

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

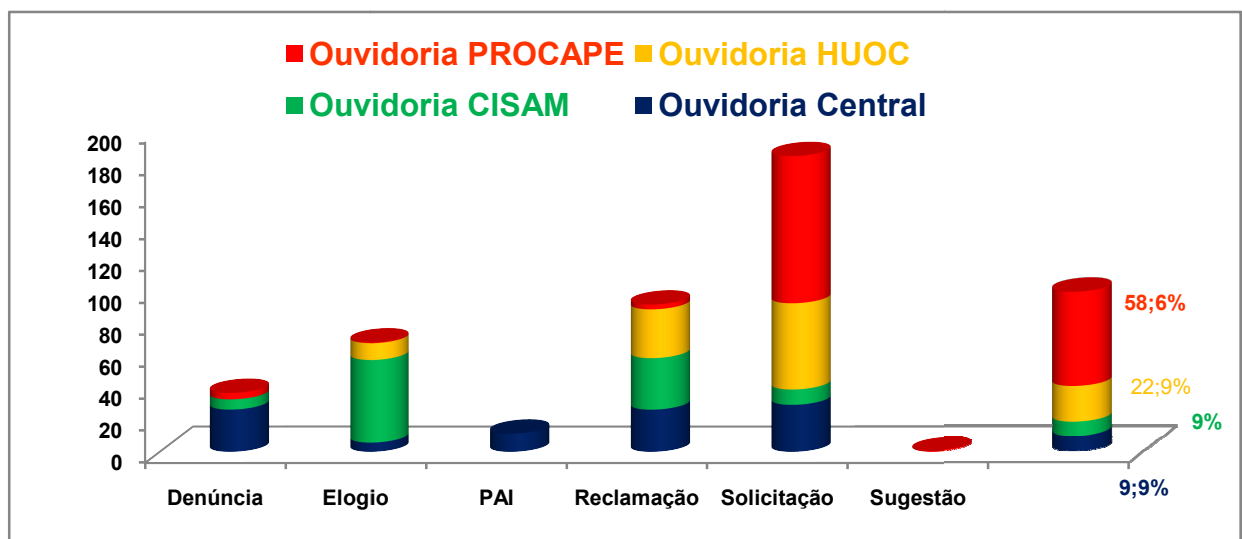
1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Novembro\2024

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	26,4	2	5,8	4	11,7	4	11,7	10	29,4	-	-	34	9,9
<b>Ouvidoria CISAM</b>	2	6,4	16	51,6	-	-	10	32,2	3	9,6	-	-	31	9,0
<b>Ouvidoria HUOC</b>	-	-	8	10,5	-	-	27	30,5	41	53,9	-	-	76	22,2
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	8	4,0	1	0,5	-	-	6	3,0	184	92,0	1	0,5	200	58,6
<b>TOTAL GERAL</b>	19	5,5	27	7,9	4	1,1	52	15,2	238	69,7	1	0,2	341	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Novembro\2024

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

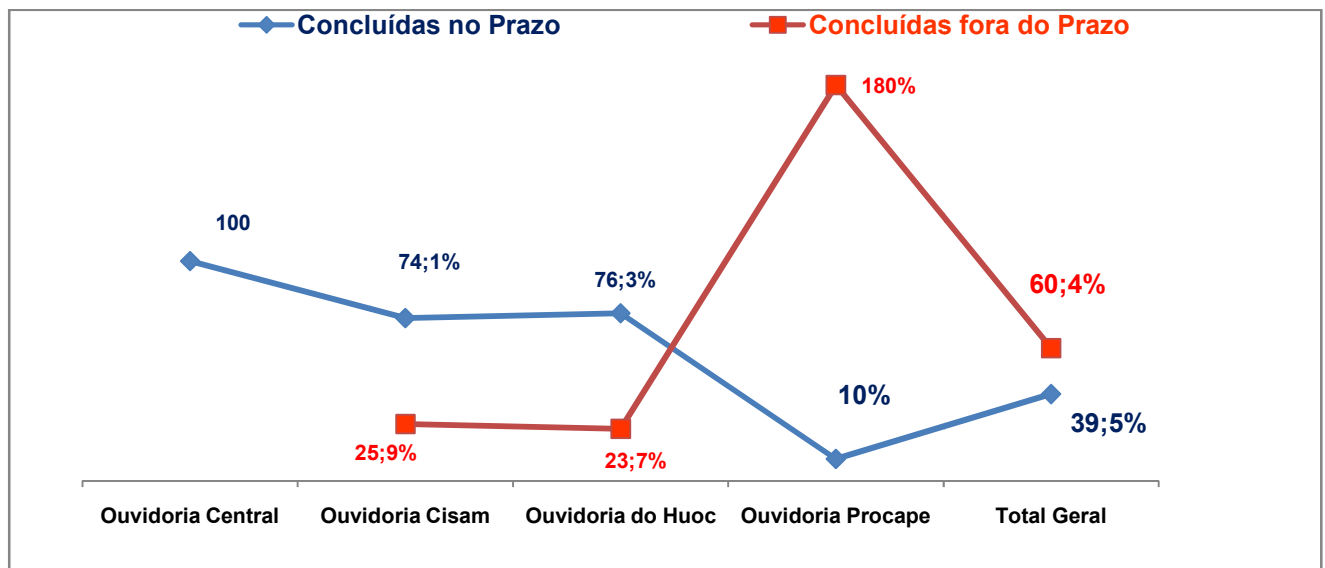


**2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Novembro\2024**

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Concluída Fora do Prazo	%
Central	34	34	100	-	-
Cisam	31	23	74,1	8	25,9
Huoc	76	58	76,3	18	23,7
Procape	200	20	10,0	180	90
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>135</b>	<b>39,5</b>	<b>206</b>	<b>60,4</b>

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

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



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

### 3. Conteúdo Manifestações

Novembro\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
<b>Ouvidoria Central UPE</b>	<b>Pedido de Acesso à Informação\ PAI</b>	Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 2024129506;	Autoridade Administrativa	
		Sobre o Curso de Bacharelado de Odontologia do Campus Arcoverde (BOcA), Universidade De Pernambuco... as seguintes		
		Gostaria de saber qual (ou quais) os cargos de gestão ocupados pelos professores do curso de Administração da Fcap		
		Curso de Licenciatura em Letras: 1- Quais são os componentes curriculares que os professores lotados nos perfis		
<b>Denúncia</b>	<b>Denúncia</b>	Reprovação Mestrado, concorrente portador de TEA	Campus Petrolina	<b>Recorrente</b>
		Duplicidade de Vínculos	Coordenação de Recursos Humanos	
		Pronunciamento		

		Inadequado Aluno curso de Enfermagem	Direção ESEF	
		Assédio Docente	Campus Caruaru	
		Assédio	Pró Reitoria Administrativa	
<b>Ouvidoria Central UPE</b>	<b>Elogio</b>	Profª Dra. Simone Maria Muniz da Silva Bezerra, no atendimento às demandas relacionadas à documentação na COREMU/UPE	Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/FENSG	
		Conduta ética, profissional e humana dos profissionais da UPE Petrolina (PPGFPI).	Campus Petrolina	
	<b>Reclamação</b>	Certame Escola de Aplicação	Escola Aplicação Recife	
		Edital PPGFPI 08/2024.	Pro Reitoria de Pós Graduação	
		Campus Surubim formalizar a nossa insatisfação	Campus Mata Norte	
		Docente, conduta Profissional		
		Atraso dos diplomas dos discentes concluintes do Programa de Pós-Graduação em Saúde e Desenvolvimento Socioambiental (PPGSDS) da UPE de Garanhuns	Campus Garanhuns	<b>Recorrente</b>
		Mau Entendimento: Pagamento de Obras		
		Infra estrutura Campus Mata Sul	Campus Mata Sul	
	<b>Solicitação</b>	Laudo Médico Negado CPCA ;Retirar Manifestação de Natureza Denúncia; Confirmação de	Diversos Setores	

		Inscrição SSA; Contratos Temporários Campus Garanhuns;Quantitativo Servidores; Informações sobre Plantões Extra; Impetrar Recurso SSA			
<b>Ouvidoria Cisam</b>	<b>Denúncia</b>	Assédio Moral	Diretoria		
		Assédio Médico a Profissional	Diretoria		
	<b>Elogio</b>	Equipe Médica e Profissionais do Plantão do dia 5\11\2024; Dra Ayana;Servidora Tarcila da Marcação de Consultas; Dr Ronaldo da Neuropediatra; Servidora Kelly do Setor de Arquivo; Servidora Celma setor de Pediatria; Dra Carolina e Dra Wilka Ginecologista\Endocrinologista; Dra Laura Climatério; Assistência a Paciente na Emergência; Tratamento Dispensado por Dr Jefferson	Diverso Setores		
	<b>Reclamação</b>	Dificuldade de Marcação Consultas Neuropediatra	Setor Marcação Consultas		<b>Recorrente</b>
		Mau Atendimento	Setor Marcação Consultas		
		Mau Atendimento Vigilância	Setor Vigilância e Transporte		
		Dificuldades de Marcação de Consultas	Setor Marcação Consultas		
Dificuldade de Marcação de Pré Natal de Alto Risco		Diretoria			
Forma de Abordagem a Paciente em Atendimento de Emergência;	Diretoria				

	<b>Solicitação</b>	Declaração de Acompanhamento a Esposa; Dificuldade de Marcação de Consulta; Dificuldade de Marcação Consulta Neuropediatra	Setor Serviço Social  Setor Marcação de Consulta	
<b>Ouvidoria HUOC</b>	<b>Elogio</b>	Ouvidoria o HUOC; Servidora Maria Elvira; Equipe da Quimio; Servidora Elisabete do CIAP; Equipe da Marcação de Consultas; Infectologia Dr Demócrito e Isabel; Equipe CEON\Dr Bartolomeu	Diversos Setores	
	<b>Reclamação</b>	Demora entrega Exames	Laboratório de Patologia\CIAP	<b>Recorrente</b>
		Dificuldades em Pré Agendar, Agendar e Remarcar Consultas, Exames e Procedimentos	Diversos Setores	<b>Recorrente</b>
		Demora em Realização de Procedimentos Médicos	Setor Marcação Consultas	<b>Recorrente</b>
		Mau Atendimento ao Paciente	Superintendência Médica	<b>Recorrente</b>
		Prontuário não Localizado	Setor Arquivo Médico	
		Equipamentos para Realização de Exames Quebrados	Setor de Radioterapia	
		Lista de espera para realização de Fisioterapia	Setor de Fisioterapia	
		Negligência Enfermagem	Coordenadoria de Enfermagem	
		Acesso Banheiro negado a Pessoa com Necessidade Especial	Diretoria Executiva	
Adiamento de Cirurgia	Setor de Cirurgia Geral			
<b>Solicitação</b>	Demora na Entrega de Exames; Dificuldades na Realização de Cirurgia e Exames ; Exames não Realizados ;	<b>Diversos Setores</b>		

		Dificuldade na Realização de Procedimentos Médicos; Prontuário não Localizado; Dificuldade de Obtenção de Receita Médica; Demora Emissão de Laudos Médicos; Mau Atendimento Médico e Multiprofissionais;		
<b>Ouvidoria</b> <b>PROCAPE</b>	<b>Denúncia</b>	Falta de Acompanhamento Médico	Setor Marcação de Consulta	<b>Recorrente</b>
		Alta Paciente Indevidamente	Diretoria	
		Problemas Relacionados com a Encarregada da Terceirizada	Diretoria	<b>Recorrente</b>
		Tratamento Médico Inadequado a Paciente	Setor de Emergência	
		Cirurgia de Emergência ainda não Realizada e Adiada	Setor Bloco Cirúrgico e Enfermagem 7 Andar	<b>Recorrente</b>
		Climatização da Sala de Espera INR	Diretoria	
		Tratamento Inadequado Vigilante	Setor de Segurança	<b>Recorrente</b>
	<b>Elogio</b>	Vigilante Walter	Setor de Segurança	
	<b>Reclamação</b>	Dificuldade de Marcação Exame Mapa	Setor de Marcação de Exames	<b>Recorrente</b>
		Falta de Esclarecimentos Médico Pós Cirurgia	Setor Bloco Cirúrgico	
		Dificuldade de Marcação Consultas	Setor de Marcação de Exames	
Dificuldade Contato Ouvidoria		Setor Remarcação Consulta		
Dificuldade e Demora em Parecer a Protocolo		Setor Remarcação de Consulta		

	<b>Solicitação</b>	Dificuldades de Marcação de Exames, Diversos Procedimentos Médicos e Cirúrgicos Dificuldades de Reacompanhamento, Médico; Troca de Médicos; Dificuldade em Agenda Avaliação e Revisão de Marca Passo	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 <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> <p>b) Defesa nacional;</p>

			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 Novembro 2024**

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