

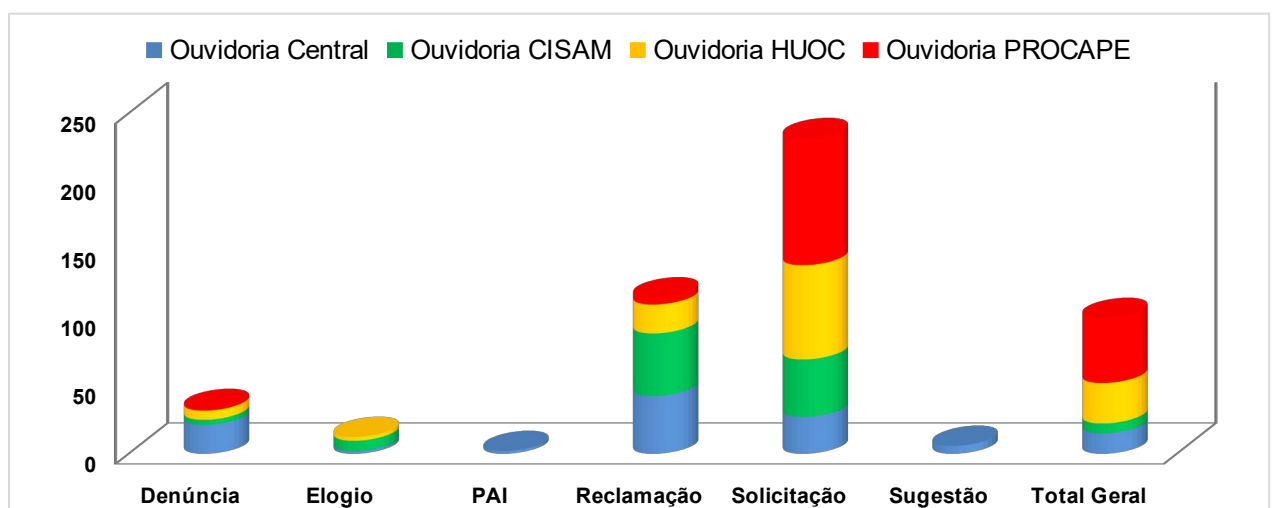
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão TT		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	11	21,1	1	1,9	1	1,9	22	42,3	14	26,9	3	5,7	52	14,8
Ouvidoria CISAM	1	3,8	2	7,6	-	-	12	46,1	11	42,3	-	-	26	7,4
Ouvidoria HUOC	7	6,7	3	2,8	-	-	22	21,1	72	69,2	-	-	104	29,7
Ouvidoria PROCAPE	2	1,2	-	-	-	-	9	5,3	156	93,4	-	-	167	47,8
TOTAL GERAL	21	6,0	6	1,7	1	0,2	65	18,6	253	72,4	3	0,8	349	100

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Setembro\2024

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

1.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Setembro\2024



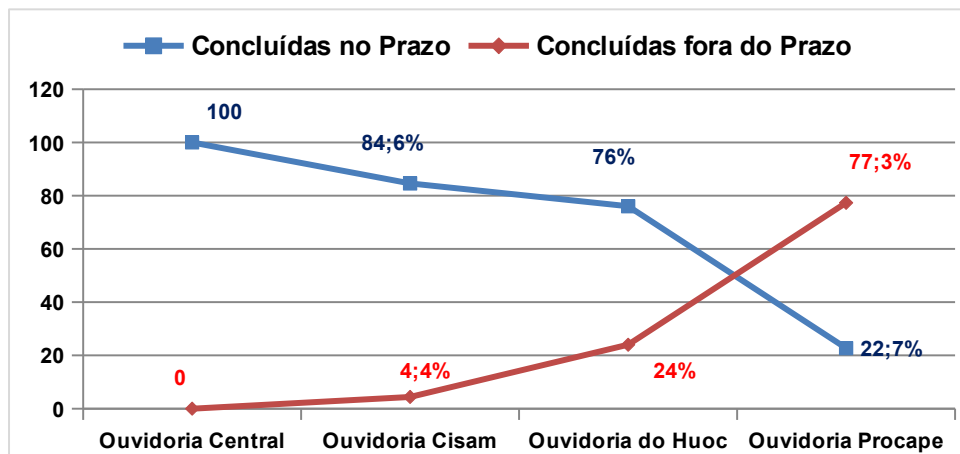
.1 Fonte: Sistema Gcon \Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

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

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Concluída Fora do Prazo	%
Central	52	52	100	-	-
Cisam	26	22	84,6	4	15,4
Huoc	104	76	73,0	28	24
Procaped	167	38	22,7	129	77,3
Total	349	188	53,8	161	46,2

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

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



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

3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Setembro\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedido de Acesso à Informação\ PAI	Controle Ponto Docente	Autoridade Administrativa	
	Denúncia	Há dois anos a professora está afastada de suas funções na universidade por uma licença saúde. Por dois anos essa licença não é reavaliada, a professora continua afastada	Campus Petrolina	Recorrente
		Quero prestar queixa contra uma aluna chamada do curso de Física dos Materiais, por haver mandado publicamente áudios com mensagens ofensivas a meu respeito, citando o meu nome, o meu curso e outros detalhes da minha pessoa, inclusive chamando-me de doente repetidas vezes	Campus Benfica/POLI	
		Gestão da Escola de Aplicação do Recife, vinculada à Universidade de Pernambuco (UPE), situada na Avenida Sport Club do Recife	Reitoria	
	Coordenação Polo			

Ouvidoria Central UPE		PREVUPE	Pró Reitoria de Extensão	Recorrente
		Ausência Docente na Unidade de Ensino por está Atuando em outra Unidade	Campus Mata Norte	
		Falta Docente Campus Surubim	Campus Mata Norte	Recorrente
	Reclamação	troca do espaço físico da Universidade de Pernambuco no Campus mata sul. O espaço foi trocado para o local onde era a escolaridade e não proporciona um ambiente e acessível e com interações sociais, onde a mesa é super pequena, o local é escuro e não comporta alunos o suficiente	Campus Mata Sul	Recorrente
		Novo Sistema Portal Servidor Estado	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Concurso Prefeitura de Olinda	IAUPE	Recorrente
		Demora Expedição Diploma	Campus Garanhuns e ESEF	
		Gostaria de registrar uma denúncia formal a respeito das condições de infraestrutura e manutenção no Campus Petrolina da	Campus Petrolina	Recorrente Recorrente

		Universidade de Pernambuco (UPE). A situação atual tem afetado diretamente o ambiente de trabalho e se tornado insustentável		
	Reclamação	Como uma universidade de Educação Física que tem várias aulas práticas não tem banheiros suficientes para os alunos. Um dos banheiros está com todas as descargas quebradas repito (DESCARGAS QUEBRADAS), os alunos ficam proibidos de usar o banheiro para tomar banho.	Campus Santo Amaro\ESEF	
		Insatisfação Coordenação com o Polo	Educação à Distância\EAD	
		Sou servidor do CISAM UPE, e venho através desta registrar minha insatisfação com a alimentação e tratamento dispensado pelos colaboradores	Ouvidoria CISAM	Recorrente
	Solicitação	Ativar Matrícula; Dificuldades no Acesso do Novo Portal do Servidor; Emissão de Diploma e Certificado; Concurso de Olinda e PM; Agilização de Processo junto ao RH; Aposentadoria; Certame Colégio Militar; Matrícula Remanejamento; Dispensa de Disciplina; Revalidação Diploma; Eleição Transparente para a	Diversos Setores	

		Eleição Campus Palmares		
		Distribuições Cargos e Funções Aposentadoria;	Coordenação Recursos Humanos	Recorrente
		Quantitativo de cargos criados por lei de professores dos cursos superiores da UPE, campus Garanhuns	Campus Garanhuns	
		Bom Atendimento Servidora Farmácia	Ouvidoria PROCAPE	
		Veracidade Diploma	Pró Reitoria de Graduação	
Ouvidoria Cisam	Denúncia	Maternidade CISAM da UPE, existem gerentes que não são estatutários onde o Estatuto do Servidor do Estado não permite. Espero que isso seja reparado imediatamente pois já fazem muitos anos deste fato	Com os cordiais cumprimentos, me dirijo a V.Sª. para esclarecer que no CISAM não temos nenhum servidor Não Estatutário, com cargo de gerente, pois o Estatuto do Servidor não permite isso. No entanto temos alguns servidores Estatutários e não Estatutário, que exercem a função de gerencia no setor. Atenciosamente, Profª Benita Spinelli. Gestora Executiva do CISAM	
	Elogio	Marcação de Consulta; Setor de Vacina	Setor Marcação de Consulta Seção de Vacina	
		Mau Atendimento Médico a Paciente	Diretoria	Recorrente
	Dificuldades de Marcação; Consultas, Remarcação de Consultas e Exames não Realizados; Maquina de UGE Quebrada	Seção Marcação de Consultas Seção de Imagem e Medicina Fetal		

Ouvidoria Cisam	Reclamação	A sala de parto do CISAM está tendo dificuldades para transferir o binômio mãe/RN para o alojamento conjunto.	Diretoria	Recorrente
		Prontuário não Localizado	Seção Registro de Saúde	
		Exame Citológico não Realizado	Seção de Laboratório	
		Forma de Abordagem Médica	Diretoria	
	Solicitação	Dificuldades de Marcação de Consultas, Remarcação de Consulta; Marcação Consulta, Retorno; Prontuário não Localizado; Demora na Entrega de Exames	Diversos Setores	
Ouvidoria HUOC	Denúncia	Assédio e Importunação por Médico	Diretoria Executiva	
	Elogio	Equipe Médico, Enfermagem e Demais; Atendimento Radiologia; Buco-Maxilo-Facial e Atendimento	Diretoria Executiva Seção Radiologia Setor Buco-Maxilo Facial	
	Reclamação	Demora Atendimento Oncológico	Setor de Marcação de Exams	
		Mau Atendimento Médico	Setor de Urologia	
		Mau Atendimento	Setor de Radiologia	
		Demora entrega Biopsia	Centro Integrado de anatomia Patológica	
		USUÁRIO VEM À		

		OUVIDORIA PARA RECLAMAR DAS SEGUINTE COISAS: QUE PACIENTES FICAM AGUARDANDO ATENDIMENTO NA ESCADA DO AMBULATÓRIO DO CEON, SENTADOS, VINDO DO INTERIOR DO ESTADO, SEM ASSISTÊNCIA DE ÁGUA POTÁVEL PARA CONSUMO OU DE ALIMENTOS ? SOLICITA QUE HAJA AMBIENTE ADEQUADO PARA QUE FIQUEM ESPERANDO O ATENDIMENTO AMBULATORIAL	Diretoria Executiva	
		Dificuldade de Contato Telefônico	Setor Marcação de Consultas	
		Raio X não Realizado, devido ao grande número de Pessoas	Setor Radiologia	
		Consultas de Diversas Especialidades Remarcadas por Ausência Médica	Setor Ambulatório Geral	
		Paciente foi transferido do isolamento para a Enfermaria 4 do Júlio de Melo. No entanto, um outro paciente tem causado desconforto tanto para seu filho quanto para os demais pacientes. A cidadã relatou que este paciente tem causado confusões, especialmente com ela e seu filho, alegando que há discriminação por serem	Chefia Clínica Médica	Recorrente Recorrente

		do interior.		
		Remarcação de Cirurgia	Setor Cirurgia Geral	
		Remarcação de Consultas Diversas Especialidades	Setor Marcação de Consultas	
		Relações Interpessoais no Ambiente Funcional	Coordenação de Enfermagem	Recorrente
				Recorrente
		Estudantes sendo assaltados nas dependências do HUOC, nas proximidades do auditório da FCM.	Setor de Segurança	
	Solicitação	Dificuldade de Agendar e Reagendar, Retorno e Antecipar Consultas Exames Procedimentos Médicos, em Diversa Especialidades; Demora na Emissão de Exames e Biopsias; Mau Atendimento Médico.	Diversos Setores	Recorrentes

Ouvidoria	Denúncia	Procedimentos de Enfermagem não Realizados	Setor Emergência	
		Atendimento Emergencial não Realizado	Setor Emergência	
PROCAPE	Reclamação	Demora em Realização de Cirurgia de Emergência	Setor Bloco Cirúrgico	Recorrente
		Mau Atendimento Paciente na Emergência	Setor Emergência	
		Dificuldade de Marcação Consulta de Retorno Pós Cirurgia	Setor Remarcação de Consulta	
		Procedimento Médico realizado sem Anestesia	Coordenação Médica	
		Demora em Atendimento Médico	Setor Ambulatório e Outros Setores	
		Descaso com paciente, internada no leito 605A, no sexto andar.relata que sua mãe, de 74 anos, não está recebendo o atendimento adequado.	Setor enfermaria 6 Andar	Recorrente
	Solicitação	Dificuldade de Agendar e Reagendar, Retorno e Antecipar Consultas Exames Procedimentos Médicos, em Diversa Especialidades. Dificuldades para Emissão de Pareceres para Cirurgia; Dificuldade de Marcar Revisão de Marca-Passo;	Diversos Setores	Recorrente

		Marcação de Holter 24h; Dificuldades na Troca de Médicos		
--	--	--	--	--

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 Número 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 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 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

<p>Portaria 060\16</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>Lei Federal Número 13.709\18</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> <ul style="list-style-type: none"> a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.
<p>Decreto Estadual Nº 45.883</p>	<p>16 de Abril de 2018</p>	<p>Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual</p>	

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 de 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 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.	
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 Setembro/ 2024

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