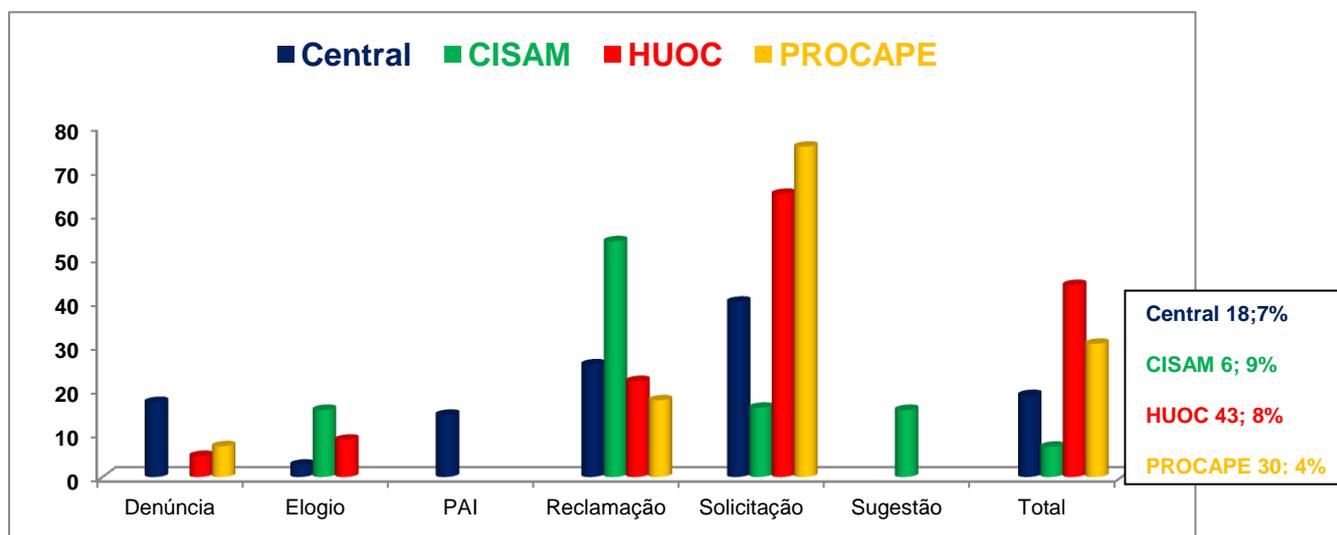


Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

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

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>	6	17,1	1	2,8	5	14,2	9	25,7	14	40	-	-	35	18,7
<b>Ouvidoria CISAM</b>	-	-	2	15,3	-	-	7	53,8	7	53,8	2	15,3	13	6,9
<b>Ouvidoria HUOC</b>	4	4,8	7	8,5	-	-	18	21,9	53	64,6	-	-	82	43,8
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	4	7,0	-	-	-	-	10	17,5	43	75,4	-	-	57	30,4
<b>TOTAL GERAL</b>	14	7,4	10	5,3	5	2,6	44	23,5	112	59,8	2	1,0	187	100

2.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Dezembro \2023

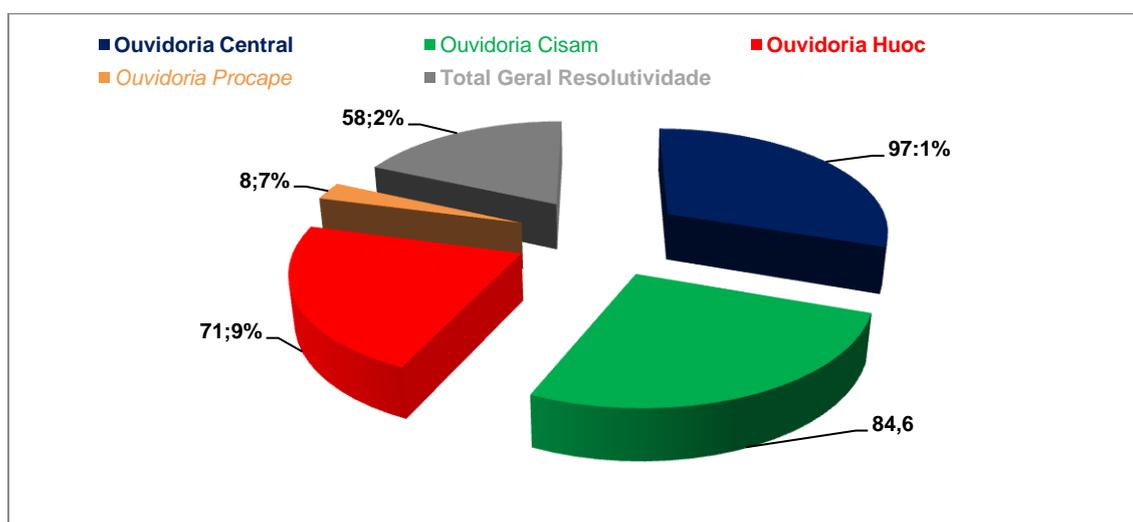


Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

## 1. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Dezembro\2023

Rede Ouidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouidoria Central	35	34	97,1
Ouidoria Cisam	13	11	84,6
Ouidoria Huoc	82	59	71,9
Ouidoria Procape	57	5	8,7
<b>Total Geral</b>	<b>187</b>	<b>109</b>	<b>58,2</b>

### 2.2 Gráfico Demonstrativo Resolutividade: Dezembro\2023



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

## 2. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Dezembro\2023

Ouidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
	<b>Pedido de Acesso à Informação\PAI</b>	Concurso de edital 45/2017	Autoridade Administrativa	
		Cópia digitalizada das Folhas de Ponto/Freqüência ao Local de trabalho Dados		
		Solicito ao hospital PROCAPE (UPE) ficha financeira (faturamento) das cirurgias		

<b>Ouvidoria Central UPE</b>		Solicito o número e nome de contratos de professores temporários na Universidade de Pernambuco		
		Quantitativo Assistente Técnico em Gestão Universitária\Dentista		
	<b>Denúncia</b>	Atuação Profissional	Ouvidoria Procape	
		Desperdício de Dinheiro Público com Cargos e Funções Gratificadas	Campus Garanhuns	
		PREVUPE	Gabinete Reitora	
		Duplicidade de Vínculos	Recursos Humanos	
		Assédio Moral	Pró Reitoria de Pessoas	
	<b>Reclamação</b>	infra-estrutura Limpeza	Campus Petrolina	<b>Recorrente</b>
		Prolinfo Compra Material	Coordenação Prolinfo	
		Comprometimento Fiscalização SSA	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
Residência Multiprofissional		CONUPEIAUPE		
Docente		Escola Politécnica de Pernambuco\POLI		
Deficit Servidores Sala de Parto		Ouvidoria do Centro Integrado Universitário Amaury de Medeiros\Cisam		
<b>Solicitação</b>	Pesquisa Sistema SEI	Núcleo de Informática		
	Concurso UPE 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos		
	Estatuto Diretório Acadêmico da Faculdade de Ciências Médicas\FCM	Diretoria da FCM		
	Mobilidade Acadêmica	Pró Reitoria de Graduação		

		Aluno Portador Necessidades Especiais	Campus Petrolina	
		Matriz curricular	Campus Garanhuns	
		Apostilamento\Assinatura Reitora Documento	Relações Internacionais	
		Concurso Gestão Secretaria da Educação	IAUPE\CONUPE	
		Acesso email Institucional	Núcleo de Informática	
		Documento Sistema SEI	RH \Procape	
<b>Cisam</b>	<b>Elogio</b>	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento	Setor de Laboratório	
	<b>Reclamação</b>	Comportamento Agressivo Usuário	Diretoria e Setor Nutrição	
		Higienização Banheiros	Setor de Serviços Gerais	
		Não Comparecimento Médico a Consulta Marcada	Diretoria	
		Atraso Exames	Setor Laboratório	
		Mau Atendimento Paciente	Diretoria	
		Abordagem a Servidor Terceirizado por Acompanhante	Setor Serviços Gerais	
		<b>Solicitação</b>	Solicitação Documentos Pessoais; Dificuldade de Marcação Consultas	Setor de Recursos Humanos e Marcação de Consultas
	<b>Sugestão</b>	Mudar Critérios para Atendimento ao Paciente;	Diretoria	
<b>HUOC</b>	<b>Denúncias</b>	Mau Atendimento Profissional Pavilhão CEONPE	Superintendência Enfermagem	
		Uso Celular durante Atendimentos Profissionais	Setor UTI Geral	
		Facilitação para Realizar Processo Cirúrgico	Gestão Executiva do HUOC	<b>Recorrente</b>
	<b>Elogios</b>	Serviços Mastologia; Ortopedia; CEON 1; Fisioterapia; Cuidados Paliativos; Cirurgia Geral;	Diversos Setores	

<b>HUOC</b>		Pavilhão Amaury de Medeiros		
	<b>Reclamação</b>	Não Atendimento por não encontra Prontuário	Setor Buco Maxilo Facial	
		Mau Atendimento Portaria Ambulatório Geral	Setor de Segurança	
		Demora na Entrega de Exames	CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patologia	
		Prontuário não Localizado	Setor Arquivo Médico	
		Mau Atendimento Motorista do SIR	Setor Transporte	
		Procedimento não Realizado por Discrepância de Diagnóstico	Superintendência Médica	
		Mau Atendimento	CRIE -Centro de Referência em Imunobiológicos Especiais	
		Atendimento Inadequado	Setor Laboratório	
		Mau Atendimento e Exame entregue Errado	Setor Radiologia	
		Mau Atendimento Médico	Setor Reumatologia	
		Falta de Cadeiras de Rodas para Transportar Pacientes	Setor Ambulatório Geral	
		Demora em Realizar Procedimentos Médicos	Superintendência Médica	
		<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>PROCAPE</b>	<b>Denúncia</b>	Postura Profissional de Enfermagem	Coordenação de Enfermagem	
		Assédios	Diretoria	
	<b>Reclamação</b>	Dificuldade de contato com a Sala de Eco cardiograma	Setor de Emergência	<b>Recorrente</b>
		Dificuldades de Marcação de Consultas e Exames; Remarcação de Consultas	Setor Remarcação de Consulta	<b>Recorrente</b>
		Demora na Revisão de Consultas aos Pacientes Internados	Setor Coordenação Médica	
		Procedimento de Implante de Marca passos Infeccionado	Coordenação Médica	
		Não Atendimento Médico a Paciente Agendado	Setor Coordenação Médica	<b>Recorrente</b>
		Postura Profissional de Enfermagem	Setor Coordenação Médica	
	<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:
<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</b> 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.	
<b>Lei Estadual</b> <b>Número 14.804\12</b>	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> <b>Número 38.787\12</b>	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> <b>Número 13.460\12</b>	26\06\2012	Dispõe sobre participação, proteção e defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	<b>Capítulo 4 das Ouvidorias</b>
<b>Portaria 060\16</b>	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>	
<b>Lei Federal</b> <b>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).	<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> <p>a) Segurança pública;</p> <p>b) Defesa</p>

			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 Ouvidorias
<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 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 Direta 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.	
<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 30 Dezembro 2023.**