

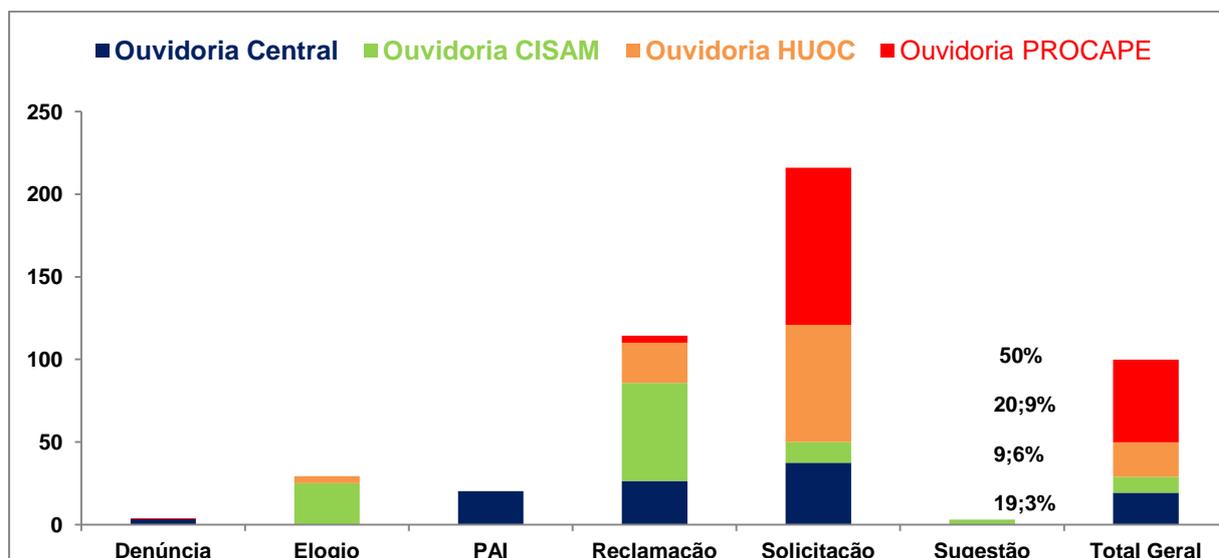
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Março\2023

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	10	15,6			13	20,3	17	26,5	24	37,5	-	-	64	19,3
Ouvidoria CISAM	-	-	8	25	-	-	19	59,3	4	12,5	1	3,1	32	9,6
Ouvidoria HUOC	-	-	3	4,3	-	-	17	24,3	49	71,0	-	-	69	20,9
Ouvidoria PROCAPE	01	0,6	-	-	-	-	07	4,2	157	95,1	-	-	165	50
TOTAL GERAL	11	3,3	11	3,3	13	3,9	60	18,1	234	20,9	1	0,3	330	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Março \2023



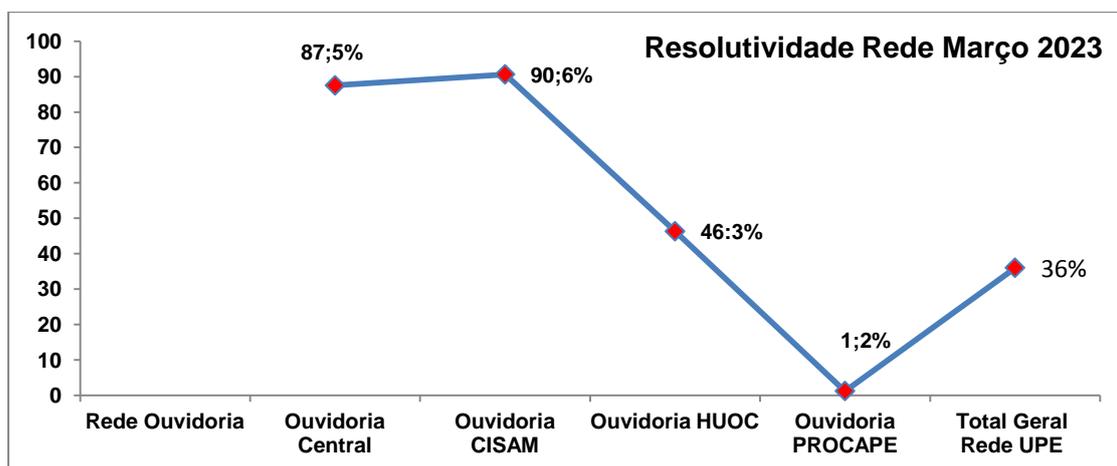
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	64	56	87,5
Ouvidoria Cisam	32	29	90,6
Ouvidoria Huoc	69	32	46,3
Ouvidoria Procape	165	02	1,2
Total Geral	330	119	36

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

2.2 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Março\2023



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

Manifestações Recorrentes e Pedidos de Acesso à Informação\PAI

Março\2023

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Quantitativos Docentes	Autoridade Administrativa\LAI e Hierarquicamente Superior	Reincidente Reincidente Reincidente Pedido não Concluído
		Concurso UPE		
		Pós Graduação		
		Engenharia Computação		
		Ata Expositiva		
		Quantitativos Cargos Administrativos		
	Programa de Extensão			
	Denúncia	Emissão Certificado	Campus Santo Amaro	Reincidente
		Infraestrutura Campus	Campus Santo Amaro	
		Mau Atendimento Paciente	Ouvidoria do HUOC	
		Duplicidade de Vínculos	Coordenação RH	
		Docente		
	Reclamação	Matrícula ENEN	Campus Petrolina	Reincidente
		Marcação Consultas	Ouvidoria PROCAPE	
		Docente	Campus Benfica	
		Informação Paciente	Ouvidoria CISAM	
		Pagamento SSA	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
		Aula Curso Medicina	Campus Garanhuns	
		Mau Atendimento Médico	Ouvidoria CISAM	
		Nota Fiscal	Campus FOP	
Devolução Saldos		Pró Admi		
Solicitação	Mobilidade Acadêmica; Emissão de Diplomas e Certificados; Aposentadoria; Concurso Docente; Seleção Simplificada; Concurso Funcional; SISU; Ataque tubarões; Quantitativos Servidores; Sigilo Pedido de Acesso à Informação\PAI;	Diversos Setores		

CISAM	Elogio	Marcação Consultas; Equipe Laboratório; Vigilância e Porteiro;	Setores: Laboratório, Emergência, Marcação Consulta, Serviços Gerais.	
	Reclamação	Consulta não realizada	Setor Odontologia	
		Higiene Banheiro de Pediatria	Setor Serviços Gerais	
		Consultas Neuropediatria	Setor Marcação de Consultas	
		Demora em Realização do Parto	Setor Neonatologia	
		Prontuário não entregue a Paciente, após Procedimento difícil e Morte RN	Diretoria	
		Dificuldades em Marcação Consultas	Setor NUTES	
		Mau Atendimento a RN	UCI-3	
		Tratamentos Abusivos LGBT\Condutas Inadequadas	Setor Laboratório	
		Não Permissão de Acompanhante	Diretoria	
		Ausência de Vigilantes no Portão de Entrada e Saída	Setor Administrativo	
		Comportamento e Conduta Agressiva Paciente	Diretoria	
	Solicitação	Dificuldades em Marcação de Consultas; Falta de Higiene nos Banheiros, setor de Pediatria;	Setor: Marcação de Consultas e Serviços Gerais.	
	Elogios	Leito Dia; Oftalmologia;	Setor: Leito Dia, Oftalmologia	Reincidente
	Reclamação	Tratamento Ouvidoria	Setor Manutenção	
		Mau Atendimento Médico	Setor Mastologia	
		Má Conduta Procedimento Enfermagem	Coordenação Enfermagem	
		Demora Realizar Cirurgia\Espera de dois anos.	Setor Urologia	
		Furto Celular no Leito	Setor de Segurança	

HUOC		Demora Atendimento Paciente Exame	Setor Radiologia	
		Infraestrutura e Segurança Setor FOP	Setor Segurança	
		Insegurança Pavilhão DIP Infantil	Setor Segurança	
		Local Adequado para Familiares aguardarem Pacientes que estão em Processo de Exames.	Superintendência de Planejamento	
		Marcação errada de Consulta	Ambulatório Geral	
	Solicitação	Dificuldades de Realização de Procedimentos e Cirurgias; dificuldades de Marcação de Consultas, Exames e Procedimentos; Prontuário não Encontrado; Demora na Entrega de Exames; Mau Atendimento; Dificuldades de Atendimentos Médicos em Diversas Especialidades	Diversos Setores.	Reincidentes
PROCAPE	Denúncia	Desvios de Material e Remédios	Diretoria	
	Reclamação	Dificuldade de Marcar Consulta	Setor Marcação de Consultas	Reincidentes
		Mau Atendimento Médico	Coordenação Médica	
		Remarcações exames Radiográficos	Setor Medicina Nuclear	
		Remarcações de Cateterismo	Diretoria	
Solicitação	Dificuldades Marcação da 1ª Consulta, Consulta de Retorno e Consulta Extra; Revisão, Avaliação e Implantação de Marca passos; Dificuldade de Marcação de Diversos Exames e Procedimentos; Troca	Diversos Setores	Reincidentes	

	de Médico; Exames e Procedimentos não Realizados.		
--	---	--	--

A Ouvidoria Central recebeu demandas direcionadas a todo o Campus Acadêmico e Complexo Hospitalar, como também direcionadas às Pró-Reitorias, Coordenadorias, IAUPE. Demandas de Natureza: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

4. Quadro das Legislações Vigentes

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 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.	Capítulo 4 das Ouvidorias
		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	

<p>Portaria 060\16</p>	<p>30/11/2016</p>	<p>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"> a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.
<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 Duvidorias</p>
<p>Resolução anonimato número 3</p>	<p>13/09/2019</p>	<p>Aprova a Resolução sobre medidas gerais de salvaguarda à identidade do denunciante</p>	
<p>DECRETO FEDERAL NÚMERO 10.474\20</p>	<p>26\08\2020</p>	<p>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.</p>	
<p>DECRETO ESTADUAL Nº 19.265\20</p>	<p>06\08\2020</p>	<p>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).</p>	

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.	

Informa-se que na página institucional da UPE\Ouvidoria, encontra-se um link direcionado a Ouvidoria Geral do Estado para as consultas e consultas das legislações.

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidora Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI Março 30 /2023.