

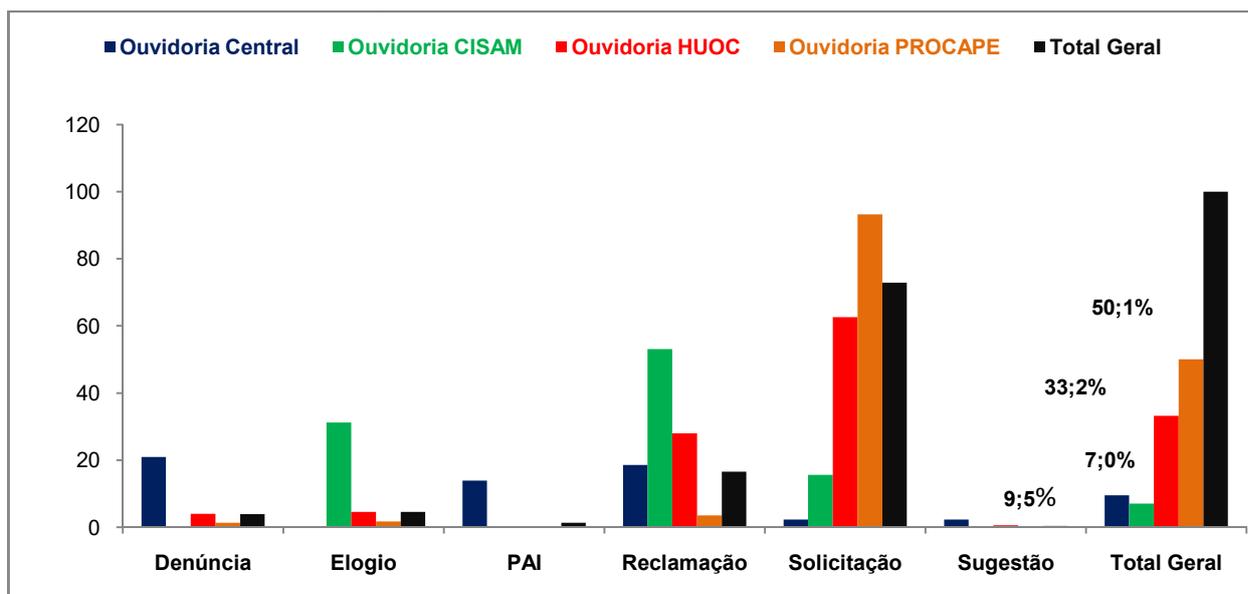
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Abril/2024

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Ouvidoria Central</b>	9	20,9	-	-	6	13,9	8	18,6	19	2,3	1	2,3	43	9,5
<b>Ouvidoria CISAM</b>	-	-	10	31,2	-	-	17	53,1	5	15,6	-	-	32	7,0
<b>Ouvidoria HUOC</b>	6	4,0	7	4,6	-	-	22	28	94	62,6	1	0,6	150	33,2
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	3	1,3	4	1,7	-	-	8	3,5	211	93,3	-	-	226	50,1
<b>TOTAL GERAL</b>	18	3,9	21	4,6	6	1,3	75	16,6	329	72,9	2	0,4	451	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Abril/2024

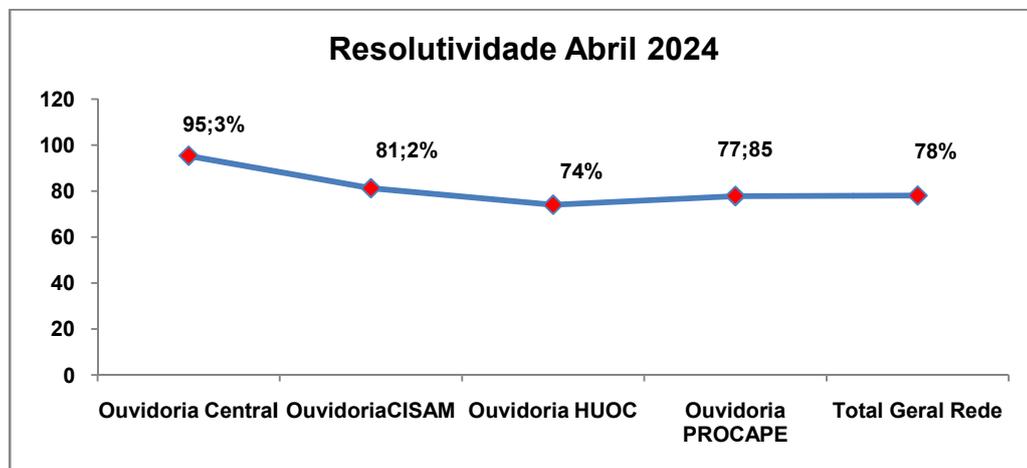


1.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

**Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Abril\2024**

Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
43	41	95,3
32	26	81,2
150	109	74,0
226	176	77,8
451	352	78,0

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



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

**3. Manifestações Recorrentes\Relevantes**

**Abril\2024**

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
<b>Ouvidoria Central UPE</b>	<b>Pedido de Acesso à Informação\PAI</b>	SSA Matriculados	Autoridade Administrativa	<b>Recorrente</b>
		Medicina		
		Docentes Contratos Temporários Cedidos		
		Substitutos		
		Docente Campus Mata Sul		

<b>Ouvidoria Central UPE</b>	<b>Denúncia</b>	Assédio	Ouvidoria do HUOC
		Conduta Inadequada Docente	Campus Benfica
		Nomeação Coordenadores Unidades Educação Agreste e Sertão	Gabinete Reitora
		Déficit Quadro Escola Recife	Gestora Escola Recife
		Ausência Docente Disciplina História Colégio de Aplicação Mata Sul	Gestora Escola Recife
		Coordenação Estágio	Campus Petrolina
		<b>Reclamação</b>	Solicitação Matriz Curricular
	Classificação Concurso 2017		Coordenação Recursos Humanos
	Solicitação de Certificado de Residência Multifuncional		Faculdade de enfermagem Nossa Senhora das Graças\FENSG
	Registro de Diploma		Campus Salgueiro
	Concurso para Gestores		Instituto de Apoio à Universidade de Pernambuco\IAUPE
	Salário Servidor Defasado		Coordenação de Recursos Humanos
	<b>Solicitação</b>	Quantitativo de Manifestações Registradas na Ouvidoria	Ouvidoria Central UPE
		Matrícula Curso Saúde Coletiva	Campus Faculdade de Ciência Médicas\FCM
		Presença Aluno na Realização do SSA	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CPCA
		Titulação Docente	Campus Faculdade de Odontologia de Pernambuco\FOP
		Disciplinas Ministradas por Docente	Campus Mata Norte
		Informações sobre Pós Graduação em Ouvidoria	Ouvidoria Central
		Registros de	

		Manifestações de Assédio na Ouvidoria	Procuradoria Jurídica\PROJUR	
		Quantitativo de servidores; Solicitação de Imposto de Renda ; Gratificação de Risco de v da	Coordenação de Recursos Humanos	
<b>Ouvidoria Cisam</b>	<b>Elogio</b>	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento	Plantão Noturno Enf Félix e Dra Cecília; Equipe Médica Cirurgia Realizada em 25/03/2024; Servidor Aduino Banco de Leite; Servidor Cláudio Marcação e Consulta; Setor Dermatologia Dra Ângela; Equipe de Enfermaria Safira; Setor de Vasectomia Dra Ismênia; Parabenizar a Equipe de 27/04/2024	
<b>CISAM</b>	<b>Reclamação</b>	Mau Atendimento Médico e Demora para o Atendimento ser Realizado	Setor Tocoginecologia	<b>Reincidente</b>
		Prontuário não Localizado	Setor Registro Saúde	
		Higienização dos Banheiros Ambulatório	Setor Serviços Gerais	<b>Reincidente</b>
		Permissão Negada para Acompanhamento Paciente	Setor Centro Obstétrico Triagem, Setor de Serviços Gerais	
		Demora para ser Atendida	Setor de Triagem	
		Pertences Roubados do Guarda Volume	Setor Divisão Administrativa	
		Exames não Realizados	Diretoria	
		Atraso Emissão de Exames	Setor Laboratório	
		Consulta Marcada e não Realizada	Setor Hebiatra\Pediatria	
		Inadequada Conduta Profissional	Setor CCOB	
		Dificuldades para		

		Marcação de Exames	Setor Marcação de Consultas		
		Dificuldades de Interação no Ambiente de Trabalho/Relações Interpessoais.	Setor Plantão Noturno		
	<b>Solicitação</b>	Informações sobre Marcação de Consultas; Solicitação Documentação	Setor Marcação de Consulta, Setor Recursos Humanos	<b>Reincidente</b>	
<b>Ouvidoria HUOC</b>	<b>Denúncia</b>	Assédio/Agressão Verbal	Diretoria		
		Constrangimento durante Reunião Técnica	Coordenação de Enfermagem		
		Agressão Verbal por Acompanhante de Paciente	Coordenação de Enfermagem		
		Armário de Servidor "Arrombado"	Superintendência de Planejamento		
		Mau Atendimento por Profissional de Saúde	Coordenação de Enfermagem		
	<b>Elogio</b>	Equipe do Pavilhão POM; A Profissional Flávia do Pavilhão POM; Enfermeira Maria do CEON; Enfermeiro Pedro; Equipe Médica CEON; Equipe do Setor de Urologia	Diversos Setores		
	<b>Reclamação</b>	Demora em Realização Procedimento Médico	Setor Acolhimento		<b>Reincidente</b>
		Dificuldade de Comunicação com Pacientes	Setor Ambulatório Geral		<b>Reincidente</b>
		Insatisfação com o Atendimento Médico	Superintendência Médica		<b>Reincidente</b>
Prontuário não Localizado		Setor Arquivo Médico	<b>Reincidente</b>		
Estacionamento sem Planejamento		Setor de Segurança	<b>Reincidente</b>		

		Demora na Entrega de Exames	Setor CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patologia	<b>Reincidente</b>
		Equipamento Médico Quebrado	Setor de Radioterapia	
		Duplicidade de Prontuários	Setor Mastologia	
		Falta de Estoque de Medicação	Setor Farmácia Ambulatorial	
	<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Marcar, Remarcar Consultas Médicas e Diversos Procedimentos, Exames Laboratoriais e de Imagem; Demora na Emissão de Exames Laboratoriais e Biopsias; Prontuários não Localizados; Troca de Médico; Climatização Inadequada ao Ambiente; Demora na Entrega de Exames Laboratoriais e de Imagens.	<b>Diversos Setores</b>	<b>Reincidente</b>
<b>Ouvidoria</b>	<b>Denúncia</b>	Violação Pertences Armário Segurança	Setor de Segurança	<b>Recorrente</b>
		Assédio\Constrangimento Médico Assistente	Coordenação Médica	
<b>PROCAPE</b>	<b>Elogio</b>	Funcionária Jaci; Irmã Lucimar; Toda Equipe do Ambiente Hospitalar;	Diversos Setores	<b>Recorrente</b>
<b>Reclamação</b>	Dificuldades para Marcação de Consultas	Setor Marcação de Consultas		
	Não Atendimento Médico	Coordenação Médica		
	Demora em Atendimento Paciente em Emergência	Setor Emergência		
	Mau Atendimento Recepção por Vigilantes	Setor de Segurança		
	Mau Atendimento Servidor do Ambulatório	Setor Ambulatório de Cardiologia		

	<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Marcação para: Avaliação de Marca Passos; Agendamento Consultas; Consultas de retorno para Diversas Especialidades; Realização de Diversos Exames e Procedimentos; Consultas de Retorno e Primeira Consulta;	Diversos Setores	<b>Recorrente</b>
--	--------------------	--	------------------	-------------------

#### 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:
<b>Decreto Estadual</b> Número 32.476/2008	14\10\2008	Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Estado, e dá outras providências.	
<b>Lei Federal</b> 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 <a href="#">inciso XXXIII do art. 5º</a> , no <a href="#">inciso II do § 3º do art. 37</a> e no <a href="#">§ 2º do art. 216 da Constituição Federal</a> .	
<b>DECRETO Nº 7.724</b>	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.	
<b>Lei Federal Nº 12.632</b>	14\05\2012	Fica instituído o Dia Nacional do Ouvidor, a ser comemorado no dia 16 de março de cada ano.	
<b>Lei Estadual</b> 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.	
<b>Decreto Estadual</b> 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><b>Lei Federal</b> <b>Número 13.460\12</b></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><b>Capítulo 4 das Ouvidorias</b></p>
<p><b>Portaria 060\16</b></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><b>Lei Federal</b> <b>Número 13.709\18</b></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>

			b) Defesa nacional; 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,	

<b>PORTARIA NÚMERO 003/2022</b>	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.	
<b>Lei I Nº 17.687, de 4 de março 2022.</b>	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.	
<b>Lei Estadual 13.314</b>	15\10\2007	Dispõe sobre o Assédio Moral no âmbito da Administração Direto e indireta e Fundações Públicas	
<b>Decreto Nº 30.948</b>	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.	
<b>Decreto Governamental Nº 50.306</b>	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;	
<b>Lei nº 17.078</b>	8/10/2020	Define normas de transparência na gestão de recursos públicos, no âmbito do Estado de Pernambuco.	
<b>Decreto Estadual nº 47.087</b>	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.	
<b>Resolução TC Nº 159</b>	15/10/2021	<b>Dispõe sobre a criação e regulamentação de Ouvidorias no âmbito dos Municípios do Estado de Pernambuco.</b>	
<b>Portaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE, nº 27</b>	22/06/ 2022	Consideram as disposições do Decreto nº 38.787 de 30/10/2012	
<b>Lei 12.387</b>	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.	
<b>DECRETO Nº 30.948</b>	<b>26 DE OUTUBRO</b>	Regulamenta a <a href="#">Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007</a> , que dispõe sobre a Lei de Assédio Moral no âmbito da Administração Pública Estadual Direta, Indireta e Fundações Públicas	

	<b>DE 2007</b>		
<b>Portaria 51\2023</b>	10\10\2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
<b>Decreto 56 647 20</b>	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 Abril 2024**

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