

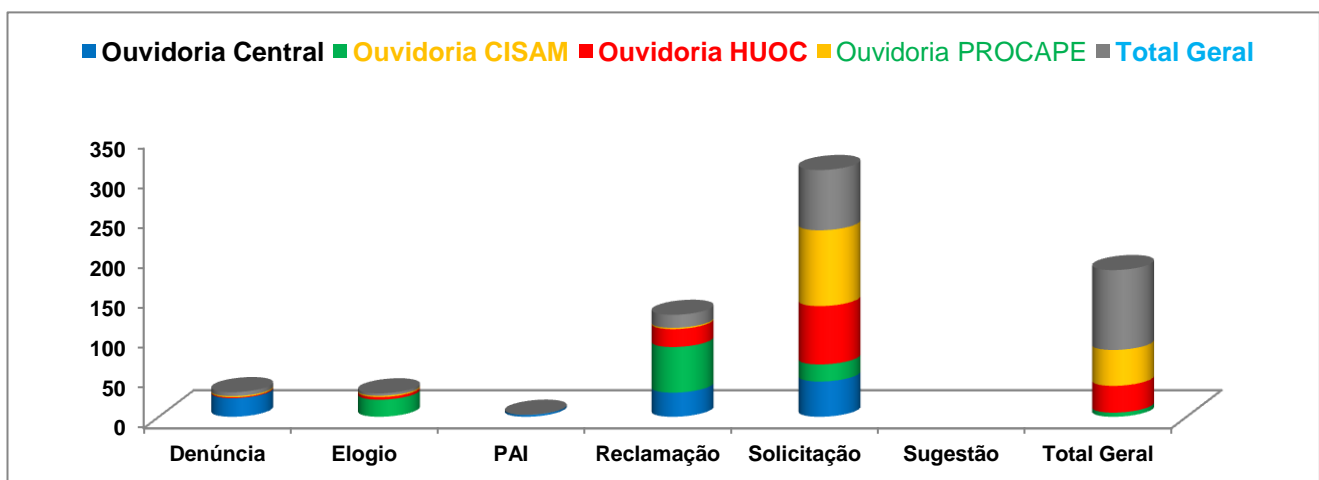
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Dezembro\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>	10	23,2	-	-	1	2,3	13	30,2	19	44,1	-	-	43	16,2
<b>Ouvidoria CISAM</b>	-	-	3	21,4	-	-	8	57,1	3	21,4	-	-	14	5,2
<b>Ouvidoria HUOC</b>	1	1,1	3	3,3	-	-	20	22,4	65	73,0	-	-	89	33,5
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	2	1,6	2	1,6	-	-	2	1,6	113	94,9	-	-	119	44,9
<b>TOTAL GERAL</b>	13	4,9	8	3,0	1	0,3	43	16,2	200	75,4	-	-	265	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Dezembro\2024

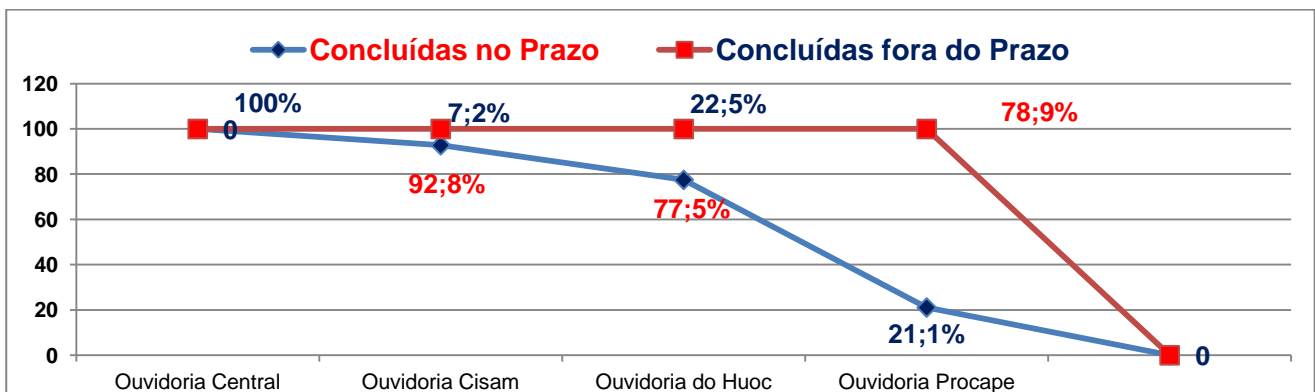


1.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Dezembro\2024

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	Concluídas Fora do Prazo
Ouvidoria Central	43	100	-
Ouvidoria Cisam	14	92,8	7,2
Ouvidoria Huoc	89	77,5	22,5
Ouvidoria Procape	119	21,1	78,9
<b>Total Geral</b>	<b>265</b>		

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



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

### 3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Dezembro\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\PAI	Quantitativo Docente	Autoridade Administrativa	
	Denúncia	Docentes	Campus Benfica – Fcap e Poli e Campus Mata Norte	Recorrente
		Infra - estrutura	Reitoria\Banheiro Campus Arcoverde	
		Duplicidade Vínculo	Coordenadoria Recursos Humanos	Recorrente
		Infra- estrutura Campus Palmares	Campus Mata Sul	Recorrente
		Concurso Prefeitura de Olinda	laupe	Recorrente
		Reclamação	Atraso Vale Transporte	Recursos Humanos Huoc
	Demora na Emissão de Diploma		Ded Educação à Distância	
	Proficiência em Inglês		Diretoria de Assuntos Internacionais e Pró Reitoria de Pós Graduação	
	Infra-estrutura Banheiros		Pró Reitoria Administrativa	Recorrente
	Demora Marcação de Consultas		Ouvidoria Cisam	Recorrente
	Prédio Realização Provas SSA e Candidato com		Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
	Edital de Remoção Servidor		Coordenação de Recursos Humanos	

<b>Ouvidoria Central UPE</b>		Abono Permanência	Coordenação de Recursos Humanos	
	<b>Solicitação</b>	Remoção Servidore	Coordenadoria de Recursos Humanos	<b>Recorrente</b>
		Transferência Escolar	Escola de Aplicação Recife	
		Bolsa Ajuda Escolar	Pró Reitoria de extensão	
		Mudança Grade Horário Escolar	Campus Petrolina	
		Sistemas de Cotas	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
		Mobilidade Acadêmica	Pró Reitoria de Graduação	
		Revalidação de Diplomas	Pró Reitoria de Graduação	
		Emissão de Diplomas	Pró Reitoria de Graduação	
<b>Ouvidoria Cisam</b>	<b>Elogio</b>	RM Terceirização; Médica Geneticista	Diversos Setores	
	<b>Reclamação</b>	Dificuldade na Informação	Setor Marcação de Consultas	
		Falta de Humanização no Atendimento	Diretoria	
		Dificuldade de Marcação de Histerectomia Cirúrgica	Setor Nutes	
		Ambiente sem Climatização	Divisão Administrativa	
		Tratamento funcionário Nutrihouse	Empresa Nutrihouse	
	<b>Solicitação</b>	Dificuldade em Marcação de Cirurgia; Falta de Cadeiras para Atendimento; Manutenção de Aparelhos de Ar Condicionados	Diversos Setores	

<b>Ouvidoria HUOC</b>	<b>Denúncias</b>	Comportamento Desrespeitoso Paciente	Setor de Dermatologia		
	<b>Elogio</b>	Atendimentos Espirometria\Sr Pedro; Serviço Nutrição	Coordenadoria de Enfermagem Setor de Nutrição		
	<b>Reclamação</b>	Atendimento Agressivo e Inadequado Servidor ao Paciente		Diretoria	<b>Recorrente</b>
		Dificuldade na Comunicação de Marcação de Consultas		Setor Marcação de Consultas	
		Atendimento Enfermagem Inadequado		Superintendência Médica	
		Demora na Emissão de Laudo		Setor de Radiologia	<b>Recorrente</b>
		Extravio de Prontuário		Setor Arquivo Médico	
		Dificuldades de Marcação de Consultas\ Diversas Especialidades		Superintendência Médica	<b>Recorrente</b>
		Mau Atendimento ao Paciente		Setor Ambulatório Geral	<b>Recorrente</b>
		Higiene Inadequada no Leito Dia		Coordenação de Enfermagem	
		Infra-estrutura UTI Pediátrica		Setor de Manutenção	
		Intercorrências pós-operatório		Superintendência Médica	
		Demora Agendar Procedimentos Radioterápico		Setor Marcação de Consultas	
Demora e Dificuldades para Realizar Cirurgias e Procedimentos		*			

		Atraso Atendimento Pacientes .	*	
		Cirurgias e Procedimentos Cancelados	*	
	<b>Solicitação</b>	Demora em Realizar Procedimentos Médico Cirúrgicos e Diversos tipos de Exames e Exames Pré Operatórios; Demora em Marcar e Remarcar Consultas e Exames;	<b>Diversos Setores</b>	<b>Recorrente</b>
<b>Ouvidoria</b> <b>PROCAPE</b>	<b>Denúncia</b>	Mau Atendimento Casa de Chagas	Setor Segurança	
		Pagamento Plantão Residente	Setor Recepção de Consulta	
		Mau Atendimento Médico	Setor Ambulatório de Cardiologia	
	<b>Elogio</b>	Equipe Medicina Nuclear: Atendimento Médico	Setor Medicina Nuclear Setor Ambulatório	
	<b>Reclamação</b>	Demora Consulta e Consulta de Revisão de Marca passo	Setor Marcação de Exames	<b>Recorrente</b>
		Dificuldades de Marcação, Encaixe e Remarcação de Consultas	Setor de Recepção de Marcação	
		Climatização Enfermaria Inadequada	Setor de Manutenção	
		Dificuldades em Obter Receituário Médico	Setor Ambulatório	

	<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Marcação de Exames, Diversos Procedimentos Médicos e Cirúrgicos Dificuldades de Re - acompanhamento, Médico; Troca de Médicos; Dificuldade em Agenda Avaliação e Revisão de Marca Passo	Diversos Setores	
--	--------------------	---	------------------	--

#### 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 <b>Lei nº 12.527</b> , 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>Portaria 51\2023</b>	10\10\z2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
<b>DECRETO Nº 30.948</b>	<b>26 DE OUTUBRO DE 2007</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	

**Fonte: Site da Secretaria da Controladoria Geral do Estado\ Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco\OGE**

**Maria do Rosário Lapenda Dezembro 2024**

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