Extra; Revisão, Avaliação e Implantação de Marca passos; Dificuldade de Marcação de Diversos Exames e Procedimentos; Troca de Médico;	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.	
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: a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.</p>
<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 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 49.265\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>	
<p>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 033\21 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</p>	<p>11\07\2021</p>	<p>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,</p>	

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

Ouvidor a Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI fevereiro 28/2023.