

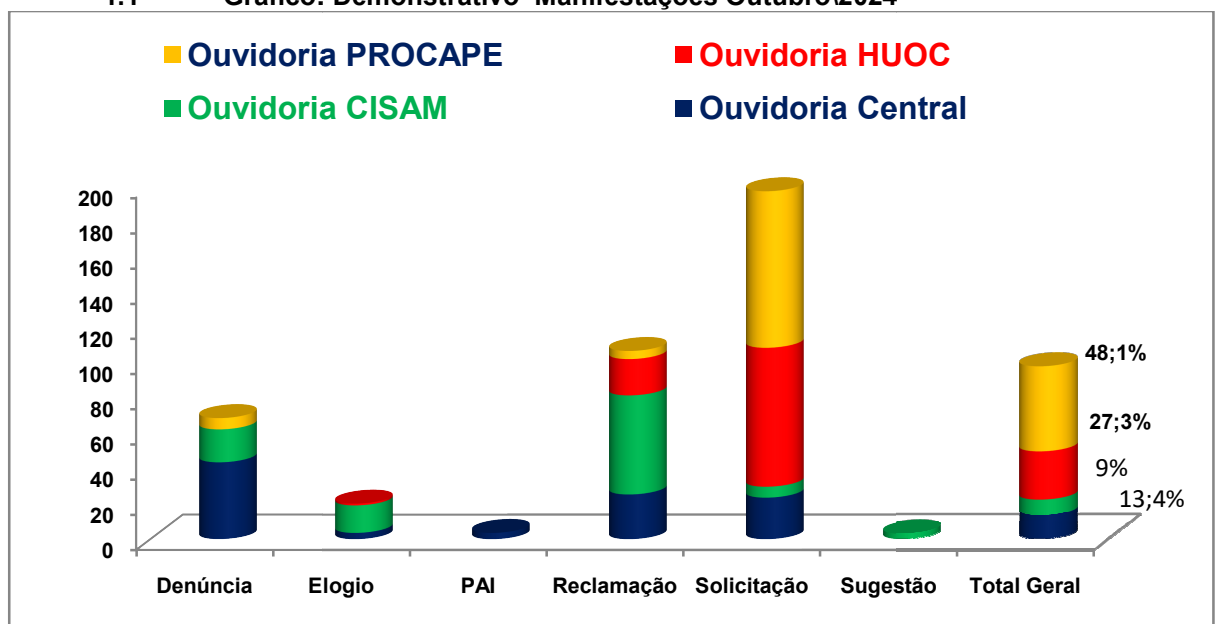
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Outubro\2024

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	24	43,6	2	3,6	2	3,6	14	25,4	13	23,6	-	-	55	15,4
Ouvidoria CISAM	6	18,7	5	15,6	-	-	18	56,6	2	6,2	1	3,1	32	9,0
Ouvidoria HUOC	-	-	1	1,0	-	-	20	20,6	76	78,3	-	-	97	27,3
Ouvidoria PROCAPE	11	6,4	-	-	-	-	8	4,6	152	88,8	-	-	171	48,1
TOTAL GERAL	41	11,5	8	2,2	2	0,5	60	16,9	243	68,4	1	0,2	355	100

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Outubro\2024



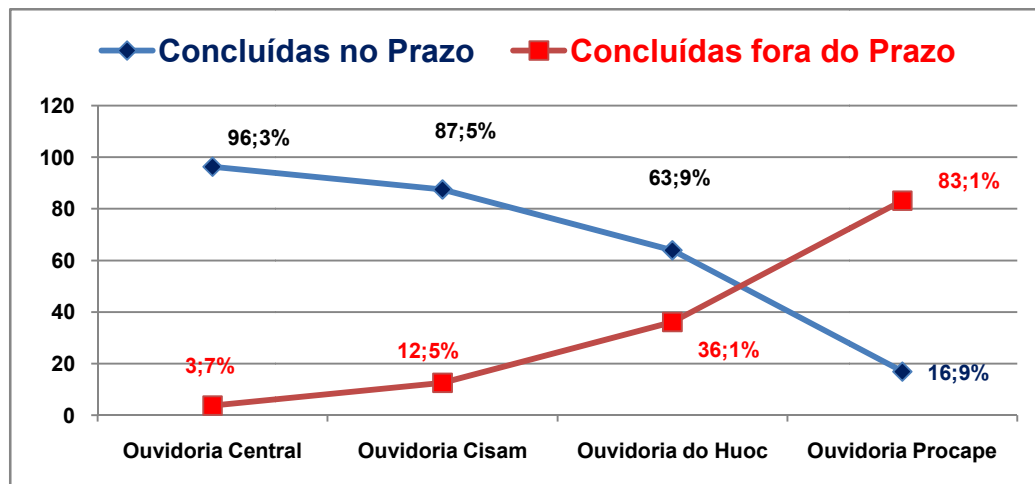
.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Concluída Fora do Prazo	%
Central	55	53	96,3	2	3,7
Cisam	32	28	87,5	4	12,5
Huoc	97	62	63,9	35	36,1
Procape	171	29	16,9	88	83,1
Total	355	172	48,4	183	51,6

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

2. 1 Gráfico: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Outubro2024



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

3. Conteúdo Manifestações

Outubro\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\ PAI	Contratos Estaduais; Quantitativos Discentes Pólo Benfica	Autoridade Administrativa	
	Denúncia	Coordenação Pólo Prevupe	Pró Reitoria de Extensão e Cultura	Recorrente
		Mau Atendimento Sala Vacina	Ouvidoria do CISAM	
		Assédios	Campus Palmares	Recorrente
		Ponto Docente	Campus Arcoverde	Recorrente
		Assédio Moral	Campus Petrolina	
		Transferência de RN para outra Unidade de Saúde	Ouvidoria CISAM	
Ouvidoria Central UPE	Elogio	Acolhimento Servidor Protocolo; Carta de Serviços Complexo Hospitalar	Pró Reitoria Administrativa Superintendência Complexo Hospitalar	
		Reclamação	Demora Emissão de Certificados	Pró Reitoria de Extensão e Cultura
	Residência Multiprofissional		Coordenação COREMU	
	Docente		Coordenação Graduação POLI	
	Bolsa Prevupe		Pró Reitoria de Extensão e Cultura	
	Diploma Mestrado		Pró Reitoria de Pós-Graduação	

		Marcação Consulta CISAM	Ouvidoria CISAM	Recorrente
		Concurso Prefeitura municipal de Olinda	IAUPE	Recorrente
	Solicitação	Registro de Ocorrência durante Plantão Médico; Novo Sistema Servidor do Estado; Permuta de Plantão; Emissão Certificados; Trancar Matrícula EAD; Emissão Alvará para Pagamento; Pagamento de Taxa atraso Livro	Coordenação Recursos Humanos Ouvidorias do CISAM e HUOC Educação à Distância Pós Graduação Núcleo de Biblioteca	Recorrente
Ouvidoria Cisam	Denúncia	Assédio	Diretoria	
		Seleção Terceirizados	Diretoria	
		Assédio Chefia Imediata	Diretoria	
		Mau Atendimento Profissional	Coordenação Clínica Integrada	
	Elogio	Satisfação ao Atendimento Realizado	Nutes; Setor de Serviços Gerais Setor de Transporte e Vigilância	
	Reclamação	PROCESSO PPP LTCAT	Setor de Desenvolvimento de Pessoas	Recorrente
		Qualidade da Alimentação Servida	Empresa NUTRIHAUSE	
		Dificuldade de Marcação de Consultas e Exames	Diretoria	
		Má Higienização Banheiros	Setor de Limpeza	
		Dificuldade de Marcação Pré Natal de Alto Risco	Diretoria	

		Dificuldades de Marcação de Exames e Diversos Procedimentos		Recorrente
		Procedimentos de RX sem Proteção	Setor de Radiologia	
		Mau Atendimento ao Usuário	Setor Marcação Consultas	Recorrente
		Demora na Entrega de Exames	Setor de Laboratório	Recorrente
		Comportamento Inadequado Paciente	Diretoria	
	Solicitação	Dificuldades de Remarcação de Consultas; Esclarecimentos sobre Permuta de Plantão	Setor de Marcação Consultas Diretoria	Recorrente
	Elogio	Serviço de Psicologia	Setor de Psicologia	
Ouvidoria HUOC	Reclamação	Prontuário não Localizado	Setor Arquivo Médico	Recorrente
		Dificuldade de Comunicação no Setor	Setor de Nutrição	
		Dificuldade de Remarcação Consultas	Setor Ambulatório Central	
		Dificuldade na Realização de Procedimentos Médicos	Setor de Urologia e Diversos Setores	
Ouvidoria HUOC		Dificuldades na Realização de Cirurgias	Setor de Mastologia e Diversos Setores	Recorrente
		Mau Atendimento Enfermaria	Superintendência de Planejamento	
		Intercorrência Médica em Paciente Pós Administração de Medicação	Superintendência Médica	
		Exames não Realizados por falta de Insumos	Setor de Laboratório	Recorrente
		Demora em Realização de Exames Médicos	Setor Ambulatório Central	

		Infra-instrutora Setor Coleta de Sangue	Superintendência de Planejamento	
		Maquina de impressão exame sem Funcionar	Setor de Tomografia	
	Solicitação	Demora na Entrega de Exames; Dificuldades na Realização de Cirurgia se Exames ; Exames não Realizados por falta de Insumos; 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; Infra estrutura Estacionamento;	Diversos Setores	Recorrentes
Ouvidoria PROCAPE	Denúncia	Troca de Plantões	Diretoria	Recorrente
		Laudo Médico Negado	Setor Marcação de Consultas	
		Tratamento Vigilância	Setor de Vigilância	
		Procedimento Cirúrgico Demarcado	Diretoria	
		Médico que não Comparece ao Plantão	Diretoria	
		Qualidade de Alimentação Servida	Diretoria	
		Troca de Médico	Setor de Marcação e Consulta	
		Abandono de Plantão Médico	Coordenação Médica	
		Repasse Financeiro Plantão	Coordenação Médica	
			Dificuldade de Marcação e	

	Reclamação	Remarcação de Consultas	Setor de Marcação Consulta	Recorrente
		Mau Atendimento	Diversos Setores	Recorrente
		Dificuldades de Marcação de Exames, Diversos Procedimentos Médicos e Cirúrgicos; Dificuldades de Reacompanhamento Médico	Diversos Setores	Recorrente
	Solicitação	Dificuldades de Marcação de Exames, Diversos Procedimentos Médicos e Cirúrgicos Dificuldades de Reacompanhamento Médico; Troca de Médicos;	Diversos Setores	Recorrente

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:
Decreto Estadual 32.476/2008	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 Federal Nº 12.632	14\05\2012	Fica instituído o Dia Nacional do Ouvidor, a ser comemorado no dia 16 de março de cada ano.	
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	

		ovembro 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 defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e criação da Ouvidoria. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos 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;	
			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

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).	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.
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,	
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 Direta 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 Direta 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.	
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	
Portaria 51\2023	10\10\2023	Aprova e Estabelece Procedimentos e Orientações para Tratamento das Denúncias ...	
Decreto 56 647 20	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 Outubro 2024

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