



Relatório Anual 2022

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE
de OUVIDORIAS/ANO 2022

Lei Estadual número 16.420/2018, Art. 16, II.



Março, 2023

GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Paulo Henrique Saraiva Câmara

**SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO-
SCGE e Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco**

Marconi Muzzio Pires

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA e INFORMAÇÃO-SECTIC

Lucas Ramos\Aluísio Lessa

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE

REITOR

Pedro Henrique de Barros Falcão\ Maria do Socorro de Mendonça Cavalcanti -
Reitora Pró Tempore

VICE-REITORA

Maria do Socorro de Mendonça Cavalcanti\ Vera Rejane do Nascimento Gregório- -
Vice Reitora Pró Tempore

PRÓ-REITORES

Pró-Reitor Administrativo-PROADMI

Vera Lúcia Samico

Pró-Reitora de Desenvolvimento de Pessoas-PRODEP

Vera Rejane do Nascimento Gregório\Acaziele Diniz- - Reitora Pró Tempore

Pró-Reitor de Graduação - PROGRAD

Ernani Martins dos Santos

Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica-PROPEGI

Sergio Campello Oliveira

Pró-Reitor de Extensão e Cultura-PROEC

Luiz Alberto Ribeiro

Chefe de Gabinete

Arine Lyra

- **Ouvidoria Central\Monitoramento Lei de Acesso à Informação\LAI e relatora**

Maria do Rosário Lapenda

- **Ouvidoria do Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM**

Tânia Santos

- **Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC**

Edmar Santos

Gledson Ferreira

- **Ouvidoria do Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares**

Irapuan Júnior

- **Autoridades da Lei de Acesso à Informação\LAI UPE**

Mércia Banja: Autoridade Administrativa

Maria do Rosário Lapenda: Autoridade de Monitoramento

Morgana Nascimento: Autoridade Hierarquicamente Superior

Catálogo na Fonte (CIP)
Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação - NBID
Universidade de Pernambuco
Elaborado por Claudia Henriques CRB4/1600

R382 Universidade de Pernambuco
Relatório da Ouvidoria Central da UPE e Monitoramento
da Rede de Ouvidorias / ano 2022: Lei Estadual número
16.420/2018, Art. 16, II / Ouvidoria Central. -- 2023.
26 p.

1. Relatórios. 2. Ouvidorias. 3. Universidade de Pernambuco
I.Fundação Universidade de Pernambuco. II. Título.

CDD: Ed. 23 -- 303.69

Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado 2021-2023



Missão

Garantir o direito do usuário comunicar-se com o poder público e contribuir com a melhoria da gestão pública estadual e da transparência, estimulando a participação social.



Visão

Até 2023, tornar-se referência como uma instituição que defende os direitos dos usuários, valoriza a participação social e propõe melhorias nos serviços públicos estaduais.



Valores

- Ética
- Imparcialidade
- Transparência
- Respeito
- Eficiência
- Empatia

Objetivos Estratégicos



Contribuir com a melhoria da Gestão Pública



Elevar a satisfação do usuário



Fortalecer a imagem institucional da Ouvidoria



Estimular a transparência e o controle social



Promover o desenvolvimento integral do ouvidor



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Março, 2023

Sumário

Quadro 1: Demonstrativo Natureza das Manifestações Ano 2022\Rede UPE, por Ouvidoria	7
Gráfico 1: Demonstrativo da Natureza das Manifestações no Ano 2022	7
Quadro 2: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Ano 2022.....	8
Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações no ano 2022	8
Quadro 3: Quantitativo dos Contatos das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2022.....	9
Gráfico 3: Tipos de Contatos das Manifestações Rede UPE ano 2022.....	10
Quadro 4: Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2022.....	10
Gráfico 4.1: Quantitativo das Manifestações por Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2022.....	11
Gráfico 4.2: Quantitativo das Manifestações por Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2022.....	11
Quadro 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2022.....	12
Gráfico 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2022	12
Quadro 6. Avaliação do Portal da Transparência\LAI no período de 2015 a 2023.....	13
Gráfico 6: Avaliação Portal Transparência\LAI no período de 2015 a 2022.....	13
Quadro 7: Manifestações Recorrentes\Relevantes - Janeiro a Dezembro 2022.....	14
Conclusão	18
REFERÊNCIAS.....	19
ANEXO A - Legislações que regulam as Lei de Acesso à Informação\LAI, Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD e Carta de Serviços e Criação Ouvidoria.	20
ANEXO B - Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD Banner Portal www.upe.br	22
ANEXO C - Fluxograma equipe de Apoio ao Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD.....	23
ANEXO D - Fluxograma da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD.....	24
ANEXO E – CARTA DE SERVIÇOS	25

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco\UPE de Janeiro a Dezembro de 2022

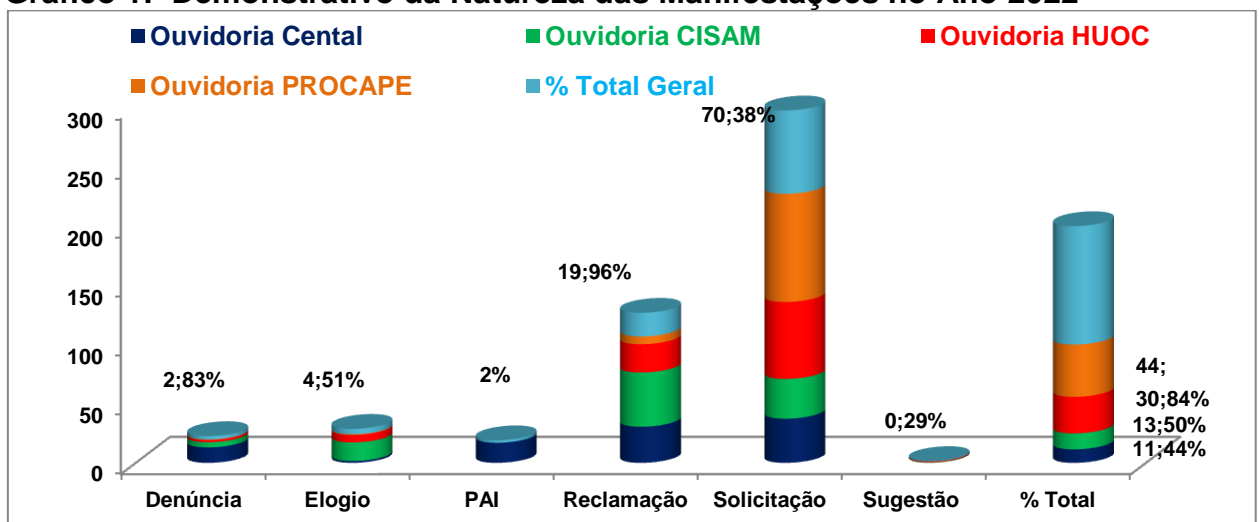
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Quadro 1: Demonstrativo Natureza das Manifestações Ano 2022 Rede UPE, por Ouvidoria

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	50	13,05	6	1,57	67	17,04	117	30,55	143	37,34			383	11,44
Ouvidoria CISAM	20	4,42	71	15,71	-	-	207	45,80	152	33,63	2	0,44	452	3,50
Ouvidoria HUOC	20	1,93	66	6,95	-	-	247	23,93	691	65,01	8	0,77	1032	30,84
Ouvidoria PROCAPE	5	0,34	8	0,54	-	-	97	6,56	1369	91,4			1479	44,20
TOTAL GERAL	95	2,83	151	4,51	67	2,00	668	19,96	2355	70,38	10	0,29	3346	100

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

Gráfico 1: Demonstrativo da Natureza das Manifestações no Ano 2022

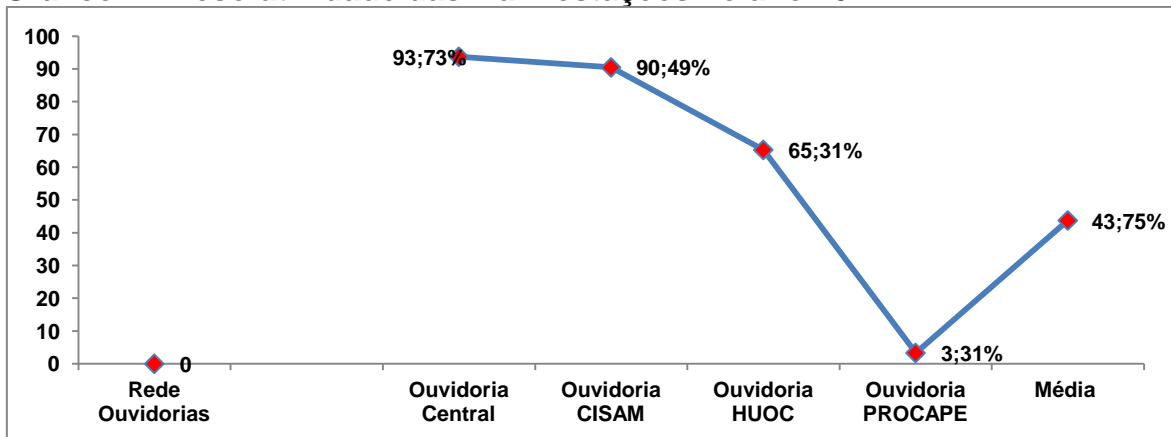


Fonte: Gráfico Ouvidoria Central UPE

Quadro 2: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Ano 2022

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	383	359	93,73	6,27
Ouvidoria CISAM	452	409	90,49	5,51
Ouvidoria HUOC	1032	674	65,31	34,69
Ouvidoria PROCAPE	1479	49	3,31	96,69
TOTAL GERAL	3346	1464	43,75	56,25

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

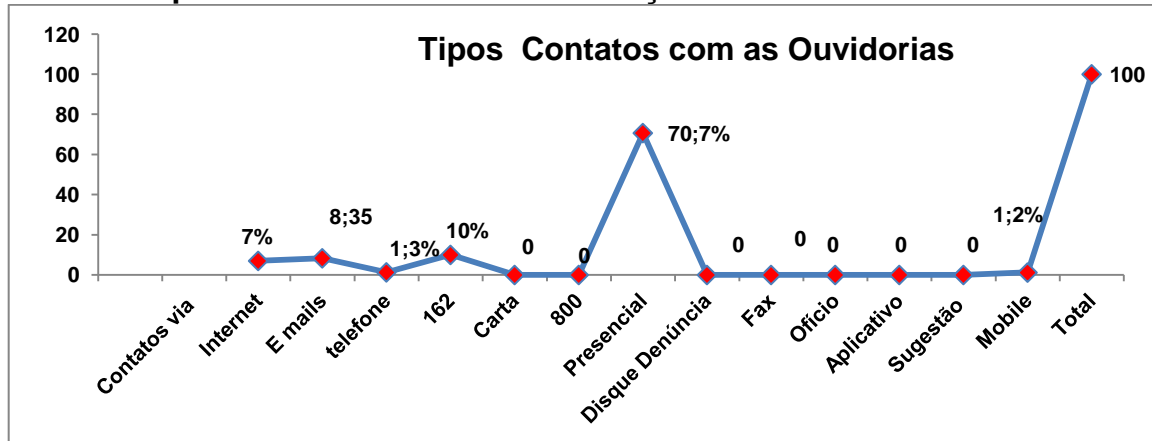
Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações no ano 2022

Fonte: Gráfico Ouvidoria Central UPE

Quadro 3: Quantitativo dos Contatos das Manifestações Rede em 2022

Rede Ouvidoria	Ouvidoria Central		Ouvidoria CISAM		Ouvidoria HUOC		Ouvidoria PROCAPE		Total Geral	
	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%
Internet	171	44,5	28	6,1	9	0,8	28	1,8	236	7,0
E mails	179	46,6	27	5,9	35	3,3	38	2,7	279	8,3
telefone	19	4,9	2	0,4	20	1,9	5	0,3	46	1,3
162	9	2,3	303	66,7	10	0,9	44	2,9	366	10,0
Carta	-	-	1	0,2	1	0,1	-	-	2	0,0
0800	-	-	1	0,2	-	-	-	-	1	0,0
Presencial	2	0,5	85	18,7	915	88,6	1364	92,2	2366	70,7
Disque Denúncia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0
Fax	1	0,2	-	-	-	-	-	-	1	0,0
Ofício	1	0,2	-	-	-	-	-	-	1	0,0
Aplicativo			2	0,4					2	0,0
Mobile	1	0,2	-	-	42	4,0	-	-	43	1,2
Caixa de Sugestão	-	-	3	0,6	-	-	-	-	3	0,0
Total	383		452		1032		1479	-	3346	100

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

Gráfico 3: Tipos de Contatos das Manifestações Rede UPE ano 2022

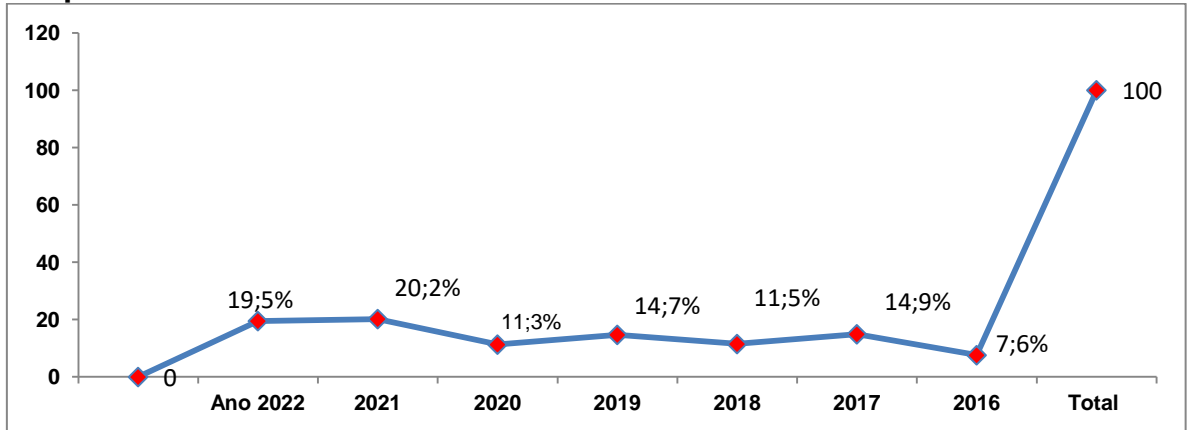
Fonte: Gráfico: Fonte Ouvidoria Central UPE

Quadro 4: Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2022

Rede Ouvidoria	Ano 2022	Ano 2021	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total	%
Ouvidoria	383	496	542	607	584	424	335	3.371	19,5
Ouvidoria	452	424	300	330	282	301	176	2.2651	13,1
Ouvidoria	1.032	830	379	479	529	1.039	404	4.692	27,2
Ouvidoria	1.479	1.738	736	1.118	599	810	399	6.879	39,9
Total Geral	3.346	3.488	1.957	2.534	1.994	2.574	1.314	17.207	100
%	19,4	20,2	11,3	14,7	11,5	14,9	7,6		

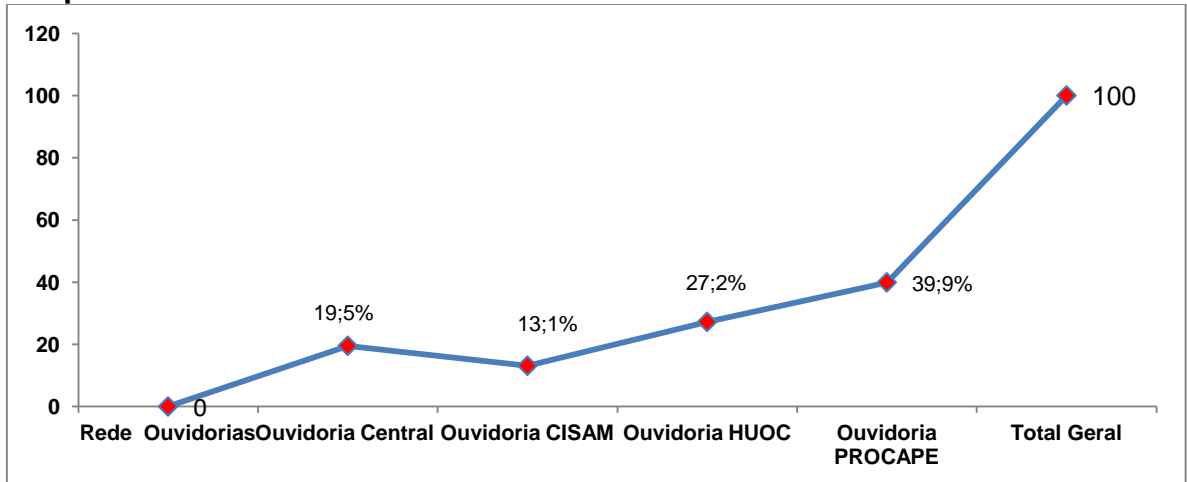
Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco\ATI – Quadro Ouvidoria Central UPE.

Gráfico 4.1: Quantitativo das Manifestações por Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2022



Fonte: Gráfico Ouvidoria Central UPE

Gráfico 4.2: Quantitativo das Manifestações por Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2022

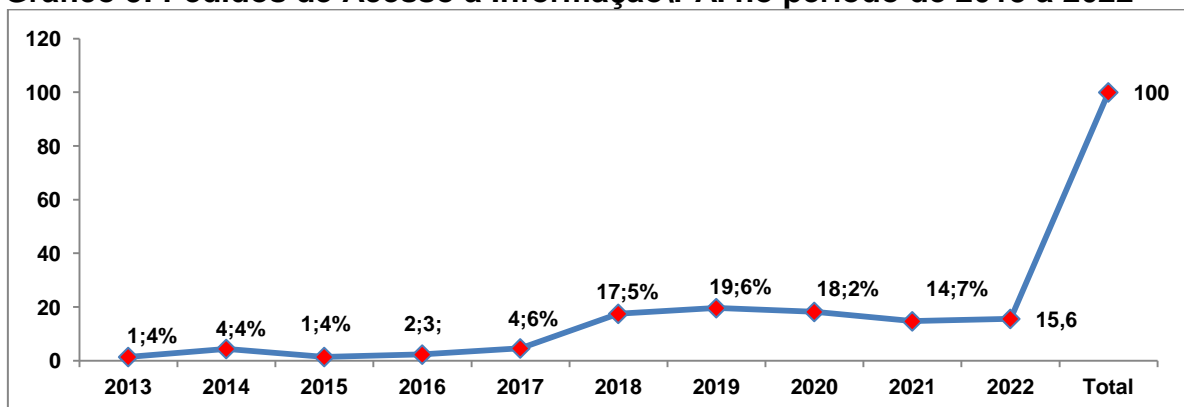


Fonte: Ouvidoria Central UPE

Quadro 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013 a 2022

Ano	Quantidade	%
2013	6	1,4
2014	19	4,4
2015	6	1,4
2016	10	2,3
2017	20	4,6
2018	75	17,5
2019	84	19,6
2020	78	18,2
2021	63	14,7
2022	67	15,6
Total	425	100

Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco/Quadro Ouvidoria Central /UPE

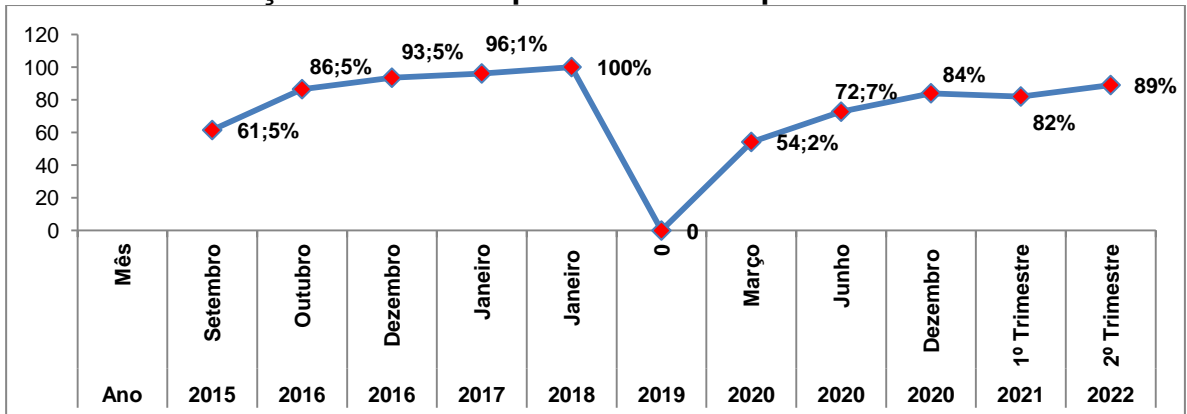
Gráfico 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013 a 2022

Fonte: Ouvidoria Central UPE

Quadro 6. Avaliação do Portal da Transparência\LAI no período de 2015 a 2023

Ano	Mês	%
2015	Setembro	61,5
2016	Outubro	86,5
2016	Dezembro	93,5
2017	Janeiro	96,1
2018	Janeiro	100
2019	-	-
2020	Março	54,2
2020	Julho	72,7
2020	Dezembro	84,0
2021	1º Trimestre	82,0
2022	2º Trimestre	89,0

Fonte: Monitorização e Avaliação pela Coordenação da Transparência da Secretaria da Controladoria Geral do Estado com os resultados encaminhados ao Gabinete do Reitor.

Gráfico 6: Avaliação Portal Transparência\LAI no período de 2015 a 2022

Fonte: Ouvidoria Central /UPE. EM FUNÇÃO DE AJUSTES NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA ESTADUAL,

Nota: não houve monitoramento para avaliação do portal em 2019.

Quadro 7: Manifestações Recorrentes\Relevantes - Janeiro a Dezembro 2022

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedidos de Acesso à Informação\PAI	Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº Protocolo Pedido Acesso: 2021120749; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº Protocolo Pedido Acesso: 202236309; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE Nº do protocolo pedido de Acesso: 202289921; Recurso de 2ª Instância recebido através da OGE: Nº do 1º Recurso: 202295856 Nº Pedido de Acesso: 202289921; Contratos Estaduais; COVID 2019 impacto ambiental da pandemia aqui em Pernambuco; Pesquisa Científica sobre Aborto; Solicito, por gentileza, o número de crucifixos que integram a lista de bens móveis do patrimônio estadual; COVID -19; Concurso 2017; Valor de orçamento anual planejado para todos os campus da Universidade de Pernambuco nos anos de 2019, 2020 e 2021; Pedidos de Documentações\SEI;Quantitativos de Advogados; Quantitativo de gratificações na Universidade de Pernambuco, cujo código no contracheque é 212 - GR PROC. FIN no valor de R\$ 514,21 e como é a distribuição desta gratificação nas Unidades da UPE; critério racial na seleção dos alunos em vestibular? 2. Desde a implementação do critério racional processos seletivos para ingresso de estudantes nas instituições estaduais de ensino superior do Estado de Pernambuco; Pedido de Acesso à	De acordo com legislações às Autoridades; Administrativa, Monitoramento e Hierarquicamente Superior da Lei de Acesso à Informação\LAI	

		<p>Informação recebido pela OGE: Escalas de plantão dos enfermeiros plantonistas do HOSPITAL ESTADUAL OSWALDO CRUZ, DO MÊS DE MAIO E JUNHO DE 2022; Quantitativo de Psicólogos; Relação atualizada e individualizada de todos os bens imóveis (terrenos vazios, prédios, áreas construídas, etc) pertencentes ao Governo do Estado de Pernambuco que estejam atualmente desocupados.; Acesso ou o envio dos documentos relacionados a contratos celebrados entre o Estado de Pernambuco e o Consórcio TBK; Quantitativo Dentistas Complexo Hospitalar; Quantidade de alunos matriculados em 2022 na graduação e quantidade de vagas ociosas, que não foram preenchidas até o momento; Plano Desenvolvimento Institucional; Concurso PM; O Servidor efetivo estatutário ocupante do cargo de assistente técnico universitária (de nível médio, técnico), pode abrir um MEI; Contratos Terceirizados; Contadores Nomeados 2018; Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE: Solicito a disponibilização (cópia) do documento\SEI; Pedido de Acesso à Informação recebido pela OGE SEI\Solicito a disponibilização de cópias dos documentos GOVPE; Pedidos de Documentações; Solicito a seguinte informação a respeito da UPE: A quantidade de programas de extensão e respectivas quantidades de alunos participantes no ano de 2022; O DECRETO Nº 33.721, DE 03 DE AGOSTO DE 2009, prever o</p>		
--	--	---	--	--

		recebimento de gratificação. Quantas pessoas por cada Unidade Gestora da UPE recebem essa gratificação, do Decreto 33.721/2009?; Solicito cópia da ata do Conselho de Gestão Acadêmica da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade de Pernambuco- UPE de dezembro de 2022.		
	Graduação	Mobilidade Acadêmica; Emissão de Diplomas e Certificados; Processo de Ingresso; RAD capadgoms; Fiscalização Certame; Concursos Docente; Ementas de Curso; Diretório Acadêmico; Matrícula SISU; Mestrado Profissional; CEUA/UPE; Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos; Reintegração de curso; Revalidação Curso; Matrícula; Veracidade de diploma; Ementas Disciplinas; Curso de Direito; Certame Escola de Aplicação; SISU; Docente; Concursos Docente; Bônus 10%; Mestrado Profissional; Cotas Raciais; Redes Sociais; Uso de Máscaras; Aulas Remotas; Transporte Alunos; Calendário Escolar; Dispensa de Cadeiras; Bolsa Permanência; Contadores Nomeados 2018; Histórico Escolar; Quantitativo Cargos Assistentes Administrativos; Reintegração de curso etc	Pró Reitoria de Graduação\PROGRAD e Pós Graduação\PROPEGI, Coordenação de Graduação dos diversos Campi Institucional.	
	Recursos Humanos	Concurso 2017; ASSÉDIO; PLANTÃO; Concursos Docentes; Quantitativo Advogado; Duplicidade de Vínculos; Quantativo Odontólogos Complexo Hospitalar; Perfil do Cargo; RAIS; Escala Plantão; Pensão Alimentícia; Quantitativos Quadro Contabilidade; Quadro Advogados etc	Coordenadoria de Recursos Humanos	
A Ouvidoria Central recebeu demandas direcionadas a todo o Campus Acadêmico e Complexo				

Hospitalar, como também direcionadas às Pró-Reitorias, Coordenadorias, IAUPE. Demandas de Natureza: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.				
CISAM	Setor Alô CISAM e Telefone	Dificuldades de Marcação, Remarcação de Consultas e Realização de Diversos Exames e tipos de Procedimentos; Mau Atendimento.	Ouvidoria CISAM	
HUOC	Consultas, Exames e Atendimento em Geral.	Dificuldade e Demora em realizar Consultas, Procedimentos, Cirurgias, Exames, Resultados Laboratoriais; Exames não Realizados; Mau Atendimento; Má Qualidade da Alimentação; Procedimento não Realizado por Falta de Material; Dificuldades de Contatos Telefônicos; Assédios; Dificuldades em Obter Receituários; Demora na entrega de Exames e Biopsias; Dificuldade na Localização de Prontuários; Demora na Emissão de Laudos Médicos.	Ouvidoria HUOC	
PROCAPE	Consultas, Exames e Atendimento em Geral.	Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas e Primeira Consulta, Consulta de Retorno; Procedimentos e Exames: Linhas Telefônicas sempre Congestionadas, ou ninguém Atende; Dificuldade de Acessar o Site; Emissão de Laudo para o INSS; Mau Atendimento aos Usuários e Vigilantes Terceirizados. Dificuldade para Revisão de Marca passos, Avaliação para Implantação de Marca passos	Ouvidoria PROCAPE	

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

Conclusão

Observa-se que as manifestações de Natureza Solicitação predominaram no ano de 2022 na rede de ouvidorias da UPE, porém no Complexo Hospitalar ao realizar o monitoramento observamos algumas classificadas como solicitação, mas com o teor de reclamação.

A Resolutividade das Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC e do Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE, não atingiram a média, ou seja, 80%, estabelecidos pela Ouvidoria Geral do Estado do Estado de Pernambuco\OGE.

O contato predominante com a Ouvidoria Central se deu via sistema eletrônico, emails institucional, dentre outras formas de contato. As Ouvidoria do Complexo Hospital, os contatos foram de forma presencial.

No ano de 2022, observa-se que houve um aumento de demandas nas Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC e do Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE.

Quanto a avaliação do Portal Institucional da Universidade de Pernambuco\UPE, Portal da Transparência\ Transparência\Ativa\Lei de Acesso à Informação\LAI, atingimos a média de 89%. No ano de 2019, não houve avaliação do portal da LAI, em nível estadual, em função da paralisação para a nova formatação.

Ratifica-se que a Ouvidoria Central recebeu demandas relacionadas com as naturezas: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e Pedidos de Acesso à Informação\PAI que foram encaminhadas a todos o Campus, Complexo Hospitalar e Reitoria por suas diversas áreas para ciência e pareceres dos gestores.

Através destas naturezas das demandas os gestores podem traçar o perfil dos principais pontos fracos, para analisar e estabelecer melhorias das demandas recorrentes, para o fortalecimento institucional.

Maria do Rosário Lapenda
Ouvidoria Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI
Março, 2023

REFERÊNCIAS

<https://www.portalouvidoria.com.br/multiwork/controller>.

PERNAMBUCO. Assembleia Legislativa do Estado. **Decreto nº 32.476**, de 14 de outubro de 2008: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Estado, e dá outras providências.

_____. Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE/Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco (Página Eletrônica da Ouvidoria Central no www.upe.br e Página da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco/OGE).

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

Quadro das Legislações que regulam a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, a Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD e Carta de Serviços,

ANEXO A - Legislações que regulam as Leis de Acesso à Informação\LAI, Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD e Carta de Serviços e Criação Ouvidoria.

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto 32.476/2008	14/10/2008	Estabelece a criação da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.	
Ata Reunião Conselho Universitário\ CONSUN – UPE, realizada em 27 de janeiro de 2009	27/01/209	Portaria número 1017/2008 de 29 de dezembro 2008, nomeia a Psicóloga Maria do Rosário Lapenda, para a função de Ouvidora Central da UPE	
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 .	
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 defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Ouvidorias
PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 060\18 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE	30/11/2016	Padroniza os procedimentos relativos as atividades da Ouvidorias do Estado de Pernambuco.	Revogada através da Portaria 003/02/2022
Lei Federal Número		Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e	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

13.709\18	14\08\2018	altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).	exclusivos de: a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.
Decreto Estadual Número 45.883\2018	16\04\2018	Institui a Carta De Serviços no âmbito do Poder Executivo Estadual	Das Ouvidorias: Artigo 5, Parágrafo Único
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 3/2019	13/09/2019	Aprova as 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 ESTADUAL NÚMERO 060\16 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE			
PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 03\22 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE	04/02/2022	Procedimentos e orientações para o exercício de atividades desenvolvidas pela Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.	

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

ANEXO B - Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD Banner Portal www.upe.br

**Lei Geral de
Proteção de Dados / LGPD**

Lei Estadual Número 16.420\18
DECRETO ESTADUAL Nº 49.265\20
PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032\20

[CLIQUE AQUI](#)



Fonte: criação Ouvidoria Central UPE

ANEXO C - Fluxograma equipe de Apoio ao Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD



Fonte: Divulgação Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE

ANEXO D - Fluxograma da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD



Acesso aos dados pessoais tratados que lhe digam respeito



Confirmação de que existe tratamento de dados sendo realizado



Correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados



Eliminação de dados pessoais desnecessários, excessivos ou caso o seu tratamento seja ilícito



Portabilidade de dados a outro fornecedor de serviço ou produto, observados os segredos comerciais e industriais



Eliminação de dados (exceto quando o tratamento é legal, mesmo que sem o consentimento do titular)



Informações sobre compartilhamento de seus dados com entes público e privados, caso isso exista



Revisão de decisões unicamente tomadas por tratamento automatizado



Informação sobre o não consentimento, ou seja, sobre a opção de não autorizar o tratamento e as consequências da negativas



Revogação do consentimento, nos termos da lei



Reclamação contra o controlador dos dados junto à ANPD



Oposição, caso discorde de um tratamento feito sem seu consentimento e considere irregular

Fonte: Divulgação Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE

ANEXO E – CARTA DE SERVIÇOS

Carta de Serviços:

DECRETO Nº 45.883, DE 16 DE ABRIL DE 2018.

Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do

Poder Executivo Estadual - Artigo 5 Parágrafo Único – das Ouvidorias.

Ficha de Catálogo de Serviços ao Cidadão

Nome do Órgão:

Área responsável pelo serviço ao cidadão:

Nome do Responsável:

e-mail:

Telefone:

Nome do Serviço:	<i>Informe o nome do serviço prestado ao cidadão. (Ver as dicas para identificação de serviços ao usuário)</i>
-------------------------	--

Descrição do serviço: O que é o serviço?
<i>Faça uma breve descrição do serviço e do resultado que será entregue ao cidadão em termos do que ele vai obter. (Ver as dicas de utilização de linguagem simples para descrever serviços).</i>

Requisitos/Exigências: Como realizar?
<i>Utilize as <u>estrutura de tópicos abaixo</u> para descrever as exigências/requisitos que o cidadão precisa ter para obter/acessar o serviço. (Ver as dicas para levantamento de informações dos serviços)</i>
<u>Quem pode realizar esse serviço:</u> <i>Especifique o público-alvo que pode realizar o serviço.</i>
<i>Exemplos: Estudante, Maiores que 65 anos, Família rural de baixa renda, Menores de 18 anos, Egressos do sistema prisional, qualquer pessoa pode utilizar esse serviço, PCD (Pessoas com Deficiência)</i>
<u>Etapas para a realização desse serviço:</u> <i>Identifique cada etapa para realização do serviço. As etapas são sempre do ponto de vista do usuário, nunca do órgão.</i>
<i>Exemplo:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a isenção da taxa de inscrição; 2. Fazer a inscrição; 3. Pagar a taxa de inscrição; 4. Acessar o Cartão de Confirmação da Inscrição; 5. Fazer a prova; 6. Consultar o resultado
<u>Documentação necessária:</u> <i>Identifique a documentação que o usuário precisa ter para obter o serviço. Deixe claro, quando for necessária a cópia e/ou original. Mesmo que não tenha exigência de documentação deixar claro.</i>
<i>Exemplos:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Certidão de nascimento (original e cópia) 2. CPF (Original e cópia) 3. Foto 3x4 4. Comprovante de residência (cópia)

--

Valor: Quanto custa?

Quanto custa o serviço para o cidadão.

Exemplos:

- Taxa de inscrição R\$ 20,00
- R\$ 30,00 e gratuito para pessoas acima de 65 anos
- R\$ 80,00 e gratuito para estudantes e pessoas acima de 65 anos.

Tempo estimado para entrega do serviço

O tempo estimado deve ser o período desde a solicitação do serviço até a conclusão, entrega do serviço/produto para o cidadão.

Exemplos:

- até 12 meses;
- entre 15 a 30 dias;
- 6 dias úteis;
- entre 10 e 20 dias para capital e até 40 dias para demais municípios;
- Imediato.

Informe abaixo as unidades de atendimento presencial onde o cidadão pode se dirigir para obter o serviço. Caso o seu órgão

Canais de Prestação do Serviço (onde o cidadão pode realizar o serviço)
Presencial

tenha uma relação ou página na internet com essas informações favor informar:

Nome da Unidade Presencial	Endereço (Logradouro, número, bairro, cidade e CEP)	Dias e horários de atendimento	Tempo de espera (em minutos)	Duração do atendimento (em minutos)	Contato Telefônico

Digital

Caso o serviço esteja disponível de forma digital informe o link para acesso ao serviço.

O Serviço pode ser realizado totalmente digital (Sim ou Não)?

Se SIM informe o link para acesso ao serviço digital:

--

Telefone

Caso o serviço esteja disponível para o cidadão realizar por telefone, informe os dados abaixo.

Número	Dias e Horário de atendimento

Outras formas de atendimento

Utilize esse espaço para elencar outros canais de atendimento onde o cidadão pode realizar o serviço. Exemplos (e-mail, whatsapp e app) **Observações**

Utilize esse espaço para incluir informações adicionais sobre o serviço. Fonte: Divulgação Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE\ Secretaria da Administração\SAD

