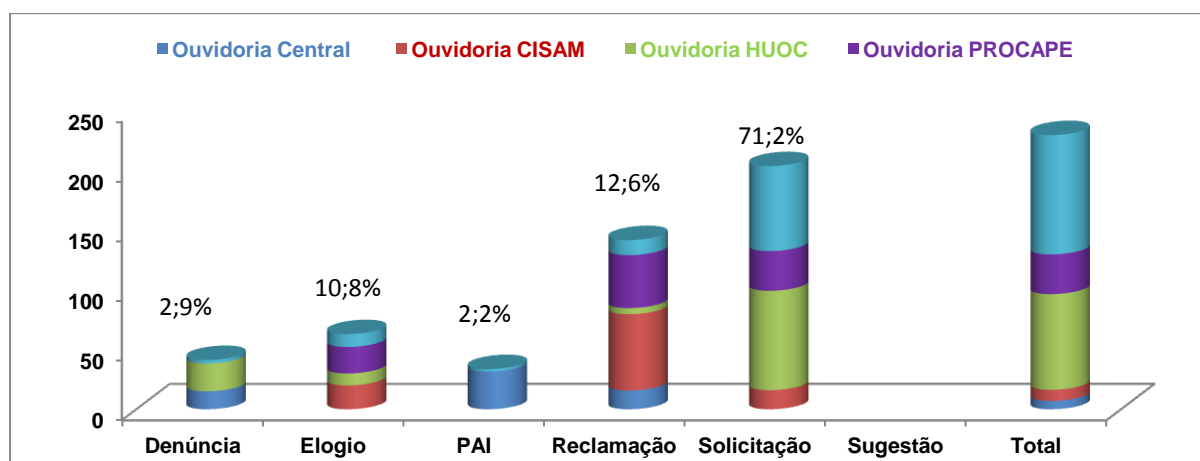


Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Janeiro2023

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	3	15,7	-	-	6	31,5	3	15,7	7	36,8	-	-	19	7,0
Ouvidoria CISAM			5	20	-	-	16	64	4	16	-	-	25	9,3
Ouvidoria HUOC	5	2,3	22	10	-	-	11	5,1	177	82,3	-	-	215	80,2
Ouvidoria PROCAPE	-	-	2	22,2	-	-	4	44,4	3	33,3	-	-	9	3,3
TOTAL GERAL	8	2,9	29	10,8	6	2,2	34	12,6	191	71,2	-	-	268	100

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



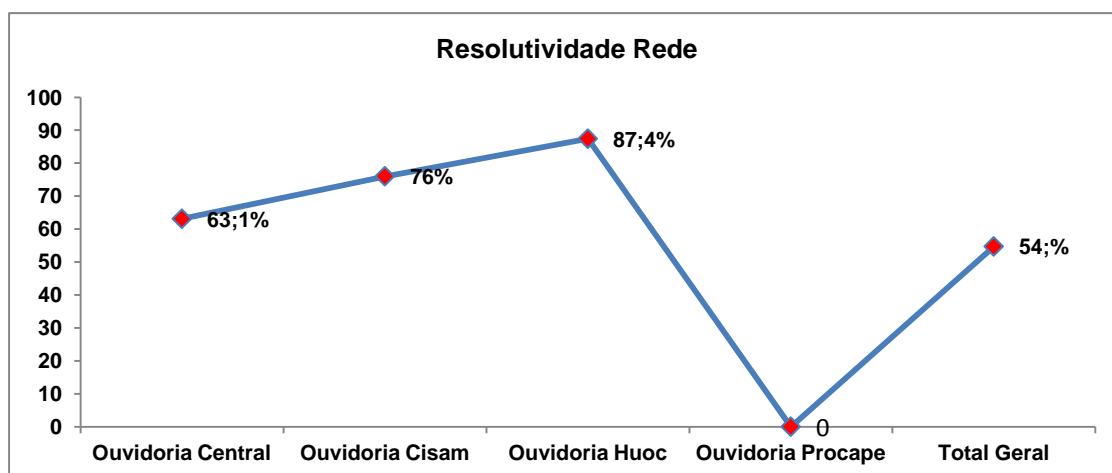
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Janeiro\ 2023

Rede Ouidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouidoria Central	19	12	63,1
Ouidoria Cisam	25	19	76,0
Ouidoria Huoc	215	188	87,4
Ouidoria Procape	9	0	0
Total Geral	268	219	54,7

Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouidorias do Estado de Pernambuco\ATI – Quadro Ouidoria Central UPE

Gráfico Demonstrativo Resolutividade Janeiro\2023



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

A Resolutividade da Ouidoria Central da UPE, neste mês de janeiro 2023, ficou aquém do esperado, pois a ouvidora se encontrava de férias no mês de janeiro de 2023, período dos vencimentos das demandas do mês mencionado.

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Janeiro\2023

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs		
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Recurso Primeira Instância	Autoridade Administrativa\LAI	Reincidente		
		Quantitativo Advogado				
		Concurso 2017				
		Contadores Nomeados 2018				
		Disponibilização SEI				
		Bolsa Residência Médica				
		Pedidos de Documentações				
		Recurso Primeira Instância Nota Fiscal			Reincidente	
	Denúncia	Assédio Moral	Recursos Humanos			
	Reclamação	Colegiado	Campus Petrolina	Reincidente		
		Clinica Odontológica	Complexo Hospitalar			
		Assédio Moral	Recursos Humanos			
		Marcação Consulta	Ouvidoria CISAM			Reincidente
		Emissão de Diploma	Pro Reitoria de Graduação			
		Gratificação Plantão	Ouvidoria CISAM			Reincidente
Casa do Porto		Gabinete Reitora				
Solicitação	Acesso Site\Informações Sensíveis Abertas; Processo de Ingresso; Emissão de Diplomas; Quantitativo Advogados;Siga; Proletras;Espelho Prova de Títulos	Diversos Setores	Reincidente			

		Marcação Consultas		
CISAM	Elogio	Agradecimentos aos Atendimentos Realizados	Setores Marcação Consultas; Assistência Social; Ambulatório da Mulher; Triagem maternidade	
	Reclamação	Demora na Realização do Atendimento;	Setor de Imagem Fetal	Reincidente
		Dificuldades de Marcação de Consultas	Diretoria	
		Atraso Resultados Exames	Setor de Laboratório	
		Mau Atendimento	Setor Tocoginecologia	
		Quantidade na Alimentação	Setor Nutrição	
		Atraso Médico	Setor Pediatria	
		Prontuário Indisponível no Horário da Consulta	Setor Ambulatório da Mulher	
Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas; Tratamento Inadequado Profissional	Setor de Triagem\ Alô CISAM	Reincidente	
HUOC	Denúncia	Descaso Paciente	Coordenação de Enfermagem	Reincidente
		Mau Atendimento Acompanhante Paciente	Chefia de Neurologia	
		Conflito entre Servidor e Terceirizado	Setor de RH	
		Tratamento Inadequado Acompanhante Paciente	Setor de Ambulatório Geral\Ceon	
	Elogios	Atendimento	Setores: Acolhimento; Ceon\Gentileza do Acolhimento da Servidora; Equipe Pavilhão Ovídio Montenegro	Reincidente Reincidente
	Reclamação	Consulta não Realizada\Médica de Férias	Setor Marcação de Consultas	Reincidente
		Telefones não Atendem	Setor Ambulatório Geral	
		Agendamento data errada Consultas	Setor Marcação Consultas	
Mau Atendimento ao Público		Setor Marcação Consultas		
Uso Celular no momento do Atendimento		Diretoria		

		Atendimento Médico Residente	Setor de Dermatologia	
		Demora Resultado de Biópsias	CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patologia	
		Constrangimentos causados após o Atendimento	Superintendência Médica	
	Solicitação	Demora para Realização de Cirurgias; Demora para Emissão de Receitas; Demora para Entrega de Exames; Prontuário não Localizado; Demora na Entrega de Exames; Dificuldades para Marcação de Consultas, Exames e Procedimentos; Demora para Emissão de Laudos;	Diversos Setores	Reincidentes
PROCAPE	Elogio	Trabalho Realizado pela Ouvidoria e Ouvidor	Setor Marcação de Consultas	
	Reclamação	Dificuldade de Marcar Consulta	Setor Marcação de Consultas	Reincidentes
		Mau Atendimento Servidor	Setor Marcação de Consultas	

Solicitação	Julgamento Prorrogação Prazo de Empenho	Diretoria	Reincidentes
	Remarcação Consultas	Setor Recepção de Marcação	
	Retorno Consulta	Setor Recepção de Marcação	

4. Quadro das Legislações Vigentes

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 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 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.	Capítulo 4 das Ouvidorias
Portaria 060\16	30/11/2016	<p style="text-align: center;">I – responder as manifestações a eles direcionadas em até 12 (doze) dias;</p> <p style="text-align: center;">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>	

Lei Federal Número 13.709\18	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.
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 Duvidorias
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 19.265\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.	

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidor a Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI Janeiro 30/2023.