

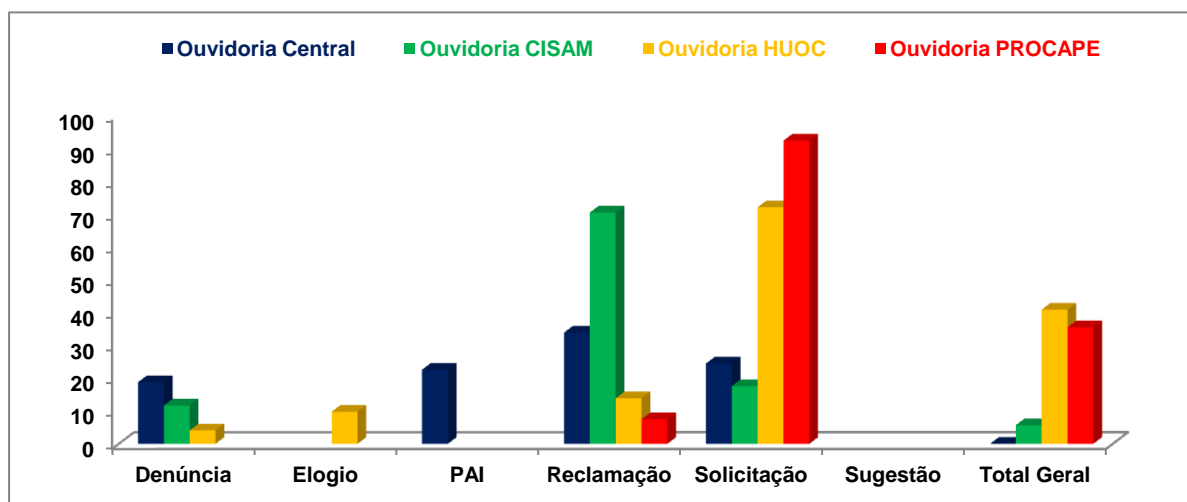
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Julho\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>	10	18,8	-	-	12	22,6	18	33,9	13	24,5	-	-	53	17,7
<b>Ouvidoria CISAM</b>	2	11,7	-	-	-	-	12	70,5	3	17,6	-	-	17	5,7
<b>Ouvidoria HUOC</b>	5	4,1	12	9,8	-	-	17	13,9	88	72,1	-	-	122	40,9
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	-	-	-	-	-	-	8	7,5	98	92,4	-	-	106	35,5
<b>TOTAL GERAL</b>	17	5,7	12	4,0	12	4,0	55	18,4	202	67,7	-	-	298	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Julho\2024

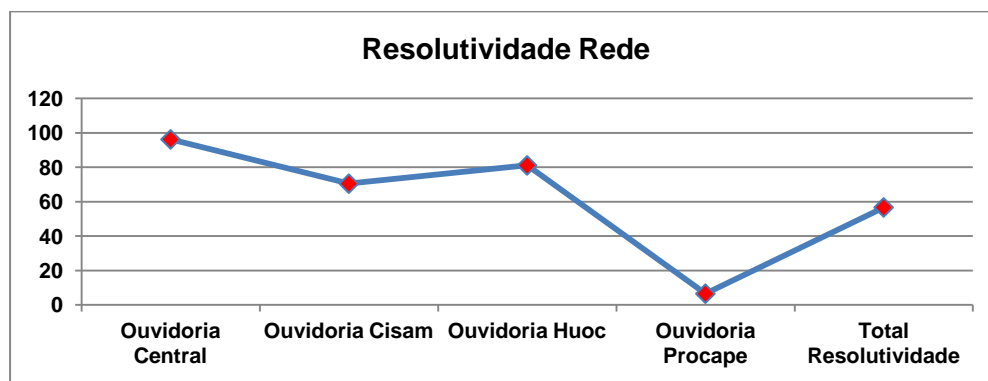


1.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Julho\2024

Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
53	51	96,2
17	12	70,5
122	99	81,1
106	7	6,6
298	169	56,7

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



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

## 3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Julho\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\ PAI	Emissão Documentação\Contratos Terceirizados;	Autoridade Administrativa da Lei de Acesso à Informação\LAI	Diversos Campus Recorrente
		Docentes: Contratado Temporário Cedido Substitutos		
	Denúncia	Assédio Moral	Ouvidoria CISAM	Recorrente
Assédio Moral		Campus Palmares		
Instauração PAD		Coordenadoria de RH		

		Terceirizados ESEF	Diretoria ESEF		
		Diploma Falsificado	Pró Reitoria de Pós Graduação		
		Funcionários Terceirizados com Servidores Parentes	Ouvidoria CISAM		
	<b>Reclamação</b>	Pós Graduação Cuidados Paliativos	Direção ICB	<b>Recorrente</b>	
		Vale Transporte Bloqueado Período de Férias	Pró Reitoria de Graduação		
		Edital Proficiência	Diretoria de Assuntos Internacionais		
		Processo de Ingresso\SISU	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos		
		Processo de Dedicção Exclusiva	Escola Politécnica de Pernambuco\PROJUR		
		Tecnologia em Logística	Campus Mata Norte		<b>Recorrente</b>
		Mudança Plataforma do Servidor do Estado\Contracheque	Coordenadoria de Recursos Humanos		<b>Recorrente</b>
		Informação sobre Dedicção Exclusiva Docentes Campus Mata Norte	Direção Campus Mata Norte		<b>Recorrente</b>
		Falta Professor Curso Tecnologia da Informação	Campus Mata Norte		
		Reprovações Campus Caruaru	Coordenação Campus		
		Marcação Consultas	Ouvidoria CISAM	<b>Recorrente</b>	
		Certidão Tempo Contribuição	Coordenadoria de Recursos Humanos		

	<b>Solicitação</b>	Falta Professor Curso Tecnologia da Informação	Campus Mata Norte	<b>Recorrente</b>
		Remoção PREVUPE	Coordenação PREVUPE	
<b>Ouvidoria Cisam</b>	<b>Denúncia</b>	Assédio Moral	Diretoria	
		"Cabide de Empregos"	Diretoria	
	<b>Reclamação</b>	Marcação Consulta Errada	Seção Marcação Consultas	
		Superlotação Maternidade	Diretoria	<b>Recorrente</b>
		Prontuário não Localizado	Seção Registro em Saúde	<b>Recorrente</b>
		Procedimento Enfermagem	Seção Ambulatório Fisioterapia	
		Procedimento Médico Enfermagem	Seção CCOB	
		Dificuldades de Marcação Consultas Neuropediatra	Marcação de Consultas	<b>Recorrente</b>
		Furto Bicicleta	Divisão Administrativa	
		Resultado de Exame	Diretoria	
<b>Solicitação</b>	Dificuldades em Remarcação de Consultas	Seção Marcação de Consultas	<b>Recorrente</b>	
	Dificuldades de Marcação Consultas	Seção Marcação de Consultas	<b>Recorrente</b>	
	Enfermagem atuando sem Supervisão	Diretoria		
<b>Denúncia</b>	Importunação Servidor	Diretoria		
	Agressão Paciente a			

<b>Ouvidoria HUOC</b>		Servidores	Coordenação Enfermagem	
		Falta de Cuidados de Enfermagem Pavilhão	Coordenação Enfermagem	
		Extrapolação Carga Horária Residência Médica	COREME	
		Desrespeito Paciente Ambulatório	Seção Ambulatório Dermatologia	
	<b>Elogio</b>	Atendimento ao Usuário: Coleta Laboratório; Funcionários Recepção Bloco B; Internamento; Suely Neusa; Abastecimento Água Mineral; Acolhimento; Lizandro da Central de Marcação	Diversos Setores	
	<b>Reclamação</b>	Dificuldades de Agendar Procedimentos Cirúrgicos	Seção Cirurgia Geral	<b>Recorrente</b>
		Dificuldades na Realização de Diversos Exames de Imagem		
		Mau Atendimento ao Usuário		<b>Recorrente</b>
		Demora na Entrega de Exames	CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patologia e Seção Laboratório	<b>Recorrente</b> <b>Recorrente</b>
		Falta Medicação Quimioterapia	CEON	
<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Agendar\Antecipar\Remarcasr Consultas, Diversos Exames, Procedimentos Médicos. Solicita Cópia do Prontuário. Prontuário não Localizado. Mau Atendimento Médico	Diversos Setores	<b>Recorrente</b>	

		e burocrático aos Pacientes. Renovação Cadastro na Farmácia		
<p><b>Ouvidoria</b> <b>PROCAPE</b></p>	<p><b>Reclamação</b></p>	Elevador Social Recolhendo o Lixo	Divisão Administrativa	<p><b>Recorrente</b> <b>Recorrente</b></p>
		Mau Atendimento	Seção Serviço Social	
		Dificuldades para Remarcação de Consultas	Setor Remarcação Consultas	
		Mau Atendimento Enfermagem	Setor Emergência	
		Mau Atendimento Médico	Diretoria	
		Dificuldades de Marcar Consultas e todos os Tipos de Procedimentos e Exames.	Diversos Setores	
	<p><b>Solicitação</b></p>	<p>Dificuldades de Marcar Consultas e todos os Tipos de Procedimentos e Exames. Dificuldades para Marcar Implantes de Marca Passos. Dificuldades para Revisão de Marca Passo. Dificuldades na Troca de Médicos.</p>	Diversos Setores	<p><b>Recorrente</b></p>

#### 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 2.476/2008	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	Capítulo 4 das Ouvidorias
Portaria 060\16		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	

	30/11/2016	forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão competente;	
<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).	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>Decreto Estadual</b> Nº 45.883	16 de Abril de 2018	Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual	
<b>Lei Estadual</b> <b>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</b> <b>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 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.	
<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	
<b>Portaria 51\2023</b>	10\10\2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
<b>Decreto 56 647 20</b>	20\05\2024	Dispõe sobre os requisitos para o exercício da função de ouvidoria no poder executivo estadual	Revoga o Decreto N. 39.675/2013

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

**Maria do Rosário Lapenda Julho 2024**

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