

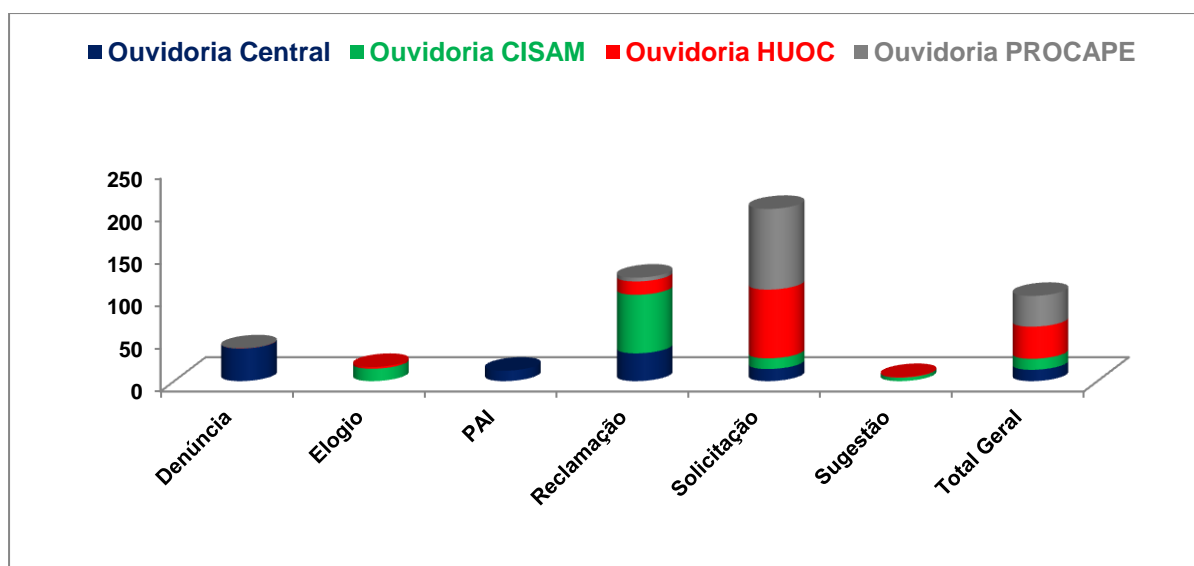
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

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

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Ouvidoria Central</b>	19	38,2	-	-	6	2,6	16	32,6	7	14,2	1	2,0	49	13,3
<b>Ouvidoria CISAM</b>	-	-	7	14,5	-	-	33	68,7	6	12,5	2	4,1	48	12,9
<b>Ouvidoria HUOC</b>	1	0,5	3	2,1	-	-	22	15,7	113	80,7	1	0,7	140	37,7
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	1	0,7	-	-	-	-	6	4,4	127	94,7	-	-	134	36,1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>21</b>	<b>5,6</b>	<b>10</b>	<b>2,6</b>	<b>6</b>	<b>1,6</b>	<b>77</b>	<b>20,7</b>	<b>253</b>	<b>68,1</b>	<b>4</b>	<b>1,0</b>	<b>371</b>	<b>100</b>

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

2.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Novembro\2023

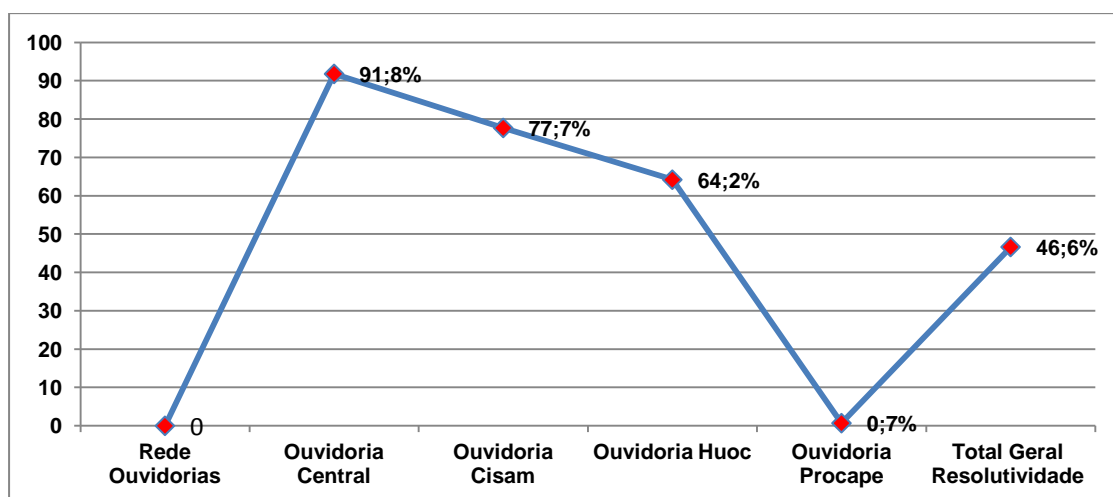


Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	49	45	91,8
Ouvidoria Cisam	48	37	77,7
Ouvidoria Huoc	140	90	64,2
Ouvidoria Procape	134	1	0,75
<b>Total Geral</b>	<b>371</b>	<b>173</b>	<b>46,6</b>

### 2.2 Gráfico Demonstrativo Resolutividade: Novembro\2023



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

## 3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Novembro\2023

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Concurso UPE 2017	Autoridade Administrativa	Recorrente
		Emissão Documentos		
		Remuneração Médico Metodologia do cálculo		
		Informações Pesquisa Científica		
		Seleção Simplificada	Coordenadoria de Recursos Humanos	

	<b>Denúncia</b>	Docente	Campus Arcoverde	<b>Recorrente</b>
		Pró labore Concurso	CONUPE	
		Assédios	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Não Cumprimento Carga Horária	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Duplicidade de Vínculos	Gestão Campus Arcoverde	
		Atuação Gestão	Gestão Campus Caruaru	
	<b>Reclamação</b>	Marcação Consultas Complexo Hospitalar	Ouvidorias Complexo Hospitalar	<b>Recorrente</b>
		Concurso UPE 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos	<b>Recorrente</b>
		Infra-instrutora Campus	Gestão Campus	<b>Recorrente</b>
		Avaliação Mensal EAD	Coordenação Pólo EAD	
		Bolsa PE no Campus	Pró Reitoria de Graduação	
	<b>Solicitação</b>	Residência Multiprofissional	Gestão FENSG	
		Concurso UPE 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Seleção Simplificada UPE	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Colegiado de Letras	Campus Mata Norte	
		Gratificação Risco de Vida	Campus Mata Norte\HUOC	
	<b>Elogio</b>	Ambulatório da Mulher; Seção de Pediatria; Marcação de Consultas	Diversos Setores	
	<b>Reclamação</b>	Falta Equipamento Sonar	Diretoria	
		Demora Atendimento em Fila	Seção Registro de Saúde	<b>Recorrente</b>
		Dificuldade de Marcação de Consultas, Exames e Procedimentos	Seção Marcação de Consultas	<b>Recorrente Recorrente</b>
Atraso Médico		Diretoria		
Dificuldade Cicatrização Cesariana		Diretoria		

		Conduta Inadequada Profissional	Diretoria	<b>Recorrente</b>
		Assistência não Humanizada a Paciente	Diretoria	<b>Recorrente</b>
		Desaparecimento Leite Materno	Banco de Leite	
	<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Marcação Consultas; Cópia Prontuário;	Diversos Setores	
	<b>Sugestão</b>	Discussão dos casos dos RNs, pelo menos, 1x por semana, com a equipe multidisciplinar	Diretoria	
<b>HUOC</b>	<b>Denúncias</b>	Agressão Servidora	Setor Ambulatório Geral	
	<b>Elogios</b>	Atendimento ao Usuário: Equipe Médica; Médica Setor Quimioterapia; Atendimento Equipe Enfermaria POM 3	Diversos Setores	
<b>HUOC</b>	<b>Reclamação</b>	Dificuldades de Atendimentos Médicos; Dificuldades para Realização de Cirurgias; Demora na Entrega de Exames; Falta de Medicação	Diversos Setores	<b>Recorrente</b>
		Demora Resultado Biopsia	Setor Centro Integrado de Anatomia Patologia	<b>Recorrente</b>
		Consulta Nutrição	Setor de Nutrição	
		Demora Atendimento de Exames de Imagem	Setor Radiologia	
		Gratificação Risco de Vida	Setor Segurança do Trabalho	
		Exames de Imagens Trocadas	Setor Radiologia	
		Culto nas Mediações do Restaurante	Setor de Manutenção	
		Atendimento Setor CRIE	Planejamento Hospitalar	
		Demora ao Atendimento Pacientes Oncologicos	Setor CEON	

		Atendimento Médico não Humanizado	Setor Marcação de Consultas	
	<b>Solicitação</b>	Aguardando Diversos Procedimento Médicos; Dificuldades de Marcação, Remarcação e Consultas de Retorno todas as Especialidades Médicas. Exames e Diversos Exames de Imagem; e Laboratoriais; Demora na Realização de Cirurgias; Prontuário não Localizado; Dificuldades em Troca de Médicos; Emissão Laudos Médicos		<b>Recorrente</b>
<b>PROCAPE</b>	<b>Denúncia</b>	Negligência Médica	Coordenação Médica	<b>Recorrente</b>
<b>PROCAPE</b>	Reclamação	Dificuldade Marcação Cirurgia Marca Passos e outros Procedimentos e Constantes Adiamentos	Setor bloco Cirúrgico	<b>Recorrente</b>
		Conduta Inadequada Servidor	Setor Recepção da Marcação	
		Informações Incompletas Marcação Exames	Setor de Hemodinâmica	
		Mau Atendimento Médico	Setor de Emergência	
	<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Marcação para: Avaliação de Marca Passos; Agendamento Consultas; Consultas de retorno para Diversas Especialidades; Realização de Diversos Exames e Procedimentos; Consultas de Retorno e Primeira Consulta;	Diversos Setores	<b>Recorrente</b>

#### 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 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 <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> .	
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 defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Ouvidorias
Portaria 060\16	30/11/2016	I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;  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;	

<b>Lei Federal Número 13.709\18</b>	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).	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.
<b>Lei Estadual Número 16.420\18</b>	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
<b>Resolução Anonimato número 3</b>	13/09/2019	Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante	
<b>DECRETO FEDERAL NÚMERO 10.474\20</b>	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.	
<b>DECRETO ESTADUAL Nº 19.265\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	<b>Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.</b>	
<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.	



Portaria 51\2023	10\10\z2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
DECRETO Nº 30.948	26 DE OUTUBRO DE 2007	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 30 Novembro 2023.

**Obs: Na Ouvidoria Central: três manifestações natureza\denúncia concluídas fora do prazo.**