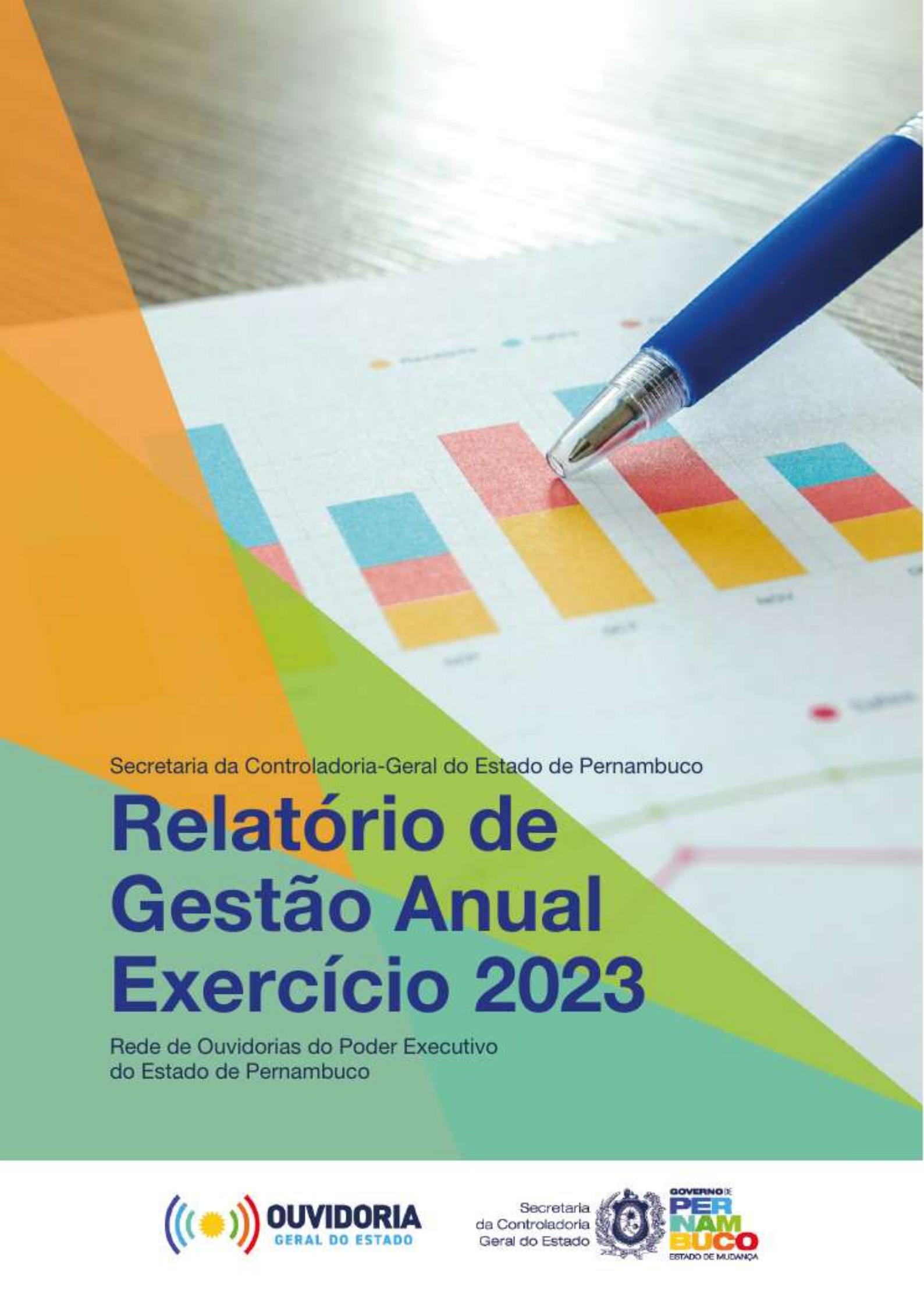




Secretaria da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco

Relatório de Gestão Anual Exercício 2023

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo
do Estado de Pernambuco

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

RAQUEL TEIXEIRA LYRA LUCENA

Governadora do Estado

PRISCILA KRAUSE BRANCO

Vice-Governadora do Estado

ÉRIKA GOMES LACET

Secretária da Controladoria-Geral do Estado
Ouvidora-Geral do Estado

FILIFE CAMELO DE CASTRO

Secretário Executivo de Auditoria e Governança

RENATO BARBOSA CIRNE

Secretário-Executivo da Transparência e Controle

MARIA ELISA MARCELINO DE ANDRADE

Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado

EQUIPE TÉCNICA

MARIA LUÍZA MEDEIROS DA TRINDADE

Coordenadora da Rede de Ouvidorias

ANA LUÍZA TRAPIÁ DALBUQUERQUE CHAVES

Chefe da Rede de Ouvidorias

GENY IGNEZ GALDINO DE MORAIS

ISIS BETHÂNIA ANDRADE SILVA DALLA NORA

MARÍLIA COSTA

Gestoras Governamentais de Controle Interno

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual

1. **Ouvidoria-Geral do Estado - OGE** - Erika Lacet
2. **Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco - ADEPE** - Fernanda Maria Costa Farias
3. **Agência de Fomento do Estado de Pernambuco - AGE** - Cristiane Ferreira das Neves Silva
4. **Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE** - Roberta Borges Brito Alecrim
5. **Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH** - Renata Guerra Barbosa
6. **Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco - CONDEPE/FIDEM** - Albanita Juvêncio Gomes
7. **Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI** - Carlos Alberto Viana Diniz
8. **Agência Pernambucana de Águas e Clima - APAC** - Patrícia Veras Ferreira de Lima
9. **Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - CISAM** - Tânia
10. **Companhia Editora de Pernambuco - CEPE** - Wanessa Fernandes Moura Costa de Souza Lima
11. **Companhia Estadual de Habitação e Obras - CEHAB** - Cibeles Regina Moreira Silva
12. **Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS** - Thiago Fernandes
13. **Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA** - Rita Guilherme
14. **Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - SUAPE** - Giselle Conde y Martin Quirino
15. **Consórcio de Transportes da região Metropolitana do Recife - CTM** - Ana Caroline de Melo Lima
16. **Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco - DER** - Renata Ericson Araújo
17. **Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco - DETRAN** - Nadir Maria de Oliveira
18. **Distrito Estadual de Fernando de Noronha - DEFN** - Vera Cristina de Araújo
19. **Empresa de Turismo de Pernambuco Governador Eduardo Campos - EMPETUR** - Louise Marie Bruère de C. Paiva Lins
20. **Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal - EPTI** - Ana Carina da Silva Costa
21. **Fundação de Aposentadoria e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco - FUNAPE** - Maria Zélia César Correia de Andrade
22. **Fundação de Atendimento Socioeducativo - FUNASE** - Suely Catunda
23. **Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco - HEMOPE** - Maria de Fátima Patu da Silva

24. **Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco - FUNDARPE** - Michelly
25. **Hospital Universitário Oswaldo Cruz - HUOC**
26. **Instituto Agrônomo de Pernambuco - IPA** - Flávia Rejane Ferraz de Sá Nogueira
27. **Instituto de Atenção à Saúde e Bem Estar dos Servidores do Estado de Pernambuco - IASSEPE** - Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo
28. **Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco - IPEM** - José Jonathan Soares dos Santos
29. **Junta Comercial do Estado de Pernambuco - JUCEPE** - Maria Goreth Ferrão Castelo Branco
30. **Pernambuco Participações e Investimento S/A - PERPART** - Flávia Maria da Fonte Franca
31. **Porto do Recife S/A - PORTO RECIFE** - Rosélis Maria de França Gomes Oliveira
32. **Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares - PROCAPE**
33. **Procuradoria Geral do Estado - PGE** - Maria do Socorro Carvalho Brito
34. **Secretaria da Criança e da Juventude - SCJ** - Leila Chaves
35. **Secretaria da Fazenda - SEFAZ** - Harlan Nóbrega
36. **Secretaria da Mulher - SECMULHER** - Ana Patrícia da Silva Virginio
37. **Secretaria de Administração - SAD** - Déa Lúcia Guimarães Freire Sales
38. **Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização - SERES** - Patrícia Martins
39. **Secretaria de Assistência Social, Combate à Fome e Políticas sobre Drogas - SAS** - Maria Clara da Conceição Silva
40. **Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI** - Fátima Maria Pereira de Lima
41. **Secretaria de Cultura - SECULT** - Astrid Gutzeit Borgmann Matos
42. **Secretaria de Defesa Social - SDS** - Diego Pernambuco
43. **Secretaria de Desenvolvimento Agrário, Agricultura, Pecuária e Pesca - SDA** - Luciana Lira
44. **Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SDEC** - Elaine Santos Moura
45. **Secretaria de Desenvolvimento Profissional e Empreendedorismo - SEDEPE** - Miriam Dantas Cabral de Melo
46. **Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - SEDUH** - Maria Luzineide Fernandes Zaidan Gama
47. **Secretaria de Educação e Esportes - SEE** - Geovanna Carla Silva Prazeres
48. **Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência - SJDHPV** - Marcus Paulo de Oliveira
49. **Secretaria de Meio Ambiente, Sustentabilidade e de Fernando de Noronha - SEMAS** - Isaac Arcanjo Vieira Barros

- 50. Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura - SEMOBI** - Maria das Graças Estevam
- 51. Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Regional - SEPLAG** - Mauricio Rocha
- 52. Secretaria de Recursos Hídricos e de Saneamento - SRHS** - Rosângela Maria Carneiro de Lima
- 53. Secretaria de Saúde - SES** - Sileide Luiz de Oliveira
- 54. Secretaria de Turismo e Lazer - SETUR** - Louise Marie Bruère de C. Paiva Lins
- 55. Universidade de Pernambuco - UPE** - Maria do Rosário Lapenda

Sumário

APRESENTAÇÃO	8
INTRODUÇÃO	9
OUVIDORIA EM NÚMEROS	10
DADOS POR ÓRGÃO/INSTITUIÇÃO:	13
OGE - Ouvidoria Geral do Estado:	14
SAD – Secretaria de Administração:	16
Ouvidorias Setoriais da SAD:	18
ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:	18
FUNAPE – Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco:	19
IRH/IASSAPE – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:	21
SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário, Agricultura, Pecuária e Pesca:	23
Ouvidorias Setoriais SDA:	25
CEASA – Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco	25
IPA – Instituto Agrônomo de Pernambuco	27
SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:	28
Ouvidorias Setoriais da SDEC:	29
ADEPE – Agência de Desenvolvimento de Pernambuco S.A.:	29
COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:	30
SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:	31
PORTO DO RECIFE – Porto do Recife S.A.:	33
SAS – Secretaria de Assistência Social, combate à fome e política sobre drogas:	35
SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:	36
Ouvidorias Setoriais da SECTI:	38
UPE – Universidade de Pernambuco:	38
CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:	40
HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:	42
PROCAPE – Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares:	44
SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:	45
Ouvidorias Setoriais da SEDUH:	46
CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras:	46
CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:	48
DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:	49
CONDEPE-FIDEM - Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco:	51

SECULT - Secretaria de Cultura:	52
Ouvidora Setorial da SECULT:	53
FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:	53
SEMOBI – Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura:	54
Ouvidorias Setoriais da SEMOBI:	55
APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:	55
COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:	57
DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco:	61
EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:	63
SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:	65
Ouvidorias Setoriais da SEMAS:	66
CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente:	66
DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:	68
SJDHPV - Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência:	70
Ouvidorias Setoriais da SJDHPV:	72
FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:	72
IPEM - Instituto de Pesos e Medidas:	76
SES - Secretaria Estadual de Saúde:	77
Ouvidorias Setoriais da SES:	78
SEDEPE – Secretaria de Desenvolvimento profissional e Empreendedorismo:	79
Ouvidorias Setoriais da SEDEPE:	81
AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:	81
JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:	83
ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:	85
CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:	88
HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco:	90
PGE – Procuradoria Geral do Estado:	92
SDS – Secretaria de Defesa Social:	94
SECMULHER - Secretaria da Mulher:	97
SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:	99
SEFAZ - Secretaria da Fazenda:	100
SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:	102
EMPETUR – Empresa Pernambucana de Turismo:	103
SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:	104
PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos:	105
Considerações Finais	106

Apresentação

A Ouvidora-Geral do Estado de Pernambuco (OGE), nos termos do artigo 12 da Lei Estadual nº 16.420/2018, tem como finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema integrado para o recebimento de manifestações dos usuários, visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

A OGE integra, em rede, 55 (cinquenta e cinco) Unidades de Ouvidoria, o que possibilita ao usuário um relacionamento direto com os Órgãos e Entidades do Estado de Pernambuco, exercendo um importante papel de incentivo ao controle social.

Este Relatório de Gestão Anual tem por objetivo apresentar dados estatísticos relativos ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e contempla os dados registrados pelas Ouvidorias dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, bem como as observações dos Ouvidores acerca da análise dos pontos recorrentes e/ou relevantes e providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas, nos termos da Lei Estadual nº 16.420/2018.

Érika Lacet

Ouvidora-geral do Estado de Pernambuco

Introdução

A Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE), buscando a cada dia desempenhar de forma ampla seu papel de fortalecer a cidadania, aproximar o cidadão da gestão pública estadual e contribuir com a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à sociedade, vem através deste Relatório Anual de Gestão apresentar os resultados e evolução do trabalho realizado pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual de Pernambuco.

O presente documento encontra respaldo na Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual e se propõe a, entre outras finalidades, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Presta-se, ainda, ao fortalecimento da Ouvidoria como instrumento e canal de acesso em que o cidadão pode se relacionar de forma direta, democrática e irrestrita com os órgãos executores dos serviços públicos, exercendo assim um importante papel de incentivo ao controle social.

Desde a sua instituição, por meio do Decreto Estadual nº 32.476 de 2008 a Ouvidoria-Geral do Estado tem atuado na missão de assegurar a representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública, sem perder de vista princípios como a transparência, conciliação, regularidade e continuidade.

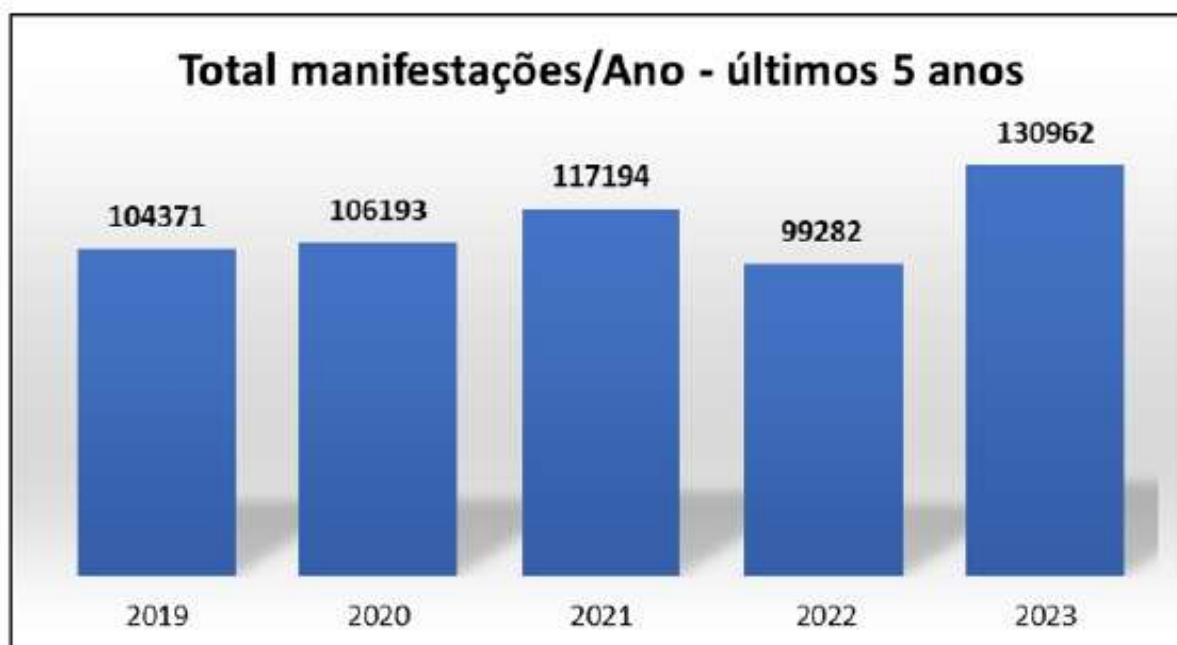
Ouvidoria em Números

Em 2023, foram registradas 130.962 (cento e trinta mil, novecentas e sessenta e duas) manifestações, revelando um aumento no registro de manifestações de 31.680 (trinta e uma mil, seiscentas e oitenta) ou 31.91% (trinta e um, ponto noventa e um por cento) se comparado com o ano anterior (2022).

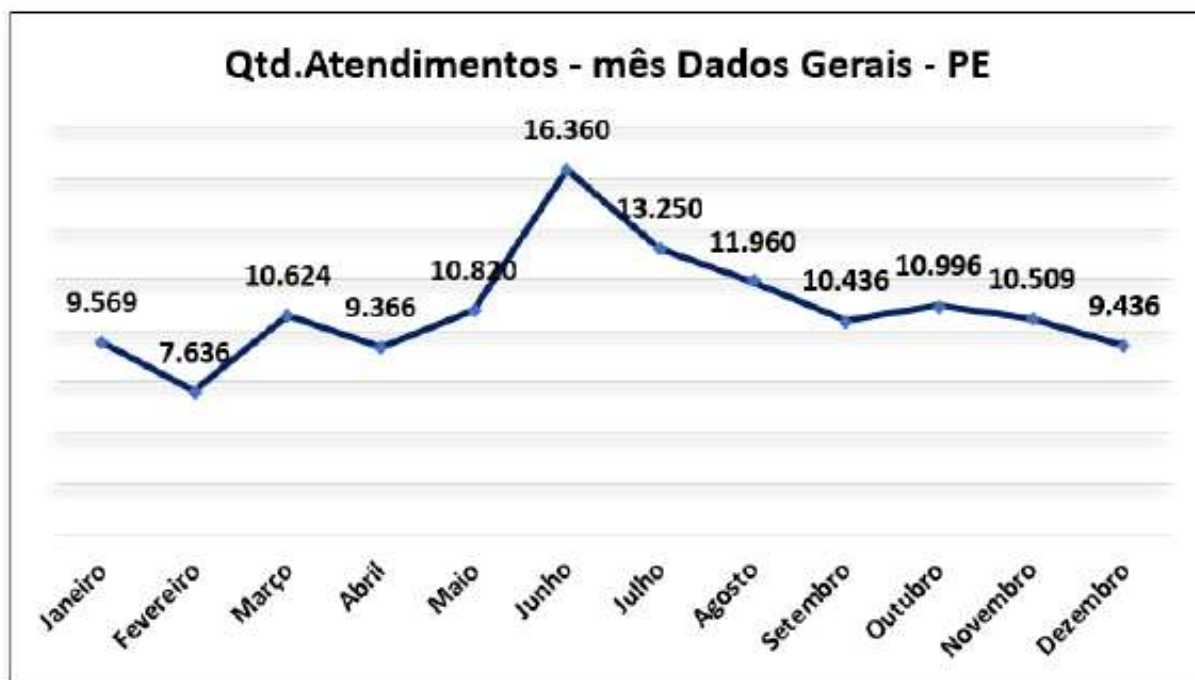
A média de manifestações por mês foi de 10.914 (dez mil, novecentas e catorze), fevereiro foi o mês com menor quantidade de manifestações: 7.636 (sete mil, seiscentas e trinta e seis) e junho foi o mês com maior número de manifestações: 16.360 (dezesesseis mil, trezentas e sessenta).

Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: solicitação e reclamação, com 51% (cinquenta e um por cento) e 27% (vinte e setes por cento), respectivamente, repetindo-se o mesmo comportamento dos anos anteriores.

Quanto às formas de contato as mais utilizadas, mantendo a tendência observada no ano anterior, foram a internet e o e-mail, atingindo 28.338 (vinte e oito mil, trezentos e trinta e oito) e 25.361 (vinte e cinco mil trezentos e sessenta e um) acessos por estes canais, respectivamente. O que representa 41 % (quarenta e um por cento) da forma de contato das manifestações registradas.



1. Comparativo do total de manifestações por ano:



Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

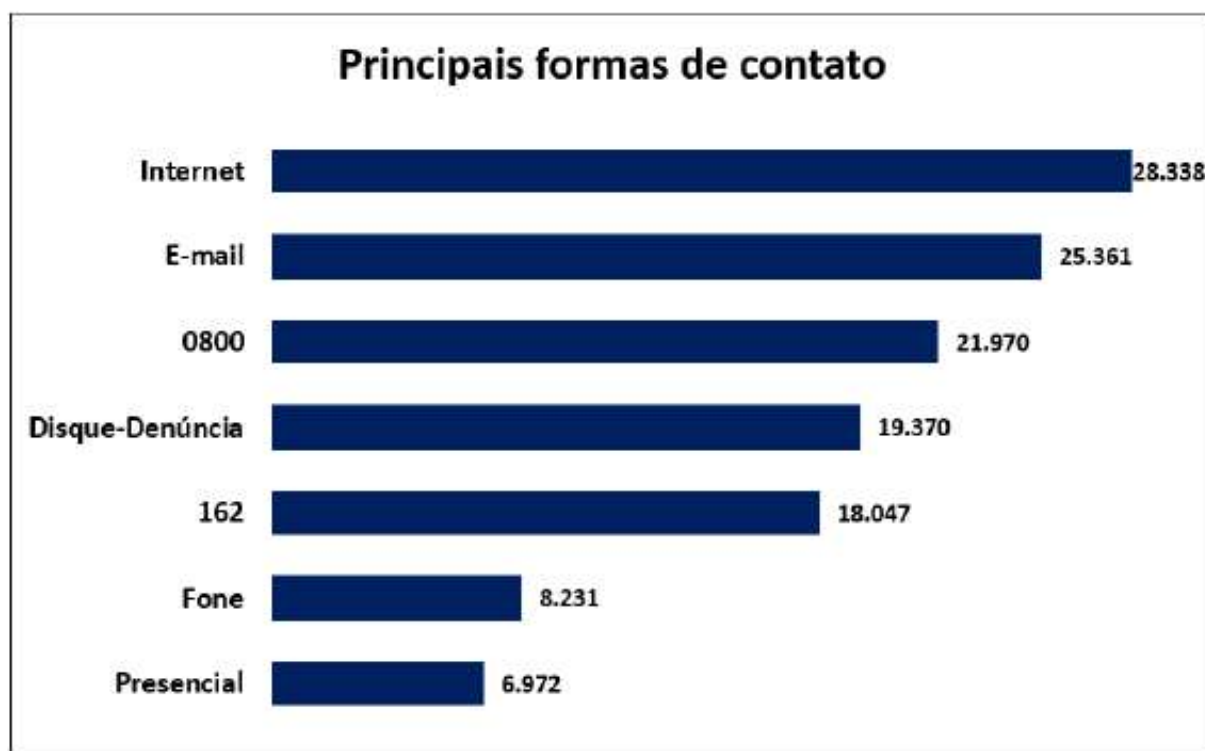
2. Manifestações mês a mês:



Dados Gerais PE	
Natureza	Qtd.Atendimentos
Solicitação	67.049
Reclamação	35.890
Denúncia	25.197
Elogio	1.885
Sugestão	889
Não classificadas	52
Total	130.962

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

3. Distribuição por tipo de manifestação:



Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

4. Formas de Contato:

Formas de Contato	
Origem	Qtd.Atendimentos
Internet	28.338
E-mail	25.361
0800	21.970
Disque-Denúncia	19.370
162	18.047
Fone	8.231
Presencial	6.972
Aplicativo	1.206
Caixa de Sugestão	1.196
Reclame Aqui	129
Mobile	114
Ofício	10
Carta	9
Fax	9
Total	130.962

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

Dados por Órgão/Instituição:

A seguir serão apresentados, separadamente por órgão e entidade que compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, os dados estatísticos de manifestações por tipo e por forma de contato, bem como as manifestações mais recorrentes, e quais providências foram adotadas pelo órgão ou entidade para sua solução.

Além de manifestações mais recorrentes, algumas Ouvidorias podem pontuar, também, as soluções apresentadas para manifestações relevantes que, apesar de terem apenas uma ocorrência tiveram impacto significativo no público atendido pelos serviços daquele órgão ou entidade.

A esta Ouvidoria Geral do Estado (OGE), através da Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE) e da Coordenação da Rede de Ouvidorias (CRO), coube a consolidação de tais informações para a publicação deste Relatório Anual de Gestão 2023.

Os dados por Órgão/Instituição estão apresentados na seguinte ordem:

- I. Manifestações por tipo;**
- II. Manifestações por forma de contato;**
- III. Manifestações recorrentes e/ou relevantes e providências adotadas.**

OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	1.124
Sugestão	132
Solicitação	15.389
Elogio	48
Denúncia	608
Não classificadas	6
Total	17.307

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
162	14.312
Internet	2.361
E-mail	581
Reclame Aqui	16
0800	15
Presencial	8
Fone	5
Aplicativo	4
Disque-Denúncia	2
Caixa de Sugestão	2
Mobile	1
Total	17.307

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Programa Estadual do 13º do Bolsa Família	Realizada ação conjunta com a antiga Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança, Juventude e Prevenção a Violência e a Drogas, e a Ouvidoria Geral do Estado para orientar os beneficiários do Programa Bolsa Família, na consulta do direito ao benefício do 13º Estadual do Bolsa Família. Orientando os casos em que foi necessário entrar com recurso, repassando a documentação necessária, e enviando as demandas para análise da secretaria competente: SDSCJPVD.	Para atendimento aos beneficiários, foi formada uma grande equipe de tele atendentes, da Rede de Ouvidorias, que resultou no atendimento de 10.227 cidadãos. Como resultado da experiência desta ação, a atual Secretaria da Assistência Social, Combate à Fome e Políticas sobre Drogas, conseguiu estruturar um teleatendimento em sua própria secretaria, para atendimento do Programa Mães de Pernambuco, em 2024.	Ouvidoria Geral do Estado e Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança, Juventude e Prevenção a Violência e a Drogas
2	Denúncias de Assédio Moral	Manifestações registradas, para as diversas secretarias do poder executivo estadual, com relato de denúncias de assédio moral por parte de gestores e alto administração das secretarias.	Em parceria firmada entre o Governo do Estado de Pernambuco e a Associação Brasileira dos Ouvidores, em 2023 toda a rede de Ouvidoria foi capacitada com o curso "Combate ao Assédio nas Instituições". Como segunda parte do acordo, Karla Júlia, vice-presidente da ABO Nacional e primeira Ouvidora do Estado, passou a ministrar palestras em todas as secretarias, trazendo a temática do assédio para dentro dos órgãos estaduais. Na Secretaria da Controladoria Geral do Estado - SCGE, essa palestra ocorreu em 12 de março de 2024, contando com boa parte dos servidores efetivos e terceirizados. Posteriormente a palestra, estão sendo realizadas rodas de conversas internas, para trabalhar a temática da prevenção e combate aos assédios na SCGE. Com o objetivo de esclarecer e eliminar práticas e condutas abusivas.	Ouvidoria Geral do Estado

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

SAD – Secretaria de Administração:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	828
Sugestão	16
Solicitação	648
Elogio	92
Denúncia	206
Total	1.790

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	467
Fone	90
E-mail	1.123
162	83
Presencial	11
Caixa de sugestão	7
0800	2
Reclame Aqui	6
Disque-Denúncia	1
Total	1.790

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Agendamento de perícia médica.	Servidores relataram muita dificuldade para fazer o agendamento.	Realização de seleção pública simplificada para contratação temporária de 38 profissionais de níveis superior e técnico, para atuação no setor de Perícias Médicas do Estado, com isso abrindo mais vagas para o atendimento.	Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, Superintendência de Saúde e Qualidade de Vida.
2	Perícias referentes a licença maternidade e doenças pandêmicas (covid).	Agilização das duas tipologias isentando a perícia presencial.	Contatamos a Secretária Executiva de Gestão de Pessoas, que nos informou já haver estudos para agilização dos procedimentos.	Secretária Executiva de Gestão de Pessoas, Superintendência de Saúde e Qualidade de Vida.
3	Atualização de informações no site da SAD e no Portal do Servidor.	Informações sobre a OCSAD e suas ouvidorias setoriais.	A Gerência de Comunicação fez todas as correções.	Ouvidora Central da Secretaria de Administração e Gerência de Comunicação.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

Ouvidorias Setoriais da SAD:

ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	1
Solicitação	4
Denúncia	1
Total	6

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	3
E-mail	2
Fone	1
Total	6

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

FUNAPE – Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	355
Sugestão	3
Solicitação	1.829
Elogio	29
Denúncia	21
Total	2.237

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	1.822
Internet	311
Fone	50
162	47
Presencial	7
Total	2.237

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Recadastramento.	Quase a totalidade das manifestações neste tema refere-se ao bloqueio de benefício decorrente da falta de recadastramento pelo beneficiário.	Foram repassadas as orientações a respeito do recadastramento contidas na Portaria Conjunta SAD/FUNAPE Nº36/2023 e aqueles aposentados e pensionistas que seguiram as regras do recadastramento tiveram seus pagamentos desbloqueados. A Funape adotou, para o exercício de 2024, a realização da Prova de Vida prioritariamente pela Plataforma Gov.Br visando a facilidade e agilidade para os seus beneficiários.	Núcleo de Inteligência Previdenciária
2	Processo de Pensão	Cópias de processos;	Alterada a forma de solicitação das cópias de processos com a adoção de requerimento assinado eletronicamente pelo titular do dado pessoal ou a solicitação de acesso a usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI.	Diretoria de Previdência Social

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

IRH/IASSAPE – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	7.735
Sugestão	9
Solicitação	1.561
Elogio	70
Denúncia	21
Total	9.396

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Fone	3.951
Presencial	2.486
E-mail	1.908
Internet	855
162	167
Reclame AQUI	28
Disque-Denúncia	1
Total	9.396

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Marcação de Consulta	Usuários não conseguem marcar consultas para atendimento na rede própria e na rede credenciada do SASSEPE.	A partir do reconhecimento da necessidade de melhor atender aos usuários do IASSEPE / SASSEPE foi disponibilizado o canal de marcação de consulta para a rede própria, e foi publicado o chamamento público para novos credenciados com o objetivo de aumentar a oferta de profissionais para atendimento aos usuários do IASSEPE / SASSEPE.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores
2	Marcação de Exame	Usuários não conseguem marcar ou realizar exames pelo SASSEPE por falta de vagas e/ou cobertura, bem como os atendimentos estarem suspensos.	A partir do reconhecimento da necessidade de melhor atender aos usuários do IASSEPE / SASSEPE foi publicado o chamamento público para novos credenciados com o objetivo de aumentar a oferta de profissionais para atendimento aos usuários do IASSEPE / SASSEPE.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores
3	Atendimento no Setor de Cadastro	Usuários reclamam que não consegue atendimento com o setor de Cadastro para resolução de problemas como descontos indevidos e falhas no processo de adesão / exclusão do SASSEPE.	A partir do reconhecimento da necessidade de melhorias no atendimento aos usuários do IASSEPE / SASSEPE foi disponibilizado mais um núcleo de atendimento do Cadastro na Rua Tabira – Boa Vista - Recife, o qual funciona no EGAPE.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores
4	Tratamento de Saúde Mental	Usuários reclamam da falta de medicação de uso controlado e do descredenciamento de clínicas especializadas para tratamento de saúde mental.	A partir do reconhecimento da necessidade de melhorias no atendimento aos usuários do IASSEPE / SASSEPE foi realizada licitação para aquisição dos medicamentos em falta e foi publicado o chamamento público para novos credenciados com o objetivo de aumentar a oferta de profissionais atendendo aos usuários do IASSEPE / SASSEPE.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores Diretoria Financeira
5	Atendimento Suspenso na Rede Credenciada	Usuários reclamam que o SASSEPE não pode morrer/acabar além da paralização de médicos e anestesistas.	Mediante a importância do IASSEPE / SASSEPE e a necessidade de sua continuidade e fortalecimento foi criado pela governadora um grupo de trabalho para apresentar propostas para reestruturação administrativa e financeira do SASSEPE.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores Presidência

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário, Agricultura, Pecuária e Pesca:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	11
Sugestão	1
Solicitação	13
Denúncia	23
Total	48

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	25
162	12
E-mail	9
Presencial	2
Total	48

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Abatedouro	Espaço físico precário com ausência de guincho elétrico móvel para sangria de suínos, com sala sem pisos, telhas quebradas, ausência de forro no teto, lâmpada precisando ser trocada; abatedouro abastecido com água de superfície não tratada, entre outras.	Solicitada ação da diretoria e visita técnica no local	Diretoria e técnicos

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

Ouvidorias Setoriais da SDA: CEASA – Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	1
Solicitação	2
Elogio	1
Denúncia	1
Total	5

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	5
Total	5

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Conforme histórico de registros, tem-se a seguinte perspectiva: qualidade da limpeza; Efetividade da segurança; questões estruturais (vazamentos/telhados) e abertura de chamados de manutenção.	Numa perspectiva geral, o maior número de reclamações está atrelado a questões técnicas e na necessidade de manutenção seja elétrica ou estrutural. Uma vez que, a grande maioria das reclamações e chamados, decorrem da antiguidade das construções e deterioração do tempo. Menciona inclusive o mal uso em decorrência de uma realidade cultural. Outro ponto dentro dos temas mencionados, permissionários e visitantes, apresentam um perfil ativo de participação e constantes são as cobranças relacionadas a qualidade dos serviços prestados pela administração. Como trata-se de uma área de muita rotatividade e cujo os dejetos são em grande maioria orgânicos, necessita-se de um processo de limpeza intenso, específico e constante dado a natureza dos produtos decorrentes. Por muitas vezes, a prestação deste serviço e sua qualidade é questionada. Outros usuários também se demonstram inseguros com relação aos atuais índices de incidências criminais.	Em uma breve retrospectiva das principais ações com relação às questões estruturais e manutenção desenvolvidas no ano de 2023/2024, temos a contratação de novos funcionários do setor de manutenção, civil e elétrica, para atender a atual demanda. Temos o início da reforma dos galpões mais urgentes e com maior número de reclamações e a criação de um projeto de revisão das estruturas para garantir segurança no inverno de 2024 em razão da alta incidência de chuvas. Menciona ainda, a implantação do projeto luminotécnico de todo entreposto de forma a garantirmos maior visibilidade, segurança e economia. Destaco por fim, a criação de um sistema de abertura de chamados que possibilita um controle mais eficiente das manutenções necessárias. Quanto a limpeza, além da contratação de novos funcionários para nova composição do quadro e treinamento dos mesmos, foi criada um sistema de integração entre as áreas de modo a ajudar na identificação imediata dos pontos críticos. Iniciou-se novos projetos com relação a reciclagem e aproveitamento dos orgânicos para compostagem. Breve, ainda no que se refere a limpeza, será implementada uma campanha de conscientização dos usuários cujos os hábitos prejudicam na eficiência do serviço. Por fim, temos a segurança, onde foi implementado um novo plano de modernização do sistema de monitoramento. Criada uma central de operações para acompanhar as 90 (noventa) novas câmeras implantadas em pontos estratégicos. Garantimos um aumento de mais de 60% das áreas monitoradas e aquisição de novos equipamentos de ponta a disposição das nossas equipes. Também foram feitas novas parcerias com as forças policiais do estado de Pernambuco e SDS para tentarmos oferecer uma maior tranquilidade aos nossos clientes.	Presidência, Diretoria Técnica Operacional, Coordenadoria de Mercado (COMEC), Dep. de Engenharia (DENGE), Unidade de Segurança (UNSEG), Setor de Limpeza (SELIM), Setor Ambiental (SEAMB) e Ouvidoria.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

IPA – Instituto Agrônômico de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd.Atendimentos
Reclamação	4
Solicitação	8
Denúncia	13
Total	25

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd.Atendimentos
Internet	20
Fone	1
162	4
Total	25

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	2
Solicitação	10
Elogio	1
Denúncia	2
Total	15

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	5
Internet	9
162	1
Total	15

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

Ouvidorias Setoriais da SDEC:

ADEPE – Agência de Desenvolvimento de Pernambuco S.A.:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	91
Sugestão	40
Solicitação	19
Elogio	16
Denúncia	10
Total	176

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Caixa de sugestão	135
Fone	4
Internet	22
E-mail	12
162	3
Total	176

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	60
Sugestão	1
Solicitação	12
Elogio	1
Denúncia	1
Total	75

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	68
E-mail	3
162	4
Total	75

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	57
Sugestão	16
Solicitação	638
Elogio	91
Denúncia	91
Total	893

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	684
Internet	157
Fone	30
Presencial	11
162	8
Caixa de Sugestão	3
Total	893

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Comunidades	1 - Moradores da comunidade quilombola Ilha de Mercês relataram inundações que há muitos anos afetam vários pontos da comunidade. 2 -Representantes da comunidade Vila Claudete, retratam os transtornos causados pelo crescimento de vegetação nas estações de tratamentos.	1 - Equipe da Diretoria de Infraestrutura de Suape foi enviada aos locais citados e realizou a limpeza e capinação da área, sanando o problema. 2 -Equipe da Diretoria de Infraestrutura de Suape foi enviada aos locais citados e realizou a limpeza e capinação da área, sanando o problema.	Ouvidoria / Diretoria de Infraestrutura e Diretoria de Sustentabilidade.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

PORTO DO RECIFE – Porto do Recife S.A:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	9
Sugestão	1
Solicitação	13
Elogio	2
Denúncia	5
Total	30

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	27
Internet	1
162	2
Total	30

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Terminal Marítimo de Passageiros	Reclamações sobre o Terminal Marítimo de Passageiros segurança e organização – Terminal Marítimo de Passageiros Inadimplência – setor Administrativo Financeiro	Questões de segurança tratada com governo do Estado e órgãos competentes. Acordos firmados e pagamentos em andamento com as empresas.	Comissão do Terminal Marítimo de Passageiros. Diretoria Administrativa e Financeira.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SAS – Secretaria de Assistência Social, combate à fome e política sobre drogas:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	284
Sugestão	11
Solicitação	2.778
Elogio	14
Denúncia	4.107
Total	7.194

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Disque-Denúncia	3.907
0800	1.202
Aplicativo	972
Internet	587
E-mail	248
162	197
Presencial	81
Total	7.194

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	15
Sugestão	6
Solicitação	37
Elogio	14
Denúncia	14
Total	86

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	47
E-mail	28
162	6
Caixa Sugestão	3
Carta	2
Total	86

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Horário de funcionamento do Museu Espaço Ciência	Manifestação considerada relevante. Vários manifestantes reclamaram que quando chegava após às 16:00 não dava tempo de visitar todas as áreas do museu e saíam totalmente insatisfeitos.	Para sanar esse problema, a Gerência do Espaço Ciência passou a informar no site do Espaço Ciência e na página do PE Cidadão que a hora limite para visita é até às 16:00h	Ouvidoria Gerência do Espaço Ciência

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

Ouvidorias Setoriais da SECTI:

UPE – Universidade de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	129
Sugestão	4
Solicitação	200
Elogio	8
Denúncia	102
Total	443

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	236
E-mail	178
Fone	18
162	4
Fax	3
Disque-Denúncia	1
Aplicativo	1
Ofício	1
Presencial	1
Total	443

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	156
Sugestão	7
Solicitação	29
Elogio	101
Denúncia	9
Total	302

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Presencial	173
162	59
Internet	35
E-mail	22
Fone	7
Caixa de Sugestão	5
0800	1
Total	302

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

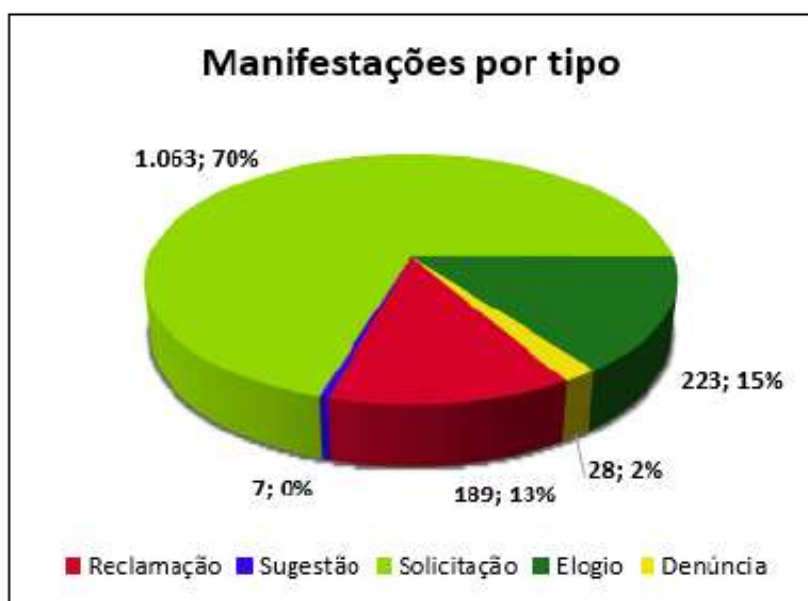
III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Agendamento	Usuários/as relataram dificuldade para fazer agendamento na especialidade Neuro Pediastra e Geneticista. Aumento no registro de solicitação dos usuários em utilizar a plataforma de Tele agendamento para cadastro e marcação de Histeroscopia Diagnostica e outros procedimentos. Neurologista solicitou exoneração; Neurologista da unidade com agendamentos esgotados e sem condições de atender os agendamentos da profissional; Redução de vagas na especialidade Neuro pediastra em todo sistema de saúde, aumentando a procura por vagas no CISAM.	Implantação do serviço de Tele agendamento, que é um serviço de assistência à saúde e educação, para disponibilizar agendas de consultas ambulatoriais, exames e cirurgias pelo site: nutes.cisem.upe.br Ajustes permanentes e atualização do cadastro de TELEAGENDAMENTO	Diretoria, Setor NUTES, Setor de Marcação Consultas, Setor de TI
2	Atraso na entrega de resultados de exames laboratoriais / Citologia Histopatológica / Biopsias.	Pacientes prejudicadas pela demora na entrega de resultados de exames, causando remarcação da consulta e adiando a continuidade do tratamento. Dificuldade em adquirir depósitos para acondicionamento das peças/materiais, em virtude do volume de diversas peças, pois os existentes na casa não comportava o material.	Gestão entrou em contato com a direção do CIAP para reforçar e reconduzir essa ação; ficou acordado anteriormente sobre o envio de resultados dos exames para o laboratório do CISAM através de e-mail e solucionar esse transtorno causado as pacientes. Providências adotadas com a aquisição de depósitos maiores e agilidade na resolução de envio das peças para laboratório interno e externo, aguardando laudos que serão disponibilizados.	Diretoria, Laboratório interno, Laboratório externo
3	Aumento de manifestações tipificadas com a natureza ELOGIO 33,44 % = total 101 registros	Registros de agradecimentos a todos os serviços do CISAM, com destaque as DOULAS, Vigilantes, Porteiro, Serviços Gerais, Marcação de Consultas, Ambulatório da Mulher, NUTES, Laboratório, Diretoria, CCOB, Serviço Social, Registro em Saúde, Vacina, FOP, Farmácia, SAE, Ambulatório Trans identidades, Central de Leitos, Recepção.	Envio dos registros a Gestão executiva e áreas citadas, para ciência e divulgação junto aos profissionais e setores; Divulgação dos Indicadores Gerais nas dependências da instituição contendo o total de elogios com os nomes dos profissionais e setores elogiados no período em quadro de avisos e árvore de Elogios. Ações de gestores de algumas áreas em reconhecimento ao servidor elogiado;	Diretoria, Gestores das áreas citadas, Ouvidoria

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	189
Sugestão	7
Solicitação	1.063
Elogio	223
Denúncia	28
Total	1.510

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Presencial	1.384
Mobile	73
Internet	18
162	15
E-mail	14
Fone	5
Caixa de Sugestão	1
Total	1.510

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Atendimento regulado na condição de interconsulta - marcação.	Em virtude do volume de pacientes, até a interconsulta - encaminhamento entre especialistas do HUOC -, fica com a marcação prejudicada. O usuário pode ficar num pré-agendamento ou, sendo a primeira vez em determinada especialidade, pode não haver marcação em virtude de sua suspensão.	O Serviço de Acolhimento, recebendo a manifestação, busca solução junto à Central de Marcação ou da chefia da clínica/especialidade especificada.	As áreas envolvidas são: Acolhimento; Central de Marcação de Consultas e Exames; Chefias das clínicas relacionadas ao encaminhamento; Superintendência Médica.
2	Espera de cirurgias. Informação.	Era comum o usuário saber do médico que seria submetido a uma cirurgia e receber a orientação de que deveria esperar contato do HUOC lhe avisando quando o procedimento seria realizado. E muitos usuários terminavam esperando indefinidamente, por meses ou anos, até.	Depois do volume de reclamações sobre esse assunto, principalmente a respeito de cirurgias do Serviço de Urologia e Cirurgia Geral, foi criada uma unidade que centraliza as listas de cirurgias urológicas e cirurgias gerais, para que em contato o usuário tenha condição de saber sua posição na lista de espera. E, a depender da situação e de sua posição na fila, também possa solicitar que sua posição na fila seja reavaliada.	As áreas envolvidas são: Serviço de Listas de Cirurgia; Superintendência Médica.
3	Intempestividade na entrega de biópsias - CIAP	Muitos usuários reclamam que a unidade do HUOC responsável pela realização de biópsias, CIAP, demora a entregar os resultados desses exames.	Como os resultados das biópsias são essenciais para que o usuário possa dar continuidade em ao seu tratamento, inclusive, a depender do resultado, dar início a tratamento na quimioterapia, por exemplo, levamos o problema à Gestão Executiva do HUOC para que os gargalos do serviço sejam superados. Também solicitamos que esse serviço, CIAP, possa ter a entrega das biópsias realizada por WhatsApp - caso o usuário aceite receber o resultado dessa forma.	Áreas envolvidas: Superintendência de Planejamento; Gestão Executiva.
4	Sinalização	Há reclamações sobre supostas violações dos atendimentos considerados prioritários.	Como o atendimento prioritário está definido em lei, solicitamos que as unidades do HUOC onde há circulação e atendimento de paciente seja sinalizada a respeito da legislação. Também solicitamos a devida orientação, a servidores e funcionários, sobre a forma de efetivar esse tipo de atendimento.	Áreas envolvidas: Superintendência de Planejamento; Gestão Executiva.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

PROCAPE – Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	300
Sugestão	1
Solicitação	1.203
Elogio	8
Denúncia	12
Total	1.524

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Presencial	1.416
E-mail	35
162	28
Fone	26
Internet	16
0800	2
Carta	1
Total	1.524

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes

SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	3
Sugestão	2
Solicitação	12
Elogio	2
Denúncia	7
Total	26

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	15
Internet	5
Fone	2
Presencial	1
162	1
Caixa de Sugestão	2
Total	26

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

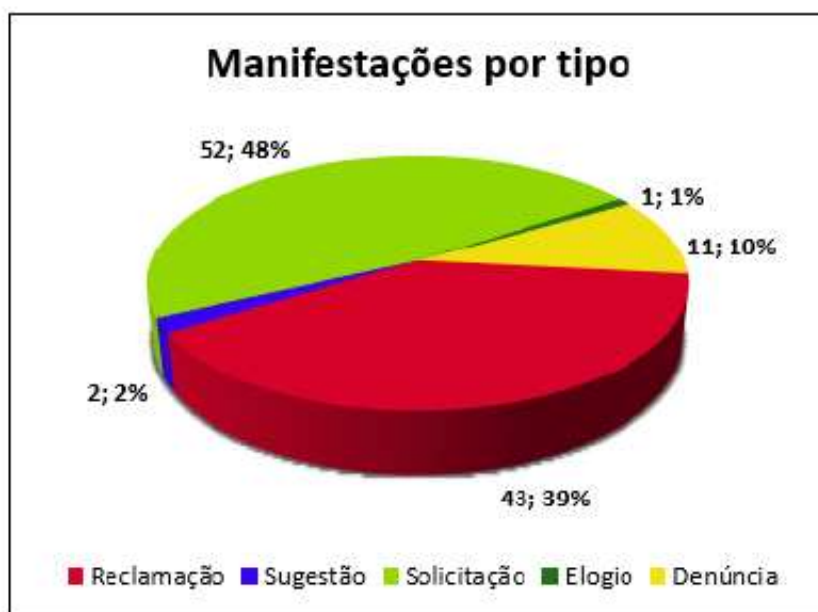
III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes

Ouvidorias Setoriais da SEDUH:

CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	43
Sugestão	2
Solicitação	52
Elogio	1
Denúncia	11
Total	109

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Presencial	3
Internet	56
E-mail	16
Fone	2
Reclame Aqui	1
162	31
Total	109

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Reclamações Sobre o Canal Frágoso	Vários usuários fizeram reclamações sobre indenização/ falta de baixa de IPTU junto a prefeitura de Olinda/transtornos causados pela Obra.	Foi indicado o contato com a prefeitura de Olinda para relatar as reclamações e buscar informações sobre a indenização e a baixa do IPTU. Além disso, sobre os impactos causados pelas obras, foram feitos aterramentos nas ruas e as contratações de caminhões pipas para o controle de poeira, passando pelas ruas no mínimo 3 vezes ao dia.	DIRETORIA DE OBRAS
2	Reclamações sobre o Canal Jordão	Vários usuários fizeram reclamações sobre documentação de imóvel retida pela CEHAB	Foi feito o encaminhamento das demandas de regularização da documentação de imóvel para o setor de regularização fundiária da CEHAB, que prontamente entrou em contato com os cidadãos para verificar se os imóveis faziam parte deste acervo imobiliário e resolver o as pendências relacionadas.	GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA-CEHAB
3	Solicitações de Informações Programa Morar Bem	Várias usuárias fizeram solicitações de informações sobre agenda com Departamento Social, Informações sobre o Programa Morar Bem, site do programa morar bem desatualizado sem informações em relação a cadastramento para habitacionais, distribuição de habitacionais para pessoas com deficiência e informações do programa MCMV.	Fizemos contato com o Departamento Social da CEHAB, que prontamente entrou em contato com os usuários e agendou atendimentos presenciais. Quanto ao site do Programa Morar Bem, o mesmo já devidamente conveniado com a Caixa Econômica e, na época, encontrava-se em fase final de testes para posterior homologação e liberação das operações. Hoje, o site do PROGRAMA MORAR BEM está funcionando normalmente, permitindo que qualquer pessoa faça cadastro e escolha seu empreendimento.	GERÊNCIA DE PROJETOS SOCIAIS
4	Denúncia Contra Líderes Comunitários	Denúncias sobre cobrança por pagamento de inscrições nos programas sociais, racismo, corrupção em relação a contrato de prestação de serviços.	As denúncias contra líderes comunitários foram encaminhadas ao setor social da CEHAB, que prontamente entrou em contato com os cidadãos para solicitar materiais comprobatórios dos fatos narrados. Para, após a devida apuração, serem tomadas as providências necessárias.	GERÊNCIA DE PROJETOS SOCIAIS.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	6.458
Sugestão	1.344
Solicitação	185
Elogio	38
Denúncia	29
Total	8.054

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	4.757
Fone	1.591
Internet	1.415
162	249
Presencial	18
Reclame Aqui	14
0800	5
Fax	2
Mobile	1
Disque-Denúncia	1
Caixa de Sugestão	1
Total	8.054

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	3.225
Sugestão	40
Solicitação	3.709
Elogio	116
Denúncia	415
Total	7.505

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	3.974
E-mail	2.607
Presencial	563
Fone	305
162	49
Disque-Denúncia	2
0800	2
Reclame Aqui	2
Ofício	1
Total	7.505

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	AGENDAMENTO EXAME PRÁTICO	No final do ano aconteceu um acúmulo na quantidade de usuários cujo prazo de encerramento do processo para tirar habilitação venceria em dezembro/2023.	Como não havia a possibilidade para atender a toda demanda existente, o DETRAN PE interviu junto ao DENATRAN e esses prazos de vencimento foram prorrogados por mais um ano, para dezembro/2024.	Presidência / DO Diretoria de Operações / DOH Gerência de Habilitação de Condutores
2	EXAMES PRÁTICOS	Usuário discorda do resultado do seu exame prático. Principalmente aquele que consegue concluir todo o percurso.	Trata-se de casos que requerem uma resposta pontual e é através da resposta da manifestação que é esclarecido ao usuário que além da avaliação do Examinador que acompanha a prova, existe também uma segunda avaliação feita por uma comissão que analisa todo o percurso registrado através de câmeras, inclusive existe a norma interna de que o Examinador não deve informar ao usuário que ele foi aprovado apenas com sua avaliação e sim que o mesmo deve aguardar o resultado oficial.	DOH Gerência de Habilitação de Condutores
3	Veículos	Os temas mais demandados com relação a veículos estão relacionados com as documentações necessárias para realização do serviço. Como a maioria dos nossos serviços as demandas são muito distintas para cada caso. Mesmo com a divulgação no site da documentação necessária, é muito comum o usuário se dirigir ao órgão com a mesma incompleta e/ou sem condições para serem validadas.	O Órgão tem se esforçado para levar as informações necessárias ao usuário através do Site Oficial, da Carta de Serviços e com uma Central de Informações através do telefone para tirar dúvidas e orientar o usuário.	DPOV Ouvidoria / DOV Gerência de Registro de Veículos / DUA Gerência de Atendimento.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

CONDEPE-FIDEM - Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	3
Sugestão	1
Solicitação	6
Elogio	1
Denúncia	1
Total	12

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	9
E-mail	2
Presencial	1
Total	12

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

SECULT - Secretaria de Cultura:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	5
Solicitação	18
Elogio	11
Denúncia	4
Total	38

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	16
Internet	5
0800	4
Ofício/Carta	7
162	2
Fone	2
Caixa Sugestão	1
Total	37

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

Ouvidora Setorial da SECULT:

FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	18
Sugestão	3
Solicitação	30
Elogio	1
Denúncia	6
Total	58

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	34
E-mail	22
162	2
Total	58

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

SEMOBI – Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	13
Sugestão	5
Solicitação	18
Elogio	1
Denúncia	5
Não Classificadas	3
Total	45

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	31
E-mail	14
Total	45

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

Ouvidorias Setoriais da SEMOBI:

APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	11
Sugestão	3
Solicitação	47
Elogio	2
Denúncia	33
Total	96

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	51
Internet	40
162	3
Presencial	1
Fone	1
Total	96

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

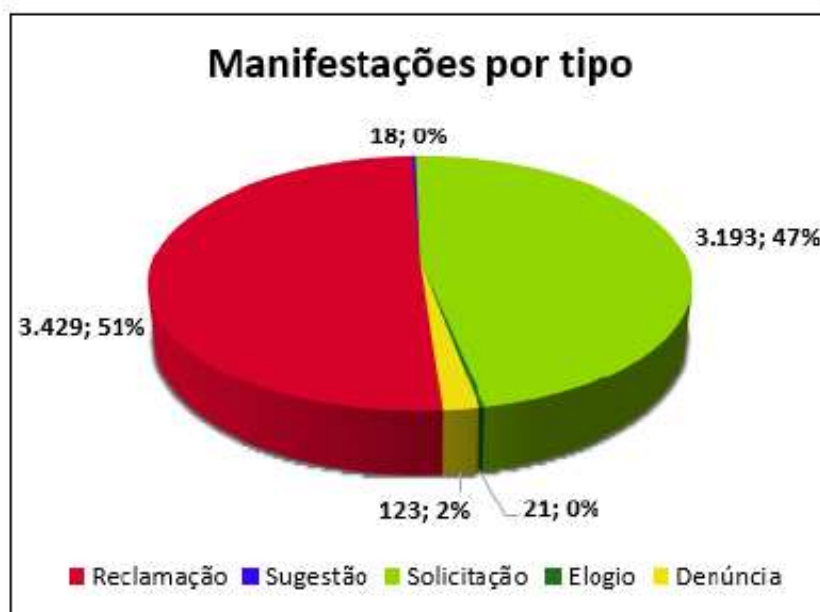
III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Demanda que não compete a APAC	Usuários que enviam demandas, muitas delas relacionadas ao abastecimento de água, reclamação com a Compesa.	Em tratativas com o setor de comunicação para uma melhor divulgação dos assuntos relacionados a Apac	GRAC – Gerência de Articulação e Comunicação
2	Poço Irregular	Demanda espontânea, para denunciar poços irregulares	Por se tratar de uma demanda inerente ao setor de fiscalização, o setor providenciou a divulgação de meios para que os usuários relatem as ocorrências relacionadas a poços irregulares.	GFRH – Gerência de Fiscalização dos Recursos Hídricos
3	Informação Geral sobre Outorgas	Usuários com dúvidas ou que tem dificuldade em contato com o setor de outorga, recorrem a ouvidoria.	Em tratativas com o setor de comunicação e outorga para uma melhor divulgação dos horários de atendimento e melhor divulgação da documentação requerida pelo setor para os tramites de outorga.	GRAC – Gerência de Articulação e Comunicação GROC – Gerência de Outorga e Cobrança

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	3.429
Sugestão	18
Solicitação	3.193
Elogio	21
Denúncia	123
Total	6.784

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	5.428
Fone	868
E-mail	265
162	160
Presencial	54
0800	7
Reclame Aqui	1
Disque-Denúncia	1
Total	6.784

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	FALTA DE ÁGUA	Vários clientes abriram manifestações reclamando da falta de água no seu imóvel ou em sua rua.	Para reduzir a falta de água, a Compesa planeja realizar em 2024 diversas ações. Na Região Metropolitana do Recife, a Companhia implantará uma nova metodologia de atendimento que atenderá de forma global toda a sequência de etapas envolvidas nas demandas de manutenção das redes e ramais de distribuição, na modalidade por desempenho, com indicadores que monitoram parâmetros de qualidade e prazo de conclusão do serviço, que será implantada ainda no primeiro semestre de 2024. O objetivo é otimizar os serviços prestados, melhorando a oferta e reduzindo a intermitência do fornecimento. Em relação ao aumento da produção de água, haverá as obras de Perfuração de 23 Poços; Ampliação do Sistema Produtor Arataca II, que beneficiará os municípios de Igarassu, Abreu e Lima, Paulista e Olinda; Ampliação da produção em Camaragibe; Melhoria no abastecimento na Zona Norte; Setorização dos Grande Anéis do Recife. Além disso, ocorrerá investimento no sistema de abastecimento de Jaboatão dos Guararapes e no Cabo de Santo Agostinho. Na Zona da Mata e Agreste, a Compesa tem investido em obras estruturadoras para aumentar a oferta de água e reduzir a intermitência de abastecimento nos municípios do Agreste e Matas, como a Adutora do Agreste, com isso, haverá uma melhoria no calendário de abastecimento e a redução na de falta de água, para a região do agreste pernambucano, que possui o menor balanço hídrico do país. No Sertão, estão planejadas obras de Ampliação da Estação de Tratamento de Água, beneficiando os municípios de Araripina, Ipubi, Ouricuri, Santa Cruz, Santa Filomena e Trindade; Implantação do Sistema de Abastecimento de Água de Serra Talhada; Melhorias e ampliação do Sistema de Abastecimento de Água de Arcoverde; Ampliação e adequação do Sistema de Abastecimento de Água do Município de Sertânia. Todas essas ações visam melhorar a oferta e reduzir a intermitência do fornecimento de água para a população.	Todas as gerências de unidades de negócio da Região Metropolitana do Recife, do Agreste e Matas e do Sertão, bem como, a gerência de Planejamento e Gestão Metropolitana.

2	VAZAMENTO	Vários clientes abriram manifestações reclamando sobre vazamento no seu imóvel ou em sua rua.	Para melhorar a prestação dos serviços na Região Metropolitana do Recife, área de grande volume de manifestações de Vazamento, a Compesa está implementando um novo programa que atenderá de forma global toda a sequência de etapas envolvidas nas demandas de manutenção em redes e ramais, dentre as quais, os consertos de vazamentos. Esta nova modalidade de contrato tem como principal finalidade a redução das perdas de água, a partir da rapidez no atendimento e da qualidade do serviço executado. No combate as perdas, a Companhia fizeram um novo contrato de performance na gerência de negócio metropolitana Centro, maior unidade de negócio. Principais benefícios: Redução do desperdício de água; Melhoria na continuidade do abastecimento para população; Melhoria no controle operacional da área em questão; Redução nas paradas de abastecimento para a área em questão, devido à redução das ocorrências de vazamentos, que provocam mais desperdícios de água. O novo modelo contratual, chamado Global Service, traz como principal diferencial a modalidade por desempenho, através de indicadores que monitoram, dentre outros parâmetros, a qualidade e o prazo de conclusão do serviço. Isso significa que, quanto mais rápido e melhor for executado um determinado serviço, melhor será o resultado. Dessa forma, o tempo máximo para o reparo de um vazamento será de quatro dias para resolução total (envolve a fase de diagnóstico, execução do serviço e recomposição do pavimento e/ou da calçada no trecho da intervenção). Nos contratos anteriores o prazo médio estava acima de 28 dias, motivo de severas críticas da sociedade pelo desperdício de água e demora para execução dos serviços. O contrato terá duração de cinco anos.	Todas as gerências de unidades de negócio da Região Metropolitana do Recife e a gerência de Planejamento e Gestão Metropolitana.
3	INSTALAÇÃO DE RAMAL DE ÁGUA	Vários clientes abriram manifestações reclamando que não conseguem que o seu ramal de água seja instalado dentro do prazo estabelecido.	Para melhorar a prestação dos serviços na Região Metropolitana do Recife quanto à Instalação de Ramal de Água, a Compesa está implementando um novo programa que atenderá de forma global toda a sequência de etapas. O novo modelo contratual, chamado Global Service, traz como principal diferencial a modalidade por desempenho, através de indicadores que monitoram, dentre outros parâmetros, a qualidade e o prazo de conclusão do serviço. Isso significa que, quanto mais rápido e melhor for executado um determinado serviço, melhor será o resultado. Dessa forma, o tempo máximo para uma instalação de ramal de água será de sete dias para resolução total (envolve a fase de diagnóstico, execução do serviço e recomposição do pavimento e/ou da calçada no trecho da intervenção). Nos contratos anteriores o prazo médio estava acima de 30 dias, motivo de severas críticas da sociedade pela demora para execução dos serviços. A instalação de ramal de água faz parte do contrato de vazamento, com duração de cinco anos.	Todas as gerências de unidades de negócio da Região Metropolitana do Recife e a gerência de Planejamento e Gestão Metropolitana.

4	DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO	Vários clientes abriram manifestações reclamando sobre a desobstrução do seu esgoto ou da rua.	A Compesa e sua parceira no programa Cidade Saneada, a BRK Ambiental, trabalham de forma preventiva para manter em plena operação os sistemas de esgotamento sanitário espalhados por toda a Região Metropolitana do Recife e no município de Goiana. Mesmo assim, algumas ações precisam ser realizadas nas tubulações devido à incidência de ligações irregulares e do uso indevido da rede de esgoto. Uma das medidas adotadas para mitigar os transtornos é a realização de limpezas suplementares de redes, elevatórias e estações de tratamento. Isso ajuda a evitar os riscos de extravasamentos, rompimento de tubulações e transbordamento das unidades elevatórias e de tratamento. Em 2023, foram retiradas mais de 1,6 toneladas de resíduos do sistema de esgoto da Região Metropolitana do Recife. A área de Responsabilidade Socioambiental também atua com diversas atividades e ações de sensibilização nas comunidades da RMR, com o intuito de mostrar o correto uso da rede de esgoto. Em 2023, foram realizadas mais de 14 mil atividades com esse foco, para que a população também faça sua parte. Não jogar lixo na rede, não realizar ligação irregular da rede de drenagem com a rede de esgoto e não abrir as tampas dos poços de visita para o escoamento da água da chuva são ações que ajudam a manter a boa operação da rede.	Gerência de Monitoramento de Desempenho e a Empresa parceira BRK Ambiental.
---	---------------------------------	--	--	---

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	268
Sugestão	11
Solicitação	302
Elogio	2
Denúncia	63
Total	646

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	473
Internet	145
162	21
Reclame Aqui	7
Total	646

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Cidadãos fazem denúncias sobre Construções irregulares na Faixa de Domínio (são áreas laterais as pistas que pertencem ao Estado, assim como a Rodovia).	Denúncias de Construções irregulares na Faixa de Domínio.	Recebida a denúncia de construções irregulares na Faixa de Domínio, o Fiscal do Distrito Rodoviário vai ao local para investigar e se necessário, notifica os responsáveis pela ocupação indevida, podendo ter ações de desocupação e regularização. A Ouvidoria passou a ter um maior controle sobre essas denúncias a fim de garantir a segurança dos usuários nas Rodovias de Pernambuco.	Faixa de Domínio
2	Os usuários reclamavam que não estavam conseguindo emitir o boleto de pagamento referente às infrações de trânsito cometidas nas rodovias de Pernambuco porque não conseguiam achar a informação no site	Usuários não conseguem emitir o boleto de infrações.	A ouvidoria foi até o setor de Trânsito e solicitou que o site fosse atualizado e orientou que o boleto estava disponível no aplicativo da Carteira Digital também. Desta forma o cidadão consegue achar o boleto com mais facilidade sem a necessidade de fazer consultar ao setor.	Gerência de Trânsito
3	Caso o usuário não queira vir até a ouvidoria, ou registrar formalmente uma manifestação, poderá preencher o formulário e colocar na urna.	Aquisição de urnas para cidadãos deixarem sua manifestação.	A ouvidoria solicitou que fossem compradas urnas para colocar nos corredores, desta forma mais um canal de comunicação com a Ouvidoria foi criado, inclusive para os visitantes do órgão.	Todos os cidadãos, tanto pessoas de dentro do órgão, quanto externos.
4	Criação da Carta de Serviços a fim de atender ao Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei n. 13.460/17) que visa "Informar ao usuário sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los."	Criação da Carta de Serviços	Cada setor preencheu um formulário. A ouvidoria juntou todas as informações e criou a Carta de Serviços do órgão, recebendo destaque da Superintendência da SAD (Secretaria de Administração). Com essa providência, os usuários passaram a conhecer e saber como funcionam os serviços ofertados pelo DER.	Ouvidoria, Gerência de Trânsito e Faixa de Domínio
5	Cidadãos procuram a Ouvidoria para fazer solicitações de Implantação de semáforos, sinalizações e lombadas (transversal, horizontal e eletrônica) nas rodovias de Pernambuco e reclamavam que o tempo de espera era muito longo.	Criação do setor de Segurança Viária	Foi criado um setor específico para a implantação destes equipamentos e dispositivos, gerando segurança e viabilidade do fluxo de Trânsito nas rodovias de Pernambuco.	Gerência de Trânsito

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	179
Sugestão	4
Solicitação	195
Elogio	3
Denúncia	226
Total	607

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	259
Fone	179
Aplicativo	92
Internet	60
162	12
Presencial	6
0800	1
Total	609

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Direito à gratuidade no Transporte Coletivo Intermunicipal	vários usuários Deficientes ou Pessoas Idosas, abriram manifestações relatando que não tiveram o seu direito à gratuidade em uma determinada viagem, pois segundo o atendente da bilhetagem não tinha vaga disponível.	As demandas registradas por esta Ouvidora no Sistema de Gestão de Conhecimento e Ouvidoria sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI, responsável pela fiscalização, para a Ouvidoria/ Gestor da Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas, que vem reforçando com os seus colaboradores a importância de respeitar a lei nº 10.643, DE 5 DE NOVEMBRO DE 1991, que dispõe sobre a Gratuidade da Pessoa Idosa e lei nº12. 045 de 17 de julho de 2001, que trata sobre a gratuidade da pessoa com deficiência, esclarecendo para o usuário a forma de obter esse benefício, como apresentação de documentos de comprovação para reserva /ocupação dos 2 assentos disponíveis.	Diretoria de Operações
2	Má conduta do Motorista/ Má conduta do Funcionário da Empresa.	Vários usuários registraram manifestações nas quais apontavam uma falha no atendimento por parte do motorista ou outro funcionário da Empresa, como tratar com grosseria, falta de paciência, etc.	As demandas registradas por esta Ouvidora no Sistema de Gestão de Conhecimento e Ouvidoria sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para a Ouvidoria/ Gestor da Empresa de Transporte, que como providência, a Empresa de Transporte constatou tudo o que os usuários reportaram , através de sistemas de videomonitoramento e de Telemetria as ocorrências e orientaram os colaboradores de como deveriam agir , tratando com respeito os usuários e em alguns casos, o funcionário foi encaminhado para a reciclagem.	Diretoria de Operações.
3	Ressarcimento de despesas/Passagens	Vários usuários registraram Manifestação solicitando reembolso por conta de um serviço prestado de forma diversa. Exemplificando, adquiriram uma passagem pra viajar em um serviço leito e o ônibus que chegou era executivo.	As demandas registradas por esta Ouvidora no Sistema de Gestão de Conhecimento e Ouvidoria sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para a Ouvidoria/ Gestor da Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas. Como providência, a Empresa lamentou o ocorrido e disponibilizou contato de e-mail e telefone para que os usuários/dientes pudessem entrar em contato para que fosse feito o ressarcimento, sem nenhum prejuízo.	Diretoria de Operações.
5	Ônibus em Péssimas condições	Alguns usuários registraram manifestações relatando que os Ônibus estavam com algum item deteriorado no seu interior e ou em péssimas condições de uso, pelo decurso do tempo de uso.	: As demandas registradas por esta Ouvidora no Sistema de Gestão de Conhecimento e Ouvidoria sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para a Ouvidoria/ Gestor da Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas: comunicou o período que estava sendo realizadas as manutenções e que fariam substituições dos equipamentos quebrados ou deteriorados pelo mau uso ou decurso do tempo.	Diretoria de Operações.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	13
Sugestão	5
Solicitação	18
Elogio	1
Denúncia	5
Não Classificadas	3
Total	45

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	31
E-mail	14
Total	45

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

Ouvidorias Setoriais da SEMAS: CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	72
Sugestão	5
Solicitação	1.848
Elogio	6
Denúncia	1,051
Total	2.982

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	2.332
Internet	515
Fone	77
162	52
Presencial	3
Disque Denuncia	2
0800	1
Total	2.982

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Manifestação recorrente. Assunto: Criação e comercialização de animais, aves e pássaros silvestres.	Vários cidadãos denunciaram a criação e comercialização de animais, aves e pássaros silvestres em diversos municípios do Estado de Pernambuco.	A partir das denúncias registradas foram realizadas fiscalizações culminando na apreensão de mais de 618 (seiscentos e dezoito) pássaros silvestres e 100 (cem) espécies de animais exóticos.	Unidade de Gestão de Fauna - UGF e a Unidade de Fiscalização de Recursos Naturais - UFRN.
2	Manifestação relevante. Assunto: Dificuldade de contato com a Unidade de Gestão de Fauna - UGF.	Vários cidadãos reclamaram que não conseguem contato com a Unidade de Gestão de Fauna - UGF para tratar do licenciamento de passeriformes, pois os telefones informados sempre chamam e ninguém atende.	A partir das recorrentes manifestações acerca da dificuldade de contato com a UGF: Foi identificado junto à Unidade de Gestão de Fauna que as linhas disponibilizadas possuem chamada de espera, causando no cidadão a impressão de que a linha chama e ninguém atende. Visando solucionar o problema, a UGF solicitou à Coordenadoria de Tecnologia da Informação -CTIC a implementação de uma gravação informando que o cidadão se encontra na fila de espera para atendimento. Com isso, o cidadão saberá que a linha está em atendimento, evitando assim o registro de reclamações.	Unidade de Gestão de Fauna - UGF Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTIC

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	684
Sugestão	8
Solicitação	1.528
Elogio	5
Denúncia	49
Total	2.274

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	250
Reclame Aqui	26
E-mail	2.008
162	8
Total	2.292

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Pedidos para restituição do valor pago pela Taxa de Preservação Ambiental – TPA, decorrente do pagamento em duplicidade ou devolução, sejam dos valores totais ou parciais.	Pedido de Restituição da Taxa de Preservação Ambiental – TPA	A Administração da Ilha de Fernando de Noronha realizou uma consulta técnica, junto ao Tribunal de Contas do Estado, referente a restituição da Taxa de Preservação Ambiental. Com base nesse parecer, iniciou o processo de análise e restituição dos valores pagos, e não utilizados, pela Taxa. Para otimizar estes pedidos, foi disponibilizado um link no site oficial desta Autarquia, para solicitações das restituições das TPA.	Superintendência Administrativa Financeiro e TI, Autarquia de Fernando de Noronha
2	Instabilidade no site oficial desta Autarquia dificultou a realização do pagamento da Taxa de Preservação Ambiental.	Dificuldade para o pagamento da Taxa de Preservação Ambiental	Foi realizada uma nova atualização do site oficial desta Autarquia, no sistema para pagamento da Taxa de Preservação Ambiental.	Superintendência Administrativa Financeiro e TI, Autarquia de Fernando de Noronha
3	Solicitações de informações com assuntos relacionados às mais diversas áreas, como acesso à Ilha, ambientais, turismo, iniciativa privada, diferentes instituições, entre outros.	Informações sobre Fernando de Noronha	Foi realizada uma atualização no site oficial desta Autarquia, acrescentando outras informações, a partir de um levantamento das dúvidas mais frequentes.	Superintendência Administrativa Financeiro e TI, Autarquia de Fernando de Noronha Superintendência de Turismo, Cultura e Esportes, Autarquia de Fernando de Noronha

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SJDHPV - Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Prevenção à Violência:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	80
Sugestão	4
Solicitação	231
Elogio	6
Denúncia	4.286
Não Classificada	1
Total	4.608

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Disque-Denúncia	3.932
Internet	334
Fone	198
Presencial	64
E-mail	46
Mobile	13
162	12
Ofício	3
0800	2
Caixa de Sugestão	2
Carta	2
Total	4.608

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Pessoa Idosa - Violação de Direitos	Recebimento de notícias-fato relativas a todo tipo de violação de direitos da pessoa idosa, através do Disque Direitos Humanos do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC, encaminhamento à rede de proteção do município e monitoramento das providências adotadas.	Articulação com órgãos dos municípios do Estado de Pernambuco, visitas aos Centros Especializados em Assistência Social na busca de compreender como é realizado o trabalho das equipes de acolhimento e proteção das vítimas em vulnerabilidade e negligência. Propor soluções de fluxos e melhorias ao Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania - MDHC, também dialogando sobre a pauta com a rede do município. Monitoramento dos atendimentos e compartilhamento com o Disque Direitos Humanos.	Disque Direitos Humanos, Secretarias de Assistência Social, Centros Especializados em Assistência Social, Núcleos de Apoio à Vítimas de Violência, Delegacias e Ministério Público.
2	Irregularidades (Sistema Prisional)	Denúncias relativas a toda e possível irregularidade nas unidades prisionais do Estado de Pernambuco. Exemplo, condição insalubre de cela, qualidade precária da comida fornecida, falta de recursos e venda de itens ilegais.	Articulação com os setores competentes da pauta, sobretudo a gestão de unidade, no propósito de obter resultados significativos e satisfatórios ao cidadão. Visitas às unidades para realização de ouvidas, colaborando com o acesso da pessoa privada aos serviços ofertados pelo Estado, e à sua garantia de integridade física e moral. Acolhimento e orientação dos familiares acerca das problemáticas levantadas e monitoramento de melhorias.	Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização (Secretário, Gestores de Unidades Prisionais, setor Psicossocial e Superintendência de Polícia Penitenciária)
3	Transferência de Unidade Prisional	Solicitações de transferências de unidade prisional, tendo com alguns dos objetivos, facilitar o acesso dos familiares de baixa renda a se deslocar à unidade mais próxima em dia de visita ou entrega de alimentos, resguardar integridade física do (a) reeducando (a) nos casos em que não possui convivência pacífica ou garantir acesso à tratamento de saúde em uma unidade capaz de atender as necessidades.	Orientação dos familiares das pessoas privadas de liberdade acerca dos processos de transferência. Alinhamento com o setor Psicossocial e gestão da unidade, no intuito de garantir e facilitar aos familiares o acesso à informação.	Secretaria de Administração Penitenciária e Ressocialização (Superintendência de Polícia Penitenciária)

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

Ouvidorias Setoriais da SJDHPV:

FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	41
Sugestão	5
Solicitação	53
Elogio	22
Denúncia	450
Total	571

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	454
E-mail	61
Fone	36
Presencial	12
162	5
Ofício	3
Total	571

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	GESTÃO - 238 - 43,24%	A Ouvidoria fez o encaminhamento das manifestações para as áreas de Supervisão das unidades de Atendimento socioeducativo (ATIN, ATIP, ATCS), responsáveis pelo monitoramento e acompanhamento, para que fossem ouvidos os gestores das unidades, na análise do contido nas manifestações e as devidas respostas e providências.	A Ouvidoria fez o encaminhamento das manifestações para as áreas de Supervisão das unidades de Atendimento socioeducativo (ATIN , ATIP, ATCS), responsáveis pelo monitoramento e acompanhamento, para que fossem ouvidos os gestores das unidades, na análise do contido nas manifestações e as devidas respostas e providências. A Ouvidoria traçou metas junto as Assessorias Técnicas, gestores e servidores visando oportunizar aos usuários da ferramenta da ouvidoria o conhecimento da mesma para que possa contribuir de forma mais efetiva para melhorias da gestão, a partir do conhecimento do marco legal da ouvidoria e competências dos pares envolvidos através das ações: • Roda de Conversa com as assessorias técnicas e gestores.; • Ouvidoria itinerante informativa aos nossos servidores em suas unidades de lotação; • Relatório Bimensal às Assessorias Técnicas de Internação provisória, Internação e Semiliberdade com a inclusão do corpo das manifestações permitindo assim a visibilidade de forma condensada das manifestações recebidas no período, pelas unidades de atendimento para adoção de medidas que se fizerem necessárias no momento das supervisões, visando ações de melhorias na gestão. E ainda a sinalização dos gestores que cumpriram o prazo legal de resposta; • Elaboração de memorial quanto das repetições de manifestações quer com o mesmo assunto ou sobre o mesmo servidor para contribuir nas averiguações e avaliações de possíveis mudanças de gestores/servidores nas unidades de atendimento socioeducativo, ou outro procedimento que se fizer necessário; • Implantação do Certificado de Elogios “ Gestor Amigo do Cidadão”, aos gestores que cumpriram o prazo legal de resposta das manifestações.	Supervisões das unidades de atendimento socioeducativo (ATIN, ATIP E ATCS)

2	Duplo vínculo - 63 - 10,92%	A Ouvidoria em contato com a Superintendência de Gestão do Trabalho e Educação - SUTED monitorou todos os procedimentos adotados para verificação e adoção das medidas necessárias quanto ao duplo vínculo, conforme legislação.	• Adoção de documentação padrão enviada pela SAD a ser assinada por todos os servidores no ato de admissão, acerca de declaração de nepotismo, declaração de acumulação de cargos e declaração de idoneidade; • -Convocação do servidor citado para conhecimento e esclarecimentos para definição do caso; - • -Envio de ofícios pela Presidência aos órgãos indicados como sendo o de outro vínculo. • -Ajuste final quer por opção, ou por decisão administrativa nos casos que se fizerem necessários para regularização da situação funcional. • Acompanhamento de publicação no DOE, de portarias de rescisão contratual • Elaboração pela ouvidoria de mapa de controle referente ao item, com as definições finalistas de cada caso incluindo no relatório semestral encaminhado a Presidência, SUTED, SUPAT, ATIN, ATIP e ATCS • Sugerido a SUTED, que quando da capacitação inicial seja feito destaque sobre este assunto afim de evitar o descumprimento legal, além do prejuízo indireto com a ocupação da vaga à candidatos aptos.	Servidores lotados nas Unidades de Atendimento socioeducativo.
3	Situação funcional - 115 - 19,93%	A Ouvidoria fez o encaminhamento das manifestações para às áreas de supervisão das Unidades de Atendimento Socioeducativo (ATIN, ATIP e ATCS) pra que fossem ouvidos os gestores no sentido de verificar a veracidade ou não do contido na manifestação quanto ao descumprimento de obrigações funcionais regidas pelo Estatuto do Servidor Público, Lei de Contrato Temporário e Regimento Interno da Funase. Cabendo a cada gestor, a adoção das medidas cabíveis desde a orientação até a emissão de Relatórios Circunstanciados da situação para aprofundamento do caso, se necessário.	A SUTED pode ser contatada para verificação de frequências, atestados médicos e outros. A Ouvidoria quando identificou um mesmo servidor sendo denunciado por várias vezes, era efetuado memorial de vida funcional, denunciada na ouvidoria, no sentido de contribuir com a área das supervisões na adoção de procedimentos para o aprofundamento das ditas irregularidades.	Servidores, Prestadores de Serviços e CTDs que possuem vínculo com a Funase.

4	Agressão - 27 - 4,67%	A Ouvidoria fez o encaminhamento das manifestações para as áreas de Supervisão das unidades de Atendimento socioeducativo (ATIN, ATIP, ATCS), responsáveis pelo monitoramento e acompanhamento das unidades de atendimento socioeducativo para que fossem ouvidos os gestores das unidades das unidades. Os gestores averiguam, e em caso de envolvimento de adolescentes adotar o encaminhamento pra unidade de saúde, para averiguação, sendo tomada as medidas necessárias, podendo gerar um RCO (Relatório Circunstanciado de Ocorrências) para aprofundamento e verificação de responsáveis pelos atos.	Elaboração de memorial quanto das repetições de manifestações do mesmo assunto ou sobre o mesmo servidor para contribuir nas averiguações	Unidades de Atendimento Socioeducativo.
5	Segurança - 28 - 4,84%	A Ouvidoria fez o encaminhamento das manifestações para as áreas de Supervisão das unidades de Atendimento socioeducativo (ATIN, ATIP, ATCS), responsáveis pelo monitoramento e acompanhamento das unidades de atendimento socioeducativo para que fossem ouvidos os gestores das unidades das unidades. Cabendo a análise e adoção de medidas julgadas como necessárias, no sentido de garantir a segurança dos adolescentes e servidores, nas unidades de atendimento socioeducativo, considerando o instrumento do POOS- Procedimento Operacional de Segurança, instituído através da Portaria nº969/2018 da Presidência do Órgão, que visa a padronização das ações, estabelecendo regras de segurança interna e externa, postos de serviços, controle de acesso e circulação.	• Capacitação introdutória pela Coordenadoria de segurança de 232 servidores; • Reforço para o cumprimento do POOS com capacitação de 34 servidores; • Envio de detectores de metais a todas as unidades de atendimento socioeducativo; • N exercício de 2022 foi realizada a abertura de processo licitatório para contratação de empresa especializada em sistema de videomonitoramento no total de 475 câmeras para atender demandas das Unidades de Atendimento Socioeducativo. • A Coordenadoria de Segurança, solicitou a aquisição de equipamentos de proteção individual -EPI: -Escudo anti tumulto (70 unidades) -Caneleira (70 unidades) -Capacete anti tumulto (70 unidades), de forma a garantir agilidade nos procedimentos de segurança, ações preventivas e operacionais no transcorrer do serviço; • Considerando a necessidade de garantir a segurança externa das unidades de atendimento socioeducativo através do funcionamento das guaritas da FUNASE foi enviado em julho ofício para o Secretário de Defesa Social de Pernambuco, consultando a viabilidade para provimento de militares inativos no desempenho das atribuições previstas na Lei nº17.713/2022 para contribuir no funcionamento das guaritas, no primeiro momento para 04 unidades: CASE Cabo, Case Pirapama, Case Vitória e CASE/CENIP Garanhuns	Unidades de Atendimento Socioeducativo.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

IPEM - Instituto de Pesos e Medidas:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd.Atendimentos
Reclamação	5
Solicitação	7
Denúncia	13
Total	25

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd.Atendimentos
Internet	22
162	3
Total	25

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	3.902
Sugestão	50
Solicitação	1.412
Elogio	201
Denúncia	775
Total	6.340

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	2.428
162	1.962
E-mail	1.285
Fone	393
Presencial	213
0800	40
Caixa de Sugestão	10
Disque-Denúncia	5
Reclame Aqui	3
Aplicativo	1
Total	6.340

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
3	SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTO CIRÚRGICO	Reclamação da demora em realizar cirurgia, usuários reclamam que aguardam meses, anos sem agendamento e/ou sem previsão de data para realizar o procedimento.	Em 2023 foram tomadas medidas no sentido de otimizar vagas e agendas cirúrgicas dos hospitais da rede credenciada à SES pelo Programa CUIDA PE, que tem como objetivo principal a Redução das Filas de Cirurgias Eletivas, Exames Complementares e Consultas Especializadas em Pernambuco. Através da regulação via Central de Marcação de Consultas e Exames - CMCE estar sendo priorizados os pacientes mais antigos, conforme a prioridade clínica elencada e monitoramento das internações para cirurgias eletivas, através do módulo de internações eletivas do sistema regulador de leitos, implantado em junho de 2023.	SECRETARIA EXECUTIVA DE REGULAÇÃO EM SAÚDE - SERS

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

Ouvidorias Setoriais da SES:

Os hospitais da rede estadual não foram incluídos pois utilizam o sistema único de saúde, SUS, e estão vinculados a SES.

SEDEPE – Secretaria de Desenvolvimento profissional e Empreendedorismo:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	77
Sugestão	19
Solicitação	177
Elogio	135
Denúncia	8
Não Classificadas	5
Total	421

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Presencial	145
Aplicativo	114
Internet	60
E-mail	50
Fone	40
162	5
0800	2
Presencial	4
Carta	1
Total	421

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Atendimento	Reclamações no atendimento recebido.	Apuração dos fatos ocorridos com providências cabíveis; Reorientação aos (às) funcionários(as) para um atendimento de excelência;	Gerência Geral de Qualificação / Secretaria Executiva de MPE e Fomento ao Empreendedorismo / Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

Ouvidorias Setoriais da SEDEPE:

AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	5
Sugestão	1
Solicitação	3
Denúncia	7
Total	16

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	11
E-mail	4
162	1
Total	16

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Solicitações de informações quanto ao Crédito, e pedidos de renegociação.	A Ouvidoria da AGE, recebe recorrentemente solicitações de informações quanto ao Crédito solicitado de Microempreendedores e grande empreendedores, os quais sempre questionam qual andamento de sua solicitação, e alguns casos a demora retorno pelos setores. Outrossim, paralelamente, é encaminhado pedidos para saberem os motivos de terem sido negativos, pois tentam entrar em contato pela central de atendimento e não conseguem.	Realizamos o encaminhamento tempestivo das informações aos setores, que realizaram uma devolutiva quanto as informações adotadas, na tentativa de renegociar o crédito solicitado e também das informações quando ao andamento do crédito solicitado.	Superintendência de Crédito e Cobrança e Superintendência de Pequenos Negócios.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	420
Sugestão	1
Solicitação	386
Elogio	12
Denúncia	16
Total	835

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	498
E-mail	323
162	7
Presencial	6
0800	1
Total	835

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Manifestação Recorrente 1: Orientação Chamados/Chat/ Passo a Passo	Manifestantes relataram, de uma forma geral: 1- esclarecimentos insuficientes sobre os serviços prestados (o que são, onde estão localizados no Portal JUCEPE e como utilizá-los); 2- esclarecimentos insuficientes sobre procedimentos ou cumprimentos de exigências (dúvidas ou discordâncias de análise).	A partir das constantes Manifestações quanto à Orientação Chamados/Chat/ Passo a Passo, as Áreas de Atendimento e de Registro do Comércio procederam com treinamentos e acompanhamento sobre a qualidade das respostas elaboradas pelos colaboradores JUCEPE.	Atendimento e Registro do Comércio.
2	Manifestação Recorrente 2: Atraso Registro do Comércio	Manifestantes relataram, de uma forma geral: 1- não cumprimento do prazo legal para entrega da documentação ao usuário (por erro de sistema ou demora na análise de processos ou de outros documentos).	A partir das constantes Manifestações quanto ao Atraso de Registro do Comércio, a Área de Registro do Comércio procedeu com a recomposição do quadro e com o treinamento dos analistas do setor.	Registro do Comércio.
3	Manifestação Recorrente 3: Análise e/ou Exigência Registro do Comércio	Manifestantes relataram, de uma forma geral: 1- não localização de canal para esclarecimentos de dúvidas sobre análise/exigência, no Portal JUCEPE (uso e localização do Sistema de Abertura de Chamados); 2- esclarecimentos insuficientes sobre exigências (dúvidas ou discordâncias de análise).	A partir das constantes Manifestações quanto à Análise e/ou Exigência Registro do Comércio, as Áreas de Atendimento e de Registro do Comércio procederam com treinamentos e acompanhamento sobre a qualidade das respostas elaboradas pelos colaboradores JUCEPE, e com a realização de treinamentos com os analistas (sede e regionais).	Atendimento e Registro do Comércio.
4	Manifestação Relevante 1: Análise e/ou Exigência Registro do Comércio	Manifestantes relataram, de uma forma geral: 1- não localização de canal para esclarecimentos de dúvidas sobre análise/exigência, no Portal JUCEPE (uso e localização do Sistema de Abertura de Chamados); 2- esclarecimentos insuficientes sobre exigências (dúvidas ou discordâncias de análise).	A partir das constantes Manifestações quanto à Análise e/ou Exigência Registro do Comércio, com a implementação dos treinamentos e acompanhamento sobre a qualidade das respostas elaboradas pelos colaboradores JUCEPE, e com a realização de treinamentos com os analistas (sede e regionais), a JUCEPE foi contemplada com relevante melhoria dos seus serviços, com grandes avanços na qualidade e na celeridade das suas prestações, assim como avanços nos sistemas utilizados, o que proporcionou à Junta Comercial do Estado de Pernambuco destaque nacional como uma das principais Juntas Comerciais na agilidade de abertura de empresas, com o cumprimento do disposto e com o compromisso quanto à integridade e à excelência da gestão pública.	Atendimento e Registro do Comércio.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd.Atendimentos
Solicitação	16.038
Denúncia	11
Total	16.049

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd.Atendimentos
0800	15.952
Internet	79
E-mail	13
Presencial	5
162	5
Total	16.054

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	FALTA DE ÁGUA	Falta de água na rua, no imóvel ou com baixa pressão.	Participação na Mesa de Debate da Audiência Pública, no Plenarinho da Câmara Municipal do Recife sobre o Desabastecimento de água nas áreas periféricas do Recife, promovida pelo Vereador Marco Aurélio Filho, para debater soluções para o desabastecimento. Reuniões periódicas com a Ouvidora e o presidente da Compesa para alinhar tratativas e soluções para o desabastecimento de água e problemas no cumprimento do cronograma de abastecimento de água. Estabelecimento de um Canal de comunicação direto da Ouvidoria Arpe com Ouvidoria da Compesa para resolução das demandas urgentes e prioritárias.	Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento Arpe e Compesa.
2	LIGAÇÃO POR ENGANO	Ligou para Arpe pensando ser Compesa	Implantação da Ouvidoria Itinerante da Arpe, realizando atendimento presencial aos usuários dos serviços regulados pela Agência por todo Estado de Pernambuco, com o objetivo de: dar visibilidade à Agência, por meio da divulgação do papel e da importância da Ouvidoria e da Instituição; fomentar a participação e o controle social; obter dados para a melhoria da gestão dos serviços regulados, divulgar a carta de serviços da Agência e as informações úteis à sociedade. Criação do Perfil da Arpe na rede social "Instagram" para dar visibilidade a Agência, divulgar o papel da Instituição e aumentar a interação com a sociedade. Alteração das informações sobre os contatos da Arpe e da Compesa nas contas de água.	Ouvidoria Arpe, Comunicação Arpe e Informática Arpe.
3	VAZAMENTO DE ÁGUA	Vazamento no ramal de água/rede de abastecimento, gerando desperdício.	Tendo em vista a alta demanda de reclamações e denúncias sobre vazamento de água e esgoto que, além de ocasionar prejuízo para a rede de abastecimento da Compesa, causa proliferação de doenças, dificulta a locomoção de pessoas e danifica a pavimentação de ruas, a Ouvidoria da Arpe criará um canal de comunicação específico para tratamento dessas manifestações por meio de aplicativo "WhatsApp". A criação de um canal específico será uma oportunidade valiosa para que os usuários possam conhecer o papel da Agência e tenham um canal direto de comunicação para registrar suas manifestações, além de oportunizar a melhoria contínua dos serviços públicos e fomentar a participação e o controle social.	Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento, Comunicação Arpe e Informática Arpe.

4	QUALIDADE DE ÁGUA	Qualidade da água para consumo humano	Integração da Arpe com o Programa Vigiaqua que tem como objetivo promover a saúde e prevenir agravos e doenças de transmissão hídrica, por meio de ações de vigilância da qualidade da água para consumo humano. A Coordenadoria de Saneamento da Arpe obteve acesso integral ao SISAGUA (Sistema de Informação de Vigilância da Água para consumo humano) que contém dados sobre as fiscalizações da qualidade da água realizadas pela Agência Pernambucana de Vigilância Sanitária - APEVISA para direcionar as ações e fiscalizações da Arpe. A Arpe está participando de grupo de trabalho com MPPE, APEVISA E COMPESA para estabelecer um cronograma de regularização das 61 Estações de Tratamento de Água (ETAS) que foram fiscalizadas e tiveram laudo de comprometimento da qualidade da água.	Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento Arpe, Compesa, MPPE, Secretaria de Saúde e APEVISA.
5	FALTA DE ENERGIA	Das 6093 manifestações dos usuários da Neoenergia Pernambuco no sistema SGO/Aneel, ao longo do ano de 2023, 1.440 (20,86%) foram de Falta de energia.	Reuniões mensais com a Ouvidoria da Neoenergia de Pernambuco para discussão sobre o tratamento das reclamações que chegam pelo sistema SGO/ANEEL e das reclamações recebidas pela Ouvidoria da Arpe. Mediação feita pela Ouvidoria da Arpe entre a Comunidade Cova de Onça (Jaboatão dos Guararapes) e a Neoenergia, com a participação do MPPE, sobre oscilação no fornecimento de energia elétrica na comunidade, realizada no dia 25/01/2023. Mediações e tratativas da Ouvidoria da Arpe com a Neoenergia para atender pedidos de Vereadores e Líderes de Comunidades sobre falta e oscilação de energia, buscando a manutenção corretiva e a normalização do fornecimento.	Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Gás e Energia Arpe e Ouvidoria Neoenergia.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	24
Sugestão	18
Solicitação	287
Elogio	1
Denúncia	11
Total	341

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Fone	265
Internet	40
E-mail	19
Presencial	16
162	1
Total	341

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Dificuldades em acessar Diário Oficial	Reclamações a respeito do acesso ao Diário oficial eletrônico, principalmente com instabilidade do site ou não consegue acessar registros antigos.	Sobre a instabilidade, o site foi prontamente resolvido. Em relação aos registros antigos ou até mesmo dificuldades em acessar registros atuais mesmo com a palavra-chave, em alguma publicação específica, todas as manifestações foram respondidas e orientadas a cada usuário o passo a passo para acessar o determinado conteúdo.	Departamento Comercial e Departamento e Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.
2	Reclamações de atendimento de funcionários	Surgiram algumas reclamações a respeito do atendimento de alguns colaboradores com clientes (externo) e entre colaboradores (interno).	A empresa repudia qualquer tratamento hostil seja contra clientes, seja contra colegas de trabalho. As pessoas que foram mencionadas foram averiguadas as situações e foi conversado a respeito do atendimento, bem como, foi realizado palestras e rodas de conversas sobre o atendimento funcional com todos os colaboradores.	Departamento de Recursos Humanos.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	658
Sugestão	80
Solicitação	351
Elogio	412
Denúncia	20
Total	1.521

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Caixa de Sugestão	1.026
E-mail	198
Internet	176
Presencial	62
Fone	49
162	6
Disque-Denúncia	2
Aplicativo	1
Carta	1
Total	1.521

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Demora no processo de doação	Doadores reclamam do longo tempo de espera para realizar a doação de sangue.	• Implantação do segundo posto de entrega de kit de doação; • Aquisição de mobília e equipamentos de informática para o segundo posto de entrega de kit de doação; • Implantação do painel do sistema de filas; • Novos cadastros de médicos para a triagem clínica	Hemoterapia
2	Requisitos para doar sangue	Os manifestantes reclamam sobre a falta informações acerca dos requisitos para doação de sangue e documentos necessários.	Divulgação no site do Hemope e nas redes sociais (Instagram e Facebook) os critérios exigidos para doação de sangue bem como a documentação necessária.	Setor de comunicação; Hemoterapia
3	Declaração de doação de sangue	Os doadores solicitam declaração de doação de sangue para fins diversos	Socialização dos documentos necessários bem como canal direto para solicitar o documento	Supervisão da Secretaria do Doador
4	Marcação de consultas	Vários usuários reclamam da dificuldade para conseguir agendar consulta médica	Articulação com o setor de Supervisão de Atendimento ao Cliente para viabilizar o agendamento dos pacientes; Proposta de implantação de um setor de call center.	Hematologia; Supervisão de Atendimento ao Cliente; Ouvidoria

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

PGE – Procuradoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	25
Sugestão	5
Solicitação	30
Elogio	0
Denúncia	24
Total	84

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	80
Fone	2
E-mail	1
162	1
Total	84

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	CONCURSO PGE + NOMEAÇÃO SERVIDORES	No total de sete (04 + 03) manifestações. Os manifestantes, candidatos aprovados no concurso realizado em 2018, para cargos técnicos da PGE, não nomeados em 2021, buscaram informações a respeito da possibilidade de novas nomeações e quanto a prorrogação do prazo de validade.	Foi dado conhecimento das manifestações ao Gabinete da Procuradora Geral, que está envidando esforços junto a SAD para efetivar as nomeações, considerando a necessidade do órgão.	Gabinete da Procuradora Geral e Secretaria Geral

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SDS – Secretaria de Defesa Social:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	753
Sugestão	58
Solicitação	3.825
Elogio	52
Denúncia	10.347
Total	15.035

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Disque-Denúncia	11.498
Internet	1.897
0800	751
E-mail	573
Presencial	148
162	97
Mobile	27
Reclame Aqui	19
Fone	16
Aplicativo	4
Fax	2
Carta	2
Ofício	1
Total	15.035

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Tráfico de Drogas	Denúncias, em sua grande maioria anônimas, com origem no nosso canal Disque denúncia - 181, onde a população relata pontos de tráfico de drogas em diversas localidades no estado, e que são encaminhadas principalmente à Polícia Civil para possíveis diligências.	Deflagração de operações pontuais da Polícia Civil e reforço do Policiamento Ostensivo da Polícia Militar, em relação a regiões e alvos prioritários, culminando em prisões qualificadas e apreensões de vultosa quantidade e variedade de entorpecentes.	Polícia Civil e Polícia Militar
2	Maus tratos a Animais	Denúncias, em sua grande maioria anônimas, a respeito de maus tratos a animais, principalmente domésticos, praticados pelos tutores, dentro de suas próprias residências. Também denúncias de maus tratos e comercialização ilegal de animais silvestres e utilização ilegal de animais em veículos de tração.	Denúncias enviadas à Polícia Civil (1º DEPOMA), caso crime aconteça dentro de residências privadas; e enviadas à Polícia Militar (1º CIPOMA), caso ocorra em via pública, para possíveis diligências. Foram deflagradas Operações de Intervenção Tática - OIT pela Polícia Civil e emitidas Ordens de Serviços para averiguação através da Polícia Militar. No ano de 2023, animais da fauna silvestre brasileira, foram apreendidos em ocorrências de posse ou comércio ilegal de animais silvestre, alguns, inclusive, encontrados em situação de maus tratos, sendo recolhidas gaiolas, alçapões e demais produtos a eles relacionados. Os animais foram encaminhados ao Centro de Triagem de Animais Silvestres de Pernambuco - CETRAS TANGARA/CPRH ou liberadas no habitat natural pelos fiscais do CRPH; foram realizadas prisões de repercussão na mídia. Apoio operacional prestado em ação conjunta com servidores do Centro de Vigilância Ambiental (CVA), Guarda Municipal de Recife (GCMR), com o objetivo de combater crimes de maus tratos contra cavalos, no município de Recife/PE.	Polícia Civil e Polícia Militar
3	Pedido de Policiamento	Solicitações de Pedido de Policiamento Ostensivo à Polícia Militar, através de rondas e maior presença policial em determinadas localidades.	A PMPE tem desenvolvido diariamente ações voltadas ao combate e redução de toda sorte de modalidades delituosas em sua área de competência, sobretudo no que concerne aos Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI) e Crimes Violentos Contra o Patrimônio (CVP). Através das Diretorias, como pelas OMEs subordinadas, foram realizadas centenas de Operações no ano de 2023, destacando-se a Operação Visibilidade, Operação SIM, Operação Brigada Diresp, Operação Força Volante, Operação Fecha Batalhão, além do Programa Koban de Policiamento Comunitário, bem como Confecção de Diversas ordens de Serviço para patrulhamentos pontuais com localidade e períodos definidos, conforme solicitação dos Manifestantes, para um aumento da sensação de segurança pela população.	Polícia Militar

4	Solicitação de Serviço de Vistoria em Estabelecimentos Comerciais	Solicitação de vistoria, inspeções e verificações de modo geral, que sejam de competência do CBMPE, em bares, edifícios, condomínios, hotéis e demais estabelecimentos comerciais, para verificação de documentos e licenças, bem como arranjo e estado físico das edificações.	Observou-se pelo CBMPE que todas as manifestações recebidas como Solicitação de Serviço de Vistoria tratavam-se de DENÚNCIA e dessas mais de 50% foram referentes a situações de irregularidades técnicas apontadas por cidadãos. Em torno de 27% foram referentes a perigo iminente, riscos identificados pelos manifestantes, principalmente relacionados a irregularidades técnicas, possíveis desastres naturais, possibilidade de ocorrências provocados por fauna sinantrópica nociva (vespas, abelhas). As denúncias com assunto AVCB, totalizaram um percentual de 10,71%, geralmente estão relacionadas a estabelecimentos comerciais com ausência de AVCB identificado pelo manifestante. As vistorias foram realizadas em sua totalidade, sendo emitidos Termos de Notificação e até mesmo interdição de estabelecimentos pelo órgão.	Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco
5	Falta de Atendimento do Serviço 190	Reclamação, pelos usuários do serviço público da SDS, do não envio de viaturas para suas solicitações, quando do acionamento do serviço de emergência policial 190, principalmente quando a ocorrência é referente à Perturbação do Sossego.	As demandas foram encaminhadas ao COPOM/DPO/PM, que prestou os esclarecimentos, informando que diuturnamente o Centro de Operações da Polícia Militar encaminha Guarnições Táticas para atendimento de emergência policial respeitando o grau de prioridade das ocorrências protocoladas pelo serviço 190, priorizando aquelas ocorrências em que os solicitantes ou outras pessoas estejam sofrendo violência, ou estejam na iminência de sofrer, podendo progredir para crimes de maior gravidade como Homicídios, Femicídios, Lesão corporal grave, Maria da Penha, Violência contra Idosos, Crianças ou outras pessoas em condição de vulnerabilidade social; As unidades Operacionais da Capital e Região Metropolitana tem aumentado os esforços quanto ao seu atendimento, no entanto, nos níveis de prioridade elas naturalmente sofrerão um déficit no atendimento, por ser menor o risco iminente de violência, porém existindo a disponibilidade todos os Policiais do despacho de ocorrências são orientados para o envio de equipes policiais para o atendimento imediato. De acordo com COPOM/PMPE, foram geradas 170.622 ocorrências referentes à Perturbação do Sossego, dessas, 158.457 foram em duplicidade e 8.376 foram efetivamente atendidas.	Polícia Militar

SECMULHER - Secretaria da Mulher:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	38
Sugestão	10
Solicitação	1.083
Elogio	3
Denúncia	112
Não Classificadas	21
Total	1.267

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
0800	1.154
Internet	47
E-mail	17
Aplicativo	17
Fone	13
162	11
Disque-Denúncia	4
Presencial	4
Total	1.267

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher	Solicitação de Orientações. Denúncias referentes à Violência doméstica e Familiar.	Orientações sobre como proceder nos casos de violência; Orientações sobre a rede de serviços Especializada e Não Especializada no atendimento à mulher, disponível no município de residência da vítima e em Pernambuco.	Secmulher- Diretoria de Enfrentamento à Violência de Gênero.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	4.059
Sugestão	92
Solicitação	5.371
Elogio	122
Denúncia	1.800
Total	11.444

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	4.919
E-mail	3.226
0800	2.829
162	380
Presencial	63
Disque-Denúncia	11
Reclame Aqui	6
Fone	5
Fax	2
Caixa de Sugestão	1
Ofício	1
Carta	1
Total	11.444

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

SEFAZ - Secretaria da Fazenda:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	1.558
Sugestão	14
Solicitação	1.429
Elogio	89
Denúncia	671
Total	3.761

Fonte: Dados fornecidos pela Ouvidoria da SEFAZ.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	3.146
0800	54
Presencial	461
Encaminhados	83
Outros	17
Total	3.761

Fonte: Dados fornecidos pela Ouvidoria da SEFAZ.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Impossibilidade de parcelamento no Programa dívida zero devido à ausência de notificação de débito do contribuinte	Vários usuários no final de 2023 e início de 2024 abriram manifestações reclamando que não estavam aptos a participar do Programa Dívida Zero em virtude de ausência de notificação de débitos.	A partir das constantes manifestações referentes à impossibilidade de participação no Programa Dívida Zero em virtude da não geração de notificação de débitos dos contribuintes a GERÊNCIA DE IPVA ficou responsável por encaminhar para a GESTÃO DO SISTEMA os casos recorrentes, para as providências necessárias de modo que os contribuintes aptos a participação no referido programa não fossem prejudicados.	Gerência de IPA e Gestão do Sistema
2	Dificuldade de contato com os canais de atendimento da SEFAZ para abertura de processos, liberação de mercadorias, obtenção de informações, etc.	Vários usuários relataram dificuldades em conseguir contato com os canais de atendimento da SEFAZ e desse modo, não estavam conseguindo abrir processos, liberar mercadorias e obter informações, entre outros.	Em 24/05/2024 a SEFAZ lançou o novo portal de atendimento ao contribuinte Desenvolvido pela Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) e pela Diretoria de Atendimento e Processos (DAP) da Sefaz-PE e seus parceiros privados, a ferramenta tem como objetivo ampliar, simplificar e agilizar o acesso, unificando reunindo em uma única plataforma, os serviços disponibilizados pela Sefaz-PE aos contribuintes pernambucanos.	Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) e pela Diretoria de Atendimento e Processos (DAP)

Fonte: Dados fornecidos pela Ouvidoria da SEFAZ.

SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	19
Sugestão	1
Solicitação	22
Denúncia	17
Total	59

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	37
162	5
E-mail	16
Fone	1
Total	59

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

EMPETUR – Empresa Pernambucana de Turismo:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	19
Solicitação	16
Denúncia	2
Total	37

Fonte: Dados enviados pela Ouvidoria SETUR

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	37
Total	37

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Item	Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
1	Cais do Sertão	Demandas reclamando as condições do Museu Cais do Sertão.	Firmado convênio entre o Porto Digital e o Ministério da Cultura, onde serão injetados no espaço cerca de cinco milhões e meio de reais, recuperando os equipamentos interativos e acervo disponíveis.	Gerência de Gestão do Cais do Sertão

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	8
Sugestão	2
Solicitação	16
Elogio	1
Denúncia	4
Total	31

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
Internet	16
E-mail	9
162	4
Fone	1
0800	1
Total	31

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de Manifestação	
Natureza	Qtd. Atendimentos
Reclamação	21
Sugestão	3
Solicitação	30
Elogio	2
Denúncia	7
Total	63

*1 Não classificada

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Origem	Qtd. Atendimentos
E-mail	37
Internet	19
Presencial	5
162	2
Fone	1
Total	64

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Não há manifestações recorrentes com ações desenvolvidas a relatar.

Considerações Finais

Com este Relatório, a Ouvidoria-Geral do Estado consolida os dados dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, dando transparência às providências adotadas para as manifestações recorrentes ou relevantes apresentadas pela população às Ouvidorias.

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE) permanece trabalhando a fim de contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços públicos, sendo agente de constante cooperação junto à gestão pública exercendo forte papel de mediação entre os anseios da sociedade e o desempenho da gestão pública além de estimular a participação dos usuários no controle sobre as políticas públicas e ações dos representantes do governo estadual.

No exercício de 2024, a OGE disponibilizará à sociedade um novo sistema informatizado, mais intuitivo e acessível e com novas funcionalidades, que buscam facilitar e agilizar o trabalho das equipes das Ouvidorias, dos(as) gestoras e usuários, e consequentemente, melhorar os prazos e respostas da Ouvidorias, com vistas à atender sua visão de futuro de até 2027, consolidar-se como uma Rede de Ouvidorias que defende os direitos dos usuários e tornar-se excelência no acolhimento desses usuários.