

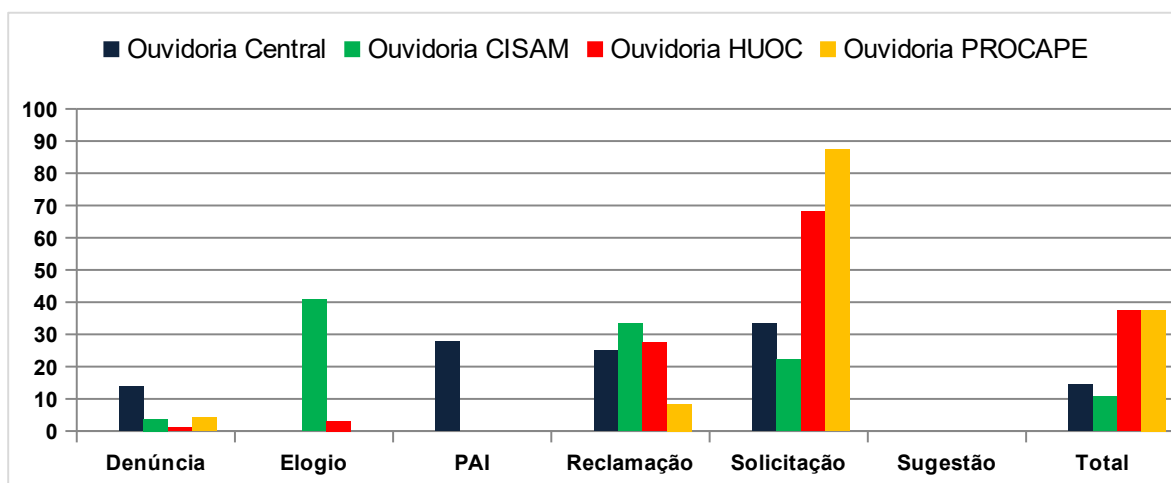
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão TT		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	5	13,8	-	-	10	27,7	9	25,5	12	33,3	-	-	36	14,4
Ouvidoria CISAM	1	37,7	11	40,7	-	-	9	33,3	6	22,2	-	-	27	10,7
Ouvidoria HUOC	1	10,0	3	3,1	-	-	26	27,6	64	68,0	-	-	94	37,3
Ouvidoria PROCAPE	4	4,2	-	-	-	-	8	8,4	83	87,3	-	-	95	37,6
TOTAL GERAL	11	4,3	14	5,5	10	3,9	52	20,6	165	65,4	-	-	252	100

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Fevereiro\2024

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Fevereiro\2024

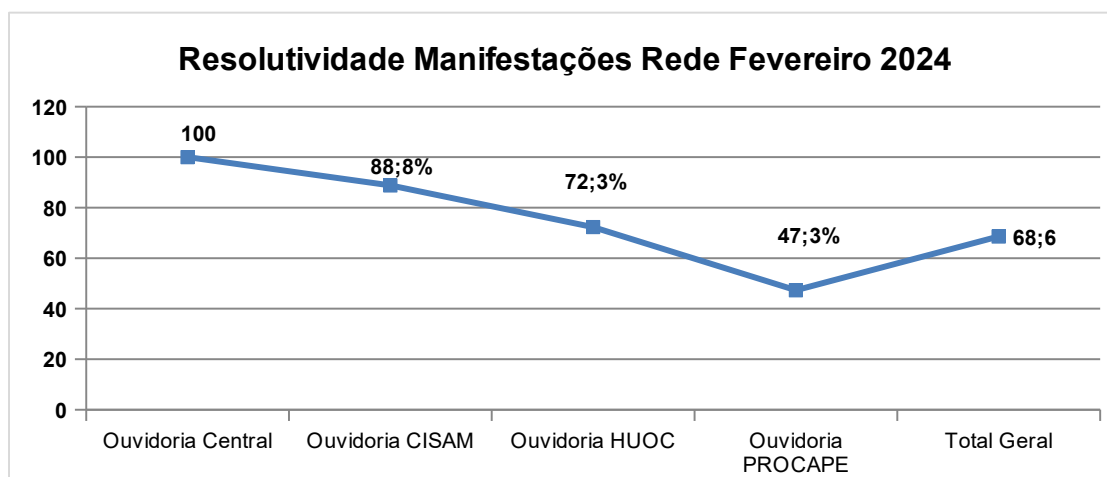


2.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Fevereiro\2024

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	36	36	100
Ouvidoria Cisam	27	24	88,8
Ouvidoria Huoc	94	68	72,3
Ouvidoria Procape	95	45	47,3
Total Geral	252	173	68,6

2.1 Gráfico Demonstrativo Resolutividade: Fevereiro\2024



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

3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Fevereiro\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Quantitativo Assistente Técnico em Gestão Universitária	Autoridade Administrativa	Recorrente
		Docentes Contratos Temporários Cedidos Substitutos		Recorrente
		Matrícula SISU		
		Recurso		
Ouvidoria Central UPE	Denúncia	Não Cumprimento Carga Horária	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Pagamento SSA	IAUPE\CPCA	
		Docentes	Campus Mata Sul e FCAP	
Ouvidoria Central UPE	Reclamação	Qualidade da Alimentação Servida	Ouvidoria do HUOC	
		Edital PIBID	Pró Reitoria de Pós Graduação	
		Emissão de Diplomas\ PROLETRAS	Campus Mata Norte	
		Problema Matrícula	Pró Reitoria de Graduação\Prograd Escola Politécnica de Pernambuco\ Poli	
			Escola Politécnica de Pernambuco\	

UPE		Docente	Poli	Recorrente
		Concurso 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Relatório Preliminar de Auditoria	Complexo Hospitalar	
		Marcação Consultas	Ouvidorias Complexo Hospitalar	
	Solicitação	Mobilidade Acadêmica	Pró Reitoria de Graduação\Progad	Recorrente
		Siga	Diretoria de Tecnologia\DCTI e Pró Reitoria de Graduação\Progad	
		Assuntos Diversos Matrículas Ingressos	Pró Reitoria de Graduação\Progad	
		Trancar Matrícula Residência Multiprofissional	Instituto de Ciências Biológicas\ICB	
Cisam	Denúncia	Sobre Carga Sala de Parto	Diretória	Recorrente
	Elogio	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento	Setor de Marcação de Consultas; Ambulatório Multiclínicas; CCOB;	
		Exames não Realizados	Diretoria	
		Importunação Servidores através de Ligações		

CISAM	Reclamação	Telefônicas.	Diretoria		
		Dieta RN em Quantidade Menor de Leite Materno	Setor Banco de Leite		
		Mau Tratamento Médico Sala de Parto ao Apoio	Diretoria		
		Mau Tratamento Médico a Paciente com Gravidez de Risco	Setor Centro de Obstétrico e Triagem		
		Dificuldade de Marcação Odontológica	Setor Marcação de Consultas		
		Vítima de Violência Sexual e Atendimento Realizado com o BO da Ocorrência para Administração de Remédios Preventivos	Diretoria		
	Solicitação	Informações sobre Marcações de Consultas	Setor Marcação de Consultas		Recorrente
		Demora Realização Cirurgias	Diretoria		
		Dificuldades de Marcação de Pré Natal de Alto Risco	Diretoria		
Denúncias	Obrigatoriedade do Uso de Máscaras, porém não há disponibilidade no Setor	Setor de Marcação de Consultas	Recorrente		
	Elogio	Pavilhão Ovídio Montenegro\POM e UPE		Setor Acolhimento	
		Serviço de Radioterapia		Setor Acolhimento	

HUOC	Reclamação	Demora na Entrega de Exames	Setor CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patologia e Setor de Laboratório	Recorrente
		Dificuldades de Marcar, Remarcar, Retornar Consultas e Diversos Procedimentos	Setor de Marcação de Consultas	
		Trocas de Médicos	Setor Ambulatório de Psiquiatria e Outros Ambulatórios	
		Perda de Material par realização de Biópsia	Bloco Cirúrgico	Recorrente
		Mau Atendimento Setor Mastologia	Setor Mastologia	
		Administração Medicação Leito Dia	Coordenação de Enfermagem	Recorrente
		Máquina Laser Odontologia sem Funcionar	Setor Odontologia	
		Pagamento Nota Fiscal	Superintendência Financeira	
		Consultas Médicas e Procedimentos não Realizadas	Setor de Marcação de Consultas	
		Aparelhos de Ar Condicionado sem Funcionar	Setor de Manutenção	Recorrente
HUOC	Solicitação	Atendimento Regulamentado; Dificuldades de Marcar, Remarcar, Retornar Consultas e Exames e Diversos Procedimentos; Perda de Material par realização de Biópsia	Diversas Seções	Recorrentes

PROCAPE	Denúncia	Mau Atendimento Chefia de Enfermagem	Setor Emergência	
		Dificuldade de Comunicação com Familiares dos Pacientes	Setor Coronário	
		Mau Atendimento Médico Cateterismo	Setor Enfermagem 5 Andar	
	Reclamação	Mau Atendimento Médico	Coordenadoria Médica	Recorrente
		Dificuldades de Marcação Consultas pelo Site	Setor Marcação de Consultas	Recorrente
		Higienização Precária	Setor de Serviços Gerais	Recorrente
		Pacientes não Assistidos por Fisioterapeutas	Setor de Fisioterapia	
		Exame não Encontrado	Setor de Cintilografia	Recorrente
	Solicitação	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	Recorrente

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 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 Federal Nº 12.632	14\05\2012	Fica instituído o Dia Nacional do Ouvidor, a ser comemorado no dia 16 de março de cada ano.	
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 e criação da Ouvidoria. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	Capítulo 4 das Ouvidorias
		I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;	

<p>Portaria 060\16</p>	<p>30/11/2016</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>Decreto Estadual Nº 45.883</p>	<p>16 de Abril de 2018</p>	<p>Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual</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 Ouvidorias</p>

Resolução 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 N° 49.265\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 N° 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 N° 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.	
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 Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007 , que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públicas	

Fonte: Site da Secretaria da Controladoria Geral do Estado\ Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco\OGE

Maria do Rosário Lapenda Fevereiro 2024

Ouvidor a Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI

