

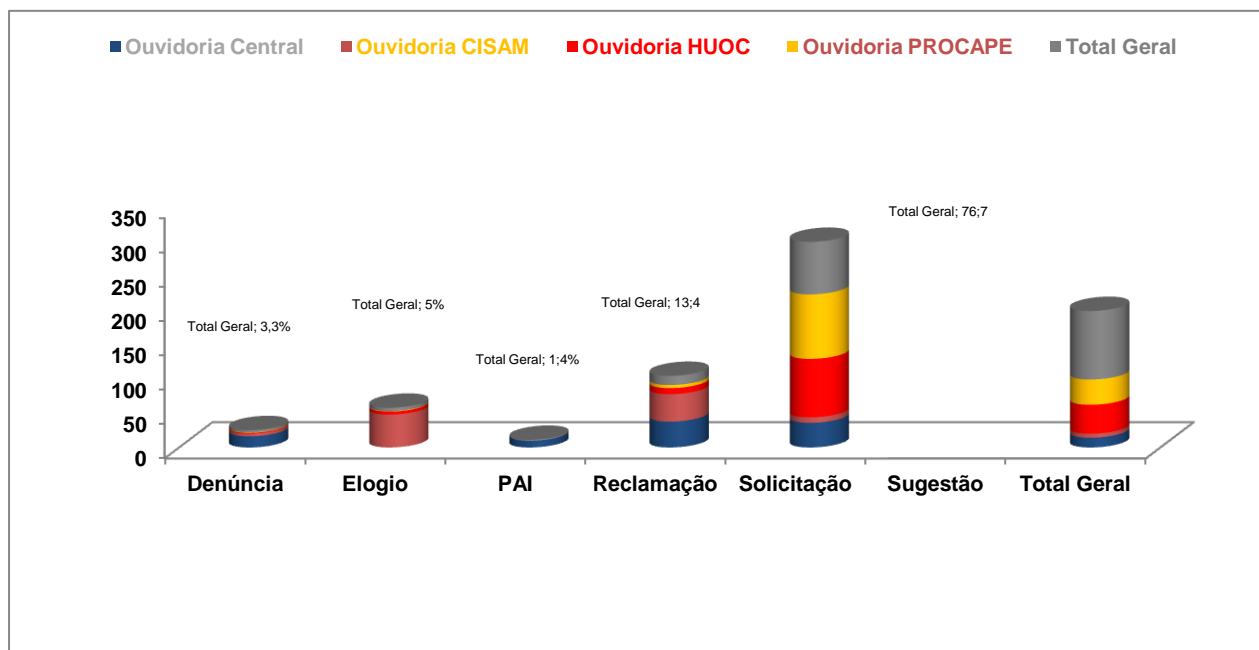
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações\Outubro\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	16,3	-	-	6	9,8	23	37,7	22	36,0	-	-	61	14,2
Ouvidoria CISAM	1	4,0	12	48,0	-	-	10	40	2	8,0	-	-	25	5,9
Ouvidoria HUOC	2	1,3	8	4,4	-	-	16	8,9	152	85,3	-	-	178	42,2
Ouvidoria PROCAPE	1	0,6	1	0,6	-	-	7	4,5	144	94,1	-	-	153	36,9
TOTAL GERAL	14	3,3	21	5,0	6	1,4	56	13,4	320	76,7	-	-	417	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Outubro\2023



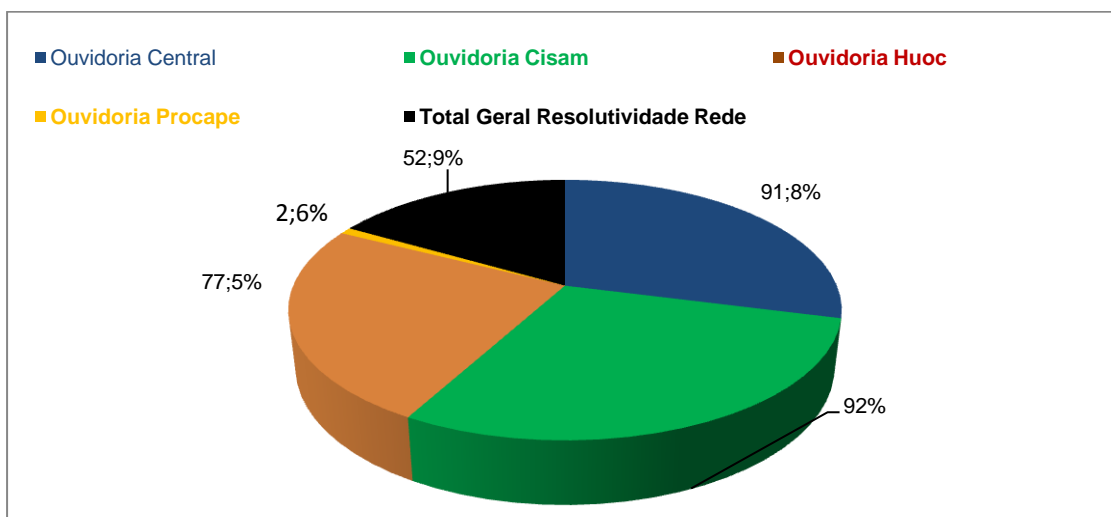
Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	61	56	91,8
Ouvidoria Cisam	25	23	92
Ouvidoria Huoc	178	138	77,5
Ouvidoria Procape	153	4	2,6
Total Geral	417	221	52,9

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

2.2 Gráfico Demonstrativo Resolutividade Outubro\2023



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

Manifestações Recorrentes\Relevantes

Outubro\2023

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Docentes Contratos Temporários Cedidos Substitutos	Autoridade Administrativa	Reincidente
		Docentes Concursados Campi Petrolina		

Central UPE	Denúncia	Escola Aplicação	Campus Garanhuns	Reincidente
		Pintura Campus	Campus Caruaru	
		Concurso Docente	Campus Petrolina	Reincidente
		Assédios	Campus Benfica	Reincidente
		Duplicidade de Vínculos	Coordenadoria de RH	Reincidente
		Cargos e Funções	Coordenadoria de RH	
		Curso Logística	Campus Mata Norte	Reincidente
	Reclamação	Docente	Campus Benfica	
		Pavilhão CEON	Ouvidoria do HUOC	
		Remoção\Remuneração	Coordenadoria de RH	
		Curso Logística	Campus Mata Norte	Reincidente
		Seleção Simplificada	Coordenadoria de RH	Reincidente
		Escola de Aplicação	Campus Garanhuns	
		Pós Graduação	Campus Benfica	
		Concurso	IAUPE Campus Caruaru	
		Pintura Campus	Campus Caruaru	
	Solicitação	Assédios; Escola da Aplicação; Transferência ex officio; Sindicato Fisioterapeutas; Concurso Docente; Pagamento Nota Fiscal; ENARE; Seleção Simplificada; Campus em Jaboatão dos Guararapes; Desconto Contracheque.	Diverso Campus	

CISAM	Denúncia	Desconhecimento Instrumental sala de parto	Diretoria	
	Elogio	Marcação Consultas; Vigilância; Ambulatório da Mulher;	Setor de Marcação de Consultas; Serviços Gerais; Registro Saúde da mulher	
	Reclamação	Consulta não Realizada	Diretoria	Reincidente
		Qualidade das Refeições	Setor de Nutrição	
		Conduta Profissional	Diretoria	
		Atraso Resultado Exames	Setor de Laboratório	
		Falta de Lençóis e Batas	Setor Lavanderia	
		Limpeza de Ambiente Saúde	Setor Serviços Gerais	
		Dificuldade de Marcação de Consultas	Setor Marcação Consultas	
		Dificuldades de Marcação de Consultas; Informação Concurso\Seleção Simplificada	Setor Marcação Consultas Diretoria	Reincidente
HUOC	Denúncias	Agressão Paciente a Servidor	Setor Gerência Administrativa Ambulatório Geral	
		Polemica Política Médico Piso Enfermagem	Superintendência Médicas	
	Elogios	Enfermaria Pavilhão POM; Equipe Cirurgia Geral; Médico Cirurgião; Equipe CEON; Equipe Cirurgia Geral; Servidora Setor Mastologia	Diversos Setores	
	Reclamação	Medicação não liberada; Mau Atendimento Vigilância;	Setor Farmácia Setor Segurança	Reincidente
		Mau Atendimento Médico;	Setor CEON	Reincidente
		Demora Realização Procedimento Cirúrgico; Mau Atendimento Usuário;	Coordenação Médica Setor Ambulatório Geral\Setor Nutrição	Reincidente

		Demora na Entrega de Exames; Mau Atendimento Terceirizados Laboratório; Prontuário não Localizado	Centro Integrado de Anatomia Patologia\Laboratório Central Setor de Laboratório Central Setor Arquivo Médico	Reincidente
	Solicitação	Dificuldades de Marcar e Realizar Consultas, Exames e Procedimentos; Dificuldades de Agendar a Primeira Consultas de Retorno; Demora de Entrega de Exames e Procedimento; Demora na Emissão de Laudos Médicos	Diversos Setores	Reincidentes
PROCAPE	Denúncia	Servidores PROCAPE passam à frente na Fila de Marcação de Consultas	Setor Marcação de Consultas	
PROCAPE	Elogio	Equipe do Setor de Emergência	Diretoria	
PROCAPE	Reclamação	Estacionamento sem Vagas para Idosos e Deficientes;	Setor Segurança	
PROCAPE		Ausência Informações Estado Saúde Paciente;	Setor Emergência	
PROCAPE		Remarcação para Revisão Marca passos	Setor de Recepção Marcação	
PROCAPE		Dificuldades de Marcação de Consultas;	Setor Recepção de Marcação	
PROCAPE		Protocolos Abertos e não Respondidos Ouvidoria	Ouvidoria	
PROCAPE		Parecer Cardiológico para Realizar Cirurgia	Setor Recepção de Marcação	
PROCAPE		Demora Realização Cirurgia	Setor NIR	
PROCAPE		Solicitação	Consulta Extra; Revisão e Avaliação de Marca passos; Marcação Diversos Exames e Procedimentos; Marcação e Remarcação de Consultas; Dificuldades de	

		Marcação Consulta	Primeira		
--	--	----------------------	----------	--	--

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 defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Ouvidorias
		<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</p>	

Portaria 060\16	30/11/2016	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 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.	
Portaria 51\2023	10\10\z2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
DECRETO Nº 30.948	26 DE OUTUBRO DE 2007	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	

Maria do Rosário Lapenda

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

Na Ouvidoria Central: três manifestações natureza\denúncia concluídas fora do prazo.