



Relatório Anual 2021

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO – UPE

RELATÓRIO DA OUVIDORIA CENTRAL DA UPE e MONITORAMENTO DA REDE de
OUVIDORIAS/ANO 2021

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



Março, 2022.

GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Paulo Henrique Saraiva Câmara

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

Marconi Muzzio Pires

SECRETARIA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA e INFORMAÇÃO-SECTIC

Lucas Ramos

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

**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, 2022.

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

Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral do Estado 2021-2023



Missão

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



Visão

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



Valores

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

Objetivos Estratégicos



Contribuir com a melhoria da Gestão Pública



Elevar a satisfação do usuário



Fortalecer a imagem institucional da Ouvidoria



Estimular a transparência e o controle social



Promover o desenvolvimento integral do ouvidor



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Sumário

Pgs

QUADRO e GRÁFICO 1. Natureza Manifestações.....	7
QUADRO e GRÁFICO 2. Resolutividade das Manifestações.....	8
QUADRO e GRÁFICO 3. Contatos com Ouvidoria.....	8 e 9
QUADRO e GRÁFICO 4. Quantitativo Demandas 2016 a 2020.....	9 e 10
GRÁFICO 4 e 4.1. Quantitativo Demandas 2016 a 2021.....	10
QUADRO e GRÁFICO 5. Pedidos de Acesso à Informação\PAI.....	11
QUADRO e GRÁFICO 6. Avaliação Portal da Transparência.....	12
QUADRO 7. Manifestações Recorrentes e Reincidentes Rede UPE.....	13 e 14
QUADRO 8. Legislações que Regulam a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco\Pedidos de Acesso à Informação\PAI, Lei Geral de Proteção de Dados LGPD e Carta de Serviços.....	15,16 e 17
POST BANNER LGPD.....	18
FLUXOGRAMAS LGPD.....	19 e 20
FORMULÁRIOS CARTA DE SERVIÇOS.....	21 e 22
REFERÊNCIAS.....	23

MONITORAMENTO DA REDE de OUVIDORIAS da Universidade de Pernambuco\UPE de Janeiro a Dezembro de 2021

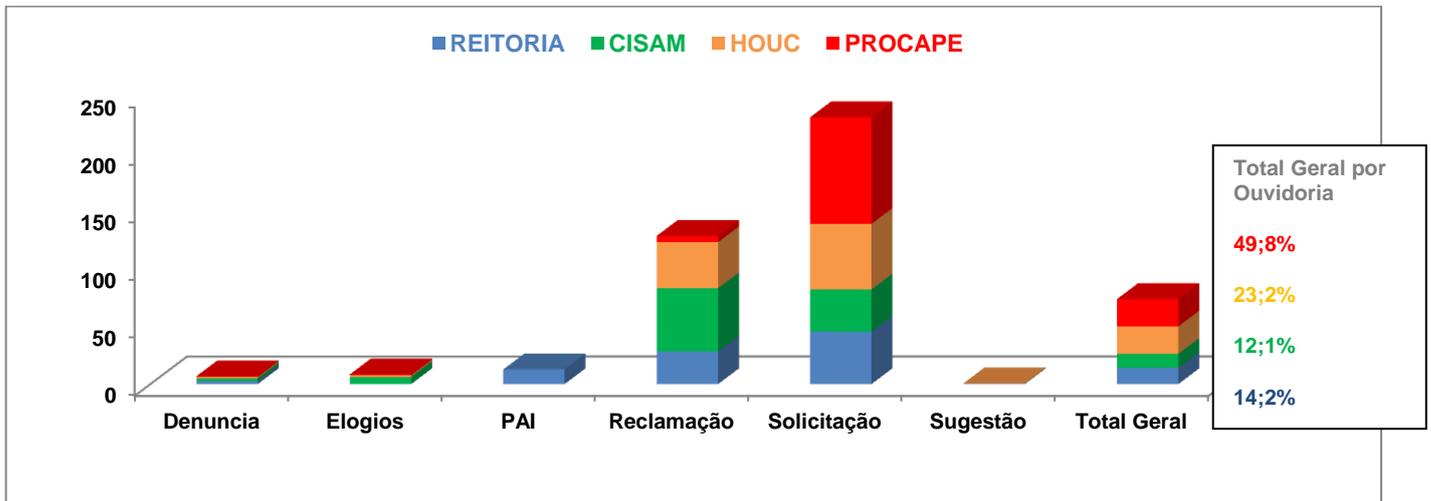
Relatório anual em observância a Lei 16.420/2018, Art. 16, II.

Quadro 1: Demonstrativo Natureza das Manifestações Ano 2021\Rede UPE, por Ouvidoria

Natureza Ouvidoria	Denúncia		Elogio		Pedido de Acesso à Informação/LAI		Reclamação		Solicitação		Sugestão		Total Geral por Ouvidoria	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ouvidoria Central	59	11,9	5	1,0	63	12,7	141	28,4	226	45,5	2	0,4	496	14,2
Ouvidoria CISAM	11	2,5	26	6,1	-	-	232	54,7	155	36,5	-	-	424	12,1
Ouvidoria HUOC	11	1,3	16	1,9	-	-	327	39,9	473	56,9	3	0,3	830	23,7
Ouvidoria PROCAPE	9	0,5	12	0,6	-	-	96	5,5	1620	92,4	1	0	1738	49,8
TOTAL GERAL	90	2,5	59	1,6	63	1,8	796	22,8	2474	70,9	6	0,1	3.488	100

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

Gráfico 1 Demonstrativo da Natureza das Manifestações no Ano 2021

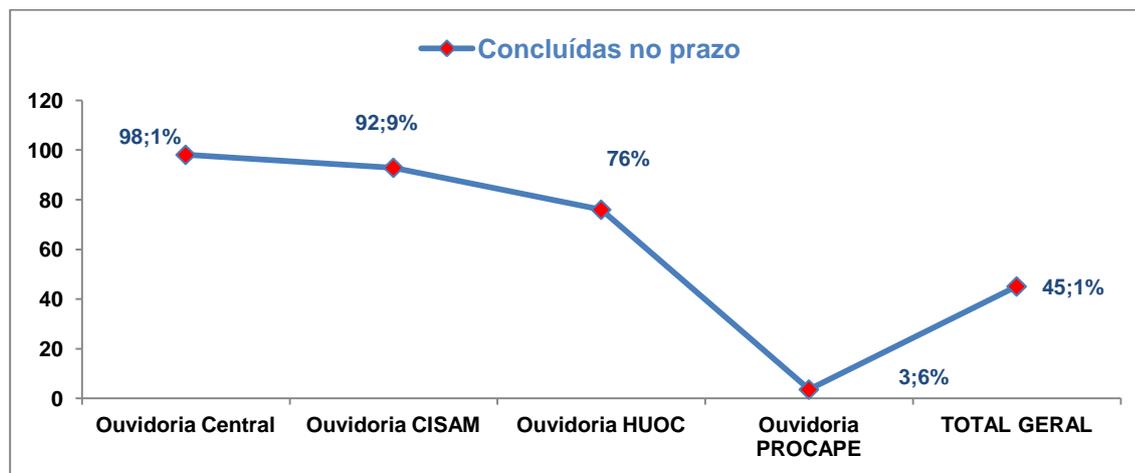


Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 2: Demonstrativo da Resolutividade das Manifestações Ano 2021

Rede Ouvidorias	Total de Manifestações	Concluídas no Prazo	%
Ouvidoria Central	496	487	98,1
Ouvidoria CISAM	424	394	92,9
Ouvidoria HUOC	830	631	76,0
Ouvidoria PROCAPE	1738	64	3,6
TOTAL GERAL	3.488	1576	45,1

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

Gráfico 2: Resolutividade das Manifestações no ano 2021

Fonte: Gráfico: Ouvidoria Central UPE

Quadro 3: Quantitativo dos Contatos das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2021

Rede Ouvidoria Contatos	Ouvidoria Central		Ouvidoria CISAM		Ouvidoria HUOC		Ouvidoria PROCAPE		Total Geral	
	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%	Qdt	%
Internet	202	40,4	15	3,5	11	1,32	13	0,5	241	6,9
E mails	261	52,3	24	5,6	9	1,0	76	4,3	370	10,6
telefone	18	3,6	1	0,2	38	4,5	86	4,9	143	4,0
162	13	2,6	326	76,1	6	0,7	21	1,2	366	10,4
Carta	-	-	2	0,4	-	-	1	0,06	2	0,05
0800	1	0,2	1	0,2	2	0,2	-	-	4	0,1

Presencial			45	10,5	751	90,1	1541	65,9	2337	67,0
Disque Denúncia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fax	1	0,2	-	-	-	-	-	-	1	0,02
Ofício	1	0,2	-	-	-	-	-	-	1	0,02
Aplicativo	-	-	3	0,7	-	-	-	-	3	0,08
Mobile	-	-	1	0,2	13	1,5	-	-	14	0,4
Caixa de Sugestão	-	-	6	1,4	-	-	-	-	6	0,11
Total	497	100	424	100	830	100	1.738	100	3488	100

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

Gráfico 3 Tipos de Contatos das Manifestações no Rede UPE ano 2021

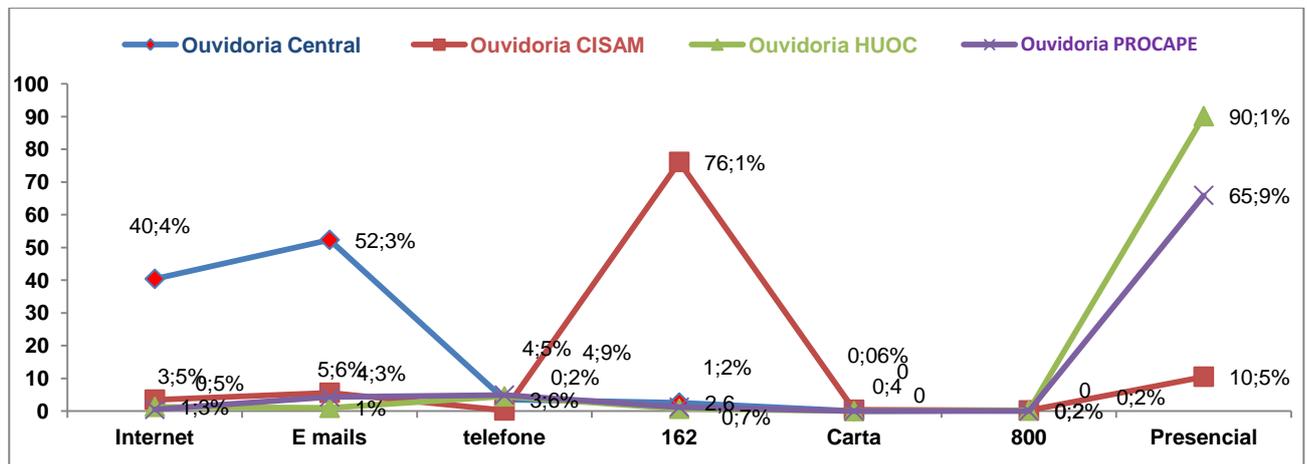


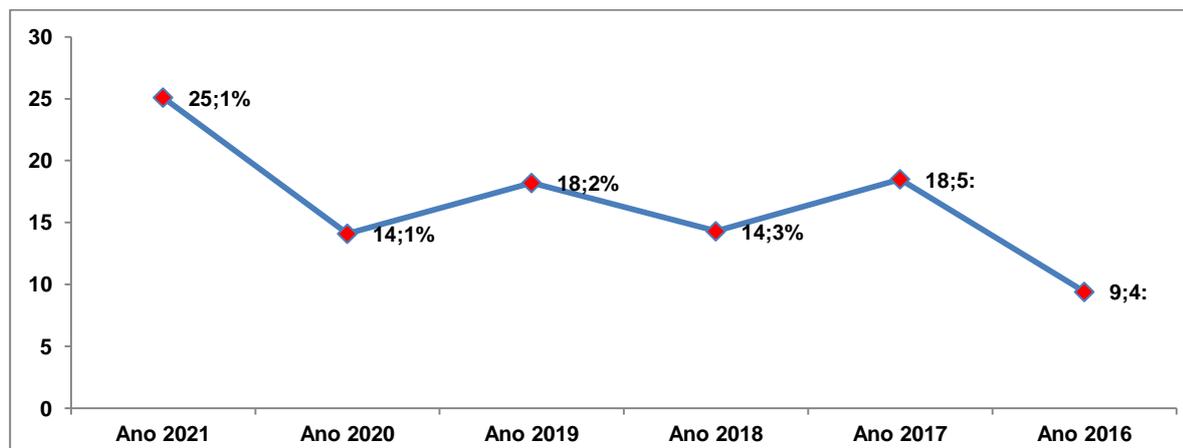
Gráfico 3 Fonte; Ouvidoria Central UPE

Quadro 4: Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2021

Rede Ouvidoria	Ano 2021	Ano 2020	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2017	Ano 2016	Total	%
Ouvidoria Central	496	542	607	584	424	335	2.988	22
Ouvidoria CISAM	424	300	330	282	301	176	1.813	13
Ouvidoria HUOC	830	379	479	529	1.039	404	3.660	26
Ouvidoria PROCAPE	1.738	736	1.118	599	810	399	5.400	39
Total Geral	3.488	1.957	2.534	1.994	2.574	1.314	13.861	100
%	25,1	14,1	18,2	14,3	18,5	9,4		

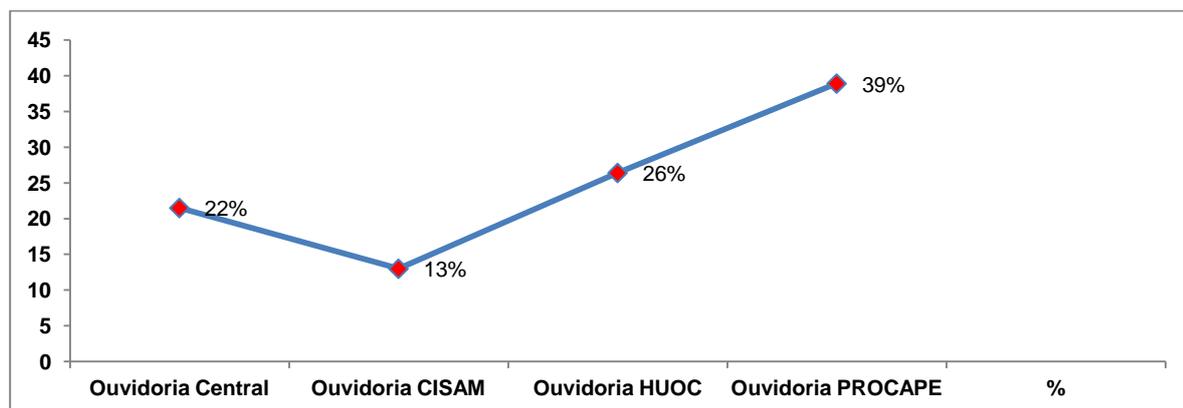
Fonte: Sistema Gcon\Rede Ouvidorias do Estado de Pernambuco\ATI – Quadro Ouvidoria Central UPE

Gráfico 4: Quantitativo das Manifestações Rede UPE anos 2016 a 2021



Fonte: Ouvidoria Central UPE

Gráfico 4.1 Quantitativo das Manifestações por Ouvidorias UPE e Complexo Hospitalar anos 2016 a 2021

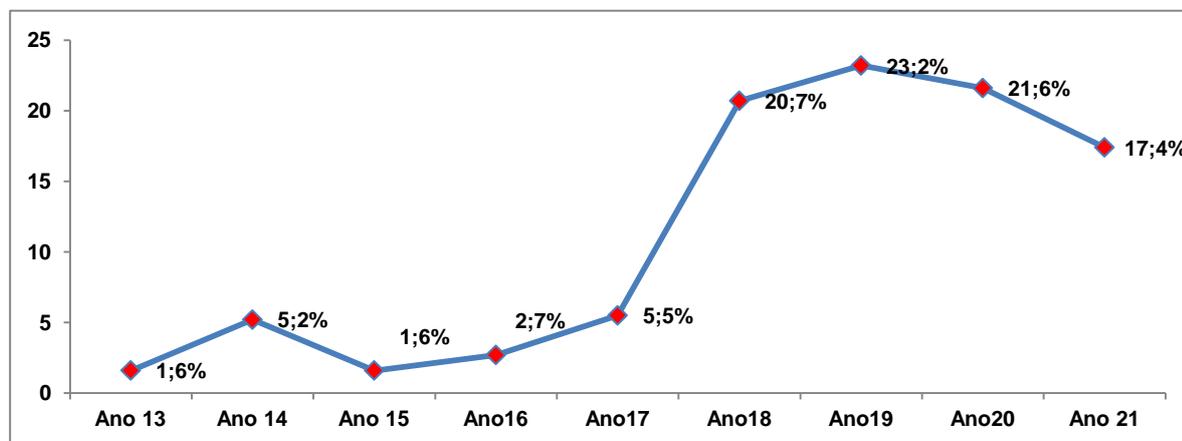


Fonte: Ouvidoria Central UPE

Quadro 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2021

Ano	Quantidade	%
2013	6	1,6
2014	19	5,2
2015	6	1,6
2016	10	2,7
2017	20	5,5
2018	75	20,7
2019	84	23,2
2020	78	21,6
2021	63	17,4
Total	361	100

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

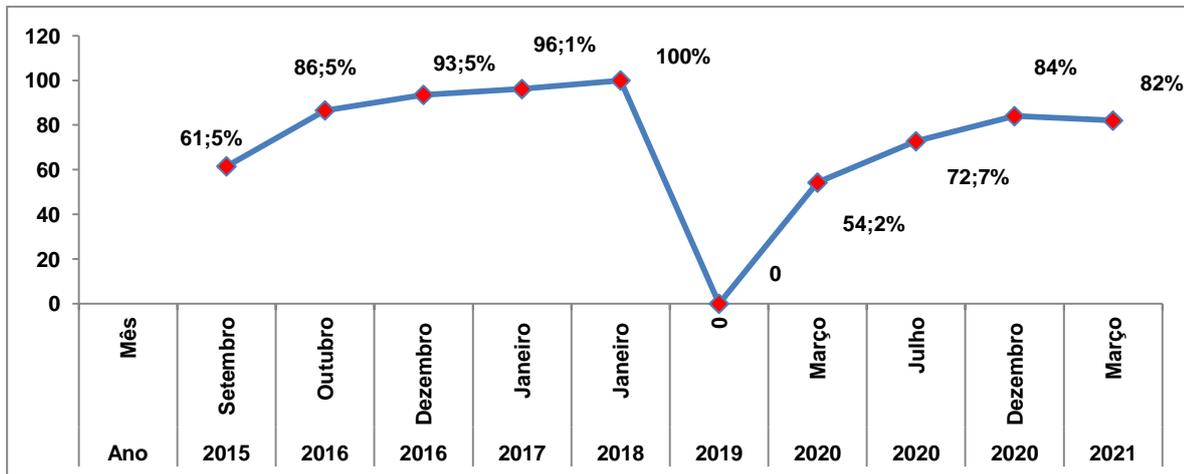
Gráfico 5: Pedidos de Acesso à Informação\PAI no período de 2013/2021

Fonte: Ouvidoria Central UPE

Quadro 6. Avaliação do Portal da TransparênciaLAI no período de 2015 a 2021

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

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

Gráfico 6: Avaliação Portal TransparênciaLAI no período de 2015 a 2021

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

Quadro 7: Manifestações Recorrentes\Relevantes

Janeiro a Dezembro 2021

Ouvidoria	Assunto	Teor	Providências\Encaminhamentos	Obs
Ouvidoria Central UPE	Pedidos de Acesso à Informação\PAI	Concurso UPE 2017, Aposentadorias, Quantitativos e Carga Horária de Diversos Cargos\funções, Quantitativos Terceirizados, COVID 19, Concursos Docentes, Eleição Coordenação de Cursos, Ementas Cursos, Frota Oficial Governo do Estado, Veículos aéreos não Tripulados, Pedidos de Documentações\SEI, Pesquisas Científicas, Saldo Bancário, Seleção Simplificada, Residência Multiprofissional Matrículas Curso de Medicina, ingresso SSA.	De acordo com legislações às Autoridades; Administrativa, Monitoramento e Hierarquicamente Superior da Lei de Acesso à Informação\LAI	
	Graduação	Bolsa Permanência, Auxílio Estudantil, Concurso Docente, Bônus de 10% certames, Emissão de Diplomas e Certificados, Reconhecimentos Cursos Exterior, Plataforma Carolina Bori, Mobilidade Acadêmica, Transferência <i>ex-officio</i> , Matriz Curricular, PIBIB, PROUNI, Siga, Seleção Simplificada Docentes, Revalidação Diplomas, Regularização de Estágios, Processo de Ingresso, Dispensa de Disciplina, Cancelamento	Pró Reitoria de Graduação\PROGRAD, Coordenação de Graduação dos diversos Campi Institucional.	

		Matricula, Cartão de Inscrição, Contestação Gabarito, Dificuldade de contato Telefônico.		
	Recursos Humanos	COVID 19, Quantitativos de Diversas Funções, Aposentadorias, Concurso UPE 2017, Copias de Documentações, FUNAFIN, Informações sobre PCCS, Pensão Alimentícia, Servidores à Disposição.	Coordenadoria de Recursos Humanos	
CISAM	Setor Alô CISAM	Dificuldades de Marcação, Remarcação de Consultas e Realização de diversos Exames e tipos de Procedimentos	Ouvidoria CISAM	
HUOC	Consultas, Exames e Atendimento em Geral	Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas, Procedimentos, Cirurgias e Exames, Mau Atendimento aos Usuários	Ouvidoria HUOC	
PROCAPE	Consultas, Exames e Atendimento em Geral.	Dificuldades de Marcação e Remarcação de Consultas, Procedimentos e Exames linhas telefônicas sempre Congestionadas, ou ninguém Atende. Mau Atendimento aos Usuários e Vigilantes Terceirizados. Primeira Consulta, Revisão de Marca passos, Avaliação para Implantação de Marca passos	Ouvidoria PROCAPE	

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

Quadro 8: Legislações que regulam a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, Lei de Acesso à Informação\LAI, Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD e Carta se Serviços.

Legislação	Vigência	Regula	Obs:
Decreto 32.476/2008	14/10/2008	Estabelece a criação da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco.	
Ata Reunião Conselho Universitário\ CONSUN – UPE, realizada em 27 de janeiro de 2009	27/01/209	Portaria número 1017/2008 de 29 de dezembro 2008, nomeia a Psicóloga Maria do Rosário Lapenda, para a função de Ouvidora Central da UPE	
Lei Federal Número 12.527\11	18\11\2011	Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal .	
Lei Estadual Número 14.804\12	29\10\2012	Fica garantido o direito fundamental de acesso às informações, no âmbito do Poder Executivo Estadual, consoante normas gerais disciplinadas na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.	
Decreto Estadual Número 38.787\12	30\10\2012	Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os procedimentos para a garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrição de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei no 14.804, de 29 de outubro de 2012, que regula o acesso a informações, previsto no inciso XXXIII do caput do artigo 50, no inciso II do § 30 do artigo 37 e no § 20 do artigo 216, todos da Constituição Federal.	
Lei Federal Número 13.460\12	26\06\2012	Dispõe sobre participação, proteção e defasados direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.	Capítulo 4 das Ouvidorias
PORTARIA ESTADUAL NÚMERO 060\18 SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO PE	30/11/2016	Padroniza os procedimentos relativos as atividades da Ouvidorias do Estado de Pernambuco.	Revogada através da Portaria 003/02/2022
Lei Federal Número 13.709\18	14\08\2018		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

		Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).	for realizado para fins exclusivos de: a) Segurança pública; b) Defesa nacional; c) Segurança do Estado ou d) Atividades de investigação e repressão e infrações penais.
Decreto Estadual Número 45.883\2018	16\04\2018	Institui a Carta De Serviços no âmbito do Poder Executivo Estadual	Das Ouvidorias: Artigo 5, Parágrafo Único
Ofício 302/2018 SEI 9606807-08/208	02/05/2018	Indicação de Servidores para a elaboração da Carta de Serviços Institucional	
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.	
Portaria 796/2019 SEI 0040608299000024-73/2019			
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.	

8.1 Lei Geral de Proteção de Dados\LGPD

Banner Portal www.upe.br



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

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

CLIQUE AQUI



Fonte: criação Ouvidoria Central UPE

8.2 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

8.3 Fluxograma da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)



Acesso aos dados pessoais tratados que lhe digam respeito



Confirmação de que existe tratamento de dados sendo realizado



Correção de dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados



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



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



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



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



Revisão de decisões unicamente tomadas por tratamento automatizado



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



Revogação do consentimento, nos termos da lei



Reclamação contra o controlador dos dados junto à ANPD



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

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

8.4 Carta de Serviços:

DECRETO Nº 45.883, DE 16 DE ABRIL DE 2018.

Institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Poder Executivo Estadual - Artigo 5 Parágrafo Único – das Ouvidorias.

Ficha de Catálogo de Serviços ao Cidadão

Nome do Órgão:

Área responsável pelo serviço ao cidadão:

Nome do Responsável:

e-mail:

Telefone:

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

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

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

--

Valor: Quanto custa?

Quanto custa o serviço para o cidadão.

Exemplos:

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

Tempo estimado para entrega do serviço

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

Exemplos:

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

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

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

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

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

Digital

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

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

Se SIM informe o link para acesso ao serviço digital:

--

Telefone

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

Número	Dias e Horário de atendimento

Outras formas de atendimento

--

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

Utilize esse espaço para incluir informações adicionais sobre o serviço.

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/Manual de Procedimentos da Rede de Ouvidoria do Estado de Pernambuco (Página Eletrônica da Ouvidoria Central no www.upe.br e Página da Ouvidoria Geral do Estado de Pernambuco/OGE.
- -----, **BRASIL.** Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.
- -----, **Quadro das Legislações que regulam a Rede de Ouvidorias do Estado de Pernambuco, a Lei de Acesso à Informação\LAI e Geral de Proteção de Dados\LGPD e Carta de Serviços,** página 15 e 16 deste relatório.

Maria do Rosário Lapenda

Ouvidoria Central e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação\LAI

Março 2022.