

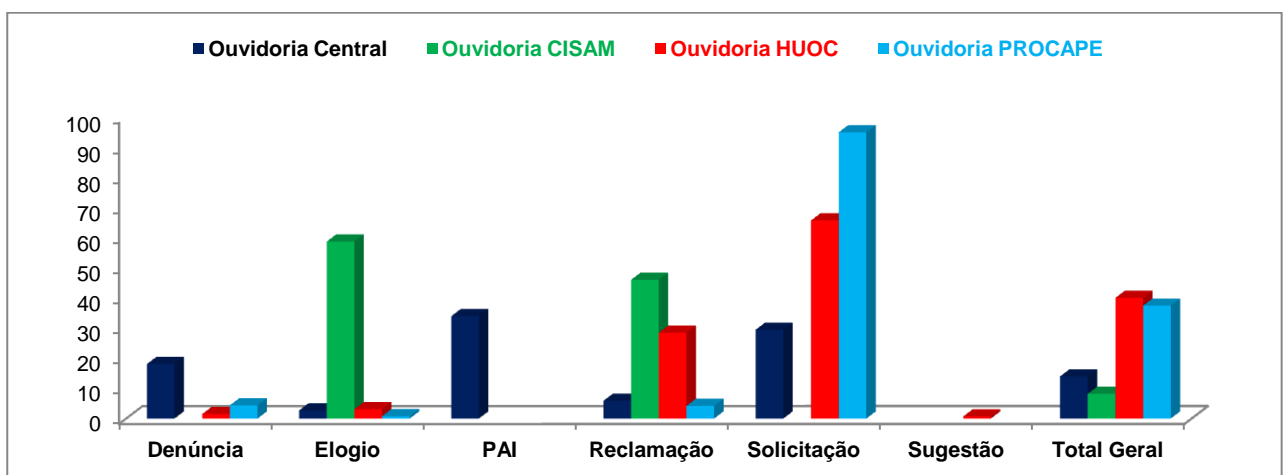
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Março\2024

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>	8	18,1	1	2,7	15	34,0	7	5,9	13	29,5	-	-	44	14,0
<b>Ouvidoria CISAM</b>	-	-	14	53,8	-	-	12	46,6	-	-	-	-	26	8,2
<b>Ouvidoria HUOC</b>	2	1,5	4	3,1	-	-	36	28,5	83	65,8	1	0,7	126	40,1
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	4	3,3	1	0,8			5	4,2	108	95,1			118	37,5
<b>TOTAL GERAL</b>	14	4,4	20	6,3	15	4,7	60	19,1	204	64,9	1	0,3	314	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Março\2024

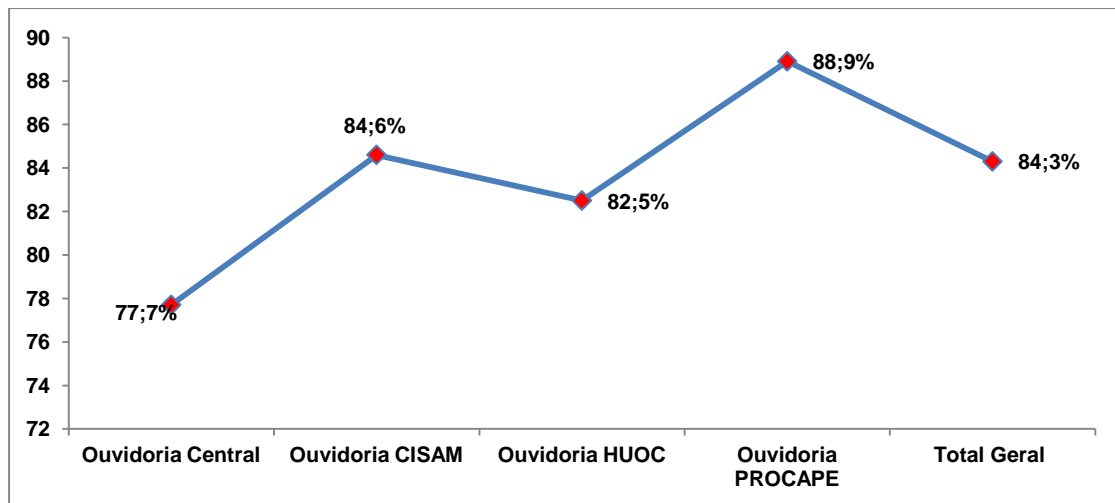


1.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

## 2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Março\2024

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	44	34	77,2
Ouvidoria Cisam	26	22	84,6
Ouvidoria Huoc	126	104	82,5
Ouvidoria Procape	118	105	88,9
<b>Total Geral</b>	<b>314</b>	<b>265</b>	<b>84,3</b>

### 2. 1 Gráfico: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Março\2024



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

**A Ouvidoria Central da UPE não atingiu o índice de resolutividade das manifestações, em função de Pedidos de Acesso à Informação\PAI e Manifestações serem concluídos fora dos prazos estabelecidos pelas legislações.**

### 3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Março\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Quantitativo Cargos Assistentes Administrativos	Autoridade Administrativa	Recorrente  Nº do Pedido: 202415358 e Nº do Pedido: 202421362
		Docentes Contratos Temporários Cedidos Substitutos		
		Recurso à Primeira Instância		
		Disciplinas Administradas		
	Denúncia	Assédio Docente	Campus FOP	Recorrente
		Pós-Graduação (Mestrado e Doutorado)	Campus FOP	
		Assédio Moral	Ouvidoria HUOC	
		Assédios	Coordenação Proinfo	
		Rodízio UTI Inapropriado	Ouvidoria HUOC	
		Assédio Moral Docente	Gestão Campus Arcoverde	
	Elogio	Acesso ao Histórico Escolar	Gestão Campus ICB	Recorrente
	Reclamação	Sistemas de Cotas	Pró Reitoria Graduação	
		Atendimento Médico ao Público	Ouvidoria HUOC	
		Núcleo Estágio	Gestão Campus Petrolina	
Estacionamento HUOC		Ouvidoria HUOC		

<b>Ouvidoria Central UPE</b>		Matricula Ingresso SSA	Pró Reitoria Graduação		
		Concurso Prefeitura São Lourenço da Mata	IAUPE\CONUPE		
		Acesso a Minha Biblioteca	Núcleo de Bibliotecas\NBID		
	<b>Solicitação</b>	<b>Recorrente</b>	Concurso 2017	Coordenação de Recursos Humanos	
			Matricula Ingresso SSA	Pró Reitoria Graduação	
		<b>Recorrente</b>	Afastamento Trabalha por Motivo de Doença	Coordenação de Recursos Humanos	
			Autenticação de Diploma	Pró Reitoria Graduação	
			Início às Aulas	Pró Reitoria Graduação	
			Acesso Documentação SEI	Gestão Campus Serra Talhada	
		Auxilio Deslocamento Discente	Pró Reitoria Graduação		
		Pagamento Nota de Empenho	Gestão Campus Mata Norte		
<b>Ouvidoria Cisam</b>	<b>Elogio</b>	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento	Setores: Ambulatório de Consultas;Serviço de Vigilância;Banco de Leite; Central de Tele agendamento MARCAÇÃO DE CONSULTAS E CIRURGIAS POR TELEAGENDAMENTO; NUTES; Elogio à servidora Kelly Cristina;	<b>Recorrente</b>	
		Dificuldades de Marcação de Exames	Diretoria	<b>Recorrente</b>	
		Dificuldades Realização Exames	Diretoria	<b>Recorrente</b>	
		Ar Condicionado sem			

<b>CISAM</b>	<b>Reclamação</b>	funcionar no Refeitório	Empresa NUTRIHOUSE	<b>Recorrente</b>	
		Dificuldades de Marcação de Consultas	Setor Marcação de Consultas		
		Ausência Servidor no Setor de Marcação de Consultas	Setor Marcação de Consultas		
		Assistência a Paciente recém Operada não Realizada	Setor de Divisão Hospitalar		
		Demora Entrega de Exame Biopsia	Setor Divisão Ambulatorial		
		"Não têm lençóis limpos nem batas". (SIC)	Setor de Lavanderia		
<b>Ouvidoria HUOC</b>	<b>Denúncias</b>	Agressão\Assédio	Coordenação de Enfermagem	<b>Recorrente</b>	
		Vendas no Recinto Hospitalar por Servidores	Diretoria		
		Queda em função da Cadeira está Quebrada	Superintendência de Planejamento		
	<b>Elogio</b>	Radioterapia; Servidora Luciana	Setores: Radioterapia; Marcação de Consultas;		
		Psicóloga Ana Maria	Setor de Psicologia		
		Furto Celular	Setor Segurança		<b>Recorrente</b>
		Aguardando Procedimento Cirúrgico	Superintendência Médica		
		Demora em Realizar Consultas	Setor Marcação de Consultas		
		Demora Entrega de Exames	Diversos Exames e Procedimentos Realizados		

Reclamação	Troca de Médico em função de Faltas	Setor de Neurologia	Recorrente
	Pacientes Encaminhados ao IMIP para Procedimento de Radioterapia sem Atendimento	Superintendência Médica	
	Mau Atendimento ao Usuário	Setor de Laboratório	
	Demora para a Realização de Exames	Centro Integrado de Anatomia Patologia Setor C AP	
	Falta de Material Hospitalar\Toxina botulínica para Realização de Procedimentos	Superintendência Médica	
	Estacionamento Desorganizado	Setor de Segurança	
	Prontuário Paciente não Localizado	Setor Arquivo Médico	
	Dificuldades de Locomoção em Rampas por Pacientes Renais	Setor Ambulatório Geral	
	Solicitação	Demora em Atendimento Médico Cirúrgico e Diversos Exames; Dificuldade em Marcar, Antecipar Exames e Cirurgias; Demora no Atendimento de Fisioterapia; Prontuário não Localizado; Mau Atendimento Médico; Demora no Atendimento; Solicitação Troca de Médicos;; Demora na Entrega de Exames; Demora na Realização de Radioterapia; Dificuldade na Troca de Prótese	

		Odontológica; Dificuldade de Algumas Medicções na Farmácia; Demora na Entrega de Exames;		
<b>Ouvidoria</b> <b>PROCAPE</b>	<b>Denúncia</b>	Roubo\ Furto	Setor de Segurança	
		Destrato e Constrangimento Profissional de Enfermagem	Setor de Coronária	
		Dificuldade em Realizar Tarefas no Plantão	Coordenação de Enfermagem	
		Alta Médica Inadequada	Coordenação Médica	
	<b>Elogio</b>	Equipe Técnica de Enfermagem Diurna	Setor de Enfermagem	
	<b>Reclamação</b>	Demora no Atendimento do Setor NIR	Setor NIR	<b>Recorrente</b>
		Constrangimento e Humilhação a Paciente	Diretoria	
		Mau Comportamento Paciente Enfermaria	Enfermaria 5 Andar	
		Paciente que Recebeu Alta para o Hospital Evangélico e não quer ir.	Diretoria	
<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 Número 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 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 defesa dos 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	<b>Capítulo 4 das Ouvidorias</b>



<p>Portaria 060\16</p>	<p>30/11/2016</p>	<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</p> <p>forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão</p> <p>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:</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>Decreto Estadual Nº 45.883</p>	<p>16 de Abril</p>	<p>Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual</p>	

	de 2018		
<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 de 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.	

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.	
Portaria 51\2023	10\10\z2023	Aprva 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	

--	--	--	--

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

**Maria do Rosário Lapenda Março 2024**

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