

Relatório Anual 2020

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE de
OUVIDORIAS/ANO 2020

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



Março, 2021.

GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Paulo Henrique Saraiva Câmara

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO-SCGE

e Ouvidora Geral do Estado de Pernambuco

Érika Gomes Lacet

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA e INFORMAÇÃO-SECTIC

Lucas Ramos

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

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

Maria do Rosário Lapenda

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

Tânia Santos

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

Edmar Santos

Gledson Ferreira

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

Irapuan Júnior

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

Mércia Banja: Autoridade Administrativa

Maria do Rosário Lapenda: Autoridade de Monitoramento

Morgana Nascimento: Autoridade Hierarquicamente Superior

Março 2021

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação - NBID
Universidade de Pernambuco**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Núcleo de Gestão de Bibliotecas e Documentação - NBID
Universidade de Pernambuco

U58r Universidade de Pernambuco

Relatório da Ouvidoria Central da UPE e monitoramento da
Rede de Ouvidorias: ano 2020: Lei 16.420/2018, Art. 16, II/
Universidade de Pernambuco, Ouvidoria Central. -- Recife, 2021.

30 f.

Relatório - Universidade de Pernambuco, 2021.

1. Relatórios. 2. Ouvidorias. 3. Universidade de Pernambuco
I. Universidade de Pernambuco - Ouvidoria Central. II. Título.

CDD: Ed. 22 -- 378.155098134

Claudia Henriques CRB4 1600

Sumário

QUADRO e GRÁFICO 1	Natureza Manifestações.....	6
QUADRO e GRÁFICO 2	Resolutividade das Manifestações.....	7
QUADRO e GRÁFICO 3	Contatos com Ouvidoria.....	8 a 9
QUADRO e GRÁFICO 4	Pedidos de Acesso à Informação\PAI.....	10
QUADRO e GRÁFICO 5	Avaliação Portal da Transparência.....	11
QUADRO e GRÁFICO 6	Quantitativo Demandas 2016 a 2020.....	12 a 13
QUADRO e GRÁFICO 7	Manifestações Reincidentes.....	13 a 21
QUADRO e GRÁFICO 8	Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD.....	21 a 25
CONSIDERAÇÕES 9	Considerações Finais.....	27 a 27
REFERÊNCIAS 10	Referências.....	28 a 30

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS/ANO 2020

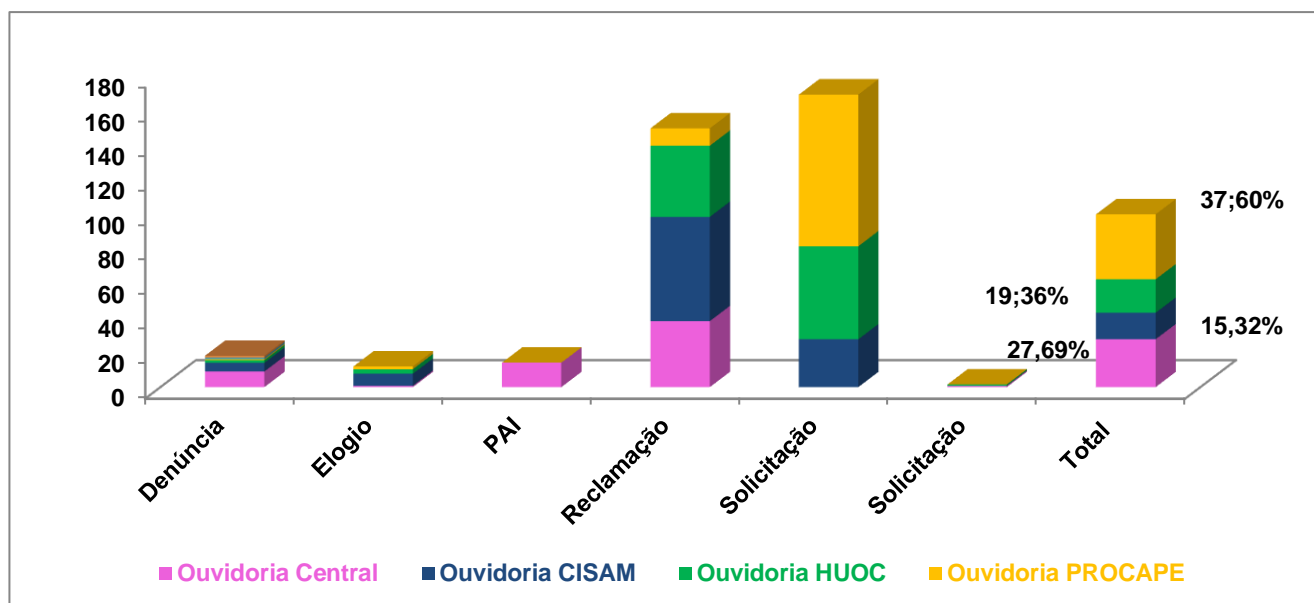
Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Quadro 1: Natureza das Manifestações da Rede UPE em 2020.

Natureza Unidade	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		TOTAL GERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	49	9,04	4	0,74	78	14,15	207	38,19	200	36,90	4	0,74	542	27,69
Ouvidoria CISAM	15	5,0	21	7,00	-	-	181	60,33	83	27,67	-	-	300	15,32
Ouvidoria HUOC	6	1,58	10	2,64	-	-	156	41,16	204	53,83	3	0,79	379	19,36
Ouvidoria PROCAPE	4	0,54	12	1,63	-	-	74	10,05	646	87,77	-	-	736	37,60
TOTAL GERAL	74	3,78	47	2,40	78	3,98	618	31,57	1.133	57,89	7	0,36	1.957	100

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

Gráfico 1: Natureza das Manifestações da Ouvidoria Central e Rede UPE 2020.



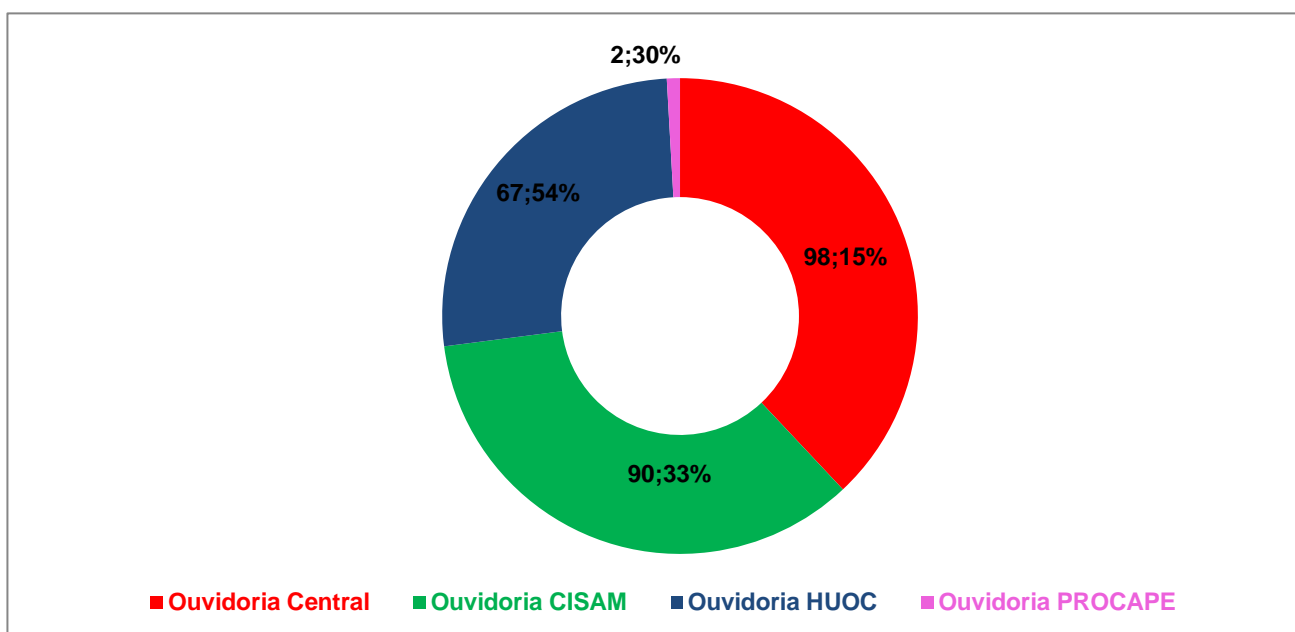
Fonte: Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Quadro 2: Resolutividade das Manifestações Rede de Ouvidorias em 2020

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%	Diferença %
Ouvidoria Central	542	532	98,15	1,84
Ouvidoria CISAM	300	271	90,33	9,67
Ouvidoria HUOC	379	256	67,54	32,45
Ouvidoria PROCAPE	736	17	2,30	97,69
TOTAL GERAL	1.957	1.076	54,98	45,01

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

2: Gráfico Resolutividade das Manifestações da Ouvidoria Central e Rede 2020



Fonte: Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Quadro 3: Tipo de Contato realizados com a Rede\UPE de Ouvidorias em 2020

Rede Ouvidoria Contatos	Ouvidoria Central		Ouvidoria CISAM		Ouvidoria HUOC		Ouvidoria PROCAPE		Total Geral	
	QT.	%	QT	%	QT	%	QT	%	Qdt	%
Internet	215	39,66	6	2,00	17	4,48	5	0,68	243	12,42
E mails	288	53,15	30	10,00	7	1,84	16	2,17	341	17,42
Telefone	24	4,42	1	0,33	18	4,74	2	0,27	45	2,30
Fax	5	0,92	-	-	-	-	-	-	5	0,25
162	3	0,55	162	54,00	8	2,11	7	0,95	180	9,20
0800	3	0,55	78	26,00	3	0,79	4	0,54	88	4,50
Presencial	1	0,18	21	7,00	305	80,47	702	95,38	1029	52,58
Mobile	2	0,37	2	0,66	21	5,54	-	-	25	1,28
Ofício	1	0,18	-	-	-	-	-	-	1	0,05
Total	542	27,69	300	15,35	379	19,36	736	37,60	1957	100,00

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

Gráfico 3.1: Contato x Rede UPE em 2020

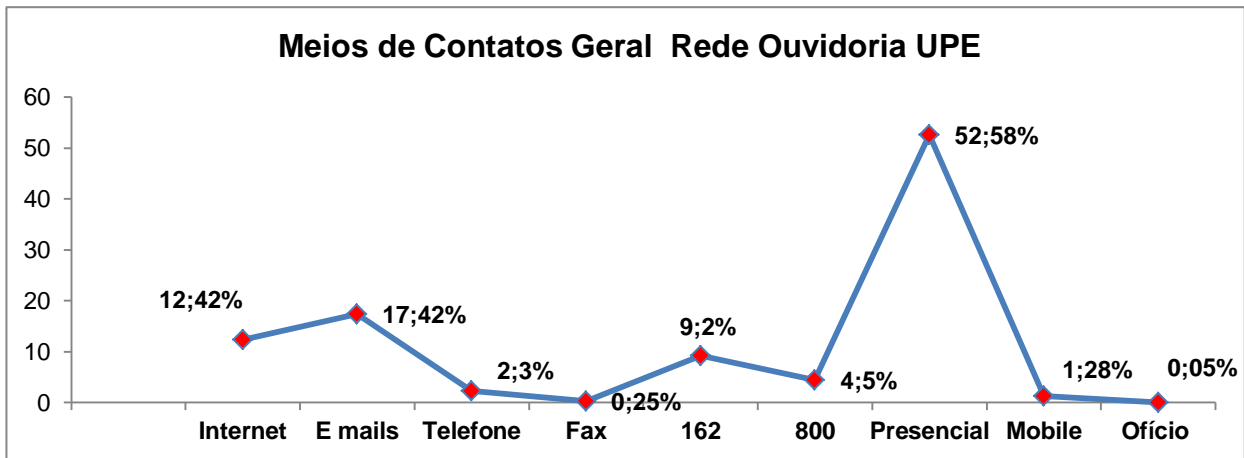
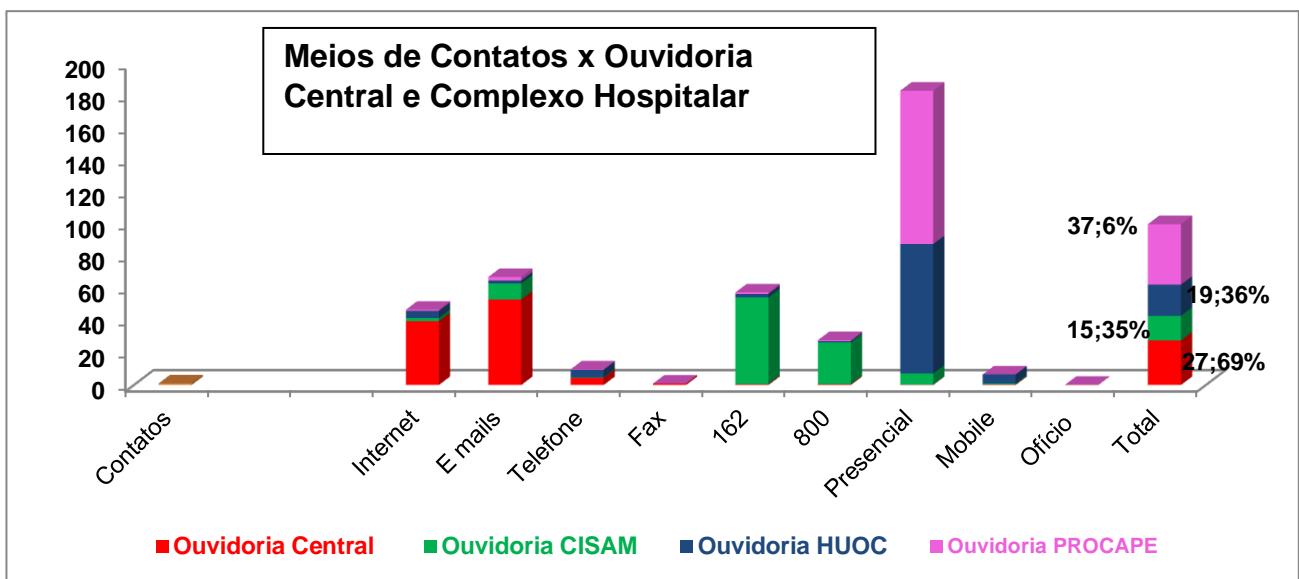


Gráfico 3.2



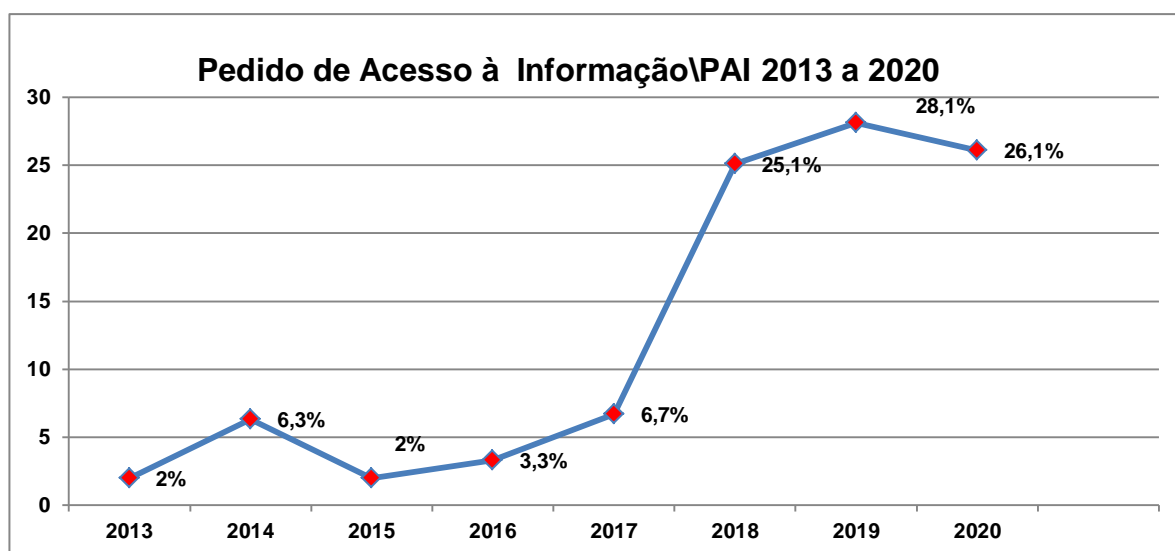
Fonte: Gráficos Ouvidoria Central /UPE

Quadro 4: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2020

Ano	Quantidade	%
2013	6	2,0
2014	19	6,3
2015	6	2,0
2016	10	3,3
2017	20	6,7
2018	75	25,1
2019	84	28,1
2020	78	26,1
Total	298	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 a 2020

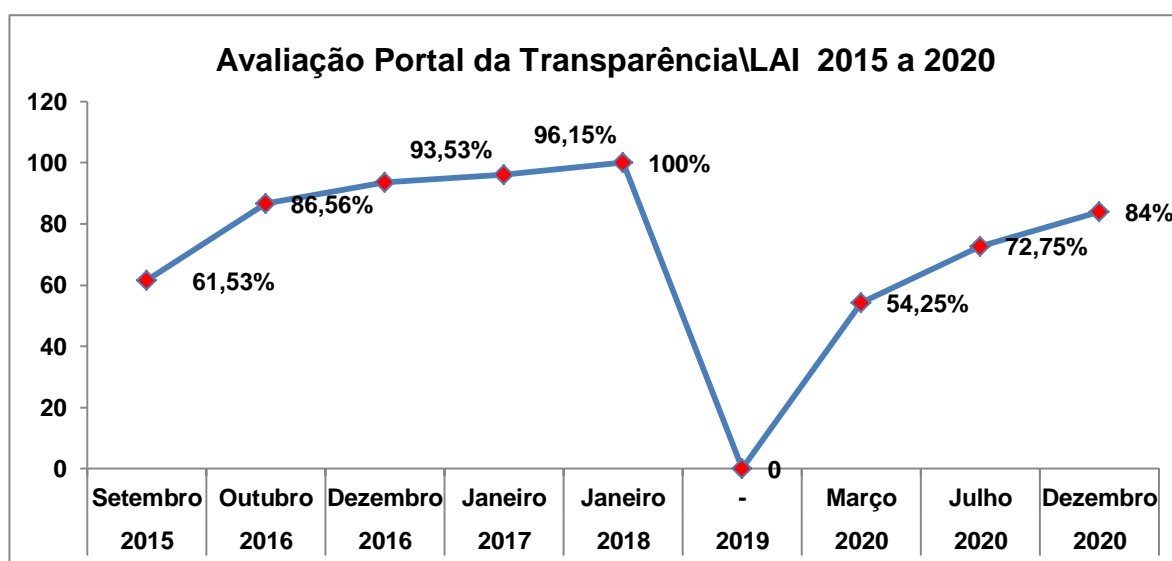


Fonte: Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Quadro 5. Avaliação do Portal da Transparência\LAI no período de 2015 a 2020

Ano	Mês	%
2015	Setembro	61,53
2016	Outubro	86,56
2016	Dezembro	93,53
2017	Janeiro	96,15
2018	Janeiro	100
2019	-	-
2020	Março	54,25
2020	Julho	72,75
2020	Dezembro	84,00

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



Fonte: Gráfico Ouvidoria Central /UPE. EM 2019 EM FUNÇÃO DE AJUSTES NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA ESTADUAL, NÃO HOUVE MONITORAMENTO PARA AVALIAÇÃO.

Quadro 6: Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2020

Rede Ouvidoria	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total
Ouvidoria Central	542	607	584	424	335	2.492
Ouvidoria CISAM	300	330	282	301	176	1.389
Ouvidoria HUOC	379	479	529	1.039	404	2.830
Ouvidoria PROCAPE	736	1.118	599	810	399	3.662
Total Geral	1.957	2.534	1.994	2.574	1.314	10.373
%	18,8	24,4	19,2	24,8	12,6	100

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

Gráfico 6: Percentual das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2020

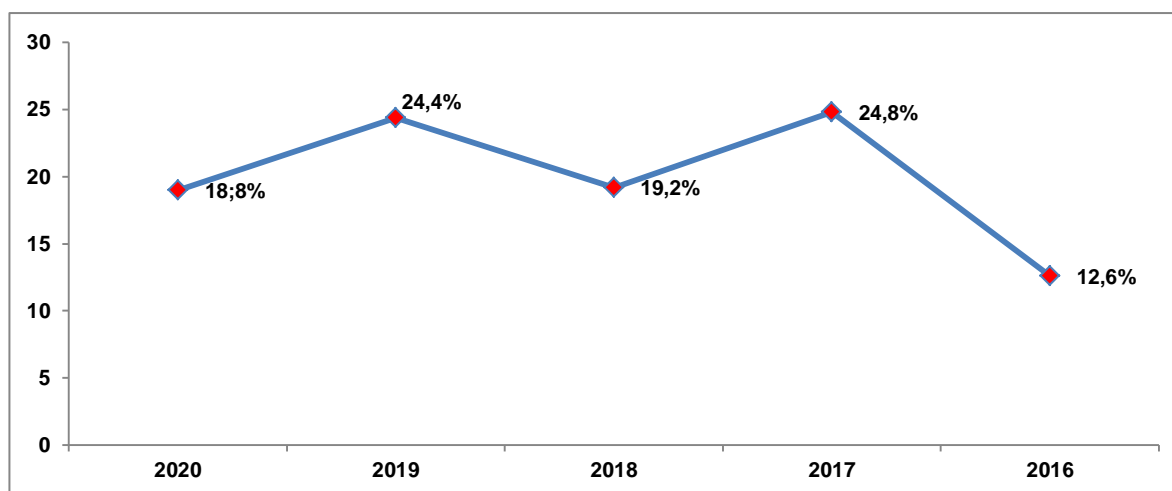


Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Gráfico 6.1: Percentual das Manifestações por Ouvidorias anos 2016 a 2020

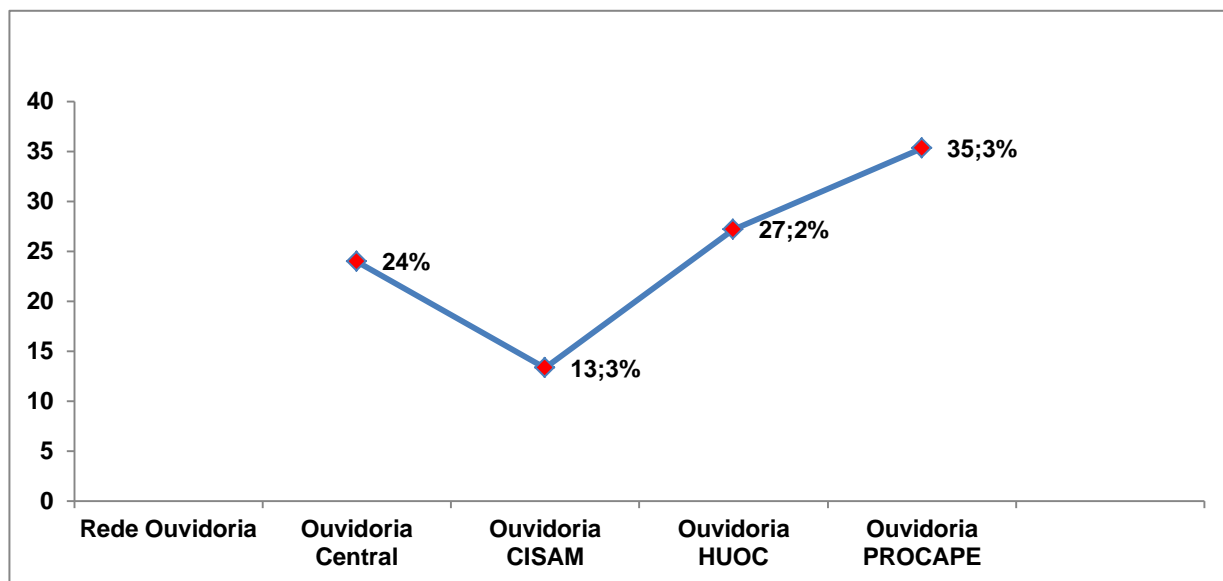


Gráfico Ouvidoria Central /UPE

Quadro 7: Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Análise das Manifestações Recorrentes e Relevantes\Ouvidoria Central		
Assunto	Objeto/Teor	Providências Adotadas
Concurso 2017	Contratação	Na vacância dos cargos através de aposentadorias, falecimentos e exonerações, em observância a contenção financeira. do Governo Estadual. SIC Coordenadoria de

		Recursos Humanos.
Concurso 2017	Levantamento Quantitativo de vários Cargos Funcionais	Levantamento Quantitativo de vários Cargos Funcionais
	Levantamento dos Contratos de Terceirizados diversos Cargos	Encaminhamento aos Setores
Período Acadêmico	Definição Período Acadêmico	Pareceres emitidos pelo Gestor da Unidade ao Solicitante
Atendimentos	Mau Atendimento por Vigilantes e Recepcionistas	Encaminhamentos as Unidades Mencionadas do Complexo Hospitalar.
COVID 19	Diversas Reclamações: Alimentação, Não observância aos Protocolos, Não liberação Servidores, Comemoração de Formatura, Afastamento Funcional por ser Grupo de Risco, Estudos sobre Gestantes Contaminadas, Pagamento de Plantões, Levantamento de Pacientes com COVID-PROCAPE, Divulgações <i>fakes</i> , Solicitação Horário Especial de Trabalho, Serviços Administrativos Presenciais	Encaminhamento aos .Diversos Gestores das áreas Abordadas.
Nota Fiscal	Solicitação de Pagamentos Atrasados	Encaminhamentos aos Setores Financeiros mencionados para as providências Cabíveis
Matrículas	Duplicidade de Matrícula	Pró Reitoria de Graduação
Matriz Curricular	Várias Solicitações	Pró Reitoria de Graduação e Campus de Educação
Docente	Dificuldades de Metodologia em Sala de Aulas	Encaminhado a Gestão para as providencias que foram Sanadas
<i>Siga</i>	Dificuldades de Acesso, Acesso Matrícula.	Resolutividade estabelecida pela Pró Reitoria de Graduação
Maternidade CISAM	Lotação Maternidade	Encaminhada para

		providências da Ouvidoria do CISAM
Sistema Seriado de Avaliação\SSA	Inscrição Certame	Pró Reitoria de Graduação e outro Campus
Diplomas	Emissão de Diploma Graduação e Pós, Atestar Veracidade para Empregos, Revalidação, Segunda via Diploma Medicina.	Pró Reitoria de Graduação e outro Campus.
Plantões	Pagamento Plantões Hospitalares	Superintendência Complexo Hospitalar
Assédio Moral	Mau Tratamento, Dispenda de Função, Registro de Queixas de Discente, Mau Tratamento durante Plantão, Discursos Anti-políticos em sala de Aulas.	Gestores das áreas Competentes
Ausência Docente Sala de Aulas.	Falta de Professores de Diversas Disciplinas	Resolutividade da Gestão com contratação de Docentes.
PROLINFO	Docentes	Questionamentos encaminhados a Coordenação Geral do Programa e Sanada
Complexo Hospitalar		
Centro Universitário Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM		
Dificuldade de marcar consultas.	A insatisfação ocorre em razão do congestionamento nas linhas telefônicas. Taxa de demanda superior a disponibilidade de vagas ofertadas	Implantação de duas linhas telefônicas que recebem ligação de celular e aparelho convencional. Disponibilidde de mais uma linha interna para facilitar o acesso dos usuarios/as. Consultas agendadas no setor de marcação.

Exame e cirurgia de Histeroscopia	Aumento na demanda para exame. Número limitado profissionais e equipamento para realização do procedimento..	Em processo aquisição de novo equipamento para oferta de número maior de procedimentos.
Restrição entrada acompanhantes maternidade. Suspensão cirurgias e atendimentos ambulatoriais.	Atendendo normas sanitárias em razão da COVID 19	Ações da diretoria com os gestores para orientações aos usuarios. Informações aos familiares dos pacientes internados através de telefone.
Superlotação maternidade	Forma de abordagem entre profissionais	Comunicação a Central de Regulação de Leitos do Estado. Solicitação fechamento do plantão. Comunicação às autoridades competentes. Processo licitatório para compra equipamentos.
Irregularidade agente público.	Forma de abordagem entre profissionais	Os profissionais são orientados incisivamente a manter um bom relacionamento com todos, no caso específico a denúncia foi encaminhada para a Comissão de Ética Médica da Instituição.
Irregularidade de agente público.	Plantões	Conforme Regimento Geral/ Estatuto da UPE, que tem por finalidade estabelecer normas gerais para disciplinar as atividades, seguindo sempre o que rege a Resolução CONSUN 010/2019,que

		regulamenta especificamente a troca de plantões mediante permuta
Irregularidade agente público	Abordagem inadequada de profissional x paciente na assistência.	Profissional afastado de licença médica para tratamento de saúde mental
Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC		
Solicitação de informação sobre pacientes internados com Covid-19.	Em suma, usuários buscaram informações sobre parentes internados com Covid-19 – tanto nas enfermarias como nas UTI's montadas por ocasião da “primeira onda” da doença. Sem contato com os pacientes porque não havia possibilidade de visitas, terminavam ficando sem informação diária também.	Na escuta dos usuários, procurávamos saber quanto tempo estavam sem receber boletins de seus pacientes. E procurávamos saber se estavam internados em Enfermaria ou UTI. De acordo com a unidade onde o paciente estava internado, buscávamos um encaminhamento para a manifestação. Como eram solicitações de informações sobre o quadro de saúde de parentes acometidos por uma pandemia, buscávamos uma resposta imediata. Dessa forma, entrávamos em contato com os responsáveis pela OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ – HUOC/ UPE Rua Arnóbio Marques, 310 - Santo Amaro Recife-PECEP -

		<p>50100-130 FONE: (81) 3184-1216 ouvidoria.huoc@upe.br www.upe.br comunicação dos boletins de pacientes das Enfermarias – que eram psicólogos – e quando os pacientes estavam numa UTI buscávamos contato com os seus chefes e fornecíamos os nomes dos pacientes e os contatos telefônicos dos parentes. Para facilitar mais ainda o contato dos usuários, constituímos whatsapp para facilitar a comunicação e fazer, assim, com que o usuário fizesse chegar à Ouvidoria de forma mais célere a sua demanda</p>
<p>Aguardando atendimento ambulatorial ou exame</p>	<p>Manifestações que têm relação com a espera pela realização de atendimento ambulatorial ou exames</p>	<p>Com a restrição e suspensão de atendimento ambulatorial na pandemia, aumentou mais ainda o número de pacientes solicitando atendimento ambulatorial e realização de exames após abertura gradual dos serviços. A</p>

		<p>Ouvidoria serviu de canal para fazer chegar aos chefes de clínicas dos ambulatórios do Huoc e ao serviço de Marcação de Consultas e Exames as mais diversas solicitações.</p>
<p>Atendimento ao usuário – Insatisfação.</p>	<p>Manifestações que constam sobre o atendimento dispensado, ao usuário, pelos mais diversos servidores, prestadores de serviços e terceirizados</p>	<p>Nesses casos, costumamos encaminhar as manifestações para as chefias das unidades em que ocorreu o atendimento que motivou a reclamação. Eventualmente, a própria Ouvidoria conversa com o servidor apontado como alguém que não tratou bem o usuário. Mas a regra é encaminhar a manifestação ao chefe da unidade onde ocorreu o problema e apurar esclarecimentos e providências tomadas. Um exemplo disso foi uma OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ – HUOC/ UPE Rua Arnóbio Marques,</p>

		<p>310 - Santo Amaro Recife-PECEP - 50100-130 FONE: (81) 3184-1216 ouvidoria.huoc@upe.br www.upe.br</p> <p>manifestação que fazia reclamação contra o fechamento da coleta laboratorial de 12h às 13h. Nesse caso, a Gestão Executiva do Huoc orientou que a coleta não deveria fechar durante o expediente e eu deveria funcionar, inclusive, das 12h às 13h.</p>
Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE		
Marcação de Consultas	Dificuldade de agendar consultas através do site	Devido às restrições impostas pela pandemia e aos afastamentos dos profissionais os agendamentos estão temporariamente suspensos, exceto situações de extrema urgência.
Revisão de Marcapasso	Dificuldade de agendar o atendimento através do site	Os agendamentos para esse atendimento estão sendo realizados normalmente, no entanto, devido a pandemia há uma demanda reprimida que tem dificultado os atendimentos. Estamos adotando medidas para viabilizar esses atendimentos o mais rápido possível, visto que pacientes portadores de marcapasso tem

		prioridade
Marcação de Exames	Dificuldade de agendamento	Os exames realizados no PROCAPE, estão sendo agendados normalmente através do site, no entanto, a procura é muito superior as vagas ofertadas o que impossibilita o atendimento satisfatório. Estamos viabilizando o maior número de atendimentos possível no intuito de dirimir a demanda.

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

8. Quadro das Legislações que regulam a Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
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 <u>inciso XXXIII do art. 5º</u> , no <u>inciso II do § 3º do art. 37</u> e no <u>§ 2º do art. 216 da Constituição Federal</u> .	
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
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 e 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 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
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 NÚMERO 032\20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE	02\09\2020	Dispõe sobre o Pedido Sigiloso de Acesso à Informação.	

Quadro Ouvidoria Central UPE/Monitoramento

8.1: 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

8.2: Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD

Banner Portal www.upe.br



Fonte: criação Ouvidoria Central UPE

9. Considerações Finais:

1. Quadro e Gráfico: Natureza das Manifestações: na Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco\PE, as demandas de Natureza Solicitação predominam, porém em análise por Ouvidorias, predominam-se as Reclamações, nas Ouvidorias Central e Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros\CISAM;

2. Quadro e Gráfico: “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).

As Ouvidorias do Hospital Universitário Oswaldo Cruz\HUOC e Pronto Socorro Universitário Cardiológico Luiz Tavares\PROCAPE, não atingiram a meta estabelecida;

3. Quadro e Gráfico: demonstra-se que no Complexo Hospitalar nos Hospitais HUOC e PROCAPE, as manifestações foram registradas presencialmente. Na Ouvidoria Central os registros foram via internet. Na Ouvidoria do CISAM, predomina-se o atendimento via 08000, e por internet;

4. Quadro e Gráfico: em observância a **Transparência Passiva**, estabelecidas através da **Lei Estadual 14.804 de Outubro de 2012, Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de outubro de 2012** e da **Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011**, registrou-se 78 (setenta e oito) Pedidos de Acesso à Informação\PAI, em 2020, com uma diferença de 3,70%, em relação ao ano de 2019. Os mais recorrentes: Quantitativos de diversos cargos, técnicos e administrativos, em função do Concurso 2017, Solicitações de pagamentos de notas fiscais e respectivas cópias, COVID -19, Situação Acadêmica de Discente, Assédio Moral e Atas (vários pedidos que geraram Recursos ao Comitê de Acesso à Informação\CAI, Ambientes de aprendizagem eletrônica, Quantitativos de terceirizados etc;

5. Quadro e Gráfico: a Ouvidoria Central exerce o Monitoramento da página da Lei de Acesso à Informação desta Universidade de Pernambuco, em observância a **Transparência Ativa**, estabelecida através da **Lei Estadual 14.804 de Outubro de 2012, Decreto Estadual nº 38.787 de 30 de outubro de 2012** e da **Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011**. No ano de 2019, não houve a Avaliação do Portal da Transparência em nível Estadual, pois o mesmo se encontrava em reestruturação e novas adequações de suas páginas. No ano de 2020, a nossa Avaliação foi oscilante, pois tivemos que refazer as novas adequações para atender a Coordenação do Portal da Transparência do Governo do Estado de Pernambuco, atingiu-se em dezembro de 2020, o percentual de 84%. Espelhos e comentários das avaliações são encaminhados para conhecimento do Reitor e Vice Reitora, através da Secretaria da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco\SCGE\PE;

6. Quadro e Gráfico: nesse ano de 2020, registrou-se 1.957 (um mil quinhentas e cinquenta e sete) manifestações na Rede de Ouvidorias da Universidade de Pernambuco\UPE, mesmo com o novo cenário de trabalho, em função do COVID 19, através de *home office* e restrições em atendimentos presenciais nas Ouvidorias do Complexo Hospitalar;

7. Quadro: Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes de acordo com a Lei Estadual número 16.420/2018, Art. 16, II;

8. Quadro: Apreciação sobre Lei Geral de Proteção de Dados que está sendo implementada pela Instituição em observâncias as normatizações mencionadas no referido quadro, apresenta-se também o fluxograma da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco, onde a Ouvidoria terá seu papel de apoio ao Encarregado da LGPD, no âmbito institucional. Apresenta-se também o banner de divulgação da LGPD, no site www.upw.br.

Apesar do atual cenário que vivenciamos desde o primeiro trimestre de 2020, a nossa Rede de Ouvidorias, com a adaptação do novo normal, realizou todo trabalho quer presencial, no complexo hospitalar, ou remotamente.

A Ouvidoria Central obteve um índice de resolatividade anual de 98,15%.

Agradecemos ao Magnífico Reitor e a Vice Reitora, Pró Reitores, Diretores de Unidades de Ensino do diverso Campus, Complexo Hospitalar, Coordenadores, Apoios Administrativos da Universidade de Pernambuco que, direta ou indiretamente, têm contribuído para o fortalecimento de uma ferramenta tão importante que prima pela transparência em suas ações em nossa Universidade.

Ressaltam-se ainda as Autoridades Administrativas, Monitoramento e Hierarquicamente Superior da Lei de Acesso à Informação\LAI que desempenham seu papel em observância ao Decreto Estadual número 38.787, de outubro de 2012, que dispõe sobre o acesso a informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, em seus Caps. II e III das Transparência Ativa e Passiva e Cap. VI das Autoridades Responsáveis pela Lei de Acesso à Informação\LAI.

Agradece-se também a colaboração e participação dos Ouvidores do Complexo Hospitalar desta UPE.

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 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/l12527.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/l12527.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

-----, **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

-----, **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.

-----, Presidência da República: **Lei Nº 13.709, de 14 de agosto DE 2018**

-----, **Resolução Nº 03, de 13 de setembro de 2019**: Procuradoria Geral da República, sobre medidas gerais de salvaguardas à identificação do denunciante.

-----, **Presidência da República. Decreto nº 10.153 de dezembro de 2019**: dispõe sobre salvaguardas de proteção à identificação do denunciante de ilícitos e irregularidades praticadas contra a administração pública e federal..

-----, Assembleia Legislativa: **Decreto nº 49.265, de 6 de Agosto de 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

..... **PRESIDÊNCIA DA REPUBLICA DECRETO nº 10.474\20 DE 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.

..... **PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 032\20 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE DE 02\09\2020.**

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria Central

Março 2021