

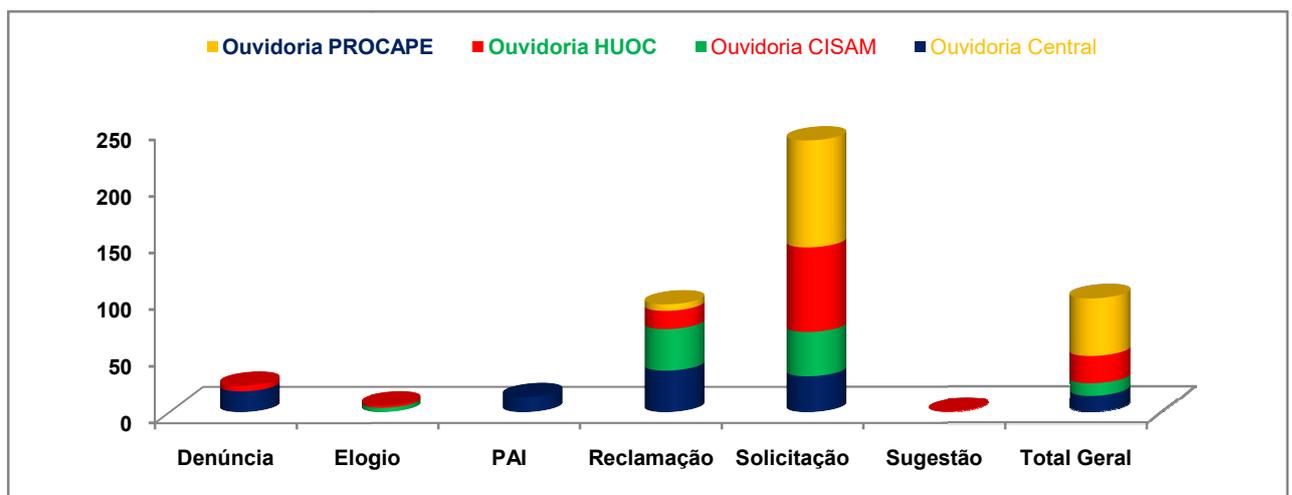
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Agosto\2024

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	11	18,3	-	-	8	13,3	22	36,6	19	31,6	-	-	60	14,4
Ouvidoria CISAM	-	-	11	13,9	-	-	17	36,6	18	39,1	-	-	46	11,1
Ouvidoria HUOC	5	5,0	2	2,0	-	-	16	16,1	74	74,5	2	2,0	99	23,9
Ouvidoria PROCAPE	-	-	-	-	-	-	12	5,7	197	94,2	-	-	209	50,4
TOTAL GERAL	16	3,8	13	3,1	8	1,9	67	16,1	308	74,3	2	0,4	414	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Agosto\2024

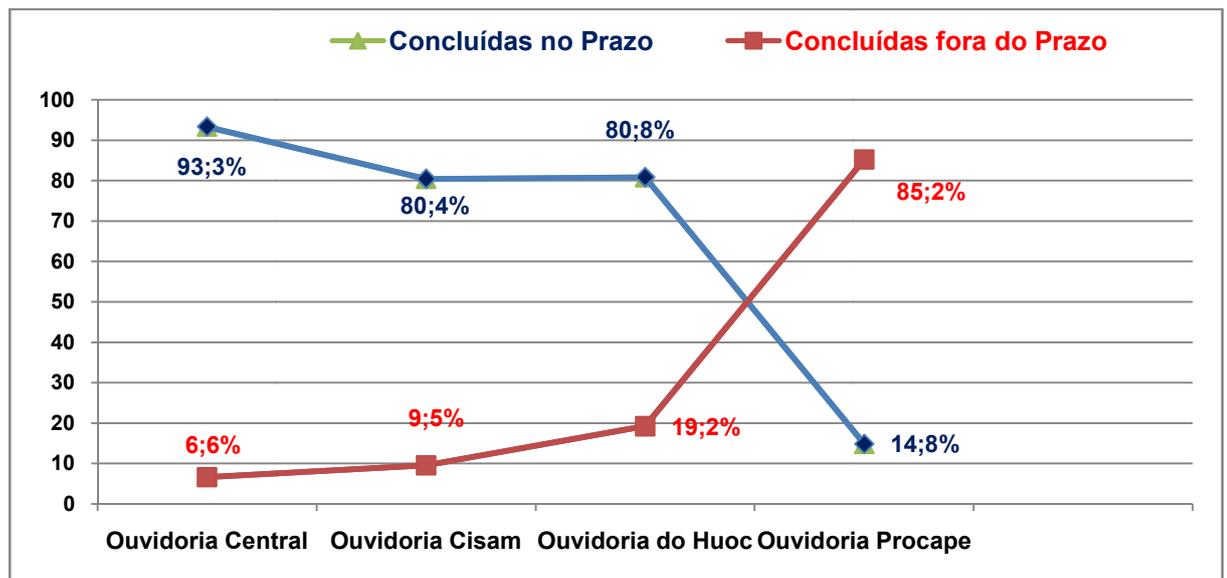


1.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Agosto\2024

Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Concluídas fora do Prazo	%
60	56	93,3	4	6,6
46	37	80,4	9	19,5
99	80	80,8	19	19,2
209	178	84,7	31	14,8
414	204	49,2	195	47,1

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



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

UPE

3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Agosto\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\ PAI	Docente Mata Sul	Autoridade Administrativa	Diversos Campus Recorrente
		Convênio Firmado entre a UPE e a Escola de Aplicação Recife		
		Quadro Estagiário da UPE		
		Docentes Contratos Temporários Cedidos Substitutos		
	Denúncia	Docente: Métodos Arbitrários de Avaliação	Campus Garanhuns	Recorrente
		Irregularidade Transportes Alunos	Campus Garanhuns	Recorrente
		Afastamento Docente	Campus Petrolina	
		Falta de Professores no Curso Tecnologia em Logística	Campus Mata Norte	Recorrente
		Assédios	Campus Mata Sul	Recorrente
		Docente: acumulo de Carga Horária	Campus Mata Sul Reitoria\SOAPAD	Abertura de PAD
		Assédio Sexual	Ouvidoria CISAM\SOAPAD	Abertura de PAD
	Reclamação	Falta de Professores no Curso Tecnologia em Logística	Campus Mata Norte	Recorrente
		Assédios	Campus Mata Sul	Recorrente
		Mau Atendimento ao Público	Ouvidoria do PROCAPE	

Ouvidoria Central UPE		Docente: Ruído na Comunicação	Campus Petrolina	Recorrente	
		PROLINFO: Inscrição Curso	Coordenação PROLINFO		
	Solicitação	Pós Graduação: Não Aprovação Seleção Bolsa; Exigências Adicionais programa de mestrado em Ciências da Saúde da FCM	Pró Reitoria de Pós Graduação		Recorrente
		Docente: Disciplina Economia	Campus Mata Sul		
		Estatuto e Regimento Escola de Aplicação\Recife	Gabinete Reitora		
		Convênios: Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco, Escola Politécnica de Pernambuco, Faculdade de Ciências Médicas, Escola Superior de Educação Física, Instituto de Ciências Biológicas, Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças e Faculdade de Odontologia de Pernambuco da Universidade de Pernambuco (UPE) para os exercícios financeiros de 2021, 2022 e 2023: 1. Demonstrativo do orçamento total da Universidade de Pernambuco	Ouvidoria Central\Unidades		
Dificuldade de Marcação Consulta	Ouvidoria PROCAPE		Recorrente Recorrente		

		Dificuldade de Acessar novo Sistema Servidor	Coordenação Recursos Humanos	
		Distribuições Cargos e Funções Aposentadoria;	Coordenação Recursos Humanos	Recorrente
		Quantitativo de cargos criados por lei de professores dos cursos superiores da UPE, campus Garanhuns	Campus Garanhuns	
		Bom Atendimento Servidora Farmácia	Ouvidoria PROCAPE	
		Veracidade Diploma	Pró Reitoria de Graduação	
	Elogio	Agradecimento pelo Atendimento: Mastectomia Masculinizadora; Atendimentos Médicos; Setor Marcação Consultas; Profissionais de Enfermagem; Serviços Prestados Sala de Alto Risco; Higienização e Limpeza	Diversos Setores	
Ouvidoria Cisam	Reclamação	Atendimento não Realizado	Ambulatório de Pediatria	Recorrente
		Dificuldades de Marcação Consultas		
		Mau Atendimento	CCOB	
		Forma Abordagem Inadequada Servidores X Paciente	Diretoria	
		Suspensão de Cirurgia	Diretoria	
		Forma de Abordagem Médica	Diretoria	
		Consulta não Realizada	Ambulatório Multiclínica	
		Consulta Remarcada sem Informação prévia ao Paciente	Marcação de Consultas	
		Equipamentos de Imagem		

		sem Funcionar	Seção Imagem e Medicina Fetal	
		Desaparecimento Medicação Farmácia	Direção	
Ouvidoria Cisam	Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas, Remarcação de Consulta; Marcação Consulta, Retorno Consultas Neuropediatra; Marcação Histeroscopia; Cirurgia de Vasectomia; Implantação IMPLANON	Diversos Setores	Recorrente
Ouvidoria HUOC	Denúncia	Mau Atendimento Enfermagem e Médico	Coordenação de Enfermagem Setor de Dermatologia	
		Denúncia Anexada ao Protocolo	Gestão Executiva	
		Desaparecimento Caderno Controle Vacina	CRIE -Centro de Referência em Imunobiológicos Especiais	
		Furtos Dinheiro Carteiras Servidor e Terceirizado	Setor Arquivo Médico	
	Elogio	Serviço de Quimioterapia, a equipe de atendentes do CEON e os Mastologistas; Serviço de Coleta do HUOC. Em especial, gostaria de deixar um elogio direcionado à funcionária Ellen	Setor de Mastologia e Laboratório	
	Reclamação	Mau Atendimento Residente	Setor Mastologia	
		Erro Marcação Consulta	Setor Marcação Consultas	
		Demora Atendimento Exames Imagem	Gestão Executiva	
		Mau Atendimento ao Usuário	Setor CEON	
		Dificuldade em Localizar Prontuário	Setor Ambulatório Geral	
Dificuldade em Agendar				
				Recorrente

		Cirurgias	Setor Cirurgia Geral	Recorrente
		Coleta de Sangue mal Realizada	Coordenação Enfermagem	
		Demora na realização de Cirurgias	Setor Cirurgia Geral	
		Mau Atendimento Nutrição	Setor de Nutrição	
		Hostilidade contra Médico em Atendimento	Superintendência Médica	
		Mau Atendimento Pós Cirúrgico	Superintendência Médica	
		Mau Atendimento na Marcação de Consultas	Superintendência Planejamento	
	Solicitação	Dificuldade de Agendar e Reagendar e Antecipar Consultas Exames Procedimentos Médicos, em Diversa Especialidades Infra-estrutura Ambiente Desorganizada	Diversos Setores	Recorrente
Ouvidoria PROCAPE	Reclamação	Ausência da Fonoaudióloga em Atendimento	Setor Fonoaudióloga	Recorrente
		Dificuldade de Marcar Revisão de Marca-Passo	Setor de Marcação de Exames	Recorrente
		Acusação de Roubo de um Aparelho Glicosímetro	Diretoria	
		Exames Desviados e não Encontrados	Diretoria	
		Mau Atendimento Médico	Diretoria	
		Desentendimento Setor Radiologia	Diretoria	
		Mau Atendimento Médico	Setor Ambulatório Geral	

	Solicitação	Dificuldade de Agendar e Reagendar, Retorno e Antecipar Consultas Exames Procedimentos Médicos, em Diversa Especialidades. Dificuldades para Emissão de Pareceres para Cirurgia; Dificuldade de Marcar Revisão de Marca-Passo; Marcação de Holter 24h; Dificuldades na Troca de Médicos	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 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 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.	

<p>Lei Federal Número 13.460\12</p>	<p>26\06\2012</p>	<p>Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e criação da Ouvidoria.</p> <p>Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública</p>	<p>Capítulo 4 das Ouvidorias</p>
<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 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:</p> <p>a) Segurança pública;</p> <p>b) Defesa nacional;</p>

			c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.
Decreto Estadual Nº 45.883	16 de Abril de 2018	Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual	
Lei Estadual Número 16.420\18	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
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 Nº 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 Nº 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 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.	
DECRETO Nº 30.948	26 DE OUTUBRO	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	

	DE 2007		
Portaria 51\2023	10\10\2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
Decreto 56 647 20	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 Agosto 2024

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