

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

Ouvidoria Central

Relatório Anual 2024

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA
REDE de OUVIDORIAS/ANO 2024

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



Maio, 2025

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

Ouvidoria Central

Relatório Anual 2024

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA
REDE de OUVIDORIAS/ANO 2024

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

Maio, 2025

Catálogo na Fonte (CIP)
Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação - NBID
Universidade de Pernambuco

R382 Universidade de Pernambuco
Relatório da Ouvidoria Central da UPE e Monitoramento
da Rede de Ouvidorias / ano 2024: Lei Estadual número
16.420/2018, Art. 16, II / Ouvidoria Central. -- 2025.
27 p.

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

CDD: Ed. 23 -- 303.69

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

Mônica Maria de Albuquerque Pontes

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

Márcia Maria Camargo de Moraes

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

Sumário

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco/UPE de Janeiro a Dezembro de 2024 Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.....	8
Quadro 1- Demonstrativo Natureza das Manifestações Rede UP.....	9
Gráfico 1 - Demonstrativo da Natureza das Manifestações Rede UPE no Ano 2024.....	9
e 10	
Quadro 2 - Demonstrativo da Resolutividade das Rede UPE Manifestações Ano 2024.....	9
Gráfico 2 - Demonstrativo da Natureza das Ouvidoria Central no Ano 2024.....	10
Gráfico 2.1 - Resolutividade das Manifestações Ouvidoria Central no ano 2024.....	10
Quadro 3 - Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2024.....	11
Gráfico 3 - Quantitativo Total Geral das Manifestações por ano das Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2024.....	11
Gráfico 3.1- Quantitativo das Manifestações por Ano das Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2024.....	12
Quadro 4 - Pedidos de Acesso à Informação\PAI no Período de 2013/2024.....	12
Gráfico 4 - Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2024.....	13
Quadro 5 - Pesquisa de Satisfação Usuários Rede Ouvidoria UPE Ano 2024.....	14
Gráfico 5- Pesquisa de Satisfação Usuários Rede Ouvidoria, por Ouvidoria UPE Ano 2024.....	14
Gráfico 5.1 - Pesquisa de Satisfação Usuários\Itens Abordados Rede Ouvidoria UPE Ano 2024.....	14
Gráfico 6 - Tipo de Usuário da Ouvidoria Central no ano 2024.....	15
Gráfico 6.1 - Tipo de Usuário da Ouvidoria Centro Integrado Universitário Amaury de Medeiros – Cisam no ano 2024.....	15
Gráfico 6.2 - Tipo de Usuário da Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz - Huoc no ano 2024.....	16

Gráfico 6.3 - Tipo de Usuário da Ouvidoria do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco Luiz Tavares - Procape no ano 2024.....	16
Quadro 7 - Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2024.....	17
Gráfico 7- Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2024.....	18
Gráfico 7.1 - Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2024.....	18
Gráfico 7.2 - Manifestações por Unidade Estado de Pernambuco 2008 a 2024.....	19
Gráfico 8 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024 Ouvidoria Central.....	20
Gráfico 8.1 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024 Ouvidoria Centro Integrado Universitário de Saúde Amaury de Medeiros Cisam.....	21
Gráfico 8.2 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024 Ouvidoria Hospital Universitário Oswaldo Cruz Huoc.....	21
Gráfico 8.3 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024 Ouvidoria Pronto Socorro Universitário Prof Luiz Tavares Procape.....	22
Ilustração 1 - Representação gráfica das macrofunções do controle interno.....	23
REFERÊNCIAS	24
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	

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco/UPE de Janeiro a Dezembro de 2024

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

O Relatório Anual da Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco (UPE), referente ao exercício de 2024, apresenta um escopo detalhado das manifestações recebidas quantitativa e qualitativamente, da capacidade de resposta das unidades envolvidas e da percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria da instituição. Os dados foram coletados e sistematizados a partir do Sistema Eletrônico da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco (Gcon), em conformidade com a **Lei Estadual nº 16.420/2018**, que orienta as atividades de monitoramento, avaliação e prestação de contas das Ouvidorias Públicas Estaduais.

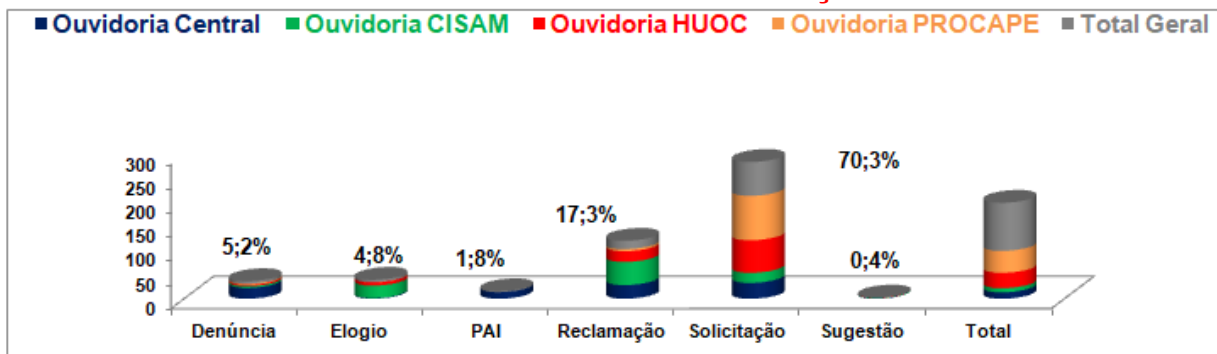
No ano de 2024, a Rede de Ouvidorias da UPE recebeu um total de 3.987 (três mil, novecentos e oitenta e sete) manifestações, distribuídas entre as: Ouvidoria Central, Centro Integrado Universitário de Saúde Amaury de Medeiros-Cisam, Hospital Universitário Oswaldo Cruz-Huoc e Pronto Socorro Cardiológico Universitário Luiz Tavares-Procape.

Quadro 1- Demonstrativo Natureza das Manifestações Rede UPE Ano 2024

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Unidade														
Ouvidoria Central	121	22,6	7	1,3	74	13,8	152	28,4	176	32,9	5	0,9	535	13,4
Ouvidoria CISAM	13	3,7	90	26,0	-	-	167	48,2	73	21,0	3	0,8	346	8,6
Ouvidoria HUOC	36	2,8	89	6,9	-	-	282	22,1	862	67,6	6	0,4	1275	31,9
Ouvidoria PROCAPE	41	2,2	9	0,4	-	-	84	4,5	1694	92,5	3	0,1	1831	45,9
TOTAL GERAL	211	5,2	195	4,8	74	1,8	685	17,1	2.805	70,3	17	0,4	3987	100

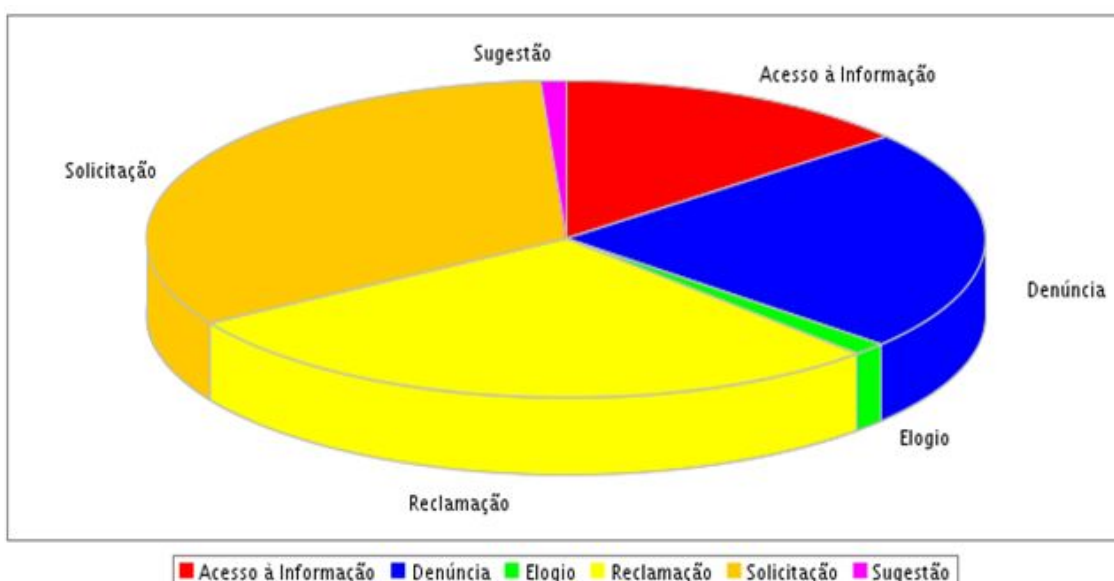
Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco - Quadro Ouvidoria Central UPE

Gráfico 1 - Demonstrativo da Natureza das Manifestações Rede UPE 2024



Fonte: Ouvidoria Central UPE

Gráfico 2.1 - Demonstrativo da Natureza das Manifestações Ouvidoria Central 2024

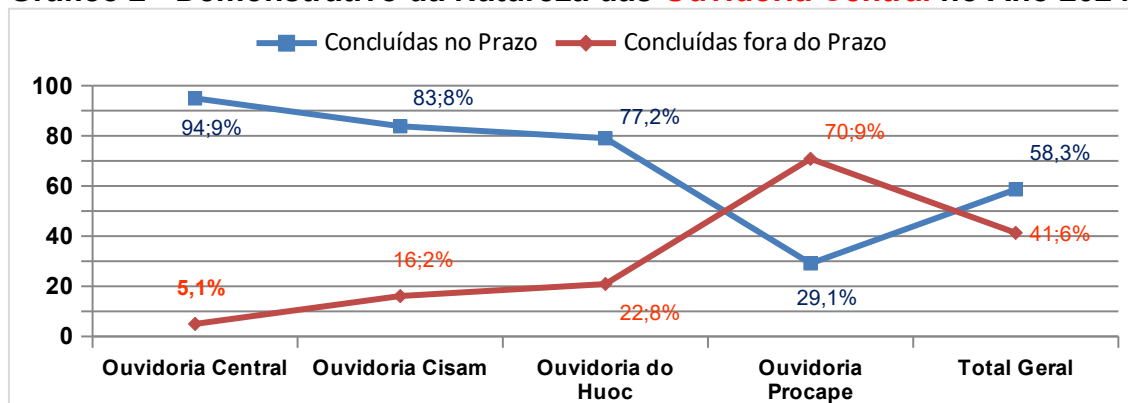


Fonte: Sistema Gcon Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Quadro 2 - Demonstrativo da Resolutividade Rede UPE Manifestações Ano 2024

Rede Ouvidorias	Total Manifestação	Concluídas no Prazo		Concluídas Fora do Prazo	
		Qdt	%	Qdt	%
Ouvidoria Central	535	508	94,9	27	5,1
Ouvidoria CISAM	346	290	83,8	56	16,2
Ouvidoria HUOC	1275	985	77,2	290	22,8
Ouvidoria PROCAPE	1831	533	29,1	1298	70,9
TOTAL GERAL	3.987	2.326	58,3	1.661	41,6

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

Gráfico 2 - Demonstrativo da Natureza das Ouvidoria Central no Ano 2024

Fonte: Ouvidoria Central UPE

Gráfico 2.1 - Resolutividade das Manifestações Ouvidoria Central no ano 2024

Fonte: Sistema G com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Em termos de resolutividade, 58,3% das manifestações foram concluídas dentro do prazo estabelecido, quando se tira a média aritmética das ouvidorias que constituem a rede UPE, isoladamente, com destaque para a Ouvidoria Central 94,9% e a Ouvidoria do Cisam 83,8%, a Ouvidoria Central superou a meta de 85%, estipulada pela Ouvidoria Geral do Estado, em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, este indicador é acompanhado mensalmente pelo índice de Transparência do Setor Público - ITESP, apresentado ao Governado do Estado. As Ouvidorias do Huoc, obteve 77,2% e Procaped, 29,1% das resolutividades anuais apresentaram índices abaixo da meta, apontando necessidade de melhorias na gestão de prazos e resposta às demandas.

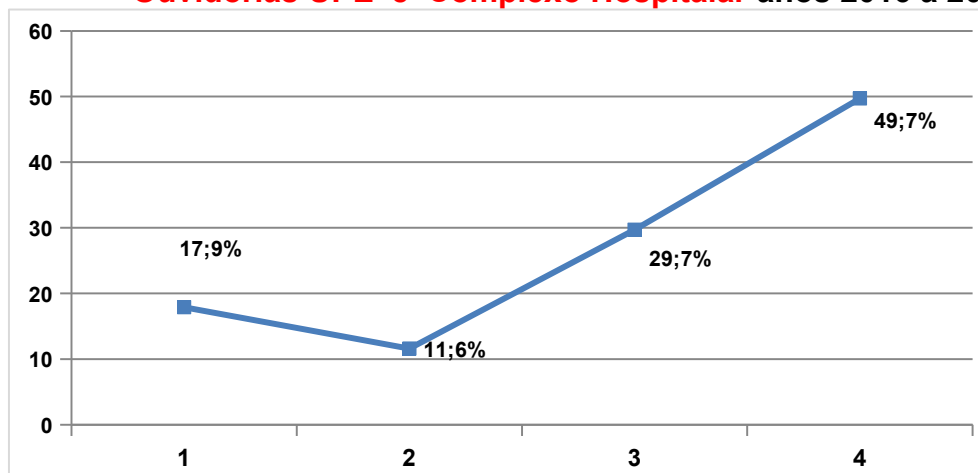
Considere-se que a resolutividade de 85%, diz respeito ao Quantitativo de demandas concluídas dentro do prazo em observância às legislações, ou seja, respondidas até 20 dias, prorrogando-se por mais dez dias. Qualitativamente é a demanda recebida ser concluída e **resolvida** totalmente a pela gestão. Em termos simples, resolutividade significa a capacidade do gestor de resolver o problema apresentado pelo manifestante buscar uma solução concreta, que atenda à demanda do cidadão de forma justa e eficiente.

Quadro 3 - Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2024

Rede Ouvidoria	Ano 2024	Ano 2023	Ano 2022	Ano 2021	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total	%
Ouvidoria Central	535	590	383	496	542	607	584	424	335	4.496	17,9
Ouvidoria CISAM	346	302	452	424	300	330	282	301	176	2.913	11,6
Ouvidoria HUOC	1.275	1.510	1.032	830	379	479	529	1.039	404	7.477	29,7
Ouvidoria PROCAPE	1.821	1.524	1.479	1.738	736	1.118	599	810	399	10.224	40,7
Total Geral	3.977	3.926	3.346	3.488	1.957	2.534	1994	2.574	1.314	25.110	100
%	15,8	15,6	13,3	13,8	7,7	10,0	27,9	10,2	5,2		

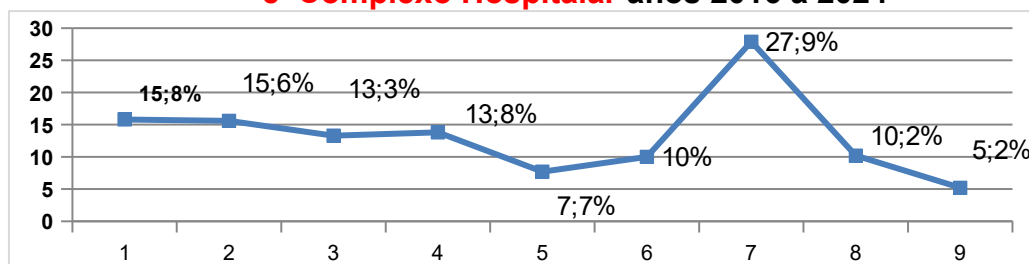
Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco-Quadro Ouvidoria Central UPE.

Gráfico 3 - Quantitativo Total Geral das Manifestações por ano das Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2024



Fonte: Ouvidoria Central UPE

Gráfico 3.1- Quantitativo das Manifestações por Ano das Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2024



Fonte: Ouvidoria Central UPE

A análise histórica do volume de manifestações, contemplada no período de 2016 a 2024, revela uma tendência de crescimento, com 25.110 (vinte e cinco mil, cento e dez), manifestações acumuladas ao longo desses nove anos. Destacam-se, nesse cenário, as unidades hospitalares, que respondem por mais de 70% do total de registros no período.

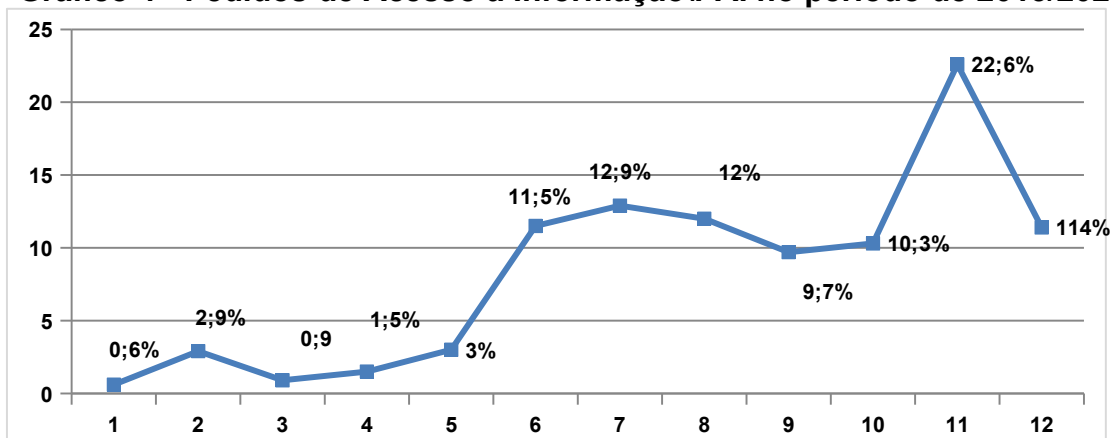
Quadro 4 - Pedidos de Acesso à Informação\PAI no Período de 2013/2024

Ano	Quantidade	%
2013	6	0,6
2014	19	2,9
2015	6	0,9
2016	10	1,5
2017	20	3,0
2018	75	11,5

2019	84	12,9
2020	78	12
2021	63	9,7
2022	67	10,3
2023	147	22,6
2024	74	11,4
Total	649	100

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

Gráfico 4 - Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2024



Fonte: Ouvidoria Central UPE

No campo da transparência pública Passiva, em observância às legislações vigentes: Lei Federal 12.527 de novembro de 2011, Lei Estadual 14.804, de 29 de outubro de 2012-Regulamenta a Lei 12.527, no poder Executivo Estadual e Decreto 38.787 de 30 de outubro de 2012- regulamenta a Lei Estadual 14.804/12, os Pedidos de Acesso à Informação (PAI) somaram 649 (seiscentos e quarenta e nove), registros desde 2013, com pico em 2023, com 147 (cento e quarenta e sete), pedidos e um leve recuo em 2024, com 74 (setenta e quatro registros).

Esses números de Manifestações e de Pedidos de Acesso à Informação-PAI, no período mencionado demonstram o fortalecimento das políticas públicas das Ouvidorias estaduais, como seus pilares de uma gestão: instrumento de controle interno, macro função do controle interno, subsídios a análise de riscos, governança e integridade.

Na transparência pública ativa, temos o Portal da Transparência e a Lei de Acesso à Informação (LAI), que disponibilizam informações de todas as

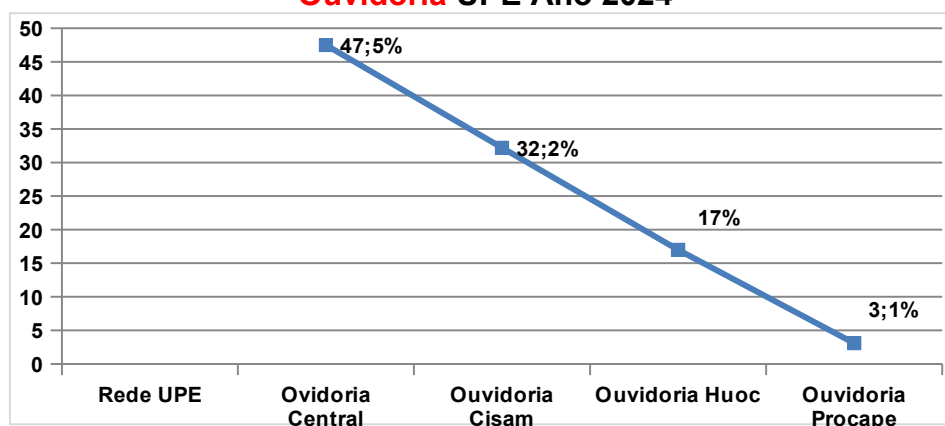
secretarias estaduais, em conformidade com as leis mencionadas acima. A página de transparência ativa da Universidade de Pernambuco (UPE) também está disponível e atualizada, com informações sobre documentos públicos.

Quadro 5 - Pesquisa de Satisfação **Usuários Rede Ouvidoria UPE** Ano 2024

Rede UPE	Participaram Pesquisa		Grau de Satisfação		Importância Ouvidoria		Rapidez no Atendimento		Reutilização Ouvidoria		Total Geral	
	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%		
Ouvidoria Central	62	25,9	36	15	54	22,5	30	12,5	57	23,8	239	47,5
Ouvidoria Cisam	43	26,5	26	16	34	20,9	18	11,1	41	25,1	162	32,2
Ouvidoria Huoc	16	18,6	7	8,1	14	16,2	6	6,9	43	50	86	17,0
Ouvidoria Procape	11	68,7	1	6,2	2	12,5	1	6,2	1	6,2	16	3,1
Total Geral	132	26,2	70	13,0	104	20,6	55	11,5	142	28,2	503	100

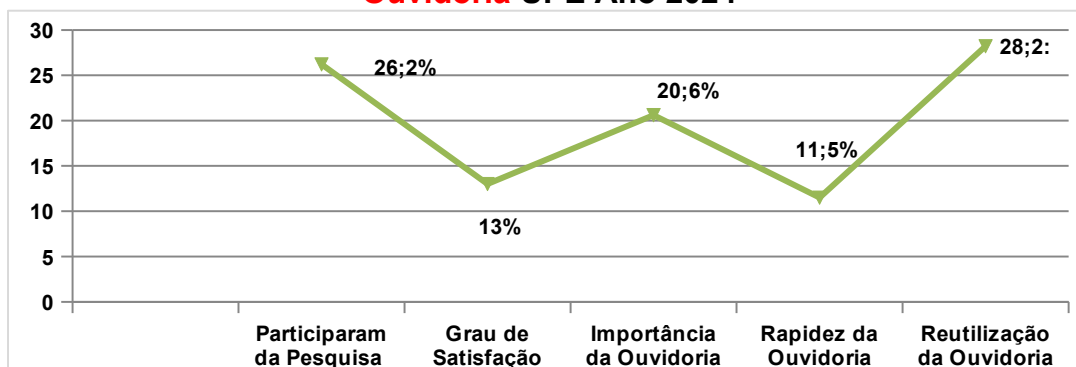
Fonte: Sistema Gcon de Ouvidoria do Estado de Pernambuco-Quadro Ouvidoria Central UPE

Gráfico 5 - Pesquisa de Satisfação **Usuários Rede Ouvidoria, por Ouvidoria UPE** Ano 2024



Fonte: Ouvidoria Central UPE

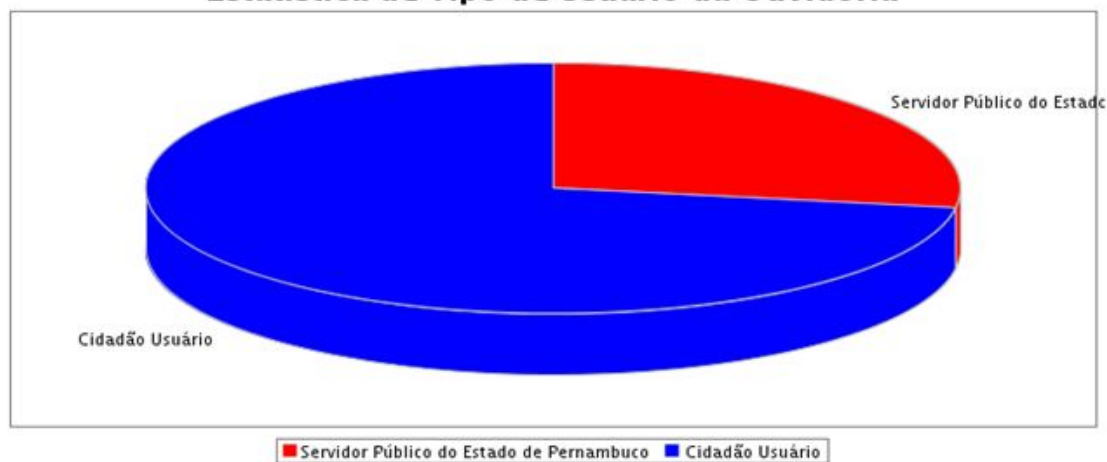
Gráfico 5.1 - Pesquisa de Satisfação Usuários/Itens Abordados Rede Ouvidoria UPE Ano 2024



Fonte: Ouvidoria Central UPE

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários, realizada em 2024, contou com 503 participantes. A Ouvidoria Central obteve o maior número de participantes na pesquisa de satisfação 47,5% de usuários, seguida pela Ouvidoria do Cisam com 32,2% e pelo Huoc com 17%, o Procape com 3,1%. Os indicadores de satisfação: grau de satisfação, importância da ouvidoria, rapidez e reutilização das ouvidorias está demonstrada percentualmente no gráfico indicativo.

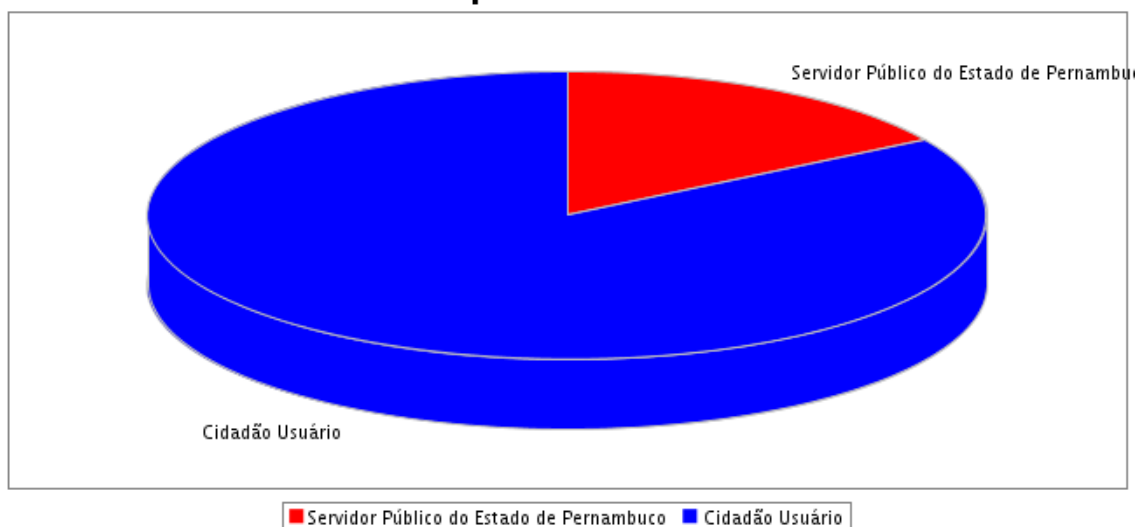
Gráfico 6 - Tipo de Usuário da Ouvidoria Central no ano 2024
Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Gráfico 6.1 - Tipo de Usuário da Ouvidoria Centro Integrado Universitário Amaury de Medeiros – Cisam no ano 2024

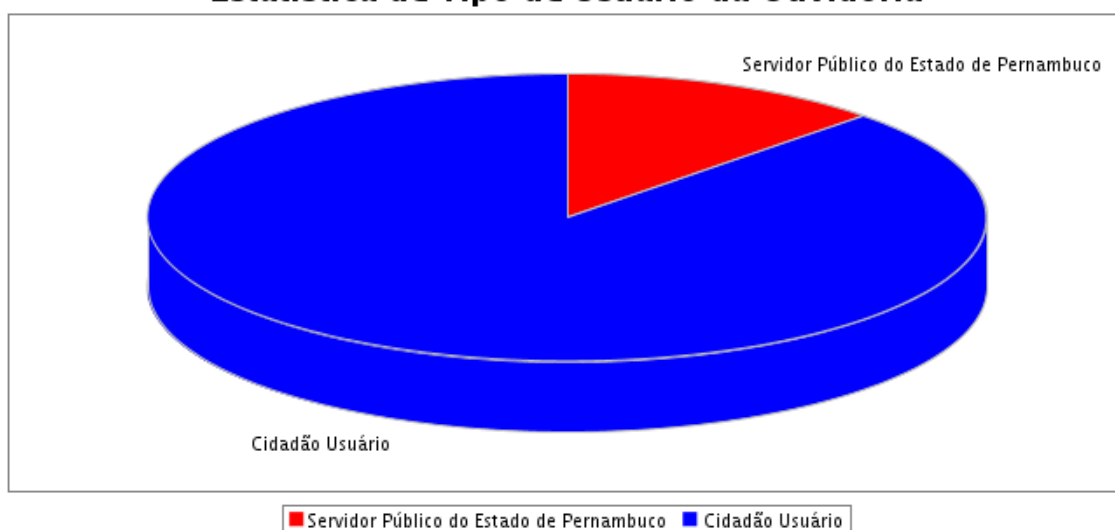
Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Gráfico 6.2 - Tipo de Usuário da Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz - Huoc no ano 2024

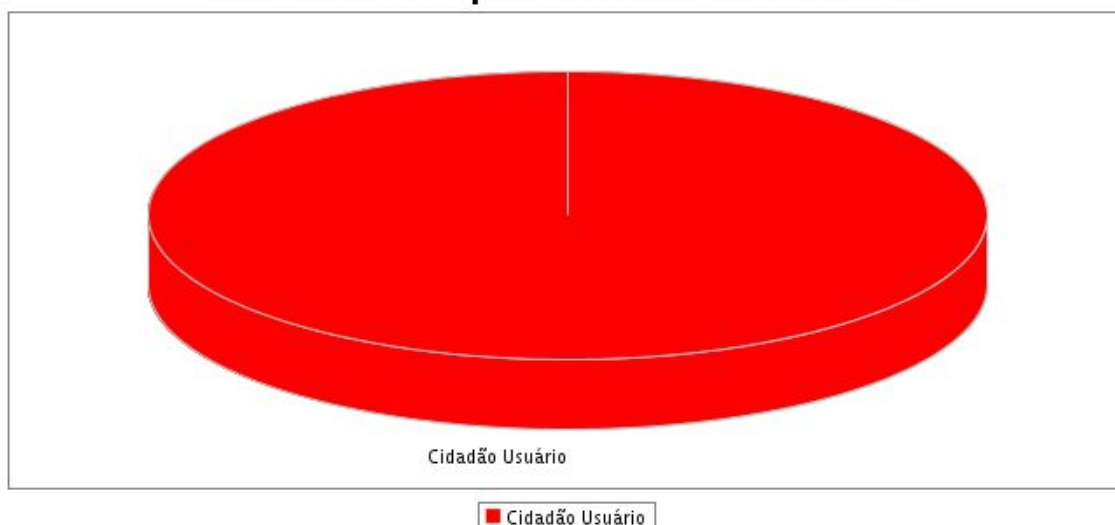
Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Gráfico 6.3 - Tipo de Usuário da Ouvidoria do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco Luiz Tavares - Procape no ano 2024

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

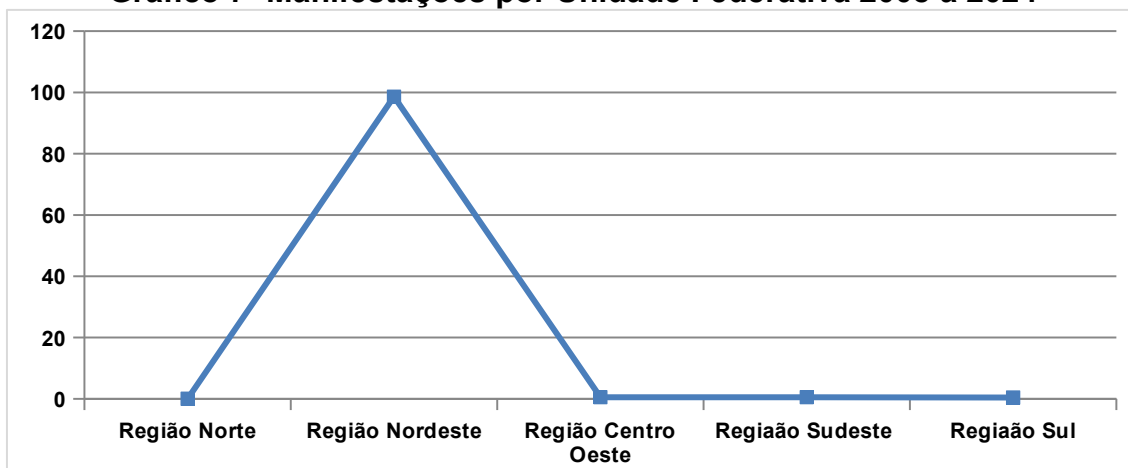
No que se refere à Estatística do Tipo de Usuário da Ouvidoria, no qual houve dois tipos de usuários predominante na Ouvidoria Central da UPE, na Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros-Cisam e na do Hospital Universitário Oswaldo Cruz-Huoc, houve a predominância do cidadão usuário, o servidor público representa a menor fatia do gráfico. No Pronto Socorro Universitário Cardiológico Luiz Tavares-Procape, neste período o contato foi predominantemente de cidadãos usuários.

Quadro 7 - Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2024

Região Norte	Amazonas	1	% 0,01
	Amapá	1	
	Pará	1	
Sub Total	03		
	Alagoas	14	
	Bahia	38	
	Ceará	17	

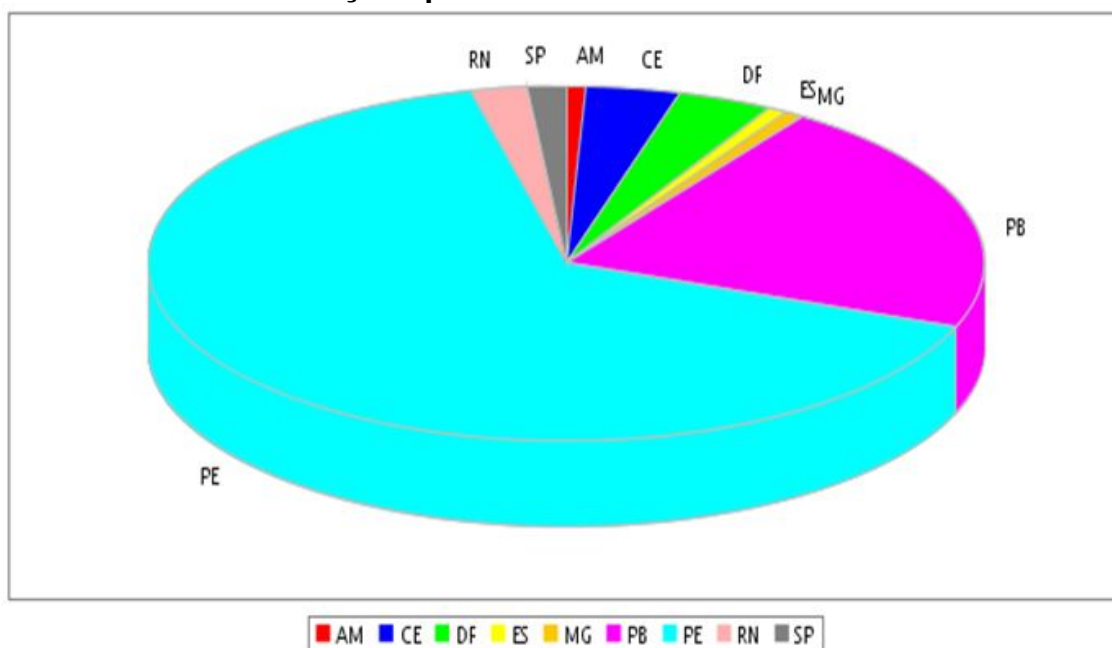
Região Nordeste	Paraíba	980	98,6
	Pernambuco	7.440	
	Rio Grande do Norte	6+3	
	Sergipe	15	
Sub Total	8.513		
Região Sudeste	Espírito Santo	1+1	0,5
	Minas Gerais +1	8	
	Rio de Janeiro	5	
	São Paulo	36	
Sub Total	51		
Região Oeste	Distrito Federal	13	0,2
	Goiás	5	
	Mato Grosso	1	
	Tocantins	2	
Sub Total	21		
Região Sul	Santa Catarina	25	0,4
	Paraná	17	
Sub Total	42		
Total Geral	8.630		100

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

Gráfico 7- Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2024

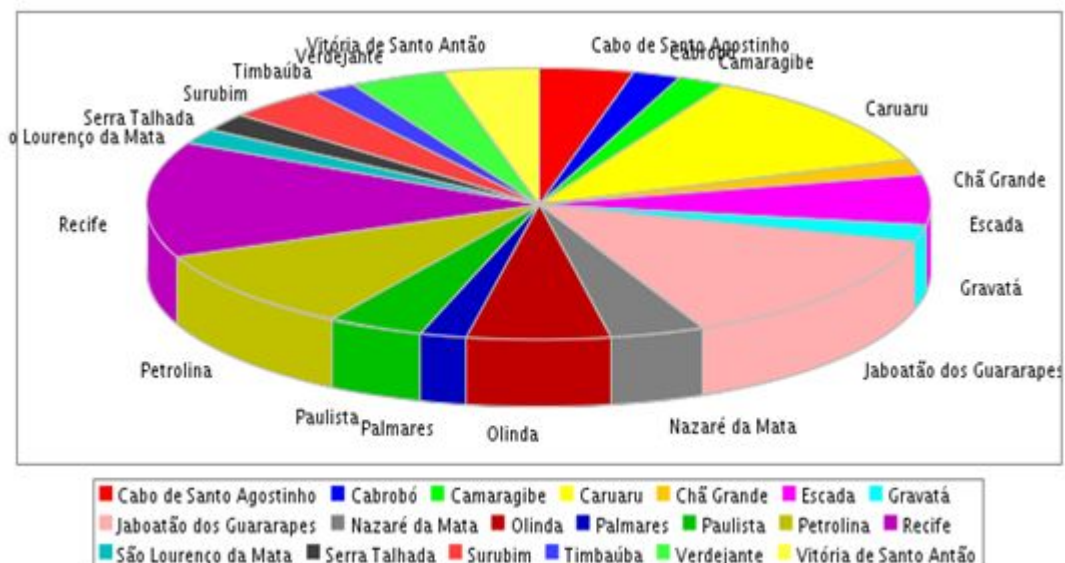
Fonte: Ouvidoria Central UPE

Sobre o **Quadro 7**, o quantitativo dos registros é aquém do número de manifestações durante o período mencionado, pois nem todos os registros\ manifestações, são informados o local da Unidade Federativa.

Gráfico 7.1 - Manifestações por Unidade Federativa 2008 a 2024

Fonte: Sistema Gon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

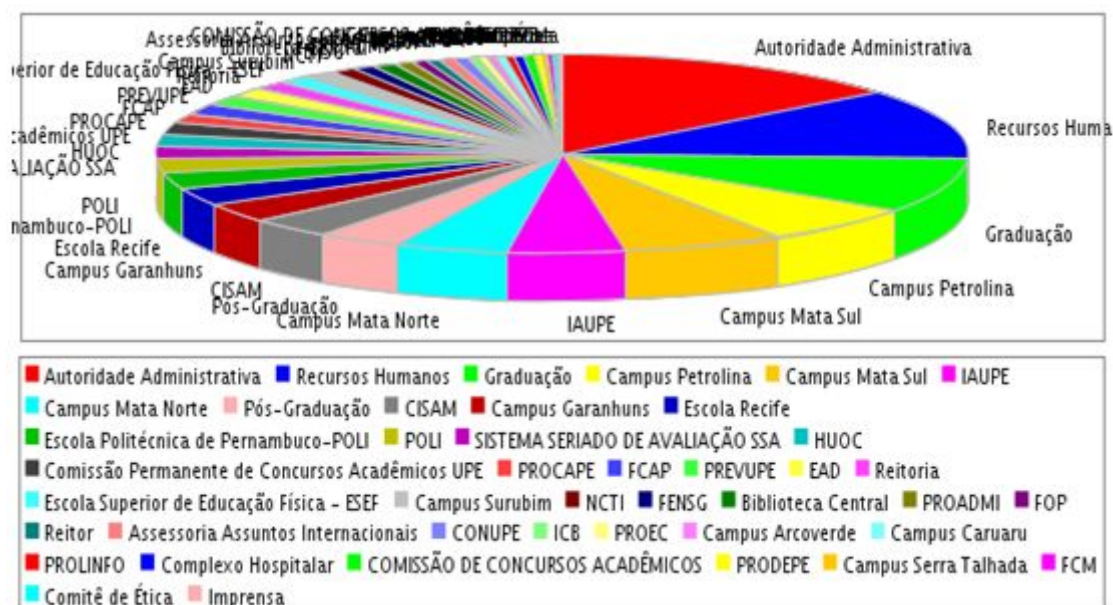
Gráfico 7.2 - Manifestações por Unidade Estado de Pernambuco 2008 a 2024



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

No aspecto geográfico, as manifestações se concentraram no Estado de Pernambuco, responsável por 7.440 (sete mil, quatrocentos e quarenta) registros entre 2008 e 2024, seguido pelo Estado da Paraíba, com 980 (novecentos e oitenta) manifestações. Os gráficos detalham ainda a distribuição por município dentro de Pernambuco, onde atingimos registros do litoral ao sertão.

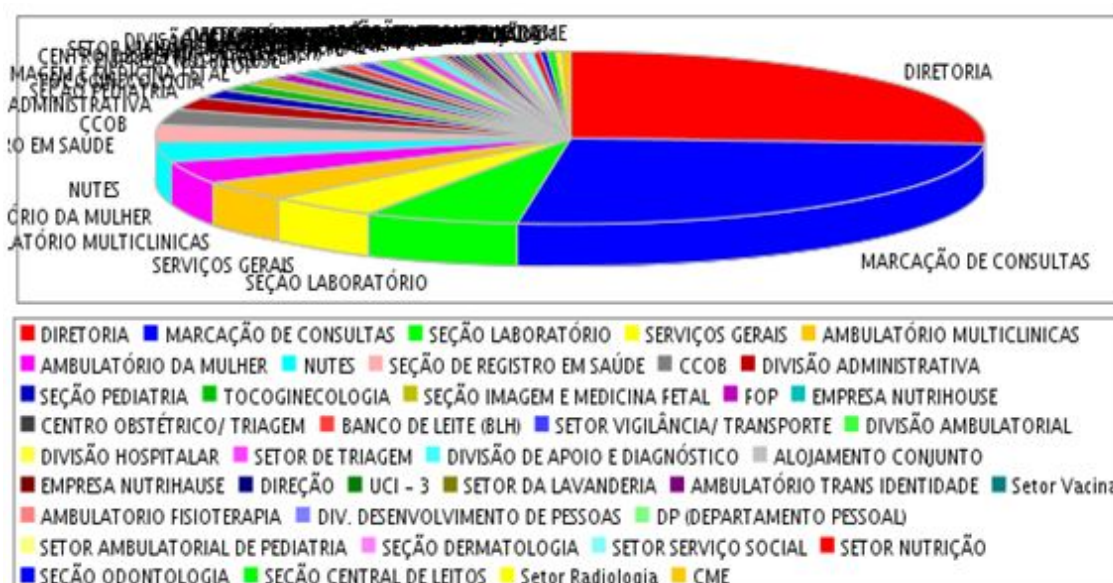
Gráfico 8 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024 Ouvidoria Central



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

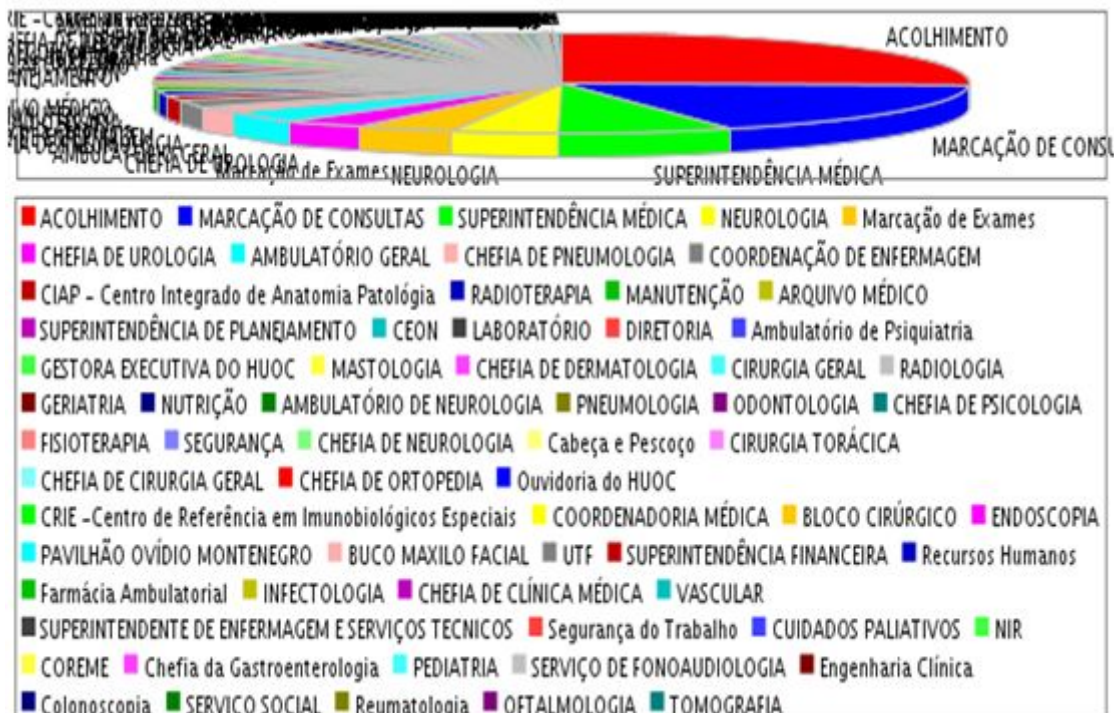
No que se referem ao conteúdo das manifestações Qualitativamente, no quesito Área e Assunto vislumbram-se na Ouvidoria Central registros, alguns recorrentes como: Concurso Docente, Concurso Técnico Administrativo 2027, Novo Concurso Técnico Administrativo, Assédios, Infra-estrutura de algum campus, Concursos laupe, Aposentadoria de Servidores, Emissão e Veracidade de Diplomas de Graduação e Pós Graduação, SSA, Carga Horária etc

Gráfico 8.1 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024
Ouvidoria Centro Integrado Universitário de Saúde Amaury de Medeiros
Cisam



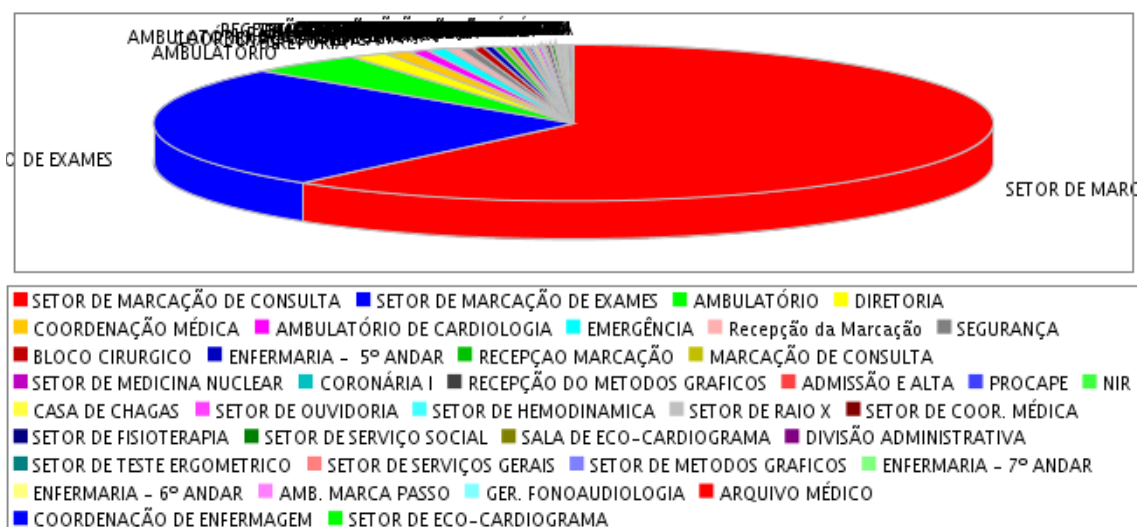
Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Gráfico 8.2 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024
Ouvidoria Hospital Universitário Oswaldo Cruz Huoc



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Gráfico 8.3 - Manifestações por Áreas\Assuntos Janeiro a Dezembro 2024
Ouvidoria Pronto Socorro Universitário Prof Luiz Tavares Procape



Fonte: Sistema Gcon com Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco

Observam-se as manifestações por área e assuntos demandados neste período no Complexo Hospitalar, com destaque para temas recorrentes e reincidentes, que são compilados nos relatórios anuais da Rede de Ouvidorias da UPE:

- Dificuldade de Marcação de Consulta;
- Dificuldades de Marcação de Exames;
- Diversos Procedimentos Médicos e Cirúrgicos
- Dificuldades de acompanhamento Médico;
- Troca de Médicos;
- Dificuldade em Agenda Avaliação e Revisão de Marca Passo
- Demora na Entrega de Exames;
- Dificuldades na Realização de Cirurgia e Exames;
- Exames não Realizados;
- Prontuário não Localizado;
- Dificuldade de Obtenção de Receita Médica;
- Demora Emissão de Laudos Médicos;
- Mau Atendimento Médico e Equipe Multiprofissional;
- Dificuldade em Agenda Consulta, Avaliação e Revisão de Marca Passo;
- Dificuldades em acessar site para marcação de Consultas e Exames

Ilustração 1 - Representação gráfica das macro funções do controle interno

A Ouvidoria como Macrofunção de Controle Interno



Fonte: Ouvidoria Central UPE

A imagem apresenta o papel preponderante da Ouvidoria Pública, por ser um dos pilares da macro função de Controle Interno, destacando sua inter-

relação com três outras áreas importantes e essenciais para o controle e a integridade institucional, e como ferramentas de apoio a gestão para uma governança transparente e eficiente.

A representação enfatiza a importância da cooperação entre as áreas para garantir **transparência, ética e eficiência na gestão pública**.

Por fim, este relatório reafirma o papel estratégico da Rede de Ouvidorias da UPE como um canal essencial de escuta, acolhimento e resolução de demandas da comunidade acadêmica e da população usuária dos serviços da Universidade. O levantamento cuidadoso e a análise dos dados reforçam o compromisso governamental e institucional com a transparência, a melhoria contínua dos serviços públicos, a ferramenta de apoio à gestão, a promoção da cidadania, Canal de diálogo e Participação Social

A Ouvidoria Central da UPE também está responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação: transparência Ativa e Passiva, Carta de Serviços, também é um dos pilares de uma ouvidoria pública a Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD.

REFERÊNCIAS

PERNAMBUCO. Assembleia Legislativa do Estado. **Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012**. Dispõe sobre a organização e funcionamento do Sistema Estadual de Ouvidorias. Disponível em: <https://legis.alepe.pe.gov.br/texto.aspx?id=1605&tipo=TEXTOATUALIZADO>. Acesso em: 26 jun. 2025.

_____. 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. **Manual de procedimentos da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco**. Disponível em: <https://www.upe.br> e <https://www.ouvidoria.pe.gov.br>. Acesso em: 26 jun. 2025.

_____. Secretaria da Controladoria-Geral do Estado. **Sistema GCON Ouvidoria: Gestão de Conhecimento e Ouvidoria**. Recife: SCGE, [s.d.]. Disponível em: <https://www.ouvidoria.pe.gov.br>. Acesso em: 26 jun. 2025.

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO. Ouvidoria Central. Disponível em: <https://www.upe.br/ouvidoria-central>. Acesso em: 26 jun. 2025.

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

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Adotada e proclamada pela Resolução nº 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dez. de 1948. Disponível em: <https://www.un.org/pt/universal-declaration-human-rights/>. Acesso em: 26 jun. 2025.

Maria do Rosário Lapenda
Ouvidoria Central
Monitoramento da Lei Geral de Proteção de Dados - LAI

**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 Nº 30.948, DE 26 DE OUTUBRO DE 2007.	26\10\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	
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 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.
LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018	17\09\2018	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.	
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.	
PORTARIA SCGE Nº 51, DE 10 DE OUTUBRO DE 2023	10\10\2023	Aprovar e estabelecer os procedimentos e orientações para o tratamento de denúncias e proteção ao denunciante a serem observados pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de que trata o art. 12 da Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, na forma do anexo único desta Portaria.	

Fonte: Site da Secretaria da Controladoria Geral do Estado\ Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco\OGE e Ouvidoria Central UPE

