

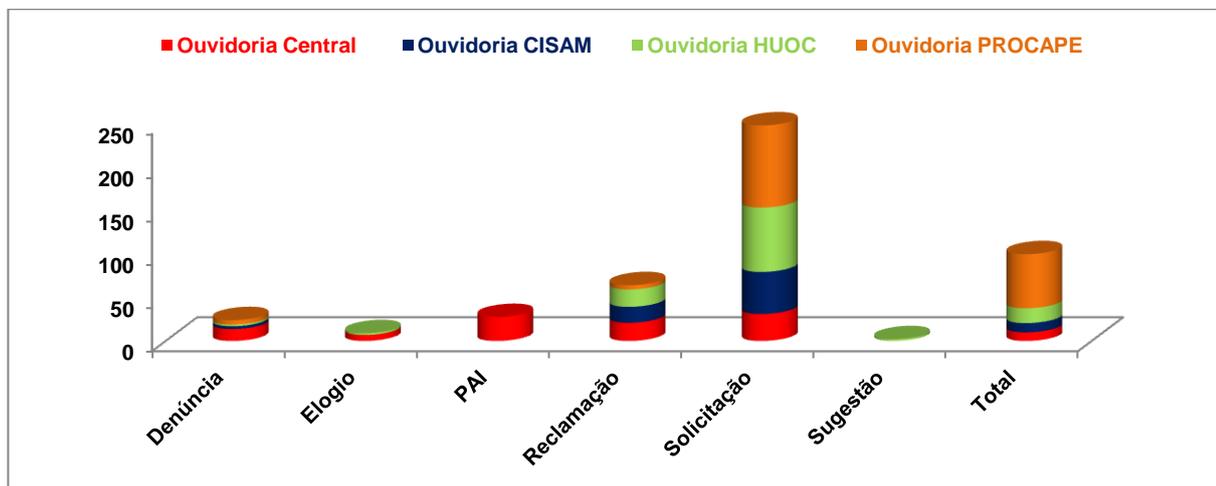
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Outubro2022

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	4	13,7	2	6,9	8	27,5	6	20,9	9	31,0	-	-	29	9,9
Ouvidoria CISAM	1	3,2	-	-	-	-	15	48,3	15	48,3	-	-	31	10,6
Ouvidoria HUOC	1	2,0	1	2,0	-	-	10	20,0	37	74	1	2,0	50	17,1
Ouvidoria PROCAPE	-	-	1	0,5	-	-	9	4,9	171		-	-	181	62,1
TOTAL GERAL	6	2,0	4	1,3	-	-	40	13,7	232	79,7	1	0,3	291	100

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

1.1 Gráfico Demonstrativo da Natureza das Manifestações Outubro 2022



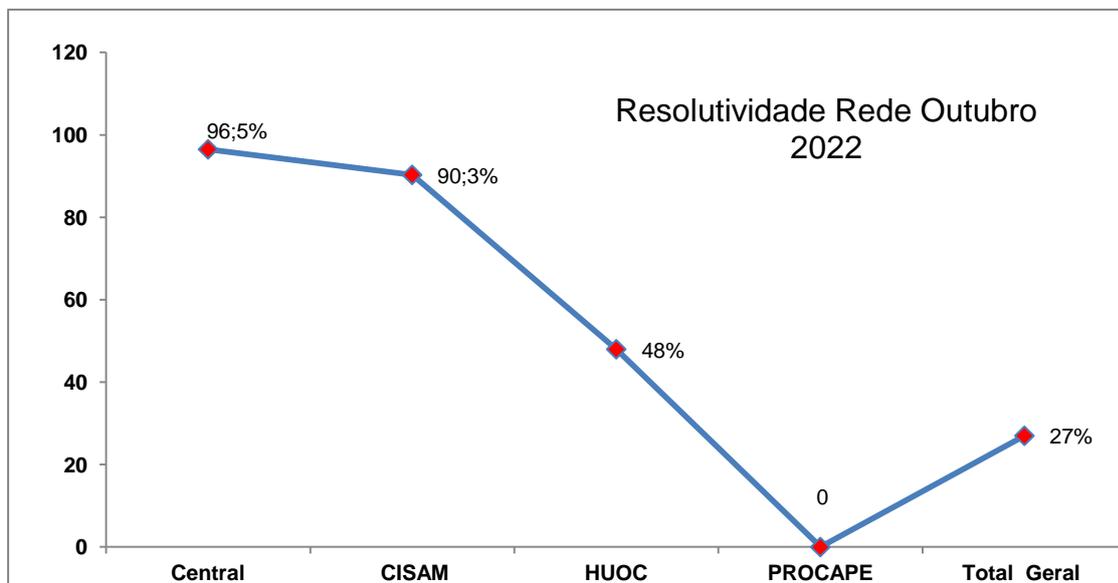
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Outubro 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	29	28	96,5
Ouvidoria CISAM	31	28	90,3
Ouvidoria HUOC	50	24	48,0
Ouvidoria PROCAPE	181	0	0
TOTAL GERAL	291		

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

Gráfico Demonstrativo Resolutividade Outubro 2022



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Outubro 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Pedido Documentações	Autoridade Administrativa\LAI	
		Contratos Terceirizados		
		Concurso UPE 2017		
		Quantidade de Alunos		
		Plano Desenvolvimento Institucional		
		Programas de Stricto e Latu Senso		
		Programa de Extensão		
	Elogios	Servidores Pós Graduação	Campus Petrolina	
		Servidores PRODEP	Coordenação RH	
	Denúncia	Mestrado Profissional	Campus Mata Norte	Reincidente
		Docente	Campus Benfica	
		Duplicidade de Vínculo	RH	
	Reclamação	Uso Indevido Redes Sociais	Ciência Gab R	Reincidente
		Uso Indevido Redes Sociais	Ciência Gab R	
		Pagamento Terceirizado	Gestão do Campus	
Diretório Acadêmico		Unidade de Educação		
Coordenação Pós Graduação		Gestão do Campus		
Conduta Docente Sala de Aula		Coordenação Graduação Campus		
Marcação Consultas		Ouvidoria CISAM		
Ouvidoria Central UPE	Solicitação	Certificados	Diversos Setores	
		Pagamento Nota Fiscal		
		Adiantamento Cadeiras para Assumir Concurso Público		
		Marcação Consultas		
		Concurso 2017		
		Auxílio Estudantil		

CISAM	Denúncia	Tratamento Infecção	Diretoria	
	Reclamação	Dificuldades de Marcação Consulta Alô CISAM	Setor Marcação de Consultas	Reincidente
		Demora Atendimento Laboratório para Realizar Exames (Paciente de Alto Risco)	Diretoria	Reincidente
	Solicitação	Dificuldades de Marcação Consulta Alô CISAM	Setor Marcação de Consultas	Reincidente
		Alta Hospitalar de RN	Diretoria	
HUOC	Denúncia	Cirurgia Marcada e não Realizada	Superintendência Médica	
	Elogios	Elogio ao Médico e Equipe	Setor UTF	
	Reclamação	Mau Atendimento Setor DIP	Superintendência de Planejamento	
		Atendimento Médico	Setor Mastologia	
		Atendimento Setor Bariátrica	Ambulatório Geral	
		Exame não Entregue ao Paciente	Setor Laboratório	
		Cirurgia Marcada e não Realizada	Superintendência Médica	
		Atraso Emissão de Laudo Médico	Setor Radiologia	
		Carro Danificado durante Platão Noturno	Setor Manutenção	
	Reclamação	Tratamento Corpo Enfermagem	Setor Pavilhão Coordenação de Enfermagem	
		Consulta Marcada e não Realizada	Setor Marcação de Consultas	
		Prontuário não Encontrado	Setor Arquivo Médico	Reincidente
	Solicitação	Demora na Entrega de Exames; Demora em Receber Resultados de Exames e Procedimentos; Dificuldades de Marcação de Consultas, Remarcação de Consultas, Exames,	Diversos Setores	Reincidentes

		Primeiras Consultas e Procedimentos; Dificuldade e Demora para Emissão de Receitas; Procedimentos não Realizados por Falta de Material		
PROCAPE	Elogio	Bom Atendimento Vigilância	Setor Segurança	
	Reclamação	Dificuldade de Informação	Coordenação Médica	Reincidentes
		Demora em Resultados de Exames	Enfermaria 5º Andar	
		Adiamento Cirurgias	Enfermaria 5º Andar	
		Médico Residente Plantonista	Recepção de Marcação	
		Mau Atendimento Setor Medicina Nuclear	Setor Medicina Nuclear	
Solicitação	Dificuldade de Marcação e Remarcação de Consultas; Dificuldades de Realização de Exames Cirurgias e Procedimentos; Dificuldades de Obter Laudos Cardiológicos; Dificuldades de Marcação da Primeira Consulta e Consulta de Retorno; Dificuldade para Marcar Avaliação e Primeira Consulta para Implantação de Marcapassos; Dificuldades de Realizar Exames Laboratoriais	Diversos Setores	Reincidentes	
PROCAPE				

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	18/11/2011	Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito	

Número 12.527\11		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 § 3º do artigo 37 e no § 2º 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	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 forem da sua competência, indicando, caso seja do seu conhecimento, o setor ou órgão competente;	
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 Ouvidorias
Resolução de 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

Ouvidoria Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI

Outubro 30/2022.