

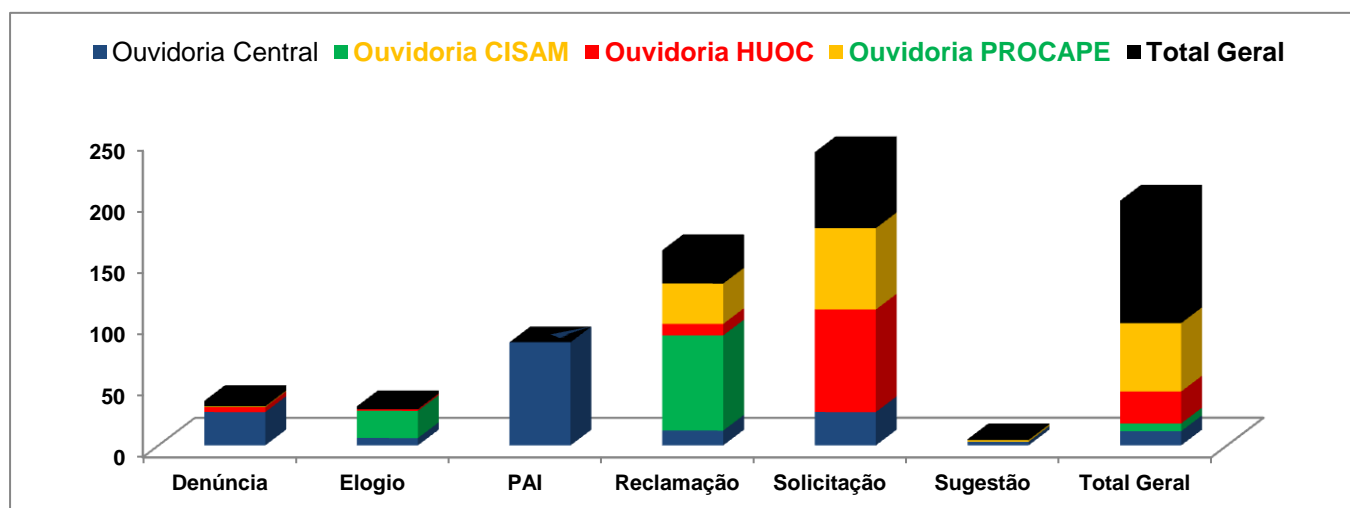
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

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

Natureza  Ouvidoria	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	9	27,2	2	6,0	8	24,2	4	12	9	27,2	1	3,0	33	11,6
Ouvidoria CISAM	-	-	4	22,2	-	-	14	77,7	-	-	-	-	18	6,3
Ouvidoria HUOC	3	4,0	1	1,3	-	-	7	9,4	62	83,7	1	1,3	74	26,1
Ouvidoria PROCAPE	1	0,6	-	-	-	-	52	32,9	105	66,4	-	-	158	55,8
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>13</b>	<b>4,5</b>	<b>7</b>	<b>2,4</b>	<b>8</b>	<b>2,8</b>	<b>77</b>	<b>27,2</b>	<b>176</b>	<b>62,1</b>	<b>2</b>	<b>0,7</b>	<b>283</b>	<b>100</b>

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Setembro2023



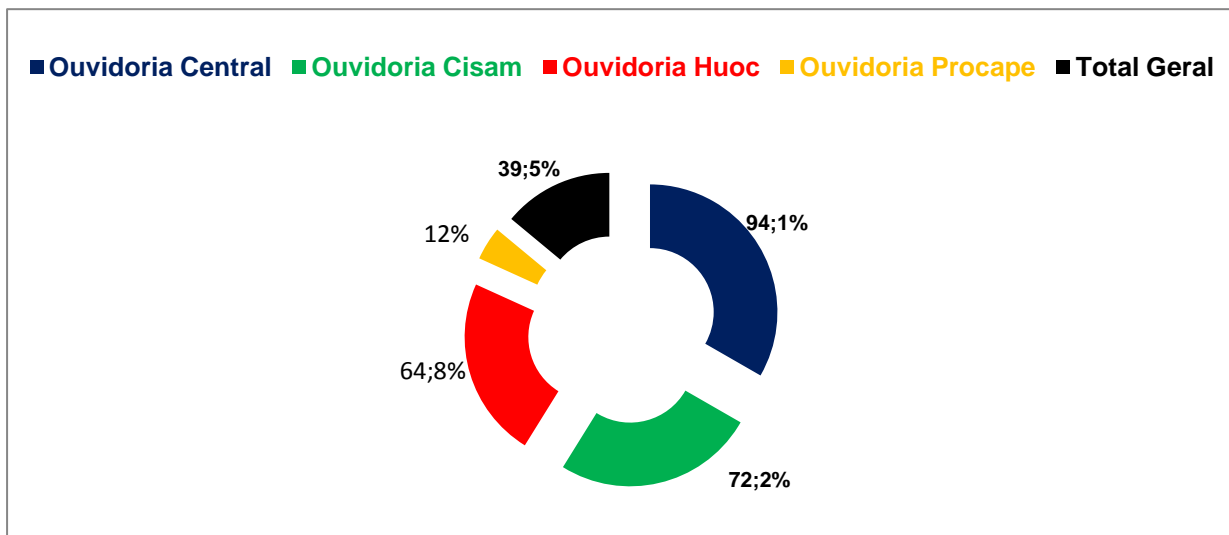
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

## 2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Setembro\2023

Rede Ouidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouidoria Central	33	32	94,1
Ouidoria Cisam	18	13	72,2
Ouidoria Huoc	74	48	64,8
Ouidoria Procape	158	19	12,0
Total Geral	283	112	39,5

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

### 2.2 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Setembro\2023



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

## Manifestações Recorrentes\Relevantes

Setembro\2023

Ouidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Concursos 2017 Diversos Pedidos	Autoridade Administrativa e Hierarquicamente Superior\LAI	Reincidente
		Processos Investigativos		
		Recursos Primeira e Segunda Instâncias		
		Docentes Contratos		

<b>Ouvidoria Central UPE</b>		Temporários Cedidos Substitutos		<b>Reincidente</b>	
		Informações Curso de Letras			
		Oncoguia			
	<b>Denúncia</b>		Assédios Moral e Sexual	Diverso Campus	
			Filas Eletrônicas durante Provas	Campus Benfica	
			Não Cumprimento da CH	Coordenadoria de Recursos Humanos	
			Instalações de Câmeras sem aviso a Servidores	Campus Caruaru	
	<b>Elogio</b>	Atendimento ao Público\ Concursados	Coordenadoria de Recursos Humanos	<b>Reincidente</b>	
	<b>Reclamação</b>				
			Docentes	Diverso Campus	
		Não Inclusão no Modelo Avaliativo	Campus Santo Amaro		
<b>Solicitação</b>	Bônus de 10%10\$; Reintegração Curso; Quantitativos Vagas para Idosos e Deficientes; Estatuto FCAP\Jr; Redução de Carga Horária; Certificado de Curso; Exame SUS; Certame Escola Recife	Diverso Campus			
<b>CISAM</b>	<b>Elogio</b>	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento	Nutes; Setor de Marcação; Secretária da Diretoria;		
	<b>Reclamação</b>	Dificuldades em Marcação Consultas; Exames; Diversos Procedimentos;		<b>Reincidente</b>	
		Prontuário não Identificado Paciente			
		Destrato no Atendimento	Setor de Nutrição; Nutes	<b>Reincidente</b>	
		Atraso e Ausência Médico	Diretoria	<b>Reincidente</b>	

<b>HUOC</b>	<b>Denúncias</b>	Mau Atendimento ao Usuário	Superintendência Médica	
		Remarcação Consultas	Gestão Executiva HUOC	
		Assédio Moral	Coordenação Enfermagem	
	<b>Elogios</b>	Servidor	Setor de Recursos Humanos	
	<b>Reclamação</b>	Mau Atendimento ao Usuário	Setores Colonoscopia;Coordenação de Enfermagem; Marcação de Consultas;Ambulatório Geral; Gestora Executiva;Anatomia Patológica; Anatomia	<b>Reincidente</b>
	<b>Solicitação</b>	Dificuldades: Mudança de Médicos; Demora na Realização de Procedimentos; Mau Atendimento ao Usuário; Marcação de Consultas, Remarcação de Consultas e Diversos Procedimentos; Acesso a Receitas para Aquisição de Medicamentos; Retorno Profissional ao CEON; Obtenção de Laudos; Agendar e Marcar Cirurgias;		<b>Reincidentes</b>
<b>PROCAPE</b>	<b>Denúncia</b>	Médicos dormem Plantão Sala Repouso	Setor de Emergência	
	<b>Reclamação</b>	Dificuldades: Marcação Consultas; Diversos Exames e Procedimentos	Setor Marcação de Consultas	<b>Reincidentes</b>
		Revisão de Marca Passos; Primeira Revisão de Marca passos	Setor Marcação de Exames	
		Mau Atendimento Médico e Funcionários	Setor de Marcação de Consultas e Ambulatório INR	
		Avaliação Médico Especialista	Coordenação Médica	

	<b>Solicitação</b>	Dificuldades: Troca de Médicos; Cópia prontuário; Coleta de Sangue; : Marcação Consultas; Diversos Exames e Procedimentos; Revisão de Marca Passos; Primeira Revisão de Marca passos; Mau Atendimento Médico e Funcionários	Diversos setores	<b>Reincidentes</b>
--	--------------------	---	------------------	---------------------

#### 4. Quadro das Legislações Vigentes

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
<b>Decreto Estadual</b> 32.476/2008	14\10\2008	Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Estado, e dá outras providências.	
<b>Lei Federal</b> 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 <a href="#">inciso XXXIII do art. 5º</a> , no <a href="#">inciso II do § 3º do art. 37</a> e no <a href="#">§ 2º do art. 216 da Constituição Federal</a> .	
<b>DECRETO Nº 7.724</b>	16/05/2012	Regulamenta a <b>Lei nº 12.527</b> , 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.	
<b>Lei Estadual</b> 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.	
<b>Decreto Estadual</b> 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.	
<b>Lei Federal</b> Número 13.460\12	26\06\2012	Dispõe sobre participação, proteção e defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	<b>Capítulo 4 das Ouvidorias</b>
		I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;	

<p><b>Portaria 060\16</b></p>	<p>30/11/2016</p>	<p>II – retornar as manifestações à Ouvidoria em até 2 (dois) dias, quando as mesmas não</p> <p>forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão</p> <p>competente;</p>	
<p><b>Lei Federal Número 13.709\18</b></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"> <li>a) Segurança pública;</li> <li>b) Defesa nacional;</li> <li>c) Segurança do Estado ou</li> <li>d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.</li> </ul>
<p><b>Lei Estadual Número 16.420\18</b></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 Ouvidorias</p>
<p><b>Resolução Anonimato número 3</b></p>	<p>13/09/2019</p>	<p>Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante</p>	
<p><b>DECRETO FEDERAL NÚMERO 10.474\20</b></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>	

<b>DECRETO ESTADUAL Nº 49.265/20</b>	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).	
<b>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032\20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</b>	02\09\2020	Dispõe sobre o Pedido Sigiloso de Acesso à Informação.	
<b>PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 033\21 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE</b>	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,	
<b>PORTARIA NÚMERO 003/2022</b>	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.	
<b>Lei I Nº 17.687, de 4 de março 2022.</b>	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.	
<b>Lei Estadual 13.314</b>	15\10\2007	Dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direto e indireta e Fundações Públicas	
<b>Decreto Nº 30.948</b>	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.	
<b>Decreto Governamental Nº 50.306</b>	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;	
<b>Lei nº 17.078</b>	8/10/2020	Define normas de transparência na gestão de recursos públicos, no âmbito do Estado de Pernambuco.	
<b>Decreto Estadual nº 47.087</b>	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.	

<b>Resolução TC Nº 159</b>	15/10/2021	Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.	
<b>Portaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE, nº 27</b>	22/06/ 2022	Consideram as disposições do Decreto nº 38.787 de 30/10/2012	
<b>Lei 12.387</b>	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.	
<b>Portaria 51\2023</b>	10\10\z2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
<b>DECRETO Nº 30.948</b>	<b>26 DE OUTUBRO DE 2007</b>	Regulamenta a <a href="#">Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007</a> , que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públicas	

Maria do Rosário Lapenda

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

**202399030 Pedido de Acesso à Informação\PAI não respondido:**

PAI- Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: No arcabouço da Política Nacional para a Prevenção e Controle do Câncer, através da Portaria SAES/MS nº 1.399/2019 a respeito da habilitação de serviços em oncologia, é definido que os hospitais habilitados em oncologia no SUS deverão estabelecer protocolos e condutas institucionais para diagnóstico, estadiamento, tratamento e seguimento dos pacientes com base nas Diretrizes Diagnósticas e Terapêuticas (DDT) publicadas pelo Ministério da Saúde, quando existentes, conforme o tipo de habilitação e com os serviços acordados com o respectivo gestor do SUS? (inciso V do art 23). Além disso, a Portaria também define que esses protocolos, notadamente aqueles relacionados ao tratamento oncológico clínico (art 17) e de radioterapia (art 16), deverão ser assinados pelo responsável técnico do serviço e atualizados a cada 4 anos. Sendo assim, requeremos a cópia dos protocolos institucionais adotados pelo Hospital Universitário Oswaldo Cruz, órgão público sujeito aos preceitos da Lei de Acesso à Informação, constando a relação de medicamentos possíveis de serem prescritos pelo corpo clínico desta instituição bem como a data da última atualização do



protocolo para os seguintes tipos de câncer: (i) câncer de mama; (ii) câncer de próstata; (iii) câncer de pulmão; (iv) câncer colorretal; e (v) melanoma.