

Relatório Anual 2023

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE
de OUVIDORIAS/ANO 2023

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



Fevereiro, 2024

Secretaria
de Ciência, Tecnologia e
Inovação



GOVERNO DE
GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**
ESTADO DE MUDANÇA

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE
PERNAMBUCO – UPE
Av. Governador Agamenon Magalhães, s/n – Recife/PE
CEP: 50.100-010 Fone: (081)3183-3674
Site: www.upe.br CNPJ: 11.022.597/0001-91

GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Raquel Teixeira Lyra

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

Erika Lacet

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA e INFORMAÇÃO-SECTIC

Mauricélia Vidal

REITORA

Maria do Socorro Mendonça Cavalcanti

VICE-REITOR

José Roberto Souza Cavalcanti

PRÓ-REITORES

Pró-Reitor Administrativo - PROADMI

Vera Lúcia Samico

Pró-Reitora de Desenvolvimento de Pessoas - PRODEP

Vera Rejane do Nascimento Gregório

Pró-Reitor de Graduação - PROGRAD

Ernani Martins dos Santos

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

Carmelo J. A. Bastos Filho

Pró-Reitor de Extensão e Cultura - PROEC

Luiz Alberto Ribeiro Rodrigues

Chefe de Gabinete

Viviane Tannuri

- **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

Daniela Farias

- **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.

Fevereiro, 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
Quadro 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2022	11
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	12
Gráfico 6: Avaliação Portal Transparência\LAI no período de 2015 a 2022.....	13
Quadro 7: Pesquisa de Satisfação Usuários da Rede Ouvidoria UPE ano 2023.....	14
Gráfico 7: Pesquisa de Satisfação Usuários da Rede Ouvidoria UPE ano 2023.....	14
Quadro 8: Manifestações por Unidade Federativa da Rede Ouvidoria UPE ano 2023.....	15
Gráfico 8: Manifestações por Unidade Federativa da Rede Ouvidoria UPE ano 2023.....	16
Quadro 9: Manifestações Recorrentes\Relevantes e Pedidos de Acesso à InformaçãoJaneiro a Dezembro ano 2023.	17 a 20
Quadro 9.1: Manifestações Recorrentes por Área Janeiro a Dezembro de 2023.....	21 a 23
Gráfico 9.1: Manifestações Recorrentes por Área Janeiro a Dezembro de 2023.....	24
Conclusão.....	24 a 25
Referências.....	26
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.....	27 a 29

ANEXO B - Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD Banner Portal www.upe.br 29 - 33.

ANEXO C - Fluxograma equipe de Apoio ao Encarregado da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD29 a 34 .

ANEXO D - Fluxograma da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD29 a 34.

ANEXO E – CARTA DE SERVIÇOSFluxograma Ouvidoria29 a 34

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco\UPE de Janeiro a Dezembro de 2023

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

Quadro 1: Demonstrativo Natureza das Manifestações Ano 2023 - Rede UPE

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	102	17,2	8	1,3	147	24,5	129	21,8	200	33,9	4	0,6	590	15,0
Ouvidoria CISAM	9	2,9	101	33,4	-	-	156	51,6	29	9,6	7	2,6	302	7,6
Ouvidoria HUOC	28	1,8	223	147	-	-	189	12,5	1063	70,4	7	0,4	1510	38,4
Ouvidoria PROCAPE	12	0,7	8	0,5	-	-	302	19,8	1202	78,8	-	-	1524	38,8
TOTAL GERAL	151	3,8	340	8,6	147	3,7	776	19,7	2494	63,5	18	0,4	3.926	100

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

Gráfico 1: Demonstrativo da Natureza das Manifestações no Ano 2023

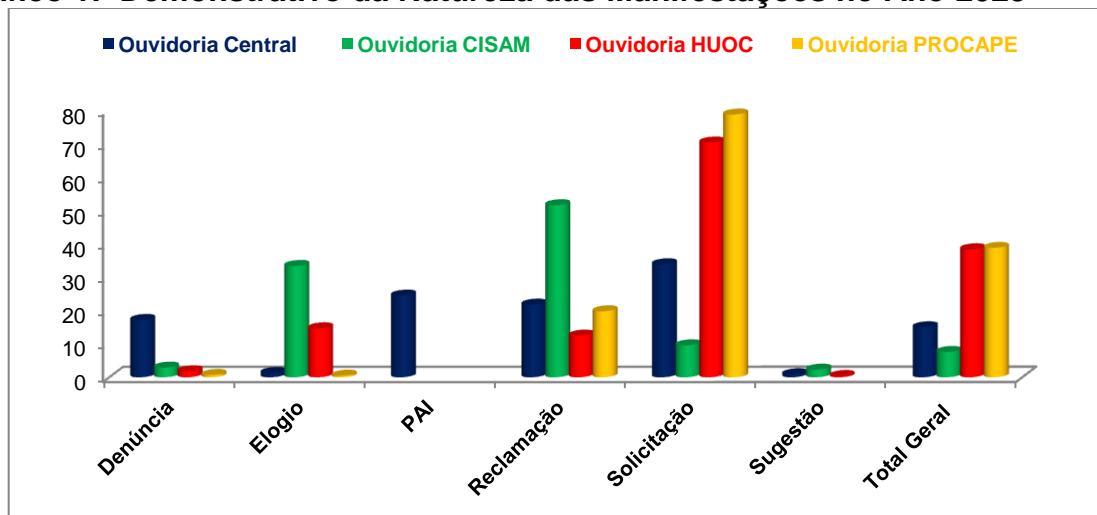


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 2: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Ano 2023

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	590	538	91,1	8,9
Ouvidoria CISAM	302	256	84,7	15,3
Ouvidoria HUOC	1510	1115	73,8	26,6
Ouvidoria PROCAPE	1524	387	25,3	74,7
TOTAL GERAL	3.926	2296	58,4	46,6

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

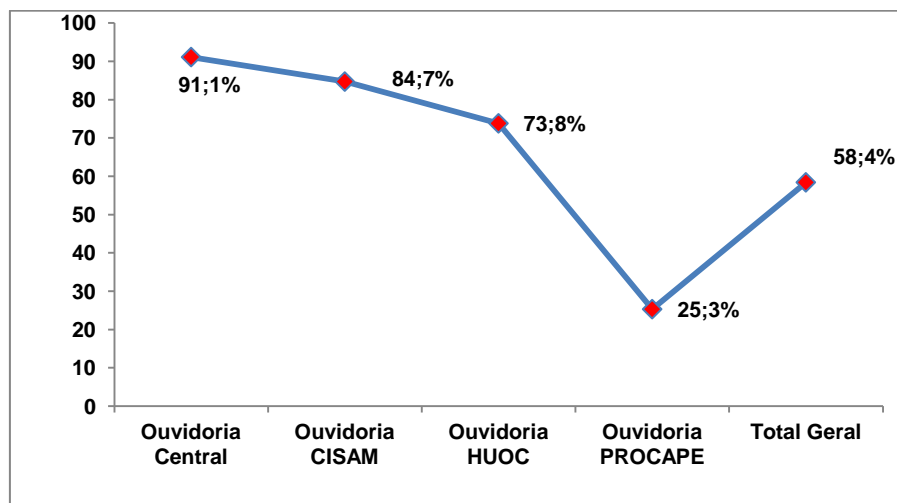
Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações no ano 2023

Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 3: Quantitativo dos Contatos das Manifestações Rede UPE ano 2023

Rede Ouvidoria	Ouvidoria Central		Ouvidoria CISAM		Ouvidoria HUOC		Ouvidoria PROCAPE		Total Geral	
	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%
Internet	383	64,8	35	11,5	18	1,1	16	1,0	454	11,5
E mails	178	30,1	22	7,2	14	0,1	35	2,2	249	6,3
telefone	18	3,9	7	2,3	5	0,3	26	1,7	56	1,4
162	4	0,6	59	19,4	15	1,5	26	1,8	104	2,4
Carta	-	-	-	-	-	-	2	1,1	2	0,05
0800	-	-	1	0,3	-	-	2	0,1	3	0,07
Presencial	1	0,1	173	57,9	1.384	91,6	1.418	93,9	2.976	75
Disque Denúncia	1	0,1	-	-	-	-	-	-	1	0,02
Fax	3	0,5	-	-	-	-	-	-	3	0,07
Ofício	1	0,1	-	-	-	-	-	-	1	0,02
Aplicativo	1	0,1	-	-	-	-	-	-	1	0,02
Mobile	-	-	-	-	73	4,8	-	-	73	1,8

Caixa de Sugestão	-	-	5	1,6	1	0,06	-	-	6	0,1
Total	590	15,0	302	7,6	1510	38,4	1524	38,8	3926	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 2023

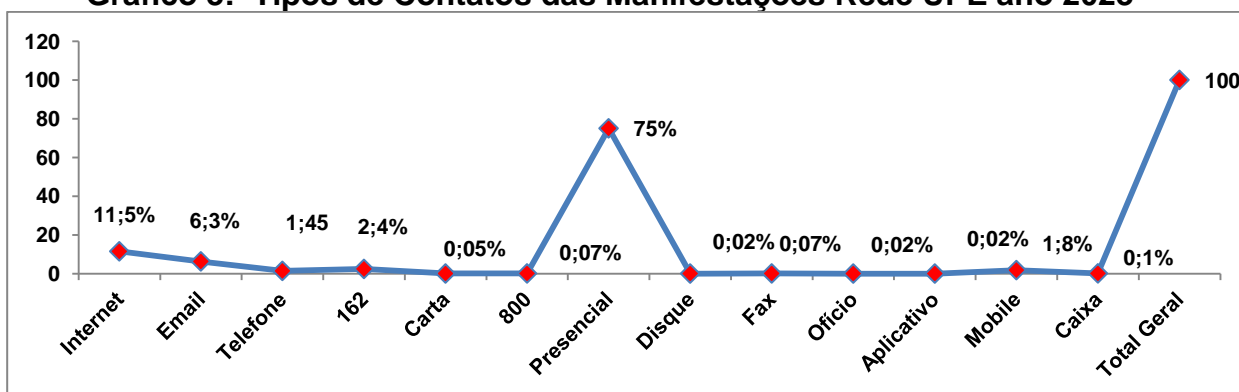


Gráfico: Fonte Ouvidoria Central UPE

Quadro 4: Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2023

Rede Ouvidoria	Ano 2023	Ano 2022	Ano 2021	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total	%
Ouvidoria Central	590	383	496	542	607	584	424	335	3.961	18,7
Ouvidoria CISAM	302	452	424	300	330	282	301	176	2.567	12,1
Ouvidoria HUOC	1.510	1.032	830	379	479	529	1.039	404	6.202	29,3
Ouvidoria PROCAPE	1.524	1.479	1.738	736	1.118	599	810	399	8.403	39,7
Total Geral	3.926	3.346	3.488	1.957	2.534	1.994	2.574	1.314	21.133	100
%	18,5	15,8	16,5	9,2	11,9	9,4	12,1	6,2		

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

Gráfico 4.1: Quantitativo das Manifestações por Ano das Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2023

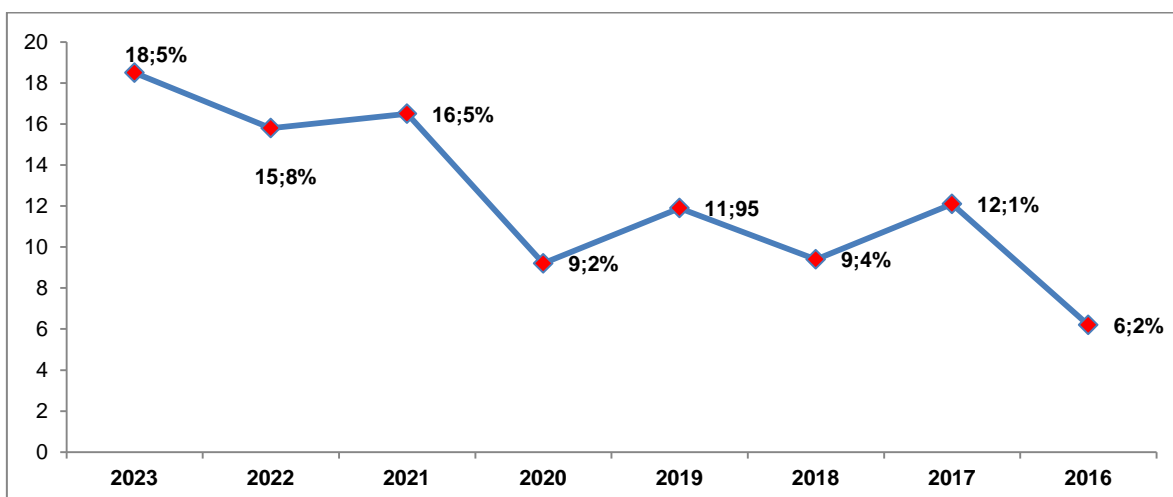


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2023

Ano	Quantidade	%
2013	6	1,0
2014	19	3,3
2015	6	1,0
2016	10	1,7
2017	20	3,4
2018	75	13,0
2019	84	14,6
2020	78	13,6
2021	63	10,9
2022	67	11,6
2023	147	25,6
Total	573	100

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

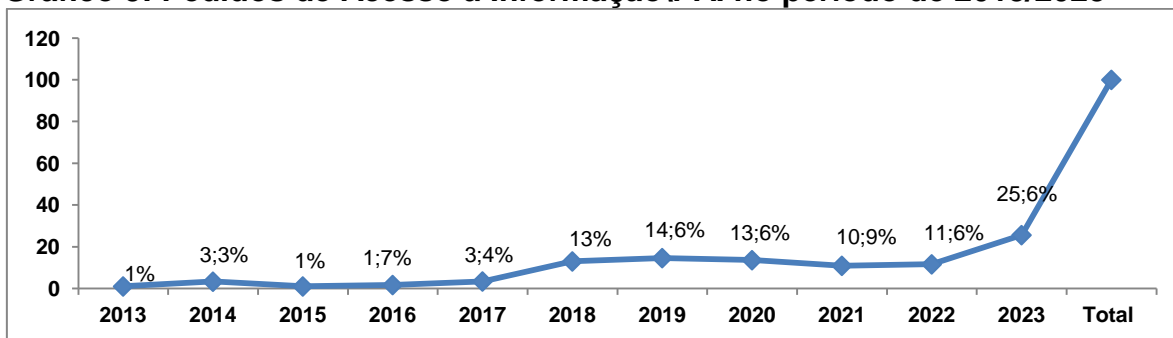
Gráfico 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2023

Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 6. Avaliação do Portal da Transparência\LAI no período de 2015 a 2022

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.

Nota: não houve monitoramento para avaliação do Portal da Transparência no ano 2019. Não houve avaliação do Portal da Transparência no ano de 2023

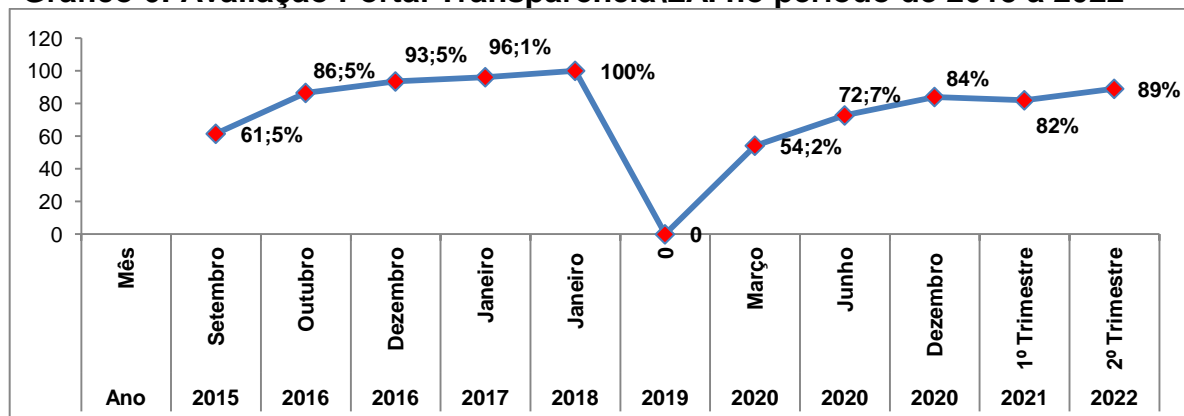
Gráfico 6: Avaliação Portal Transparência\LAI no período de 2015 a 2022

Gráfico: Ouvidoria Central /UPE. EM FUNÇÃO DE AJUSTES NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA ESTADUAL, não houve monitoramento para avaliação do Portal da Transparência no ano 2019.

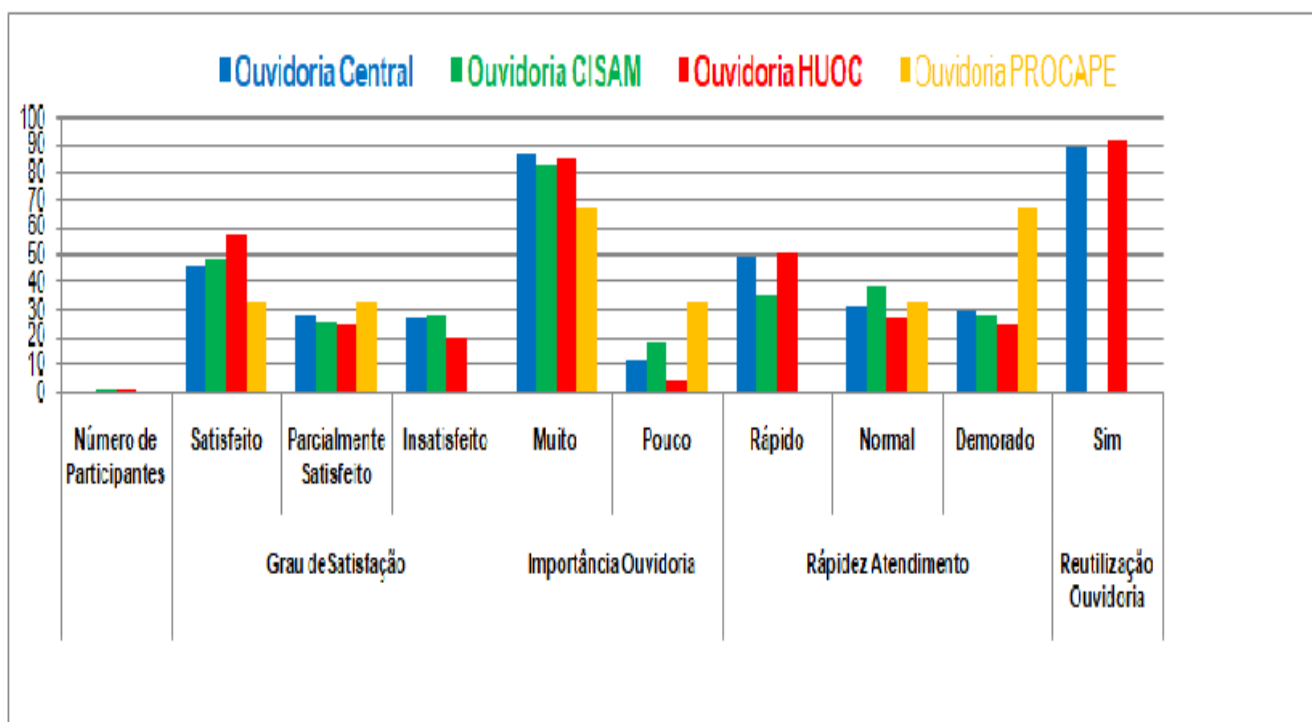
Não houve avaliação do Portal da Transparência no ano de 2023

Quadro 7: Pesquisa de Satisfação Usuários Rede Ouvidoria UPE Ano 2023

Rede Ouvidoria UPE	Participaram da Pesquisa		Grau de Satisfação						Importância Ouvidoria				Rapidez ao Atendimento				Reutilização da Ouvidoria					
			Satisfeito		Parcialmente Satisfeito		Insatisfeito		Muito		Pouco		Rápido		Normal		Demorado		Sim		Não	
	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%
Ouvidoria Central	100	2,5	45	45	28	28	27	27	87	87	11	11	40	40	31	31	29	29	89	89	11	11
Ouvidoria CJSAM	29	0,7	14	48,2	7	24,2	8	27,5	24	82,7	5	17,2	10	34,4	11	37,9	8	27,5	-	-	-	-
Ouvidoria HUOC	26	0,6	15	57	6	23	5	19	22	84,6	1	3,8	13	50	7	26	6	23	24	92,2	2	76
Ouvidoria PROCAPE	3	0,07	1	33,3	1	33,3	1	33,3	2	66,6	1	33,3	-	-	1	33,3	2	66,6	-	-	-	-
Total Geral	158	4,0	75	1,9	42	1,0	41	1,0	170	4,3	18	0,4	63	1,6	50	1,2	45	1,1	113	2,8	13	0,3

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

Gráfico 7: Pesquisa de Satisfação Usuários Rede Ouvidoria UPE Ano 2023



Quadro 8: Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2023

Região Norte	Amapá	1	0,02
	Pará	1	
Sub Total		02	
Região Nordeste	Alagoas	14	98,5
	Bahia	38	
	Ceará	12	
	Paraíba	951	
	Pernambuco	7.351	
	Rio Grande do Norte	6	
	Sergipe	15	
Sub Total		8.387	
Região Sudeste	Espírito Santo	1	0,5
	Minas Gerais	8	
	Rio de Janeiro	5	
	São Paulo	34	
Sub Total		48	
Região Oeste	Distrito Federal	12	0,2
	Goiás	5	
	Mato Grosso	1	

	Tocantins	2	
Sub Total		20	
Região Sul	Santa Catarina	25	0,5
	Paraná	17	
Sub Total		50	
Total Geral		8.507	100

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

O quantitativo dos registros é aquém do número de manifestações durante o período mencionado, pois nem em todos os registros\manifestações, são informados o local da Unidade Federativa.

Gráfico 8: Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2023

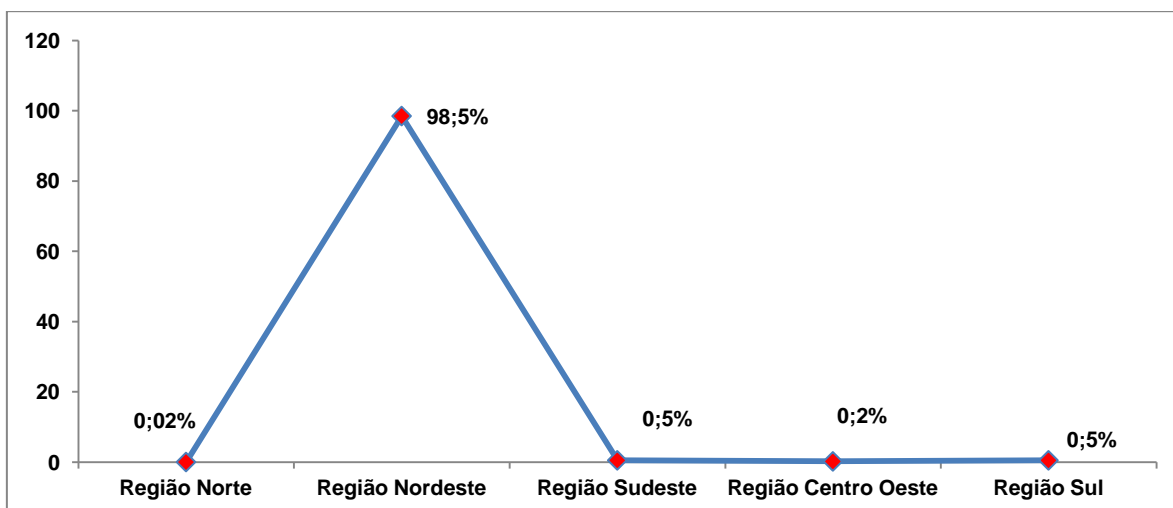


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 9: Manifestações Recorrentes\Relevantes e Pedidos de Acesso à Informação\PAI, por Área e Assunto - Janeiro a Dezembro 2023

Ouvidoria	Assunto	Providências\Encaminhamentos	Obs	
Ouvidoria Central UPE	Recursos à Primeira e Segundas Instâncias	<p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202337785; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 2022100633;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 2022102180;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 20233971;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202313778;</p> <p>Trata-se de RECURSO em 2º instância ao PAI nº 2022100633 e protocolo nº 202313309;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202326127; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202335084;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido de Acesso: 202334454; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202342919;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202338010; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202340791;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202341563; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202346509;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202368754; Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202368750;</p> <p>Recurso de 1ª Instância recebido através da OGE: Nº do Pedido: 202377241; Recurso de 1ª Instância recebido através da</p>	<p>De acordo com legislações às Autoridades; Administrativa, Monitoramento e Hierarquicamente Superior da Lei de Acesso à Informação\LAI</p>	<p>Lei Estadual número 38.787 de 30 de outubro de 2012, art 12; seção IV dos recursos.</p>

		<p>OGE: Em 07/09/2023 22:43 Protocolo 202394524</p>		
	<p>Pedidos de Acesso à Informação\PAI</p>	<p>Legislações\Cargos e Funções Gratificadas; Curso Terapia Ocupacional; Estágio Curricular Complexo Hospitalar; Quantitativo Docentes\Diversos Campus; Concurso UPE Docentes e Técnicos; Pós Graduação\diversos Cursos e Campus; Quantitativo Cargo Engenheiro; Quantitativo de Docentes Temporários, Substitutos e Efetivos; Provas Seleção Escola Recife; Ementas de Curso; Pedidos de Documentações\SEI; Vagas em Decorrência Aposentadoria; Relatório Financeiro Programa de Pós Graduação; Quantitativo Técnico em Laboratório;Cópias Contratos Aditivos; Quantitativo de Terceirizados; Concurso 2017 diversos Pedidos; Gastos Correios; Freqüências Digitalizadas; Emissão Contracheques; Relação Pagamentos Notas Fiscais; Quantitativo Alunos Docentes e Servidores; Perfil socioeconômico dos Estudantes de Graduação ; Quantitativo Discentes ; Remoção Docente; Processos Investigativos; ficha (faturamento) das cirurgias PROCAPE; Quantitativo Cargo Engenheiro; Programa de Extensão;Questionário Pesquisa Universidades Empreendedoras; Questionário Política Nacional para a Prevenção e Controle do Câncer, através da Portaria</p>	<p>De acordo com legislações às Autoridades; Administrativa, Monitoramento e Hierarquicamente Superior da Lei de Acesso à Informação\LAI</p> <p>PAI não concluído parecer pelo complexo Hospitalar\HUOC</p>	<p>Lei Estadual número 38.787 de 30 de outubro de 2012, art 12; seção IV dos recursos.</p>

		SAES/MS nº 1.399/2019		
	Graduação	Mobilidade Acadêmica; Emissão de Diplomas e Certificados; Processo de Ingresso; Fiscalização Certame; Concursos Docente; Ementas de Curso; CEUA/UPE; Reintegração de curso; Revalidação Curso; Matrícula; Veracidade de diploma ; Ementas Disciplinas;; Docente; Concursos Docente; Bônus 10%;; Redes Sociais ; Bolsa Permanência ; Histórico Escolar; Reintegração de curso; Certames Escolas de Aplicação; Solicitação de Acesso ao SEI; Isenção de Taxas para Discente ao pedir Documentos nas Unidades de Ensino; Remoção Docente Campus; Infra-estruturar Campus;etc	Pró Reitoria de Graduação\PROGRAD e Pós Graduação\PROPEGI, Coordenação de Graduação dos diversos Campi Institucional.	
	Recursos Humanos	Concurso 2017, várias abordagens; Assédios; Concursos Docentes; Seleção Simplificada; Duplicidade de Vínculos ; Proventos Inadequados; Assédios e Conduta Inadequadas; Cargos comissionados e Funções Gratificadas; Não Cumprimento Carga Horária; Servidor público e abertura de MEI; Cargos Quantitativo Assistentes Administrativos;	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 e Outros	Dificuldades de Marcação, Remarcação de Consultas e Realização de Diversos Exames e tipos de Procedimentos; Mau Atendimento; Superlotação Maternidade ; Ausência de Médicos Platão ; Condutas		

	Setores	Inadequadas de Profissionais; Proibição do Direito do Acompanhante; Atrasos e Falta de Médicos para Atendimento; Pouca e Inadequada Alimentação; Falta de Material Enfermária; Plantões	Ouvidoria CISAM	
HUOC	Consultas, Exames e Atendimento em Geral.	Dificuldades em Marcação de Consultas e Diversos Procedimentos; Dificuldade e Demora em realizar Consultas, Procedimentos, Cirurgias, Exames, Resultados Laboratoriais e Biopsias, Exames e Cirurgias 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, Mau Atendimento aos Usuários	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. 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

Quadro 9.1: Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação\PAI e Manifestações por Áreas - Janeiro a Dezembro 2023

Rede UPE	Área	Qdt	%
Ouvidoria Central	*Pedido de Acesso à Informação\PAI	144	24,96
	Coordenadoria de Recursos Humanos\PRODEP	100	17,33
	Pró Reitoria Graduação\PROGRAD – Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos\CAPC	63	10,92
	Campus Petrolina	33	10,92
	Escola Politécnica\POLI	28	4,85
	Campus Garanhuns	24	4,16
	Faculdade de Ciência e Administração e Direito\FCAP	21	3,64
	Centro Universitário de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM	18	3,12
	CONUPE\UAUPE	15	2,60
	Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HOUC	12	2,08
	Educação à Distância	10	1,73
	Faculdade de Ciências Médicas\FCM	10	1,73
	Campus Caruaru	9	1,56
	Escola Superior de Educação Física\ESEF	9	1,56
	Pós Graduação	8	1,39
	Instituto de Ciências Biológicas\ICB	8	1,39
	Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE	7	1,21
	Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças\FENSG	6	1,04
	Faculdade de Odontologia de Pernambuco\FOP	6	1,04
	Pró Reitoria Administrativa\PROADMII	6	1,04
	Campus Salgueiro	5	0,87
	DTCI	5	0,87
	Pró Reitoria de Extensão\PROEC	4	0,69
	*Autoridade Hierarquicamente Superior\LAI Recursos	3	0,52
Campus Mata Sul	3	0,52	
Procuradoria Jurídica\PROJUR	3	0,52	

	Comitê de Ética	1	0,17
	Biblioteca Central	1	0,17
	Campus Surubim	1	0,17
	Outros Setores	27	4,57
Total Geral		590	100
Ouvidoria Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM	Diretoria	88	29,14
	Marcação Consultas	41	13,57
	Núcleo de Telessaúde\Nutes	40	13,25
	Serviços Gerais	25	8,28
	Seção Laboratório	19	6,29
	Ambulatório da Mulher	15	4,97
	Centro Cirúrgico de Obstreticia\CCOB	12	3,97
	Seção Registro Saúde	10	3,31
	Setor Serviço Social	7	2,32
	Setor Nutrição	5	1,65
	Setor de Leitos	4	1,33
	Setor Odontologia	4	1,33
	Seção Pediatria	4	1,33
	Setor Vacina	3	0,99
	Laboratório Trans Identidade	2	0,66
	Outros Setores	23	7,61
	Total Geral		302
Ouvidoria Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC	Setor de Acolhimento	638	42,22
	Marcação de Consultas	125	8,27
	Seção Urologia	113	7,48
	Superintendência Médica	78	5,16
	Ambulatório Geral	55	3,64
	Neurologia	51	3,37
	Centro Integrado de Anatomia Patológica\CIAP	44	2,91
	Coordenação Médica	27	1,79
	Centro Oncologico\CEON	24	1,59
	Gestão executiva	21	1,39
	Seção Mastologia	20	1,32
	Seção Cirurgia Geral	20	1,32

	Seção Planejamento	17	1,13
	Coordenação Enfermagem	16	1,06
	Seção Psiquiatria	15	0,99
	Seção Pneumologia	14	0,93
	Seção Laboratório	14	0,93
	Seção Ambulatório de Neurologia	11	0,73
	Seção Dermatologia	10	0,73
	Setor Segurança	10	0,66
	Seção Cirurgia Geral	7	0,46
	Outros Setores	180	11,92
Total Geral		1.510	100
Ouvidoria Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares\PROCAPE	Setor Marcação de Consultas	933	61,26
	Setor Marcação de Exames	399	26,20
	Setor Laboratório	62	4,07
	Setor Ambulatório Geral	42	2,76
	Diretoria	12	0,79
	Coordenação Médica	11	0,72
	Coordenação Enfermagem	9	0,59
	Setor Emergência	7	0,46
	Setor Medicina Nuclear	6	0,39
	Outros Setores	41	2,69
Total Geral		1.522	100
Total Geral Rede UPE		3.926	

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

Gráfico 9.1: Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação\PAI e Manifestações por Áreas - Janeiro a Dezembro 2023

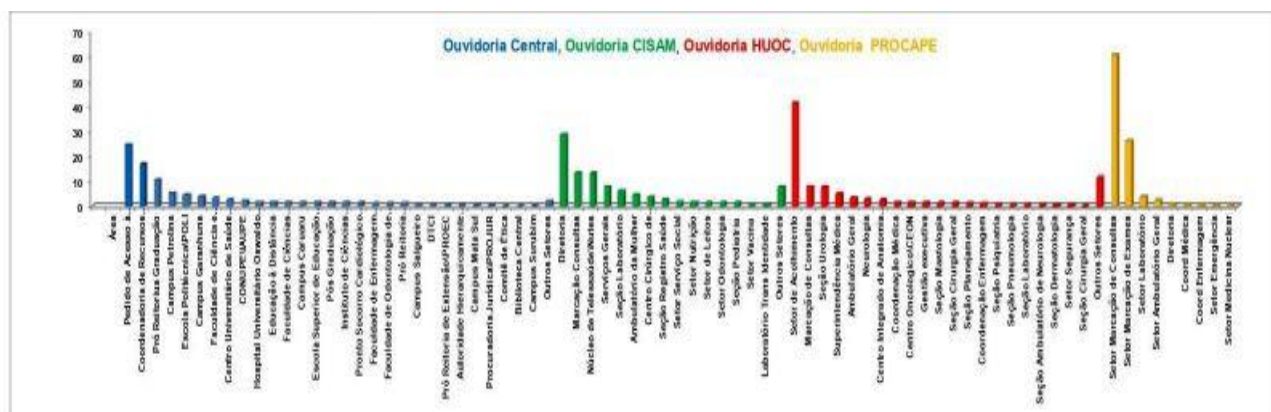


Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Conclusão

Observa-se que as manifestações de Natureza Solicitação predominaram no ano de 2023 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 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 2023, 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, no ano de 2023, não houve avaliação do portal da LAI, em nível

estadual, em função de novos ajustes da Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco\Transparência para a novas implementações.

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 os gestores do campus universitários, Complexo Hospitalar e Reitoria nas suas diversas áreas como: pró-reitorias, coordenadorias, núcleos, CONUPE\IAUPE.

Em relação ao quadro 8.0 e Gráfico 8.1, o quantitativo dos registros é aquém do número de manifestações, pois, o local da Unidade Federativa durante o período mencionado, nem todos são informados nos registros\manifestações,.

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.

As demandas recorrentes foram mencionadas no quadro 9 (nove) deste relatório registradas como demandas de natureza: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e pedidos de acesso à informação\PAI, onde realizamos o papel de Autoridade de Monitoramento da mencionada lei em relação a transparência passiva\Pedidos de Acesso à Informação e Transparência Ativa\Portal Institucional da Lei de Acesso à Informação\LAI, Lei Estadual número 38.787 de 30 de outubro de 2012, art 4- VIII.

De acordo com fluxograma em anexo a Ouvidoria exerce um papel de apoio ao Encarregado Institucional da Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD, e também junto a Carta de Serviços Institucional de acordo com DECRETO Nº 45.883, DE 16 DE ABRIL DE 2018 que instituiu a Carta de Serviços ao usuário, no âmbito do poder Executivo Estadual – Artigo 5 – parágrafo único – das ouvidorias.

Os quadros e gráficos deste relatório são de autoria da Ouvidoria Central, com dados compilados no Sistema Eletrônico da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

REFERÊNCIAS

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

PERNAMBUCO. Assembléia 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	27/01/2009	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 defesa dos 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 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).	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: 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 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 negativa



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 considerado 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

Ficha de Catálogo de Serviços ao Usuário

Nome do Órgão:

Área no órgão responsável pelo serviço ao usuário:

Nome do responsável pelo serviço no órgão:

Contatos do responsável pelo serviço:

e-Mail:

Telefone:

Nome do Serviço:	<i>Informe o nome do serviço prestado ao usuário. (Ver as dicas para identificação de serviços ao usuário no final deste documento)</i>
Descrição do serviço: O que é o serviço?	
<i>Faça uma breve descrição do serviço e do resultado que será entregue ao usuário em termos do que ele vai obter. (Ver as orientações da utilização de <u>linguagem simples</u> para descrever serviços no final deste documento).</i>	
Requisitos/Exigências: Como realizar?	
<i>iga a <u>estrutura de tópicos abaixo</u> para descrever as exigências/requisitos que o usuário precisa ter para obter/acessar o serviço.</i>	
<u>I. Quem pode realizar esse serviço:</u>	
<i>Especifique o público-alvo que pode realizar o serviço.</i>	
<i>Exemplos: Estudante, maiores de 65 anos, família rural de baixa renda, menores de 18 anos, egressos do sistema prisional, motoristas, empreendedor, aposentado, qualquer pessoa pode utilizar esse serviço, PCD (Pessoas com Deficiência)</i>	
<u>II. 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. Iniciar cada etapa com um verbo no infinitivo.</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>III. Documentação necessária:</u>	
<i>Identifique a documentação que o usuário precisa ter para obter o serviço. Deixe claro, quando for necessário a cópia e/ou original. Mesmo que não tenha exigência de documentação, deixe isso 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 usuário.

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 usuário.

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.*

Fluxograma de Solicitação e Registro das Manifestações

Fonte: Ouvidoria Central UPE e Unidade de Controle Interno\UCI

