

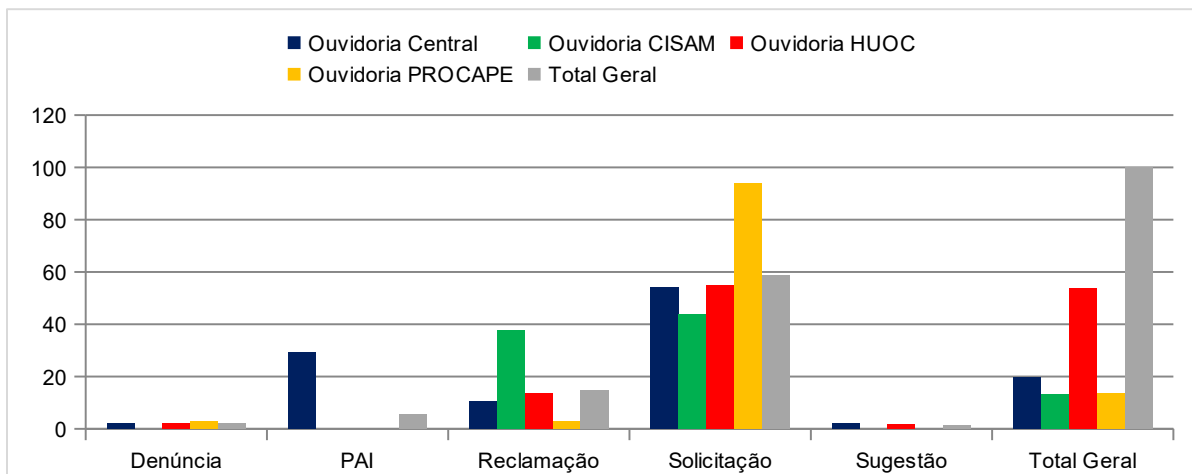
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/ LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão TT		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Ouvidoria Central</b>	1	2,0	1	2,0	14	29,9	5	10,4	26	54,4	1	2,0	48	19,6
<b>Ouvidoria CISAM</b>	-	-	6	18,7	-	-	12	37,5	14	43,7	-	-	32	13,1
<b>Ouvidoria HUOC</b>	3	2,2	36	27,4	-	-	18	13,7	72	54,9	2	1,5	131	53,6
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	1	3,0	-	-	-	-	1	3,5	31	93,9	-	-	33	13,5
<b>TOTAL GERAL</b>	5	2,0	43	17,6	14	5,7	36	14,7	143	58,6	3	1,2	244	100

1. Quadro: Demonstrativo Natureza das Manifestações Janeiro\2024

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

2.1 Gráfico: Demonstrativo Manifestações Janeiro \2024

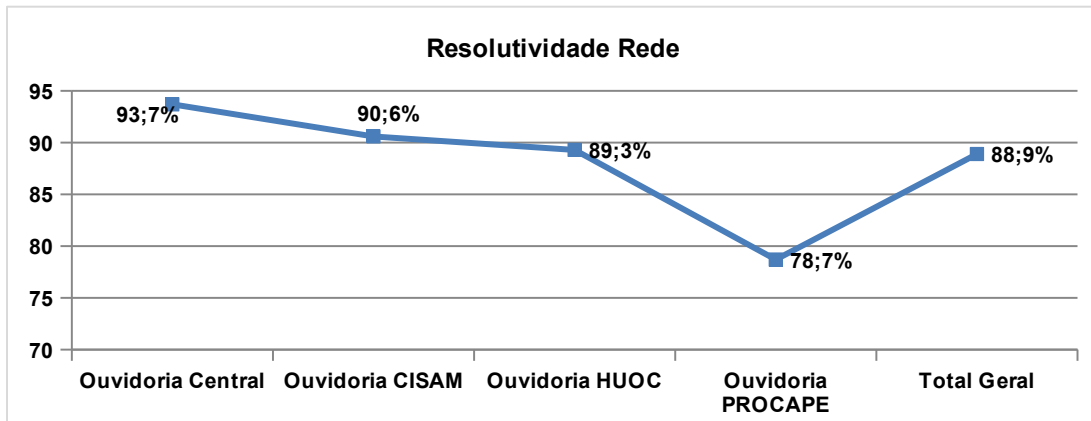


Fonte: Sistema Gcon\Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco Gráfico Ouvidoria Central UPE

## 2. Quadro: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Janeiro\2024

Rede Ouvidorias	Total das Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	48	45	93,7
Ouvidoria Cisam	32	29	90,6
Ouvidoria Huoc	131	117	89,3
Ouvidoria Procape	33	26	78,7
<b>Total Geral</b>	<b>244</b>	<b>217</b>	<b>88,9</b>

### o Gráfico Demonstrativo Resolutividade: Janeiro\2024



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

### 3. Manifestações Recorrentes\Relevantes

Janeiro\2024

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\ Encaminhamentos	Obs
	<b>Pedido de Acesso à Informação\PAI</b>	Quantitativo de Terceirizados	Autoridade Administrativa	
		Pesquisa Científica		
		Docentes Contratos Temporários Cedidos Substitutos		

<b>Ouvidoria Central UPE</b>				<b>Recorrente</b>
	<b>Denúncia</b>	Seleção Simplificada	Coordenadoria de Recursos Humanos	
	<b>Elogio</b>	Sistema Seriado de Avaliação	Gabinete Reitora e Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
	<b>Reclamação</b>	Seleção Simplificada UPE	Coordenadoria de Recursos Humanos	<b>Recorrente</b>
		Edital PIBID	Pró Reitoria de Pós Graduação	
		Residência Multiprofissional	Instituto de Apoio a Universidade de Pernambuco\IAUPE	
	<b>Solicitação</b>	Ajuste Informações Site	DCTI	<b>Recorrente</b>
		Questionário Lato e Stricto, Pesquisa Científica	Pró Reitoria de Pós Graduação	
		Concurso Docente	Coordenadoria de Recursos Humanos	<b>Recorrente</b>
		Quantitativos servidores	Coordenadoria de Recursos Humanos	<b>Recorrente</b>
		Concurso Advogado	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Certidão Tempo de Serviço\CTC	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Concurso 2017	Coordenadoria de Recursos Humanos	
		Processos de Ingressos\ SISU		

REITORIA DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO

			Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	<b>Recorrente</b>
		Bônus Regional	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
		Calculo Pagamento Prof Adjunto	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	<b>Recorrente</b>
		Faturas pendentes	Coordenadoria Finanças	
		Divulgação Resultados SSA	Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos	
		Matriz Curricular	Pró Reitoria de Graduação	
<b>Cisam</b>	<b>Elogio</b>	Agradecimento e Satisfação ao Atendimento	Setor de Laboratório Maternidade; Atuação Médicas;	
	<b>Reclamação</b>	CANCELAMENTO DE PROCEDIMENTO HISTEROSCOPIA	Diretoria	
		DIFICULDADE MARCAÇÃO CONSULTA NEUROPEDIATRA	Setor Marcação de Consultas	<b>Recorrente</b>
		RESULTADO EXAME	Diretoria	
		ASSISTÊNCIA A SAÚDE NÃO REALIZADA A RÉCEM NASCIDO	Diretoria	
		DESAPARECIMENTO DE PERTENCE	Diretoria	
		MARCAÇÃO DE HISTEROSCOPIA DIAGNÓSTICA	Seção NUTES	
		CONDUTA INADEQUADA NO AMBIENTE DE	Diretoria	

REITORIA DA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO

		TRABALHO		
		ATRASSO/AUSÊNCIA DE PROFISSIONAL MÉDICO	Diretoria	
		ATRASSO RESULTADO DE EXAME	Seção Ambulatório	
		DIFICULDADE MARCAÇÃO EXAME	Seção Marcação de consultas	
	<b>Solicitação</b>	DIFICULDADE MARCAÇÃO DE CONSULTA; INFORMAÇÃO SOBRE MARCAÇÃO CONSULTAS	Seção Marcação de Consultas	
		INFORMAÇÃO SOBRE MARCAÇÃO CONSULTAS	Seção Marcação de Consultas	<b>Recorrente</b>
				<b>Recorrente</b>
	<b>Denúncias</b>	SERVIDOR COMERCIALIZANDO NO LOCAL DE TRABALHO	Seção Ambulatório Geral	
		MAU ATENDIMENTO AO PACIENTE	Coordenação de Enfermagem, Superintendência de Enfermagem	<b>Recorrente</b>
	<b>Elogios</b>	SATISFAÇÃO AO ATENDIMENTO	Diversos Setores	

<b>HUOC</b>	<b>Reclamação</b>	AGUARDANDO PROCEDIMENTO MÉDICO - CIRURGIA	Setor Cirurgia Geral	<b>Recorrente</b>
		ADMINISTRAÇÃO MEDICAÇÃO INCORRESTA	Coordenação de Enfermagem	
		DEMORA NA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMES	CIAP - Centro Integrado de Anatomia Patológica	<b>Recorrente</b>
		ALIMENTAÇÃO	Seção Nutrição	
		PROBLEMAS COM ESTRUTURAS OU EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA	Seção Manutenção	<b>Recorrente</b>
		LIMPEZA ENFERMARIA	Seção Manutenção	<b>Recorrente</b>
	<b>Solicitação</b>	AGUARDANDO PROCEDIMENTO MÉDICO, CIRURGIA, EXAMES; CONSULTA; DEMORA NA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMES; ATENDIMENTO AO PACIENTE- INSATISFAÇÃO; FALA DE ÁGUA NOS BEBEDOUROS; FALTA MEDICAÇÃO NA FARMÁCIA;	<b>Diversas Seções</b>	<b>Recorrentes</b>
<b>Denúncia</b>	Médicos dormindo no Plantão	Coordenadoria Médica		
<b>Reclamação</b>	Demora Atendimento Médico e Outros Setores		<b>Recorrente</b>	

<b>PROCAPE</b>				<b>Recorrente</b>
	<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> 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 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.	
<b>Lei Federal</b> Número 13.460\12	26\06\2012	Dispõe sobre participação, proteção e defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	<b>Capítulo 4 das Ouvidorias</b>



<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Segurança pública;</li> <li>b) Defesa nacional;</li> <li>c) Segurança do Estado ou</li> <li>d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.</li> </ul>

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 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 Direta 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\ 22023	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 <u>Lei nº 13.314, de 15 de outubro de 2007</u> , 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**

**Ouvidor a Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI 31 Dezembro 2024.**