

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE**

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e  
MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/ANO 2018**



**MARÇO, 2019.**

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

**Universidade de Pernambuco – Recife**

**Universidade de Pernambuco**

**Relatório da Ouvidoria Central: ano base 2018 / Universidade de Pernambuco. Recife, 2019.**

**1. Relatório da Ouvidoria Central. 2. Relatório 2018.**

**I. Ouvidoria Central – UPE. II. Título.**

**UPE/NBID**

**CDU 378.4 (047)**

**GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

Paulo Henrique Saraiva Câmara

**SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE  
PERNAMBUCO-SCGE**

Érika Gomes Lacet

**SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA e INFORMAÇÃO-  
SECTIC**

José Aluísio Lessa da Silva Filho

**UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE**

**REITOR**

Pedro Henrique de Barros Falcão

**VICE-REITORA**

Maria do Socorro de Mendonça 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**

Sergio Campello Oliveira

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura-PROEC**

Luiz Alberto Ribeiro

**Chefe de Gabinete**

Arine Lyra

## **PRODUÇÃO DO RELATÓRIO**

**Maria do Rosário Lapenda**

### **Equipe:**

**Ouidora Central:** Maria do Rosário Lapenda

**Assistente Ouvidoria:** Maria Eliana Marques Pereira Liang

**Ouvidoria CISAM:** Tânia Santos

**Ouvidoria HUOC:** Edmar Santos

**Assistente Ouvidoria:** Gleidson Ferreira

**Ouvidoria PROCAPE:** Irapuan Júnior

**Revisão Gramatical:** Prof.a Tercina Maria Lustosa

## **Sumário**

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 COLEGIADOS SUPERIORES .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 PRÓ-REITORIAS.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 ÓRGÃOS SUPLEMENTARES.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 OS CAMPI, AS UNIDADES DE EDUCAÇÃO E O COMPLEXO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO.....</b>	<b>7</b>
<b>2. MONITORAMENTO.....</b>	<b>10</b>
<b>3. CONCLUSÃO.....</b>	<b>28</b>
<b>4. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>312</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

A Universidade de Pernambuco-UPE foi criada pela Lei Estadual N° 10.518, de 22.11.1990, autorizada a funcionar pela Portaria Ministerial-MEC N° 964, de 12.06.1991 e, depois vieram os ajustes às normas regulamentadoras da Lei N° 9.394/96-LDB que implantou reformas educacionais em todos os níveis da educação brasileira.

No sistema universitário *multicampi* da UPE, a Reitoria é o órgão executivo superior, situado no Campus de Recife, possuindo três Conselhos Superiores, cinco Pró-Reitorias e doze Órgãos Suplementares.

### **1.1 COLEGIADOS SUPERIORES**

- Conselho Universitário-CONSUN
- Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão-CEPE
- Conselho Social Consultivo da sociedade

### **1.2 PRÓ-REITORIAS DA UPE**

- Pró-Reitoria de Graduação-PROGRAD
- Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Inovação Tecnológica-PROPEGI
- Pró-Reitoria de Extensão e Cultura-PROEC
- Pró-Reitoria Administrativa-PROADMI
- Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas-PRODEP

### **1.3 ÓRGÃOS SUPLEMENTARES**

- Comissão Própria de Avaliação-CPA
- Comitê de Ética em Pesquisa em Humanos e Comissão de Ética em Pesquisa em Animais-CEP
- Editora da Universidade de Pernambuco-EDUPE
- Núcleo de Apoio ao Estudante-NAE
- Núcleo de Comunicação e Tecnologia da Informação-NCTI
- Núcleo de Diversidade e Identidades Sociais-NDIS
- Núcleo de Educação a Distância-NEAD

- Núcleo de Estudos sobre Violência e Promoção da Saúde-NEVUPE
- Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação-NBID
- Núcleo de Inovação Tecnológica-NIT
- Núcleo de Telessaúde-NUTES
- Núcleo Integrado de Saúde Coletiva-NISC

## **OS CAMPI, AS UNIDADES DE EDUCAÇÃO E O COMPLEXO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO**

### ***I. Campus Santo Amaro em Recife***

Faculdade de Ciências Médicas de Pernambuco-FCM, criada em 28.02.1950, 14ª Escola de Medicina do Brasil, com Bacharelado em Medicina e Saúde Coletiva.

Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças-FENSG, criada em 01.08.1945, com os cursos de Bacharelado em Enfermagem e Licenciatura em Ciências Sociais.

Escola Superior de Educação Física-ESEF, criada em 15.05.1946, com oferta de Bacharelado e Licenciatura em Educação Física.

Instituto de Ciências Biológicas-ICB, criado em fevereiro de 1976, oferta o Ciclo Básico dos cursos de Medicina, Odontologia e Enfermagem e o curso integral de Bacharelado em Ciências Biológicas.

Hospital Universitário Osvaldo Cruz-HUOC, fundado em 23.11.1884.

Centro Integrado Universitário de Saúde Amaury de Medeiros-CISAM, conhecido como Hospital da Mulher, com maternidade e clínica, inaugurado em 23.01.1947.

Pronto-Socorro Cardiológico Universitário de Pernambuco Prof. Luiz Tavares-PROCAPE, inaugurado em 29.06.2006.

Escola de Educação Infantil, parceria com a Rede Municipal de Ensino da cidade do Recife, coordenado pela Escola Superior de Educação Física.

### ***II. Campus Benfica em Recife***

Escola Politécnica de Pernambuco-POLI, criada em 06.03.1912, com Bacharelados em Engenharia Civil, Engenharia Elétrica-Eletrônica, Engenharia Mecânica Industrial,

Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica-Eletrotécnica, Engenharia Elétrica de Telecomunicação, Engenharia de Automação e Controle.

Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco-FCAP, criada em 30.11.1965, com oferta de Bacharelado em Administração de Empresas e Ciências Jurídicas.

Escola de Educação Básica do Recife, localizada na FCAP.

### ***III. Campus Camaragibe***

Faculdade de Odontologia de Pernambuco-FOP, fundada em 18.03.1955, com Bacharelado em Odontologia.

### ***IV. Campus Mata Norte***

Criado em 28.12.1966, funciona em Nazaré da Mata e oferta Licenciaturas em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História, Geografia e Tecnológico em Gestão de Logística.

Escola de Aplicação destinada a campo de estudos, pesquisas e experiências pedagógicas das Licenciaturas.

### ***V. Campus Mata Sul***

Criado em 2010 e subordinado ao Campus Mata Norte, oferta Bacharelado em Serviços Sociais e Tecnológico de Gestão em Logística, subordinado ao Campus Mata Norte.

### ***VI. Campus Garanhuns***

Criado em 28.12.1966, oferta de Licenciaturas em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História, Geografia; e Bacharelados em Psicologia e Medicina.

Escola de Aplicação destinada a campo de pesquisas, estudos e experiências pedagógicas das Licenciaturas.

### ***VII. Campus Caruaru***

Criado em 01.02.2005, oferta de Bacharelado em Administração com ênfase Marketing de Moda e Bacharelado em Sistema de Informação, subordinado ao Campus Garanhuns.

### ***VIII. Campus Salgueiro***



Criado em fevereiro de 2007, oferta Bacharelado em Administração de Empresas, subordinado ao Campus de Garanhuns.

#### **IX. *Campus Arcoverde***

Criado em 2010, subordinado ao Campus Garanhuns, oferta Bacharelados em Odontologia e em Direito, subordinados ao Campus de Garanhuns.

#### **X. *Campus Serra Talhada***

Criado em 2010, oferta Bacharelado em Medicina, subordinado ao Campus de Garanhuns.

#### **XI. *Campus Petrolina***

Criado em 28.10.1968, oferta Licenciaturas em Letras, Ciências Biológicas, Pedagogia, Matemática, História e Geografia; e Bacharelados em Enfermagem, Nutrição e Fisioterapia.

A Rede de Ouvidorias, órgão de serviços da gestão universitária, está também integrada à Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco. É um ambiente **virtual e presencial** de acolhida e escuta da comunidade universitária e da sociedade pernambucana, **atuando também em nível nacional e internacional** nos recebimentos de Elogios, Denúncias, Informações, Reclamações, Solicitações, Sugestões e Pedidos de Acesso à Informação/PAI.

A rede da UPE consta da Ouvidoria Central, localizada na Reitoria, e das Ouvidorias de Unidades Hospitalares do Complexo Hospitalar, estando interligada externamente à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação-SCTI e à Controladoria Geral do Estado de Pernambuco-SCGE. O envio de manifestações é *on line* por via do Sistema Parametrizado e apresenta estrutura organizada por área/assunto. Nas Ouvidorias Hospitalares, as manifestações são predominantemente presenciais, a Ouvidoria Central recebe e monitora os Pedidos de Acesso à Informação/PAI pelo Portal da Transparência Institucional, em observância à Lei Estadual nº 14.804, de 29 de outubro de 2012, e ao Decreto Estadual nº 38.787, de 30 de Outubro de 2012.

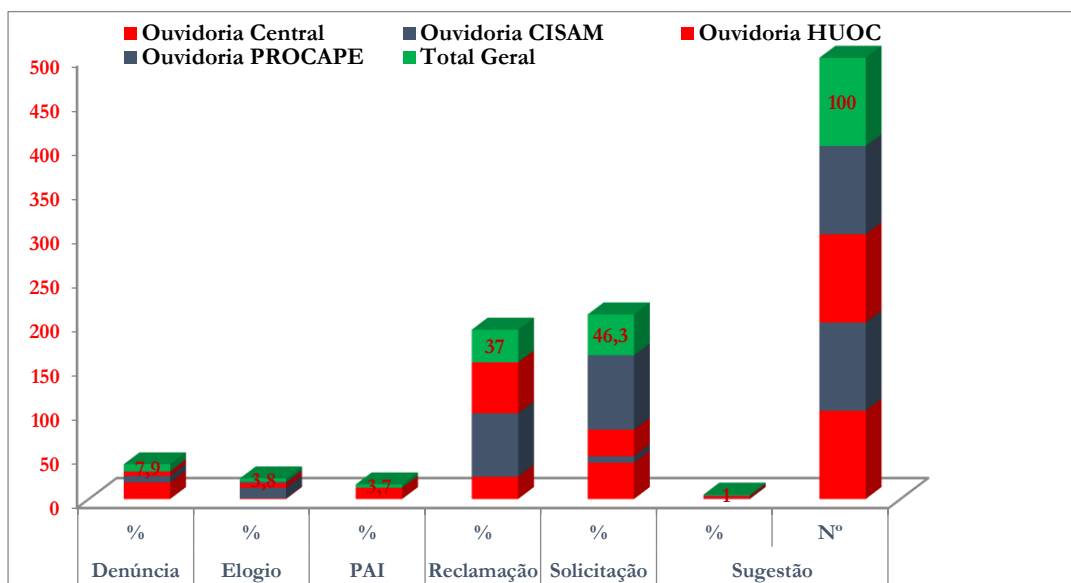
## 2. MONITORAMENTO

**Quadro 1. Natureza das Manifestações Rede de Ouvidorias de Janeiro a Dezembro de 2018.**

Natureza	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação PAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	110	18,8	5	0,8	75	12,8	148	25,3	240	41,1	6	1,0	584	29,2
Ouvidoria CISAM	21	7,4	34	12,0	-	-	203	71,9	21	7,4	3	1,0	282	14,1
Ouvidoria HUOC	26	4,9	28	5,2	-	-	306	57,6	159	30,0	10	1,8	529	26,5
Ouvidoria PROCAPE	2	0,3	9	1,5	-	-	82	13,1	505	84,3	1	0,1	599	30,0
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>159</b>	<b>7,9</b>	<b>76</b>	<b>3,8</b>	<b>75</b>	<b>3,7</b>	<b>739</b>	<b>37,0</b>	<b>925</b>	<b>46,3</b>	<b>20</b>	<b>1,0</b>	<b>1.994</b>	<b>100</b>

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Gráfico 1. Natureza das Manifestações Rede de Ouvidorias de Janeiro a Dezembro de 2018 .**



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico Ouvidoria Central/2018.

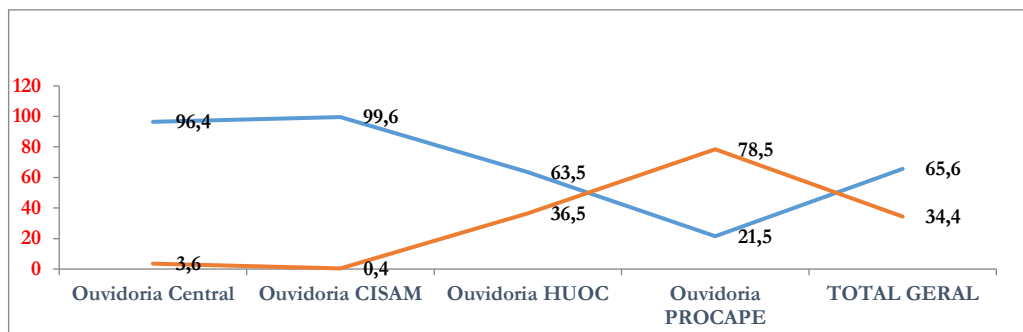
**Quadro 2. Resolutividade das Manifestações da Rede Ouvidoria UPE Janeiro a Dezembro de 2018.**

Rede Ouvidoria	Resolutividade	
	Percentual	Diferença
Ouvidoria Central	96,4	3,6
<b>Ouvidoria CISAM</b>	99,6	0,4
Ouvidoria HUOC	63,5	36,5
<b>Ouvidoria PROCAPE</b>	21,5	78,5
TOTAL GERAL	65,6*	34,4

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

\*A Resolutividade, no seu total geral, é o somatório das Ouvidorias dividido por 4 (quatro).

**Gráfico 2. Resolutividade das Manifestações Ouvidoria Central/2018.**



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Com/ATI (Gestão de Conhecimento).Gráfico Ouvidoria Central/2018.

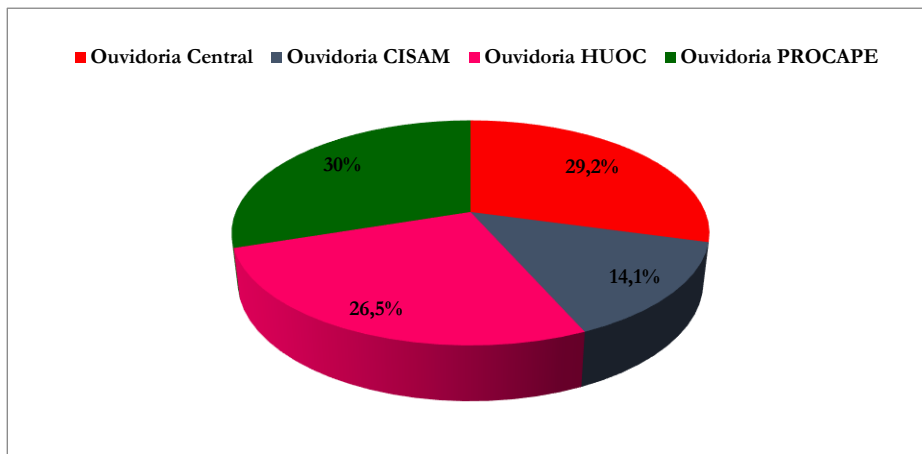
*“O Estado de Pernambuco pactuou, junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento BID, a meta de atendimento das manifestações no prazo, com Resolutividade de 85% (oitenta e cinco por cento), e este indicador é acompanhado mensalmente por meio do Índice de Transparência do Setor Público (ITESP), apresentado ao Governo do Estado.” (Ofício 056/2016 da SCGE).*

**Quadro 3. Total das Manifestações da Rede Ouvidoria UPE Mensalmente de Janeiro a Dezembro de 2018, por meses.**

Unidades/ meses	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ag	Set	Out	Nov	Dez	Total Geral 2018	%
Ouvidoria Central	71	47	32	52	45	43	49	80	42	33	42	48	584	29,2
Ouvidoria CISAM	39	17	20	36	28	20	26	25	27	17	12	15	282	14,1
Ouvidoria HUOC	54	46	88	45	40	20	29	38	27	40	58	44	529	26,5
Ouvidoria PROCAPE	32	28	46	70	17	61	28	100	52	84	71	10	599	30,0
Total Geral	196	138	186	203	130	144	132	243	148	174	183	117	1.994	100

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Gráfico 3. Total das Manifestações da Rede Ouvidorias UPE Mensalmente de Janeiro a Dezembro de 2018.**



Fonte: Percentual de Números Absolutos Sistema G. Con/ATI (Gestão de Conhecimento). Gráfico Ouvidoria Central/2018.

**Quadro 4. Total das Manifestações da Rede de Ouvidorias no período de 2016 a 2018**

Rede Ouvidoria	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total
Ouvidoria Central	584	424	335	1.343
Ouvidoria CISAM	282	301	176	759
Ouvidoria HUOC	529	1039	404	1.972
Ouvidoria PROCAPE	599	810	399	1.748
Total Geral	1.994	2.574	1.254	5.822
%	34,2	44,2	21,5	100

úmeros Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Gráfico 4. Total das Manifestações da Rede de Ouvidorias no período de 2016 a 2018**

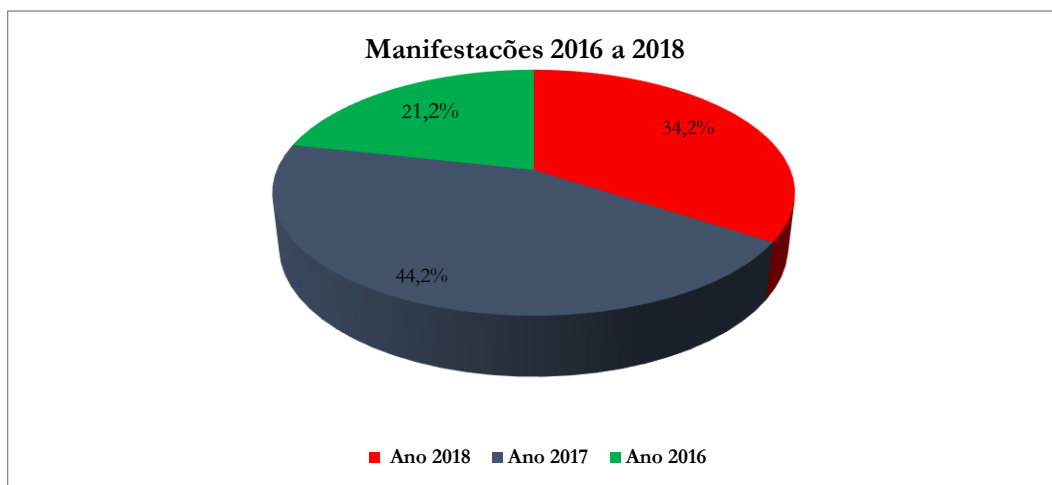


Gráfico 4. Total das Manifestações Rede Ouvidoria no período de 2016 a 2018. Elaboração do Gráfico Ouvidoria Central/2018.

**Quadros 5. Demonstrativos Manifestações Qualitativas mais demandadas e reincidentes por Área e Assunto/Rede Ouvidoria**

**Quadro 5. Ouvidoria Central.**

**Total de 584 Manifestações**

Qtd	%	Área	Assunto
74	12,7	Recursos Humanos	Concurso Docente, Concurso 2017, Classificação de concurso da UPE, Seleção Simplificada, Dificuldades de contato com o Setor, Solicitação de cópias de Portarias, Solicitação de vários tipos de Declaração, Documento de comprovação de abertura de Sindicância, Dificuldade de contato e <i>feedback</i> de Setores, Cópias de processo de Inquérito Administrativo, Solicitação de Licença Prêmio, Mobilidade Acadêmica, Não cumprimento da CH por Docente, Pagamento de proventos docentes Temporários, Solicitação de quantitativo do quadro de Advogados e Odontólogos, Quantitativo do quadro Docentes, Sugestão recesso de férias para servidores administrativos da UPE, Numeração de documentação encaminhada errada ao Protocolo, Solicitação retorno de servidor à disposição desta UPE, Duplicidade de vínculo empregatício de Docentes, SIGA, etc.
74	12,7	Autoridade Administrativa	Vide quadro nº 6
60	10,3	Pró Reitoria de Graduação/PROGRAD	Apostilamento em Diploma, Solicitação Atendimento de Psicológico Discente, Colação de Grau, Constatação Edital Docente, Cotas, Informações sobre curso de Ciências Biológicas, Ausência de docentes Curso de Direito, Informações Curso de Nutrição, Abuso Docente, Ementas de Disciplinas, Emissão de Diploma, Formulário de requerimento de Disciplinas, Matriz Curricular, Listagem ENADE, Matrícula, Mobilidade Acadêmica, Orientação de TCC, PCC na Administração, Processo de Ingresso, Reintegração de Curso, Revalidação de Diploma, <i>Siga</i> , Transferência <i>ex-officio</i> , etc.
58	9,9	Escola Politécnica de Pernambuco/POLI	Abono de faltas irregulares de Discente, Não atendimento do Setor de Protocolo, Banca Examinadora, Biblioteca, Campanha Política em sala de Aula, Auxílio a aluno Cotista, Reclamação e Denúncias de Docentes diversas Disciplinas, Duplicidade de vínculos de Docente, Dificuldade de Estacionamento, Revisão do Horário da Divisão de Estágio, Isenção de Taxas, Solicitação de notas Fiscais, Revisão de Provas, SIGA, etc.
54	9,2	Faculdade de Ciência da Administração e Direito/FCAP	Aposentadoria Docente, Ausência de Prof. Sala de Aula, Campanha Política em Sala de Aulas, Não Cumprimento da CH por Docente, Divulgação de Curso Pós-Graduação, Elogio Docente, Falta de Docente na Escola Recife, Insatisfação com a

			Gestão, Informação Gestão Transição, Informação sobre a Gestão de Transição do Campus, Reclamações diversas Mestrado de Desenvolvimento Sustentável, Informações Pós Graduação em Ouvidoria, Diversas Reclamações e Denúncias de Docente, Reclamação conduta de Terceirizados, Reclamação de repasse salário contratos Temporários, Seleção Docentes Temporários, SIGA,
33	5,6	Campus Petrolina	Afastamento Docente, Apostilamento de Diploma, Assédio Moral e Sexual, Atendimento ao Público, BULLYING, Reclamação e Denúncia do Processo Seletivo Prof Geografia, EDITAL-PPGFPPI/Docente com Duplicidade de Vínculos, Ementas de Curso, Docente com DE e com outras Atribuições, Mobilidade Acadêmica, Infraestrutura Campus, Seleção Mestrado, Irregularidade com Bolsa de Mestrado, etc.
29	4,8	CONUPE	Concurso CBM-PE 2017, Concurso Caetés, Concurso Prefeitura de Caetés, Concurso Escola Recife, Concurso Oficiais da PMPE, Concurso Oficiais da PMPE, Concurso Oficiais da PMPE, Concurso PM Petrolina, Residência Multiprofissional, Pagamento por participação em Concurso, etc.
18	3,0	Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/FENSG	Atas digitalizadas, Banca examinadora Concurso, Conduta de Docente, Reclamações e Denúncias Docentes, Infraestrutura de Banheiros, Reclamações e Denúncias da Turma Ciências Sociais, etc.
18	3,0	Sistema Seriado de Avaliação/SSA	Contestação de Gabarito, Fiscalização, Inscrição no Processo, Fiscalização, Mudança de curso no Processo de Ingresso, NIS, Recurso, Pagamento de taxa fora do Prazo, Remanejamento, etc.
16	2,7	Pós-Graduação	Conduta Coordenação do Mestrado, Curso <i>Lato Sensu</i> Língua Inglesa, Diversas Reclamações e Denúncias de Mestrado em Gestão de Desenvolvimento Local Sustentável, Denúncia e Solicitação de Residência Multiprofissional, Inscrições para Residência Multiprofissional, etc.
16	2,7	Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC	Ambulatório de Doenças Neuromusculares, Assédio Moral, Gerência Manutenção, Cirurgias não Realizadas, Solicitação limpeza Campus Hospitalar, Demora de entrega de exames de Imagens, Não observância ao Estatuto do Idoso, Exame não realizado por falta de Material, Uso indevido do Carro Oficial, etc.
15	2,5	Educação à Distância/EAD	Coordenação Polo, Diplomas, Histórico Escolar, Reconhecimento Curso, Edital Vestibular, SIGA, etc.
13	2,2	PREVUPE	Inscrição, Atraso Salários, Informações sobre Seleção, Seleção Professor, etc.

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Quadro 5.2. Ouvidoria CISAM.**

**Total de 282 Manifestações**

<b>Qtd</b>	<b>%</b>	<b>Área</b>	<b>Assunto</b>
93	32,9	08000	Não Atende. Dificuldades para marcação de consultas, exames e demais procedimentos.
67	23,7	Diretoria	Agradecimento pelo Atendimento, Agressão verbal paciente a médica Residente, Não distribuição alimentos a Paciente, Atendimento médico não Realizado, Procedimentos não realizado por máquinas Quebradas, Falta de técnicos em enfermagem e Médicos, Cirurgias Adiadas, Cirurgia Suspensa, Conduta profissional antiética no ambulatório de Trans, óbito Recém Nascido na UTI, Ausência de orelhões para agendamento de Consultas, Dificuldades de relacionamento interpessoal entre Servidores, Não cumprimento de horário para Atendimento, Mau Atendimento Servidores, Relocação concursada por falta de infraestrutura para Locomoção, Mau procedimento médico em sala de Parto, Elogio atendimento setor coleta de Sangue, Superlotação Maternidade, Venda ficha para Atendimento, etc.
24	8,5	Superintendência Enfermagem	Falha identificação Paciente, Cadastramento para alimentação no plantão Noturno, Solicitação volta profissional ao ambulatório TRANS, Informações errôneas sobre setor de Vacinação, falta organização no setor de Vacinação, Setor SAE fechado para Atendimento, Vacina Vencida, Esclarecimento óbito RN etc.
17	6,7	Divisão Ambulatorial	Dificuldade de marcação consulta Cardiologista, Atrasos nas Consultas, Dificuldades remarcação de Consultas, Insatisfação resposta protocolo Médico,
7	2,4	Ambulatório da Mulher	Falta e atraso de Médicos, Consultas realizadas sem Prontuário, Aparelhos quebrados para realização de Exames etc.

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.



**Quadro 5.3 HUOC.**

**Total de 529 Manifestações**

<b>Qtd</b>	<b>%</b>	<b>Área</b>	<b>Assunto</b>
71	13,4	Marcação de Consultas	Mau tratamento no Setor, Elogio ao porteiro do Setor, Dificuldades na Marcação de Consultas, Dificuldades remarcação de Consultas, Dificuldades para marcar consultas para Terceiros, Elogios servidores do setor de marcação de Consultas, Mau atendimento ao Usuário, Dificuldades de relacionamento interpessoal entre servidores, etc.
65	12,2	Coordenação Médica	Dificuldades para realização de procedimentos cirúrgicos e Médicos, atendimentos ambulatoriais não Realizados, Atendimento não realizado por falta de Médicos, Dificuldades na emissão de receitas para remédios Contínuos, Elogio a médica da Triagem, etc.
62	11,7	Laboratório	Usuário que agride Atendente, Assédio, Trauma na pele após coleta de Sangue, Falta de material para coleta de diversos Exames, Demora na entrega de Exames, Redução de fichas para atendimento no Laboratório, Sugestão para colocar um toldo na entrada do Laboratório, Prioridade de entrega de exames dos pacientes Oncológicos, etc.
50	9,4	Diretoria	Solicitação prontuário completo paciente Oncológico, Dificuldades para realizar procedimento Cirúrgico, Animais que circulam no Campus Hospitalar, Assédio Moral, Assédio Sexual, Cirurgias adiadas e não Realizadas, Conduta inadequada de Docente, Desaparecimento de Aparelhos, Pedidos de doação para Hospital em transporte Coletivo, Uso indevido do transporte do Hospital, Queixas servidor marcação consultas para amigos e Parentes, Conflito área Estacionamento, Falta de Lençol nas Enfermarias, Mau atendimento por Servidores, Dificuldades atendimento no setor de Fonoaudiologia, Cancelamentos de cirurgias de Urgência, Médico (a) não atende urgência no setor de Ambulatório, Mau tratamento por Médicos, Dificuldade de marcação de consultas para emissão de receitas Médicas, Falta de médicos para acompanhar exames de Imagem, Mau tratamento médica a servidor de apoio e a Enfermagem, Temperatura inadequada a materiais de uso oncológico no CEON Infantil, Relações amorosas dentro do âmbito hospitalar por Terceirizados, etc.
26	4,9	Ambulatório Geral	Tratamento inadequado paciente a Servidores, Médicos não comparecem e chegam atrasados às Consultas, Tratamento inadequado por parte Terceirizado, Desentendimentos paciente com Servidores, Mau atendimento a pacientes por Porteiro, Ausência prontuário em Consultas, Atendimento inadequado a paciente por Estagiária,

			Elogio Psicóloga, Demora de horas para realização de Exames, Tratamento inadequado por vigilantes Terceirizados, etc.
23	4,3	Coordenação de Enfermagem	Cidadã reclama dívida por parte de Servidora, Falta de equipe de enfermagem no pavilhão POM, Curativo não Realizado, Falta de material para realização de Cirurgias, Coleta de material não Encontrada, Exposição diagnóstico por parte da equipe de Enfermagem, Dificuldade de relações interpessoais entre pacientes e equipe do POM, Técnica de Enfermagem não avisa a médica sobre a saturação da paciente que necessita ser Entubada, Procedimento não realizado por falta de roupa Cirúrgica, Falta de transportes para levar pacientes para Exames, Pacientes sendo transportados por maqueiros sem a maca ou cadeiras de Rodas, etc.
23	4,3	Setor de Urologia	Atendimento a octogenário sem Acompanhante, Cirurgia Adiada, Cirurgia adiada por Anos, Procedimentos adiados por falta de Material, Dificuldades para realizar Biopsia, Dificuldades e demora para marcação de Consultas etc.
23	4,3	Setor de Manutenção	Infraestrutura Hospitalar: Falta manutenção cadeiras do CEON, Sistema da ar condicionado sem funcionar na enfermaria do DIP, Falta de conservação e limpeza nos Estacionamentos, Vazamento torneira pavilhão POM, Esgotos Obstruídos, Falta de limpeza no isolamento Adulto, Falta de limpeza pavilhão Ovídio Montenegro, Portas banheiros Quebradas, Reparo vias de entrada Hospital, Aparelho TV sem funcionar no pavilhão Ovídio Montenegro, etc.
11	2,0	CEON	Médica em reunião nos dias de Atendimento, Maus tratos a paciente idosa por Servidora, Falta de medicamentos Quimioterápicos, etc.
11	2,0	Acolhimento	Cirurgias não realizadas por diversos Motivos, Dificuldades de marcar e remarcar consultas por diversos Motivos, Elogios a Médicos, etc.
11	2,0	Gestora Executiva do HUOC	Esclarecimentos e reclamações diversas sobre programa de Obesidade, Atitude abusiva de Gestor, Pedido de pagamento para realizar Procedimentos, etc.
10	1,8	Radiologia	Demora, dificuldades para marcação e realização de exames de Imagem, Atendimento inadequado aos Usuários, etc.

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Quadro 5.4 PROCAPE.**

**Total de 599 Manifestações**

<b>Qtd</b>	<b>%</b>	<b>Área</b>	<b>Assunto</b>
517	86,3	Marcação de Consultas + Ambulatório + Recepção de Marcação de Consultas + Ambulatório de Cardiologia	Dificuldades em marcar Consultas, Consultas de retorno e pré-agendamento, Dificuldades em antecipar Consultas, Dificuldades de realizar consultas pelo <i>Site</i> , Agendamento suspenso para consultas, Ambulatoriais, Atendimento inadequado em nível Ambulatorial, dificuldades de marcação de consultas para emissão de laudos para o INSS, Dificuldades em antecipar consultas para pareceres Cardiológicos, Atendimento inadequado Médico, Infraestrutura ambulatorial para atendimento ao Público, Dificuldades para renovar receitas para remédios de uso Contínuo, Troca de médico por insatisfação a Tratamento, Descompromissos médicos com Pacientes, Falta de servidores para realização de Atendimento, Dificuldades para obter pareceres Cardiológicos, Atrasos Médicos, Não atendimento Médicos, etc.
27	4,5	Setor Marcação de Exames	Dificuldades para agendar e marcar diversos exames laboratoriais e de Imagem, Teste de Esteira, Mapas, Cateterismo, Dificuldades de agendar exames pela Internet, Atrasos na entrega de diversos Exames, etc.
18	3,0	Diretoria	Solicitação de Documentos Contratos, Notas Fiscais, Empenhos, Elogios Diversos, Tratamento inadequado no setor de Marcação de Consultas, Acusação de furto de aparelho Celular, atendimentos médicos Inadequados, Cateterismos não Realizados, Tratamento inadequado setor de Limpeza, Não observância no atendimento ambulatorial por ordem de chegada de Pacientes, Solicitações para troca de Médicos, etc.
5	0,8	Coordenação Médica	Não realização parecer de Neurologista, Conduta inadequada de residente Médico, Reclamação por falta de atendimentos Médicos, Troca médica por insatisfação ao Tratamento, etc.

Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Quadro 6: Registro de Pedidos de Acesso à Informação/PAI. Ano 2018**

Qdt	Número Protocolo 2019	Área	Assunto	Priorização
1	341	Autoridade Administrativa	Técnico em Informática prestadores serviços na UPE.	Alta
2	1098	Autoridade Administrativa	Saldo atualizado da conta e dos investimentos a ela vinculados - em 31/12/2017: BB Ag. 3234-4 Conta 10704-2.	Alta
3	1365	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Biólogos.	Alta
4	4117	Autoridade Administrativa	Concurso UPE 2017 diversos Pedidos.	Alta
5	9914	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Servidores com Deficiência do quadro UPE.	Alta
6	12487	Autoridade Administrativa	Informação Portal Transparência.	Alta
7	17385	Autoridade Administrativa	Demandas Judiciais Área de Saúde.	Alta
8	17624	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta
9	17626	Autoridade Administrativa	Folhas de Sindicância.	Alta
10	17627	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta
11	19499	Autoridade Administrativa	Quantitativo Farmacêutico quadro UPE.	Alta
12	23361	Autoridade Administrativa	Convocação Concurso UPE 2017 Assistente Técnico	Alta
13	24222	Autoridade Administrativa	Recursos.	Alta
14	24237	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta

15	25149	Autoridade Administrativa	Cronograma Executivo Financeiro FNDE.	Alta
16	26467	Autoridade Administrativa	Quantitativos Servidores, Cargos Comissionados e Prestadores de Serviço	Alta
17	26471	Autoridade Administrativa	Quantitativos Servidores, Cargos Comissionados e Prestadores de Serviço na UPE.	Alta
18	27219	Autoridade Administrativa	Carga Horária Docente no Campus Benfica.	Alta
19	28050	Autoridade Administrativa	Escala em Sítio Eletrônico de Radiologistas.	Alta
20	29441	Autoridade Administrativa	Cronogramas Executivos e Financeiro FNDE.	Alta
21	32043	Autoridade Administrativa	Concurso UPE 2017.	Alta
22	33297	Autoridade Administrativa	Contratos Lemon Terceirização e Serviços EIRELI-EPP.	Alta
23	37587	Autoridade Administrativa	Quantitativo do Quadro Contabilidade da UPE.	Alta
24	37619	Autoridade Administrativa	Sindicância 2354/2017.	Alta
25	37620	Autoridade Administrativa	Sindicância 2374/2017.	Alta
26	37648	Autoridade Administrativa	Quantitativo do Quadro Contabilidade da UPE.	Alta
27	39164	Autoridade Administrativa	Sindicância 1.461/2017.	Alta
28	40862	Autoridade Administrativa	Tratamentos Paliativos.	Alta
29	41011	Autoridade Administrativa	Concurso UPE 2017.	Alta
30	41051	Autoridade Administrativa	Pesquisa Oncológica.	Alta
31	42393	Autoridade Administrativa	Quantitativo do Quadro Contabilidade da UPE.	Alta
32	42519	Autoridade Administrativa	Quantitativo do Quadro de Advogados da UPE.	Alta

33	42766	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Técnico em Laboratório da UPE.	Alta
34	43286	Autoridade Administrativa	Quantitativo do Quadro Advogados da UPE.	Alta
35	43920	Autoridade Administrativa	Carga Horária Docente do Campus Petrolina.	Alta
36	44287	Autoridade Administrativa	Recurso em primeira Instância.	Alta
37	44327	Autoridade Administrativa	Relatório Financeiro Programa de Pós-Graduação.	Alta
38	46407	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta
39	47283	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta
40	47505	Autoridade Administrativa	Compra de Livros para a Biblioteca Central	Alta
41	47530	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação	Alta
42	49286	Autoridade Administrativa	Recurso.	Alta
43	49551	Autoridade Administrativa	Recurso.	Alta
44	50489	Autoridade Administrativa	Servidores Cedidos à UPE.	Alta
45	50629	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Secretárias Executivas do quadro da UPE.	Alta
46	53316	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente do quadro UPE.	Alta
47	53363	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente do quadro UPE.	Alta
48	53796	Autoridade Administrativa	Quantitativo quadro Servidores com Deficiência da UPE.	Alta
49	54805	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente do quadro UPE.	Alta
50	54806	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente do Quadro UPE.	Alta

51	54810	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente 2019/19871 UPE.	Alta
52	54817	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente 2019/19871 UPE.	Alta
53	54841	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente 2019/19871 UPE.	Alta
54	54882	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente 2019/19871 UPE.	Alta
55	54946	Autoridade Administrativa	Concurso UPE 2017 diversos Pedidos	Alta
56	54991	Autoridade Administrativa	Bolsa PREVUPE.	Alta
57	56190	Autoridade Administrativa	Quantitativo Assistente Técnico em Gestão Universitária do quadro UPE.	Alta
58	57900	Autoridade Administrativa	Quantitativo quadro Servidores com Deficiência da UPE.	Alta
59	61267	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente do quadro UPE.	Alta
60	63547	Autoridade Administrativa	Recurso.	Alta
61	64918	Autoridade Administrativa	<i>E- book</i> Adquiridos Campus Santo Amaro.	Alta
62	65882	Autoridade Administrativa	Portaria de Nomeação de Concursados.	Alta
63	66027	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Analista de Gestão Universitária do quadro UPE.	Alta
64	67978	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Assistente Técnico de Gestão Universitária do quadro UPE.	Alta
65	68092	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Técnico em Laboratório do quadro UPE.	Alta
66	72889	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Docentes Fisioterapeutas do Campus Petrolina.	Alta
67	72891	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Docentes Fisioterapeutas do Campus Petrolina.	Alta
68	76121	Autoridade Administrativa	Quantitativo Docente do quadro da UPE.	Alta

69	78618	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Estagiários e Jovens Aprendizes	Alta
70	82214	Autoridade Administrativa	Quantitativo de Docentes Fisioterapia Petrolina	Alta
71	89357	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta
72	89358	Autoridade Administrativa	Pedidos de Documentação.	Alta
73	90831	Autoridade Administrativa	Contratos Terceirizados na UPE.	Alta
74	91360	Autoridade Administrativa	Livros Diários e Razão Analítico.	Alta
75	93493	Autoridade Administrativa	Quantitativo Quadro Funcional Campus Serra Talhada.	Alta

Fonte: Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

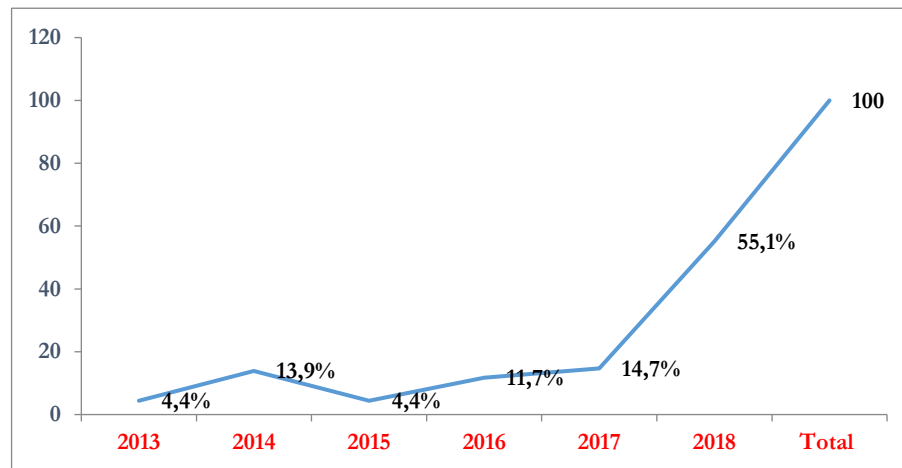
**Quadro 7. Pedidos de Acesso à Informação 2013/2018 da Rede de Ouvidoria da UPE.**

Ano	Qdt	%
2013	6	4,4
2014	19	13,9
2015	6	4,4
2016	10	11,7
2017	20	17,4
2018	75	55,1
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.



**Gráfico 7. Pedidos de Acesso à Informação 2013/2018 da Rede de Ouvidoria da UPE**



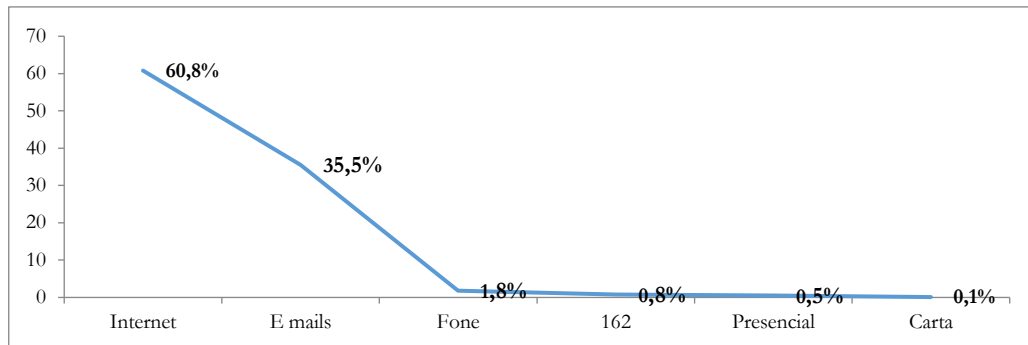
Fonte: Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Gráfico Ouvidoria Central/2018.

**Quadro 8. Forma de Contato com a Rede de Ouvidoria da UPE.**

Ouvidoria Contato	Ouvidoria Central	Ouvidoria CISAM	Ouvidoria HUOC	Ouvidoria PROCAPE	Total	
					Qdt	%
Internet	355	16	44	04	419	21
E mails	208	20	14	01	243	12,1
Fone	11	-	2	-	13	0,6
162	5	99	23	16	143	7,1
Carta	1	2	-	-	3	0,1
0800	-	4	1	-	5	0,4
Presencial	3	138	445	577	1163	58,4
Caixa de Sugestão	-	4	-	1	5	0,4
Total	583	283	529	599	1994	100

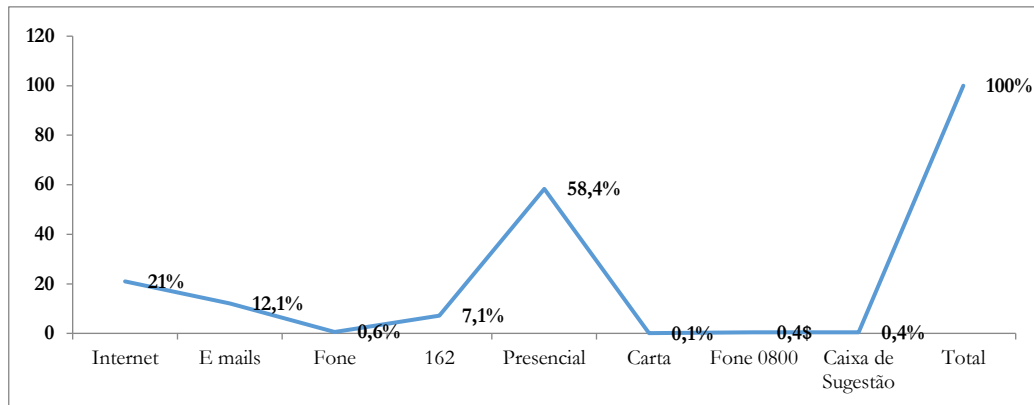
Números Absolutos Sistema G. Con/ATI. Elaboração do Quadro Ouvidoria Central/2018.

**Gráfico 8.1. Forma de Contato com a Ouvidoria Central da UPE.**



Números Absolutos Sistema G. Com/ATI. Gráfico Ouvidoria Central .

**Gráfico 8.2: Forma de Contato com Ouvidorias do Complexo Hospitalar da UPE.**



Números Absolutos Sistema G. Com/ATI. Gráfico Ouvidoria Central. 162 contato com a Ouvidoria Geral do Estado de PE.

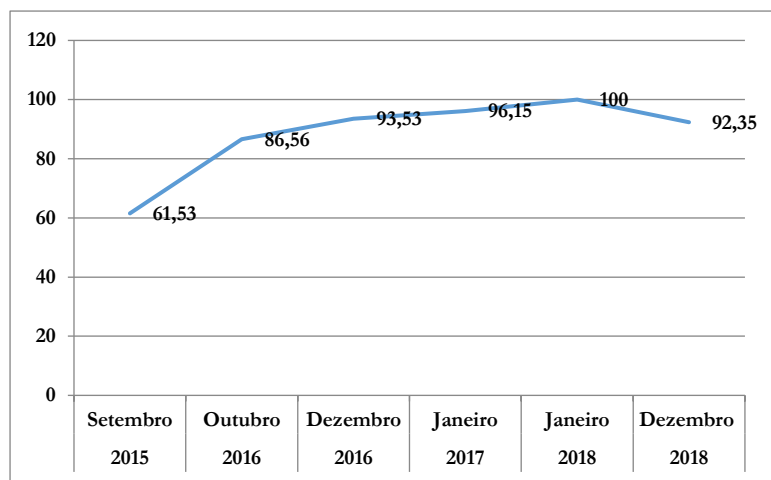
**Quadro 9: Evolução da Avaliação do Portal de Transparência da UPE.**

Ano	Mês	Pontuação
2015	Setembro	61,53
2016	Outubro	86,56
2016	Dezembro	93,53
2017	Janeiro	96,15
2018	Janeiro	10,00
2018	Dezembro	92,35

Fonte: dados emitidos pela Coordenação do Portal da Transparência da SCGE/PE.

Elaboração Quadro Ouvidoria Central.

**Gráfico 9: Evolução da Avaliação do Portal de Transparência da UPE.**



Fonte: Números emitidos pela Coordenação do Portal da Transparência da SCGE/PE

**Quadro 10. Demonstrativo Carta de Serviços das Unidades de Educação, Complexo Hospitalar, Núcleos e Programas da Universidade de Pernambuco.**

Unidades de Educação	Complexo Hospitalar	Núcleos	Assessorias	Rede de Ouvidorias
Escola Superior de Educação Física/ESEF	Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM	EDUPE	Relações Internacionais	Ouvidoria Central /UPE
Escola Politécnica de Pernambuco/POLI	Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC	-	-	Ouvidoria/Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM
Faculdade de Odontologia de Pernambuco/FOP	Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE	-	-	Ouvidoria/ Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC
-	-	-	-	Ouvidoria/ Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE

Fonte: Ouvidoria Central UPE.

### 3. CONCLUSÃO

No período de **primeiro de janeiro a 31 de dezembro de 2018**, através do **MONITORAMENTO** realizado por esta Ouvidoria Central na Rede de Ouvidorias desta UPE, em atendimento à **Transparência Passiva** que são os **Pedidos de Acesso à Informação/PAIs** e as **Manifestações** (Denúncias, Elogios, Reclamação, Solicitação e Sugestão) foram registradas no Sistema *Gcon* da Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco um total de **1.994 (um mil, novecentos e noventa e quatro)** manifestações, das quais a natureza **Solicitação** predominou com a representação de **46,3%** das demandas distribuídas. Seguidas das **Reclamações** com **37%**. **As Denúncias** atingiram **7,9%**. **Elogios 3,8%**. **As Sugestões 1%**, de acordo com o **quadro e gráfico nº 1 (um)** da Natureza das Manifestações por unidades de atuação das Ouvidorias.

Na **Ouvidoria Central** foram registradas **584** (quinhentos e oitenta e quatro) demandas, perfazendo em total geral de **29,2%**, no cômputo geral das demandas. As solicitações atingiram **41,1%**, Reclamações **25,3%** e as Denúncias **18,8%**.

Institucionalmente, tivemos **75 (setenta e cinco) Pedidos de Acesso à Informação/PAIs**, perfazendo um percentual **3,7%**, e **12,8%**, em relação das demandas registradas na Ouvidoria Central.

De acordo com **quadro nº 6 (seis) e quadro e gráfico nº 7 (sete)**. No corrente ano, os Pedidos de Acesso à Informação atingiram **55,1%**, o maior percentual desde o ano de 2013.

Foram registradas no sistema **ATI/GCON** do **Centro de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM 282 (duzentos e oitenta e duas) manifestações**, atingindo um percentual no total numérico de **14,1%**. Predominaram as manifestações de natureza Reclamação com **71,9%**, Elogios com **12%** e Denúncias com **7,4%**. A Ouvidoria do **Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC** registrou no sistema **ATI/GCON**, nesse período, o total de **529 (quinhentos e vinte e nove) manifestações**, atingindo **26,5%**. As manifestações de natureza Reclamações com **57,6%** e Solicitação com **30%** foram predominantes. Registrou-se ainda **4,9%** de Denúncias. Na Ouvidoria do **Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE**, através do sistema **ATI/GCON**, registrou-se **599 (quinhentos e noventa e nove) manifestações** atingindo **30,0%**. Houve a predominância das Solicitações com **84,3%**, seguidas das Reclamações com **13,1%**.

O **quadro e gráfico nº 2** demonstram o índice de **Resolutividade** da nossa Rede nesse período, com as manifestações concluídas dentro do prazo, em atendimento as **Portarias 044/2013 e 060/2016** da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco.

A Ouvidoria Central da Universidade de Pernambuco e a Ouvidoria do Centro Integrado Amaury de Medeiros/CISAM, no ano de 2018 atingiram as metas estabelecidas pelas **Portarias 044/2016 e 060/2016** e pelo **Banco Interamericano de Desenvolvimento/BID** com um percentual total de **96,4** e **99,6%**, no índice de Resolutividades das suas manifestações.

As Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC e a do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE não atingiram a meta, apresentando um percentual em suas Resolutividade de **63,5%** e **21,5%**. A média da nossa Rede foi de **65,6%**.

O **quadro e gráfico nº 3** demonstram o quantitativo e percentual das **Manifestações e dos Pedidos de Acesso à Informação/PAI** registrados no Sistema de Ouvidoria do Estado de Pernambuco de janeiro a dezembro de **2018**, e no período de **2016 a 2018**.

Através do **quadro e gráfico nº 4**, pode-se demonstrar o quantitativo das demandas da Rede de Ouvidoria no período de **2016 a 2018**. Em **2016** atingiu-se **1.254 (um mil duzentos e cinquenta e quatro) manifestações**. Em **2017**, chegou-se a **2.574 (duas mil quinhentos e setenta e quatro)** e, no ano de **2018** a **1.994 (um mil novecentos e noventa e quatro) manifestações**. Houve uma queda das manifestações no ano de **2016**, com **21,5%** em relação ao aumento em **2017**, com **44,2%** e em **2018** uma queda, em comparação a **2017** com **34,2%**.

Expõem-se, no **quadro nº 5**, as **Manifestações Qualitativas** mais demandadas por **Área** e **Assunto** no corrente ano.

As formas de contatos estabelecidas com a **Rede de Ouvidorias** estão apresentadas no **quadro nº 8 e gráficos nº 8.1 e 8.2**. Observa-se, através do **gráfico 8.1**, que na **Ouvidoria Central**, o contato foi predominante através da **Internet**, em torno de **60,8%**, seguido por **e-mails 35,5%**.

No **Complexo Hospitalar**, **gráfico 8.2**, o contato com as Ouvidorias foram em torno **58,4%** na modalidade presencial e através da Internet **2,1%**.

Em nível da **Rede de Ouvidorias**, a **Ouvidoria Central** atingiu **17,8%** através da **Internet** e **10,4%**, através de **e-mails** em relação às diversas formas de contato utilizados pelos manifestantes. As Ouvidorias do **Complexo Hospitalar** atingiram os **58,3%** através de contatos presenciais, seguidos de **12,1%**, através de e-mails e **7,1%**, através do **fone 162** da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.

Ouvidoria Central em exercer o Monitoramento da página da Lei de Acesso à Informação desta Universidade de Pernambuco, em observância a **Transparência Ativa** estabelecidas através do **Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de outubro de 2012** e das **Leis nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e 14.804 de Outubro de 2012**, estamos agindo e cumprindo suas diretrizes que demonstramos através dos **quadro e gráfico 9**, onde demonstramos a evolução da nossa avaliação como os resultados através da **Diretoria de Ouvidoria e Controle Social/DOCS e Coordenadoria das Ações de Transparência da Gestão/CTG da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco/SCGE**. (espelho em anexo)

A **Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017** e a **Lei Estadual nº 16.420 de setembro de 2018** dispõem sobre a participação proteção e defesa dos direitos dos usuários dos

serviços públicos da administração pública, em seus capítulos **IV** e **V**, mencionam o papel das Ouvidorias, na Carta de Serviços.

O Decreto Estadual nº 45.833, de 16 de abril de 2018, instituiu a Carta de Serviços do Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual, em seu artigo 5º, parágrafo único: “O dirigente máximo de cada órgão ou entidade abrangidos por este Decreto designará, mediante portaria, representantes, titular e suplente, para exercer as seguintes atribuições: I - assegurar o cumprimento das normas relativas à elaboração e à atualização da Carta de Serviços do respectivo órgão ou entidade, de forma eficiente e adequada aos objetivos deste Decreto; II - monitorar a implementação do disposto neste Decreto; e III - orientar as respectivas unidades quanto ao cumprimento do disposto neste Decreto. Parágrafo Único. Os representantes de que trata o caput deverão preferencialmente exercer suas funções na área de tecnologia, de ouvidoria ou de planejamento e controle dos serviços”.

Demonstra-se através do quadro 10 a Carta de Serviços das Unidades de Educação, Complexo Hospitalar, Núcleos e Programas da Universidade de Pernambuco, apresentadas e aguardando sua validação para a implantação.

Os acessos aos Portais dar-se-ão através dos seguintes *links*: [pecidadao.pe.gov.br](http://pecidadao.pe.gov.br) para os cidadãos usuários e [servicos.pe.gov.br](http://servicos.pe.gov.br), para os usuários autorizados nesta Universidade como: Ouvidoria Central e NCTI.

Agradecemos ao Magnífico Reitor pelo apoio e a todo que, direta ou indiretamente, têm contribuído para o fortalecimento de uma ferramenta tão importante que prima pela transparência em suas ações em nossa Universidade.

#### **4. REFERÊNCIAS**

Sistema *Gcon* de Ouvidorias do Estado de Pernambuco.

**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/Portarias **044/2013 de 13 de agosto de 2013, 060/2016 de 30 de novembro 2016 e 009/2017 de 3 fevereiro 2017.**

-----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](http://www.upe.br) e Página da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco/OGE.

-----Assembleia Legislativa do Estado. **Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012:** regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)Acesso em: 17 mar. 2016.

-----Secretaria da Controladoria do Estado de Pernambuco. **Decreto nº 38.787, de 30 de outubro de 2012:** regulamenta a Lei no 14.804, de 29 de outubro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. Recife, 2012. Disponível em: < <http://www.secti.pe.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/DECRETO-N%C2%BA-38.787.-2012-atualizado-at%C3%A9-Decreto-N%C2%BA-42.055-17.08.2015.pdf>>. Acesso em: 25 de jan. 2017.

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

-----Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:** regula 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; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, 2011. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)> Acesso em: 25 mar. 2017.

-----Presidência da República. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:** dispõe sobre participação, proteção, defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração



pública. e dá outras providências. Brasília, 2017. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

**PERNAMBUCO.** Assembleia Legislativa do Estado. **Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018:** regula o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras dispõe sobre a participação do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

----- **Decreto nº 45.883, de 16 de abril de 2018.** Assembleia Legislativa do Estado: institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual.