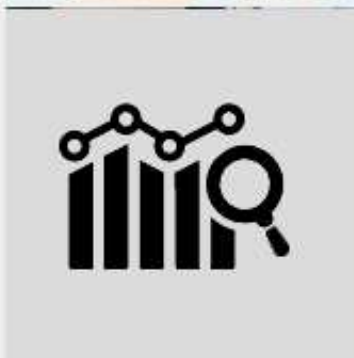
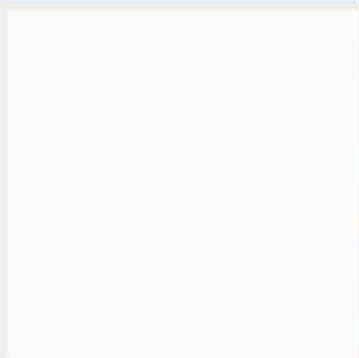


Relatório de Gestão Anual

Rede de Ouvidorias do Poder
Executivo do Estado de Pernambuco



Expediente

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Raquel Teixeira Lyra Lucena

Governadora do Estado

Priscila Krause Branco

Vice-Governadora do Estado

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Renato Barbosa Cirne

Secretário da Controladoria Geral do Estado

Ouvidor Geral do Estado

Daniel Ricardo Tine

Secretário Executivo de Transparência e
Controle

Filipe Camelo de Castro

Secretário Executivo de Auditoria e Governança

Glauce Santana

Gerente Geral da Ouvidoria-Geral do Estado



Expediente

EQUIPE TÉCNICA

Ana Luiza Trapiá Dalbuquerque Chaves

Coordenadora da Rede de Ouvidorias

Kirlla Gomes Coimbra

Chefe da Rede de Ouvidorias

GESTORAS GOVERNAMENTAIS DE CONTROLE INTERNO

Geny Ignez Galdino de Moraes

Gestora Governamental de Controle Interno

Ísis Bethânia Andrade Silva Dalla Nora

Gestora Governamental de Controle Interno

Marília Costa

Gestora Governamental de Controle Interno



Estrutura de Governança da Rede Estadual de Ouvidorias

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Coordenar, orientar e monitorar a Rede Estadual de Ouvidorias, bem como estabelecer normas e diretrizes, além de realizar ações típicas de Ouvidoria.

Ouvidorias Especiais

SEAP ARPE CEPE SEFAZ SEE SETUR PGE SDS SAS SECMULHER SESP

Realizar ações típicas de ouvidoria.

Ouvidorias Centrais

SDA SES SAD SEMOBI SJDHPV SEDUH SECTI SECULT SDEC SCJ SEDEPE
SEMAS SRHS SEPLAG UPE*

Coordenar, orientar e monitorar suas respectivas Redes Setoriais de Ouvidorias, além de realizar ações típicas de Ouvidorias.

Ouvidorias Setoriais

IPA HEMOPE ATI IASSEPE FUNAPE DETRAN DER CTM EPTI IPEM CEHAB
PERPART UPE FUNDARPE SUAPE PORTO RECIFE COPERGÁS ADEPE
FUNASE JUCEPE AGE CPRH DEFN APAC COMPESA CONDEPE/FIDEM
CISAM HUOC PROCAPE ADAGRO

Realizar ações típicas de ouvidoria.

Índice

AGÊNCIA DE DEFESA E FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ADAGRO	-
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE ECONÔMICO DE PERNAMBUCO - ADEPE	23
AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DE PERNAMBUCO - ACE	24
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE	25-30
AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH	31-32
AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	33
AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	34
AGÊNCIA PERNAMBUCANA DE ÁGUAS E CLIMA - APAC	35-36
CENTRO UNIVERSITÁRIO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY DE MEDEIROS - CISAM	37-39
COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	40-41
COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO E OBRAS - CEHAB	42
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS - COPERGAS	43
COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA	44-46
COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO GOVERNADOR ERALDO GUEIROS - SIAPE	47-48
CONSÓRCIO DE TRANSPORTE DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - CTM	49-52
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DE PERNAMBUCO - DER	53-54
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	55
DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA - DEFN	56

Índice

EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - EPTI	57
FUNDAÇÃO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	58-60
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - FUNASE	61-63
FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO - HEMOPE	64-66
FUNDAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE PERNAMBUCO - FUNDARPE	67
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ - HUOC	68-69
INSTITUTO AGRÔNOMICO DE PERNAMBUCO - IPA	70
INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IASSEPE	71-73
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IPEM	74-75
JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO - JUCEPE	76-78
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - OGE	79
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A - PERPART	80-81
PORTO DO RECIFE S/A - PORTO RECIFE	82
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE	83
PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO PROF. LUIZ TAVARES - PROCAFE	84
SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE - SCJ	85
SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ	86-87
SECRETARIA DA MULHER - SEC MULHER	88

Índice

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SAD	89-90
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO - SEAP	91-93
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, COMBATE À FOME E POLÍTICAS SOBRE DROGAS - SAS	94
SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - SECTI	95
SECRETARIA DE CULTURA DE PERNAMBUCO - SECULT	96
SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - SDS	97
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO, AGRICULTURA, PECUÁRIA E PESCA - SDA	98
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EMPREENDEDORISMO - SEDEPE	99
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDEC	100
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO - SEDUH	101
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - SEE	102-104
SECRETARIA DE ESPORTES - SESP	-
SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA - SJDHPV	105-106
SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E DE SANEAMENTO - SRHS	-
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, SUSTENTABILIDADE E DE FERNANDO DE NORONHA - SEMAS	107
SECRETARIA DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI	108-111
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL - SEPLAC	112

Índice

SECRETARIA DE SAÚDE - SES	113
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER - SETUR	114
UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE	115

Rede de Ouvidorias

AGÊNCIA DE DEFESA E FISCALIZAÇÃO AGROPECUÁRIA DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ADAGRO

Erick Guilherme Rodrigues de Aguiar Silva

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE ECONOMIA DE PERNAMBUCO - ADEPE

Fernanda Maria Costa Farias

AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DE PERNAMBUCO - AGE

Amanda Priscila

AGÊNCIA PERNAMBUCANA DE ÁGUAS E CLIMA - APAC

Patricia Veras Ferreira de Lima

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

Roberta Borges Amorim

DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA - DEFN

Vera Cristina de Araújo

AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI

Carlos Alberto Viana Diniz

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY DE MEDEIROS - CISAM

Tânia Santos Cavalcante Santana

COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO E OBRAS - CEHAB

Maria Betânia Gomes da Silva



Rede de Ouvidorias

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE

Wanessa Fernandes Moura Costa de Souza Lima

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA

Rita Guilherme

AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM

Sandra Almeida

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS - COPERGAS

Thiago Fernandes

AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH

Renata Guerra Barbosa

CONSÓRCIO DE TRANSPORTE DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - CTM

Patrícia Neves de Castro Guimaraes

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DE PERNAMBUCO - DER

Renata Ericson Araújo

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN

Luiz Gustavo Brandão



Rede de Ouvidorias

EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - EPTI

Maria Laura Carneiro de Souza

FUNDAÇÃO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE

Maria Zélia César Correia de Andrade

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - FUNASE

Suely Catunda Lapenda Figueiros

FUNDAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE PERNAMBUCO - FUNDARPE

Lidiane Pessoa Cândido

FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO - HEMOPE

Maria de Fátima Patu da Silva

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ - HUOC

Edimar Maria Santos

INSTITUTO AGRONÔMICO DE PERNAMBUCO - IPA

Fávia Rejane Ferraz de Sá Nogueira

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IPEM

José Jonathan Soares dos Santos



Rede de Ouvidorias

INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IASSEPE

Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO - JUCEPE

Gustavo Calado

PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A - PERPART

Flávia Maria da Fonte Franca

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO PROF. LUIZ TAVARES - PROCAFE

Irapuan da Silva Duarte Júnior

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE

Maria do Socorro Carvalho Brito

PORTO DO RECIFE S/A - PORTO RECIFE

Bruna Mello de Moraes Guerra Reis

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SAD

Déa Lúcia Guimarães Freire Sales

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO, AGRICULTURA, PECUÁRIA E PESCA - SDA

Carmen Rocha Didier



Rede de Ouvidorias

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO- OGE

Renato Cirne

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDEC

Elaine Santos Moura

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - SDS

Diego Pernambuco

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, COMBATE À FOME E POLÍTICAS SOBRE DROGAS - SAS

Maria Clara da Conceição Silva

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO - SEAP

Patrícia Martins

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO - SEDUH

Maria Luzineide Fernandes Zaidan Gama

SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE - SCJ

Maria Gorete Raposo Meira Madeira

SECRETARIA DA MULHER - SEC MULHER

Lúcia Câmara Alves Gominho



Rede de Ouvidorias

SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - SECTI

Fátima Maria Pereira de Lima

SECRETARIA DE CULTURA DE PERNAMBUCO - SECULT

Astrid Gutzeit Borgmann Matos

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - SEE

Geovanna Carla Silva Prazeres

SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ

Harlan Nóbrega

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, SUSTENTABILIDADE E DE FERNANDO DE NORONHA - SEMAS

Isaac Arcanjo Vieira Barros

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EMPREENDEDORISMO - SEDEPE

Paulo Afonso Novaes

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL - SEPLAG

José Maurício da Rocha Filho



Rede de Ouvidorias

SECRETARIA DE SAÚDE - SES

Silêide Luiz de Oliveira

SECRETARIA DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI

Ângela Fabiane Santos Oliveira

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER - SETUR

Ízís Maria Nunes Araújo

SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E PREVENÇÃO A VIOLÊNCIA - SJDHPV

Adélia Cristina Lucena de Albuquerque

COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO GOVERNADOR ERALDO GUEIROS - SUAPE

Juliana do Rêgo Barros Alves Cavalcanti

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE

Maria do Rosário Lapenda

SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E DE SANEAMENTO - SRHS

Rosângela Maria Carneiro de Lima

SECRETARIA DE ESPORTES - SESP

Assis Vical



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.

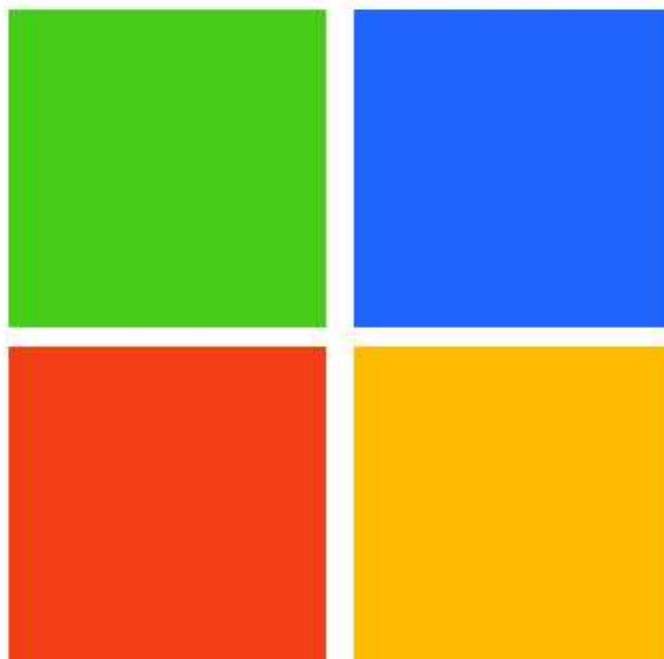
A OGE integra, em rede, 56 (cinquenta e seis) Unidades de Ouvidoria, o que possibilita ao usuário um relacionamento direto com os Órgãos e Entidades do Estado de Pernambuco, exercendo um importante papel de incentivo ao controle social.

Este Relatório de Gestão Anual tem por objetivo apresentar dados estatísticos relativos ao período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025** 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.



Renato Cirne

Secretário da Controladoria
Geral do Estado e
Ouvidor Geral do Estado



Introdução

A Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (ÔGE), 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.

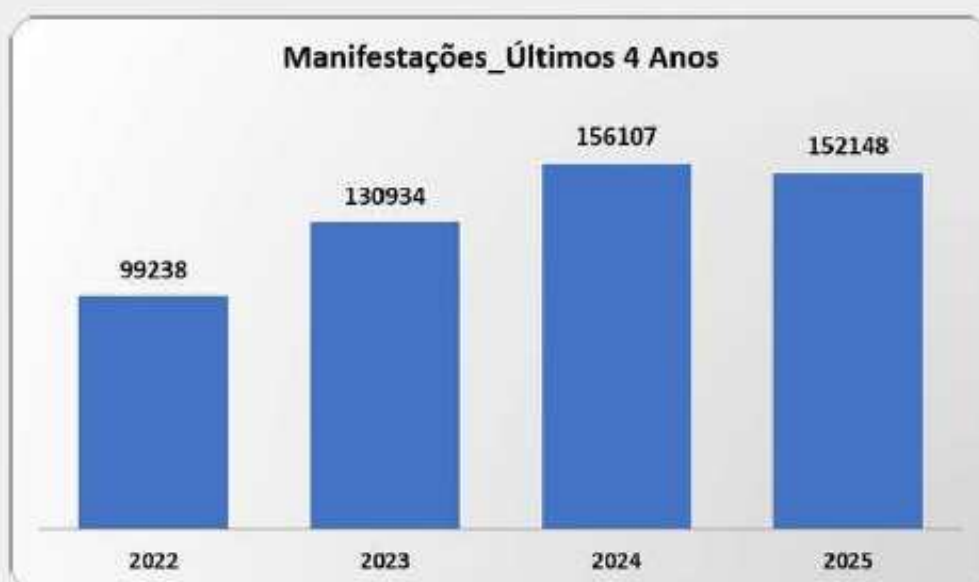
O presente documento encontra respaldo na Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual e se propõe a, entre outras finalidades, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação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

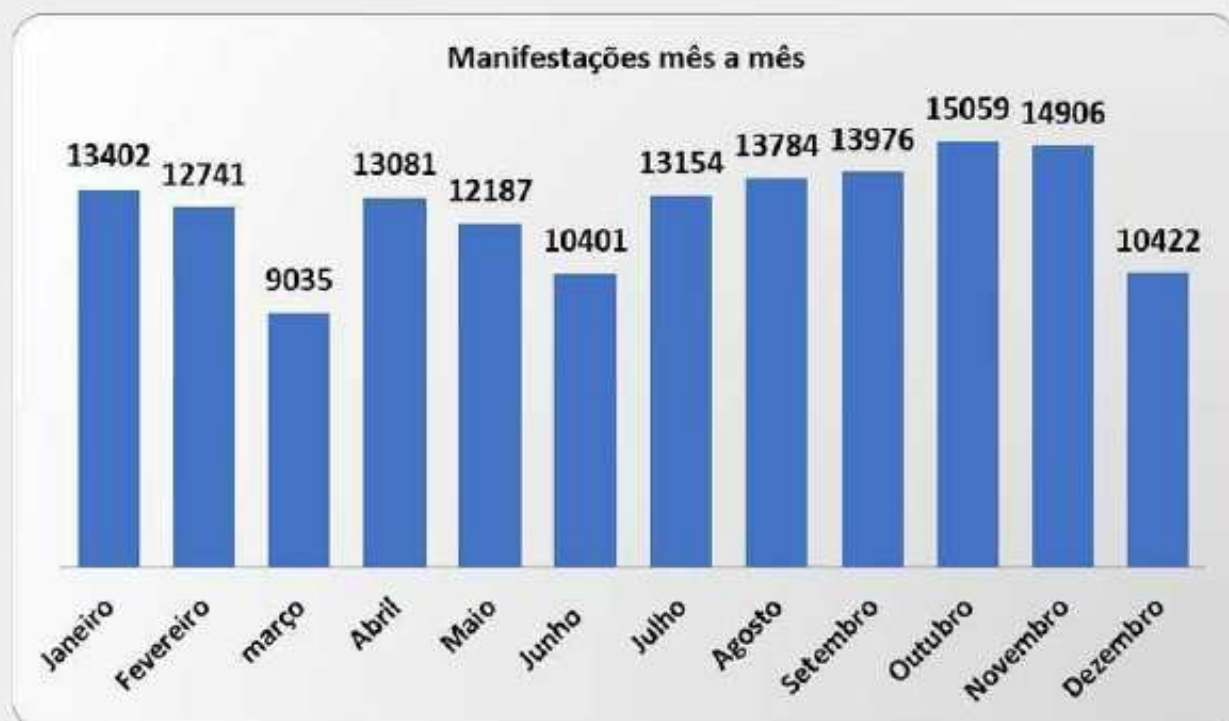


Ouvidoria em números:



Em 2025, foram registradas 152.148* (Cento e cinquenta e duas mil, cento e quarenta e oito) manifestações, o que representa uma diminuição de 3.959 (três mil, novecentos e cinquenta e nove) manifestações, menos 2,54% (dois ponto cinquenta e quatro por cento) quando comparado com o ano anterior (2024).

Ouvidoria em números:



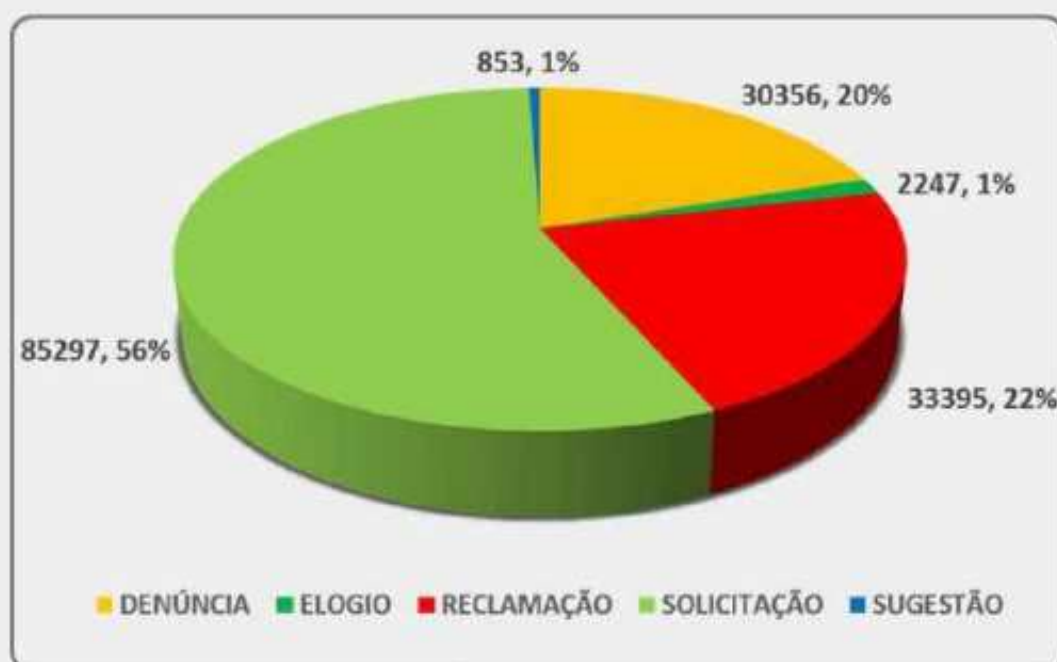
A média de manifestações por mês foi de 12.679 (doze mil, seiscentos e setenta e nove). Outubro foi o mês com maior quantidade de manifestações: 15.059 (quinze mil e cinquenta e nove) e março foi o mês com menor número de manifestações: 9.035 (nove mil, trinta e cinco).

NOTA:

1. As manifestações recepcionadas pelo antigo sistema de ouvidorias, GCON, tiveram o corte em abril/2026. Possíveis manifestações remanescentes após esse período não foram consideradas neste relatório.

Ouvidoria em números:

Tipos de Manifestações



Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: solicitação e reclamação, com 85.297 | 56,1% (cinquenta e seis vírgula um por cento) e 33.395 | 22% (vinte e dois por cento), respectivamente, repetindo-se o mesmo comportamento dos anos anteriores

Ouvidoria em números:

Formas de Contato



49.919



49.055



16.916

Quanto às formas de contato as mais utilizadas, mantendo a tendência observada nos anos anteriores, foram:

- 0800/Teleatendimento - 49.919 (quarenta e nove mil, novecentos e dezenove);
- Internet/Formulário Eletrônico - 49.055 (quarenta e nove mil, e cinquenta e cinco) e;
- Disque - Denúncia - 16.916 (dezesseis mil, novecentos e dezesseis).

O que representa 76 % (setenta e seis por cento) da forma de contato das manifestações registradas.

Ouvidoria em números:

A seguir serão apresentados, separadamente, por órgão/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), por meio da Gerência Geral da Ouvidoria-Geral do Estado (GGOGGE) e da Coordenação da Rede de Ouvidorias (CRO), coube a consolidação dessas informações para a publicação deste Relatório Anual de Gestão 2025.

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

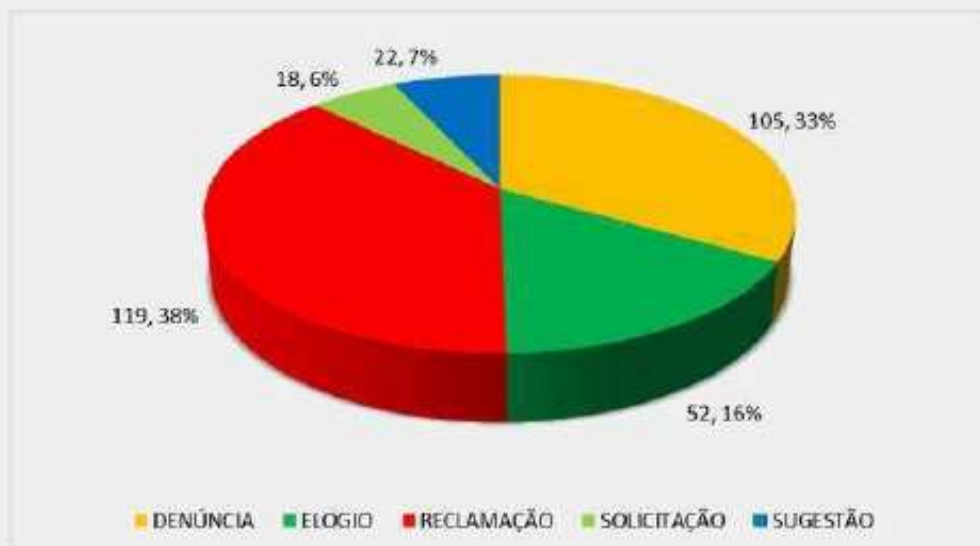
- I. Manifestações por tipo;
- II. Manifestações por forma de contato;
- III. Manifestações recorrentes e/ou relevantes e providências adotadas.

Os dados contabilizados foram extraídos do antigo Sistema de Ouvidorias GCON e do novo sistema de ouvidorias OUV PE, implementado em Março/2025.



AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE PERNAMBUCO - ADEPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	156
Urna	150
Outros	10
Total	316

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DE PERNAMBUCO - AGE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	16
E-mail	8
Total	24

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Teleatendimento	21.976
Formulário Eletrônico	372
Outros	41
Total	22.389

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto recorrente: Falta de água	Falta de água e/ ou baixa pressão no imóvel.	Com o objetivo de melhorar a eficiência da prestação do serviço de saneamento e solucionar as demandas com mais celeridade e precisão, as Ouvidorias da Arpe e da Compesa, no início de 2025, estipularam um cronograma com a realização de reuniões mensais para tratar sobre demandas recorrentes, complexas e/ ou urgentes que requeiram maior discursão e acompanhamento. Na reunião mensal, as Ouvidorias buscam soluções estruturantes e viáveis para cada caso. Dessa forma, as medidas adotadas pela distribuidora para o tratamento das amostras selecionadas podem também beneficiar outros consumidores com queixas semelhantes. Outrossim, a Ouvidoria da Arpe em alinhamento com a Coordenadoria de Saneamento da Agência vem adotando novo fluxo de trabalho, convertendo reclamações persistentes em processos administrativos formais, especialmente quando não há solução em prazo razoável. Ademais, a Ouvidoria da Arpe tem participado de audiências sobre a temática e tem elaborado relatórios circunstanciados para o Ministério Público de Pernambuco com o objetivo de fortalecer os laços entre as instituições e unir forças para solucionar o problema de abastecimento no estado.	Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento Arpe e Compesa

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto recorrente: Descumprimento do calendário de abastecimento da COMPESA	A Arpe recebe várias reclamações sobre o descumprimento do calendário de abastecimento publicado pela Compesa. Em que pese o sistema de abastecimento ser muito complexo e o calendário representar uma expectativa de abastecimento, as informações inseridas no calendário sofrem muitas alterações, demonstrando alto grau de imprecisão e fazendo com que a sua função precipua de gerar certa previsibilidade e organização para o cidadão não seja cumprida.	A Ouvidoria da Arpe solicitou acesso ao sistema da Compesa para recebimento de comunicados de manutenção e paralisação no abastecimento. As informações sobre paralisações no abastecimento são extraídas diariamente do sistema e colocadas em uma planilha para subsidiar o Call Center da Agência com informações que poderão ser repassadas aos usuários quando solicitadas. As planilhas elaboradas pela ouvidoria contém informações sobre: período de manutenção; duração previstas; nome do sistema, unidade operacional, motivo da paralisação, áreas atingidas, horas de manutenção, economias atingidas, população atingida, natureza do serviço e prazo de conclusão. Além disso, a Ouvidoria da Arpe tem aberto processos administrativos para apurar casos de reclamações com longos períodos de paralisação/ manutenção na rede de abastecimento e muitas mudanças no calendário de abastecimento, aumentando ainda mais o período de falta de água.	Ouvidoria Arpe e Coordenadoria de Saneamento

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto recorrente: Requisito para abrir manifestação na ARPE	Dúvidas dos usuários sobre a atuação de segunda instância da Ouvidoria da Arpe e quais requisitos para abrir uma manifestação na Agência.	Alinhada à visão da instituição de ser conhecida como uma Agência que contribui para o desenvolvimento do Estado e para a qualidade de vida dos pernambucanos, e reconhecida nacionalmente pela sua atuação técnica e inovadora, a Ouvidoria da Arpe deu continuidade ao projeto Ouvidoria Itinerante O projeto tem como objetivo: 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. A Ouvidoria da Arpe realizou 12 edições de Ouvidoria Itinerante em 2025, atendendo 1698 usuários e realizou 05 edições de Ouvidoria Itinerante em 2024, atendendo 575 usuários, totalizando 2273 atendimentos. Além disso, a Ouvidoria, com apoio da Coordenadoria de Tecnologia da Informação, criou um Sistema Digital de Avaliação dos Serviços Regulados.	Ouvidoria

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto relevante: Dificuldade de atendimento pelo Call center da COMPESA	Muitos usuários ligam para a Arpe para pedir informações sobre a Compesa, pois têm muita dificuldade em se comunicarem com o "call center" da concessionária. Os usuários relatam inúmeros problemas como: dificuldade de falar com atendente, longo período de chamada em espera, atendimento robotizado ineficaz e atendentes de outro estado que não conhecem as regiões e localidades do nosso Estado, dificultando o atendimento e registro das manifestações. Além disso, constatamos dificuldade dos usuários em obter atendimento e número de protocolo junto à Compesa, o que dificulta o atendimento de segunda instância (Arpe), que exige número de protocolo.	Para contornar a dificuldade de atendimento dos usuários com a concessionária, a Ouvidoria da Arpe criou um fluxo de atendimento excepcional para abrir protocolos na Agência, mesmo sem protocolo de origem/ primeira instância (requisito), e tramitar para Compesa com a seguinte nota de encaminhamento "Por orientação da Ouvidora da Arpe, o protocolo em questão segue sem o protocolo de origem, pois o usuário (a) relatou dificuldade de atendimento pelo "call center" da Compesa". Além disso, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Agência implementou o chatbot no whatsapp Ouvidoria ARPE com avanços significativos em eficiência operacional, qualidade do atendimento e modernização institucional. A automação passou a responder por aproximadamente 80% dos atendimentos iniciais, o que representa uma redução substancial na carga de trabalho manual da equipe. Essa nova configuração operacional resultou em um aumento comprovado da produtividade interna e em um melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, sem necessidade de expansão de quadro. Observou-se também uma melhoria expressiva na satisfação dos cidadãos, evidenciada pelo retorno positivo nos canais de atendimento e pela diminuição do tempo de espera para respostas.	Ouvidoria Arpe e Coordenadoria de Tecnologia da Informação

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - ARPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto relevante: Denúncias de assédio na instituição	Em que pese a pequena quantidade de denúncias de assédio, a Agência tem como foco combater todos os tipos de assédios e de atos discriminatórios na instituição	Implementação do Projeto Escuta Arpe. O projeto foi desenvolvido pela Ouvidoria e pelo Núcleo de Gestão de Pessoas da Agência e tem como escopo melhorar o clima organizacional, melhorar o ambiente de trabalho, integrar os servidores/ colaboradores da Agência e combater todos os tipos de assédios e atos discriminatórios na instituição. A primeira etapa foi uma Roda de Conversa Institucional com o tema: Assédios Moral, Sexual e Discriminação, no auditório da Agência de Regulação de Pernambuco, com a participação das Ouvidoras Flávia da Fonte e Neide Zaidam.	Ouvidoria Arpe e Núcleo de Gestão de Pessoas.

AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	6.320
E-mail	479
Outros	123
Total	6 922

AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE - CPRH

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Reclamação: Dificuldade de contato telefônico com a unidade de fauna.	A ouvidoria recebeu várias reclamações de cidadãos relatando que ligavam para o setor de fauna, mas as chamadas apenas chamavam sem atendimento. Após análise, identificou-se que o problema era técnico na linha telefônica, que indicava chamada em curso mesmo quando já estava ocupada, gerando a impressão de falta de atendimento.	Realização de reunião com os responsáveis pelo setor; Identificação de falha na configuração da linha telefônica; Ajuste técnico realizado na linha; Correção do sistema para que agora informe corretamente quando a linha estiver ocupada.	Unidade de Gestão de Fauna (UGFA) Coordenação de Tecnologia da Informação (CTIC)

AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

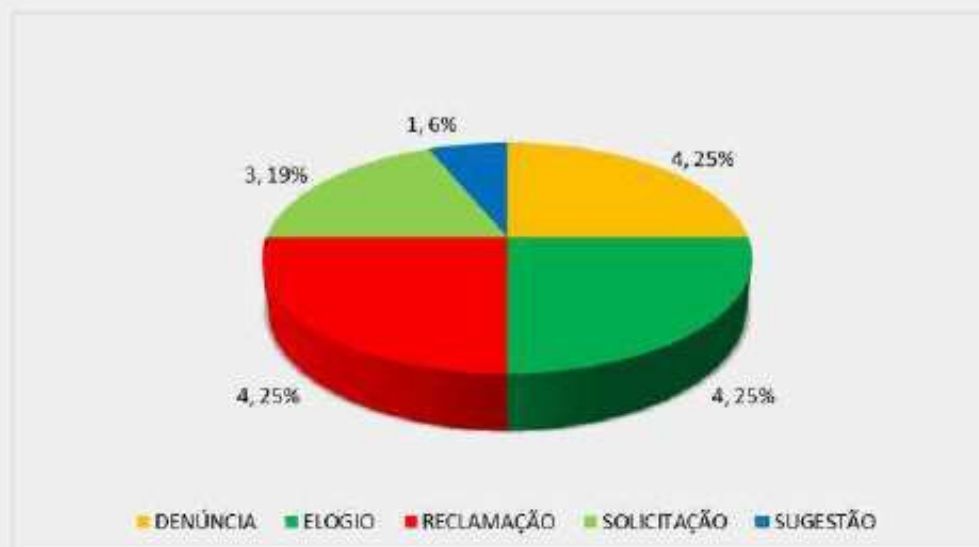
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	21
E-mail	6
Outros	0
Total	27

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

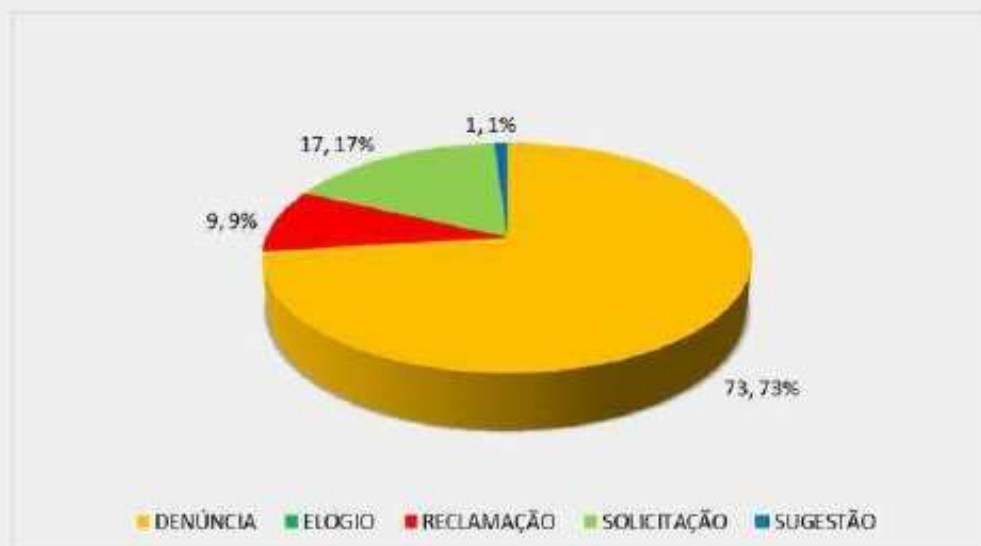
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	14
E-mail	2
Outros	0
Total	16

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

AGÊNCIA PERNAMBUCANA DE ÁGUAS E CLIMA - APAC

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	92
E-mail	5
Outros	3
Total	100

AGÊNCIA PERNAMBUCANA DE ÁGUAS E CLIMA - APAC

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Informações sobre processos de outorgas.	Usuários solicitam cópias dos processos de outorgas.	Está em constante desenvolvimento na Apac o SIRH – Sistema Integrado de Recursos Hídricos, no qual abrangem várias informações referentes aos Recursos Hídricos, o módulo outorga está em funcionamento, no qual o usuário dá entrada no pedido de outorga e acompanha todo o processo remotamente e pode a qualquer momento efetuar o acesso aos seus dados.	Gerência de Outorga e Cobrança, Gerência de Tecnologia da Informação, Gerência de Planos e Sistemas de Informações.
Denúncia sobre perfuração de poço.	Usuários denunciam poços que acreditam estarem irregulares.	Foi disponibilizado no site da Apac um link a um formulário que o usuário pode efetuar o registro de perfuração de poço irregular, esta demanda é direcionada em tempo real para o setor que trata especificamente do assunto – Gerência de Fiscalização de Recursos Hídricos.	Gerência de Fiscalização de Recursos Hídricos, Gerência de Tecnologia da Informação, Gerência de Planos e Sistemas de Informações.

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY DE MEDEIROS - CISAM

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Presencial	249
Formulário Eletrônico	146
Outros	82
Total	477

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY DE MEDEIROS - CISAM

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Marcação de Consultas	Solicitação informação sobre agendamentos; Déficit de profissionais em Neuropediatria; Redução no quadro de profissionais Dermatologistas; Vagas restritas para consultas em pré-natal alto risco ; Remarcação de consultas.	Reclamações recorrentes sobre demora no agendamento resultarão na implantação do agendamento eletrônico, Identificação de casos prioritários para viabilizar a oferta de vaga disponível; Orientação quanto a forma e canais do agendamento; A reposição do quadro de profissionais será preenchida por meio de seleção simplificada enquanto não houver concurso público, Sistema de agendamentos constantes e presencial atualizados; Busca de melhorias constantes quanto ao uso da plataforma no que se refere às marcações; Melhoria na comunicação aos usuários através de atualização (quadro e avisos / site e informações). Ajustes em datas de agendamento para as especialidades Geneticista e Neuropediatria), evitando problemas técnicos relacionados à utilização do site.	Marcação de consultas, NUTES - Serviço de tele agendamento, Coordenação médica
Relações Interpessoais	Conduta inadequada entre profissionais; Falha na comunicação. Forma de tratamento	Sensibilização dos profissionais sobre comportamentos, reiterando o compromisso com a escuta e no respeito às competências profissionais, na segurança do paciente e ética interprofissional. Treinamentos e rodas de conversa para garantir uma assistência humanizada e segura aos usuários. Melhoria na comunicação com as usuárias. Os profissionais foram orientados a manter um bom relacionamento, casos específicos foram encaminhados para Comissão de Ética ; Palestra sobre Assédio Moral e Sexual no Ambiente de Trabalho.	Coordenações das áreas , Superintendente de Enfermagem e Multiprofissional, Divisão de Saúde e Segurança do Trabalho, Gestão de Pessoas, Ouvidoria.

CENTRO UNIVERSITÁRIO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY DE MEDEIROS - CISAM

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Cirurgia e Exame	Solicitação de informações sobre procedimentos de Histeroscopia Cirúrgica e Histeroscopia diagnóstica.	Orientações aos usuários após análise do recebimento de exames pré-operatórios com identificação das prioridades, levando em consideração quadro clínico e idade do paciente para agilização do procedimento.	Superintendência Médica, NUTES e Marcação de Consultas
Higiene e Limpeza	Falha na higiene e limpeza nas enfermarias e banheiros; Falta de materiais de higiene; Restrição no abastecimento de material devido ao mau uso e quantitativo em estoque	Supervisão constante em todos os ambientes, Reforçado serviço de higienização, manutenção, bem como reposição de materiais, Implantado mapa de controle e novos procedimentos para atender com eficiência as necessidades do órgão e sensibilização com orientações quanto ao uso consciente e sustentável.	Divisão Administrativa e Serviços Gerais
Ausência de profissional médico	Consultas agendadas e não realizadas; Profissional não compareceu ao serviço; Remarcação de consultas; Comprometimento do tratamento do paciente.	A partir das demandas dos usuários, medidas administrativas foram adotadas para evitar recorrência	Superintendente Médico

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Carta	98
Formulário Eletrônico	85
Outros	33
Total	216

COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Sugestões para ampliação da diversidade de livros infantis e jogos.	Clientes apresentaram sugestões para ampliar a oferta de livros infantis na Cepe, bem como diversificar produtos voltados ao público infanto-juvenil, incluindo jogos educativos.	Com a inclusão recente do Núcleo Pedagógico na estrutura da Cepe, passaram a ser realizadas ações frequentes para ampliar e qualificar os serviços destinados ao público infanto-juvenil. Além disso, foi criado no site institucional uma página específica voltada a esse público, contemplando também a disponibilização de jogos educativos.	Núcleo Pedagógico, Direção, Comercial, Gráfica e Editora

COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO DE OBRAS - CEHAB

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	140
E-mail	81
Outros	25
Total	246

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS - COPERCÁS

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	86
Total	86

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	6764
Telefone	622
Outros	215
Total	7601

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Desobstrução do Ramal de Esgoto	Usuários reclamam de extravasamento de esgoto na sua rua	O Programa Cidade Saneada tem atuado para sensibilizar a população sobre entupimento da rede de esgoto, promovendo a interação entre as equipes de Manutenção de Redes e Responsabilidade Socioambiental, com foco em ações para mitigação do descarte indevido de óleo. Como o entupimento com gordura é responsável por boa parte das ocorrências de desobstruções, as ações socioambientais são de grande importância para conscientização da população. O trabalho consiste em realizar visitas e monitoramentos nos imóveis onde há reincidências de ordens de serviços de desobstruções ocasionadas por gordura. A Compesa também tem realizado Campanha de coleta de óleo de cozinha, visando diminuir a quantidade de óleo jogada no ralo, para isso disponibiliza vários pontos de coleta na cidade de óleo jogado em garrafas descartáveis.	Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana, Agreste, Matas e Sertão BRK Ambiental Gerência de Mobilização Social
Vazamento	Usuários reclamam de vazamentos na sua rua	A Compesa mantém em andamento dois contratos de performance com foco na redução das perdas de água, o objetivo é detectar e solucionar vazamentos ocultos - aqueles em que a água não aflora na via, como também aqueles onde a água já está visível. A iniciativa é centrada em uma análise proativa do sistema, que conta com o uso de tecnologia de ponta: o geofone eletrônico. O intuito do equipamento é detectar os menores ruídos provocados por vazamentos sem precisar realizar escavações desnecessárias, o que causa menos transtorno para a população e dá mais celeridade ao processo. O trabalho tem o objetivo de melhorar o abastecimento, além de reduzir perdas na rede, o que beneficia diretamente os usuários ao contribuir para o cumprimento do calendário e a melhoria na distribuição.	Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana, Agreste, Matas e Sertão

COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO - COMPESA

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Falta de Água	Usuários reclamam a falta de água no seu imóvel ou na sua rua	A Companhia tem ampliado a telemetria com a implantação de mais de 1.100 pontos de macromedição em captações, estações de tratamento e pontos de entrega, permitindo monitoramento em tempo real de pressões e de volumes. Essa tecnologia é essencial para a detecção rápida de anomalias, assegurando respostas ágeis e redução de desperdícios. Também está prevista a telemetria em mananciais, reforçando o controle da disponibilidade hídrica, permitindo assim uma maior eficiência e evitando a intermitência do abastecimento.	Diretorias e Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana, Agreste, Matas e Sertão

COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO GOVERNADOR ERALDO GUEIROS - SUAPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	286
E-mail	176
Outros	52
Total	514

COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO GOVERNADOR ERALDO GUEIROS - SUAPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Política de uso de veículos oficiais de Suape	Ouvidoria identificou número relevante de manifestações que abordavam direção perigosa de veículos oficiais de Suape (alta velocidade, manobras imprudentes, descumprimento de regras de trânsito). Situação era constatada também pelo setor de Transportes, subordinada à Diretoria de Administração e Finanças (DAF) da empresa, com registros de sinistros e multas.	Treinamento para pessoas que conduzem veículos da empresa (motoristas profissionais e pessoas com direito a conduzir veículos oficiais), com o objetivo de reduzir multas, sinistros e manifestações envolvendo condutores de carros de Suape. Formatação de uma cartilha orientativa ("Rota Segura"), que será distribuída para condutores de veículos oficiais de Suape, com orientações sobre o bom uso dos carros; responsabilidades, direitos e deveres dos condutores.	Ouvidoria / Diretoria de Administração e Finanças / Coordenadoria Administrativa / Setor de Transportes / Assessoria de Comunicação

CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - CTM

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	1.087
E-mail	380
Outros	156
Total	1.623

CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - CTM

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Alteração do fluxo de trabalho da Ouvidoria.	Redefinição do papel institucional da Ouvidoria, assegurando sua atuação como segunda instância no tratamento das manifestações	Implantação de protocolo inicial, com registro realizado no primeiro atendimento pela Central de Atendimento ao Cliente; Realização de reuniões de orientação junto aos gestores, com ênfase no papel da gestão quanto à qualidade das respostas, ao cumprimento dos prazos estabelecidos, bem como à disponibilidade para esclarecimento de dúvidas e oferta de suporte técnico relacionado ao sistema OUV.E.PE. Elaboração e tramitação de processo no SEI contendo as normativas estabelecidas acerca do novo modelo de trabalho da Ouvidoria	Ouvidoria e todas as áreas do CTM que demandam respostas das manifestações
Linhas de ônibus	Divulgação de linhas, unificação, monitoramento, relação linha X paradas, antecipação de viagem, aumento de viagem, criação de novas linhas...	Após a validação do ato infracional, a operadora é formalmente notificada, ficando sujeita à aplicação de sanções, tais como advertências, multas e pontuação negativa na avaliação de desempenho, podendo culminar, inclusive, na perda da concessão	Atuação da Fiscalização e dos setores responsáveis pelo acompanhamento das infrações

CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - CTM

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Alteração de itinerário	Usuários insatisfeitos com o trajeto atual	Mediante realização de visita in loco, é elaborado parecer técnico, com análise de diversos fatores, contendo dados que subsidiem a avaliação da solicitação; não sendo identificado impacto oneroso, as alterações propostas são aprovadas e posteriormente executadas.	Planejamento
Terminal	Solicitações referentes à infraestrutura e às funcionalidades dos terminais, abrangendo aspectos como quadro de horários, condições de iluminação, utilização dos mini terminais, além da organização, estrutura e layout dos espaços, visando à melhoria da experiência dos usuários	Após a validação da manifestação, esta é encaminhada à empresa responsável pela administração do terminal, com o devido envolvimento das áreas de engenharia, programação e manutenção para análise técnica. Não havendo impedimentos normativos previstos em contrato e sendo constatada a viabilidade de execução, o serviço é autorizado e realizado.	Engenharia, Programação e Manutenção.

CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE - CTM

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Dificuldades de comunicação com o CTM.	Reclamações da ineficiência no contato dos canais de atendimento	Implantação de inteligência artificial no canal de atendimento e a centralização das interações no Chat, Ampliação e integração dos canais de comunicação (Instagram Direct, Telegram e Messenger), garantindo maior padronização no atendimento e unificação do histórico dos cidadãos. Além disso, a iniciativa gerou maior agilidade no tratamento das demandas, com significativa redução do tempo de espera, bem como melhor direcionamento das manifestações para as áreas responsáveis (engenharia, programação e manutenção), otimizando a análise e a execução dos serviços.	Gerencia de Críticas e recebimento e Tecnologia da Informação.

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DE PERNAMBUCO - DER

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	526
E-mail	236
Outros	148
Total	910

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DE PERNAMBUCO - DER

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Ampliação do Estacionamento para Motocicletas	A ouvidoria recebeu várias manifestações sugerindo a possibilidade de aumentar as vagas para moto na sede do órgão.	Após a realização de reunião com o setor responsável, informando a necessidade de ampliação das vagas destinadas a motocicletas, em decorrência da crescente demanda observada. A solicitação foi prontamente acolhida.	Ouvidoria DER / Diretoria Administrativa e Financeira DER
Condições da PE-027	Houve um grande volume de reclamações referentes às condições na PE-027, principalmente a quantidade de painéis iburacos na Rodovia.	Foi solicitado que a equipe de conservação intensificasse os serviços no local, tendo em vista a ocorrência de diversos acidentes. Adicionalmente, a Governadora emitiu ordem de serviço para a restauração da rodovia.	Ouvidoria DER / Diretoria de Engenharia DER
Relação Interpessoal	Foram registradas denúncias relacionadas a desentendimentos no ambiente de trabalho	Foram realizadas rodas de conversa nos setores, palestras e cartazes sobre comunicação não violenta, com o objetivo de promover a melhoria do clima organizacional.	Ouvidoria DER / Compliance

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
E-mail	3323
Formulário Eletrônico	3207
Outros	739
Total	7269

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA - DEFN

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
E-mail	1.488
Formulário Eletrônico	403
Outros	29
Total	1920

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL - EPTI

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	246
E-mail	82
Outros	89
Total	417

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

FUNDAÇÃO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	1.221
E-mail	1.087
Outros	183
Total	2.491

FUNDAÇÃO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Aposentadoria/ Pensão por Morte	Solicitações de agilização e de informações dos processos de aposentadoria.	No período de julho a outubro de 2025 foi realizada força tarefa em busca de solucionar o problema, 1.944 aposentadorias foram concedidas. O prazo de concessão de aposentadorias era em média de 270 dias. Atualmente, é concedida em 30 dias, a depender da data de entrada na Funape.	Duvidoria, Presidência, Diretoria de Previdência Social, Unidade de Concessão de Benefícios - Aposentadoria e Controle Interno.
Imposto de Renda	Os relatos são referentes à agilização de pagamento dos retroativos na concessão de isenção do Imposto de Renda e na retificação da Declaração do Imposto de Renda Retido na Fonte (DIRF).	Após autorização da Secretaria de Administração para o pagamento do retroativo de 2025 diretamente pela Funape, foi criada força tarefa, em dezembro, priorizando o pagamento dos retroativos do exercício de 2025, totalizando 750 processos pagos. Quanto à Retificação de DIRF, um novo fluxo foi adotado visando maior agilidade no recebimento da DIRF retificada pelos beneficiários.	Duvidoria, Presidência, Diretoria de Previdência Social, Unidade de Manutenção de Benefícios
Valores Deixados	A grande maioria é relativa a solicitações de agilização no cálculo dos valores deixados	No primeiro trimestre, o Sistema de Gestão de Pagamentos não estava parametrizado para realizar os cálculos dos valores deixados. Diante do volume de reclamações foi definido que a Unidade de Controle de Benefícios faria os cálculos manualmente. Quanto ao envio da planilha de cálculo, um novo fluxo foi adotado visando maior agilidade no recebimento destas planilhas pelos solicitantes.	Duvidoria, Presidência, Diretoria de Arrecadação e Investimentos, Unidade de Controle de Benefícios.

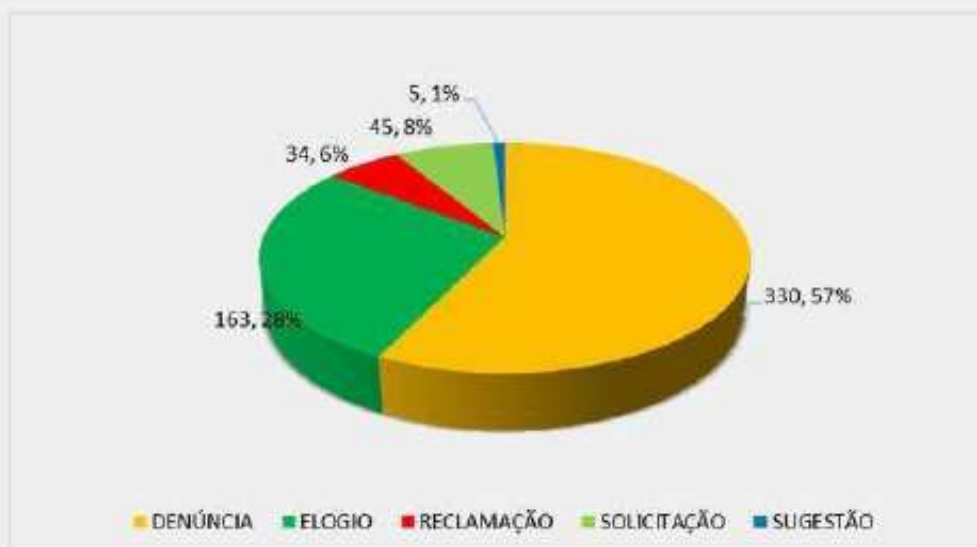
FUNDAÇÃO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Carta de Serviços	Solicitação de diversos serviços da Funape, por exemplo, emissão de Informe de Rendimentos, contracheque, declarações e isenção de Imposto de Renda.	A Funape disponibilizou 100% dos Serviços de forma digital, garantido agilidade, comodidade e segurança aos beneficiários e a Funape. A Carta de Serviços é constantemente atualizada e está publicada na plataforma: www.pe.gov.br . Na carta, constam as orientações para solicitar os serviços prestados pela Funape.	Duvidoria, Presidência e Agência Previdenciária

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - FUNASE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	534
E-mail	17
Outros	26
Total	577

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - FUNASE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Gestão	Continuidade do Projeto NAASE – Núcleo de Apoio aos Agentes Socioeducativos, instituído pela Portaria nº 397/2023. A coordenação da escuta ativa da categoria – ASE tem a Ouvidoria como responsável com a participação da Assessoria Técnica de Gestão de Pessoas-ATGP Ação realizada nas nossas unidades de atendimento socioeducativo. Ao final da escuta dos 4 plantões é efetuado um diagnóstico e apresentado a Presidência que efetua análise das possíveis melhorias a serem implantadas com vista a garantir a qualidade no exercício da função.	Seleção simplificada para complemento do quadro de Agentes Socioeducativos-ASE. Parceria com o eixo saúde para a implantação do Projeto “Cuidado que Acolhe”, visando contribuir com a saúde física e mental dos nossos Agentes Socioeducativos, ASEs através de escuta ativa e humanizada por profissionais habilitados com a aplicação de massagens, auriculoterapia, ventosa terapia, na própria unidade. Construção de alojamentos climatizados para a categoria de ASEs, em nossas unidades de atendimento socioeducativo, permitindo o descanso no quarto de horas. Os alojamentos contêm camas de concreto na quantidade suficiente para os ASEs, com colchões encapados permitindo a sua higienização.	ATGP e EIXO SAÚDE

FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO - FUNASE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Segurança	As manifestações internas nas unidades de atendimento socioeducativo, quanto a segurança dos próprios adolescentes. 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, como também para Coordenadoria de Segurança CSEG	Análise e adoção de medidas julgadas como necessárias internamente, em consonância com o contido no POOS - Procedimento Operacional de Segurança, instituído pela Portaria nº 969/2018 da Presidência do Órgão, podendo ocorrer encaminhamento a Delegacia de Polícia local quando o caso exigir e a preparação de Relatório Circunstanciados de Ocorrências – RCO a Corregedoria, para apurações e providências legais.	Coordenadoria de Segurança, ATIN, ATIP e ATCS.

FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO - HEMOPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	526
E-mail	259
Outros	407
Total	1.192

FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO - HEMOPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Demora no atendimento	O cidadão relatou que é doador de sangue desde os 18 anos e pela primeira vez, não realizou a doação devido a demora no atendimento	Disponibilizar, aos sábados, as cadeiras destinadas à coleta de sangue por aférese para utilização na coleta de sangue total, ampliando o número de assentos disponíveis.	Gerência do Hemocentro Recife e Supervisão da Coleta de Doadores.
Atendimento Inadequado do Profissional	O cidadão registrou que ao chegar ao Hemope foi abordado no estacionamento por um porteiro. De acordo com ele, o funcionário não teve modos ao pedir que ele descesse da motocicleta para estacionar	Realização de treinamento com a equipe multiprofissional, visando à melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.	Gerência Administrativa, Gerência do Hemocentro Recife e Supervisão da Captação de Doadores
Marcação de Consulta	A manifestante relatou que, durante o período da manhã, tentou agendar uma consulta, mas não obteve sucesso, pois as ligações não foram atendidas ou encontravam-se ocupadas.	Reforçar aos pacientes o fluxo de marcação de consultas por telefone no momento do agendamento e estabelecer horários para marcação de consulta de forma presencial.	Supervisão de Atendimento ao Cliente e Unidade de Hematologia Clínica.

FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO - HEMOPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Transfusão de Sangue	A manifestante relatou que chegou ao Hemope, por volta das 9 horas, acompanhada da sobrinha menor de idade, para realizar coleta e transfusão de sangue. Informou que apresentou as solicitações no laboratório e, em seguida, dirigiu-se à sala de transfusão para entregar a requisição. Após enfrentar dificuldades e desgaste durante o processo, conseguiu a realização do procedimento no mesmo dia.	Orientar pacientes e familiares sobre o processo transfusional, com a disponibilização de informações por meio de outras mídias, como painéis de TV.	Diretoria de Hematologia, Supervisão de Enfermagem, Núcleo de Segurança do Paciente
Triagem	Segundo a doadora, ela se alimentou de forma saudável cerca de 2 horas antes da doação e, ainda assim, foi considerada inapta por esse motivo. Já seu noivo, que realizou a refeição aproximadamente 4 horas antes, foi considerado apto. Diante disso, questiona qual é o procedimento correto?	Reunir a equipe de triagistas para definir a melhor forma de orientar os doadores quanto ao tempo desde a última refeição.	Supervisão da Enfermagem da Coleta do Doador e Gerência do Hemocentro Recife.

FUNDAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE PERNAMBUCO - FUNDARPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
E-mail	21
Formulário Eletrônico	5
Outros	0
Total	26

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ - HUOC

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Presencial	936
Formulário Eletrônico	365
Outros	97
Total	1.398

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Atendimento	Muitas manifestações são feitas de tentar adiantar consultas e exames. A depender da solicitação, podemos encaminhar para NIRA - Núcleo Interno de Regulação Ambulatorial (consultas e exames). O NIRA foi reestruturado para dar andamento, inclusive, às manifestações.	Reestruturação do NIRA.	Gestão Executiva e Superintendência de Planejamento

INSTITUTO AGRONÔMICO DE PERNAMBUCO - IPA

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	34
Teleatendimento	4
Outros	4
Total	42

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IASSEPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Presencial	3 209
Telefone	2.455
Outros	3 623
Total	9.287

INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - SASSEPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Cobertura/ Dotação Orçamentária	Usuários reclamam da ausência de informações das clínicas credenciadas para realização de exames, da falta de dotação orçamentária e de informações referentes à possibilidade de atendimento em outro credenciado	A partir das demandas dos usuários foi adotado como providência para cobertura de exames a realização do novo chamamento público 001/2025, que permanece aberto para credenciamento de novos prestadores. A partir das demandas dos usuários foi implantada a Central de Atendimento ao Beneficiário com o objetivo de disponibilizar informações sobre status de autorização de exames, cirurgias, procedimentos, especialidades médicas da Rede Própria e da Rede Credenciada e informações sobre o cadastro do beneficiário	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Presidência; Secretaria de Administração
Autorização de Exames, Procedimentos e Cirurgias	Usuários reclamam que não têm acesso ao status de autorização de seus exames, procedimentos e cirurgias e reclamam também da demora na autorização	A partir das demandas dos usuários foi implantada a Central de Atendimento ao Beneficiário com o objetivo de disponibilizar informações sobre status de autorização de exames, cirurgias, procedimentos. A partir das demandas dos usuários foi criada a Regulação própria do SASSEPE a fim de agilizar os processos de autorização de exames, procedimentos e cirurgias.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Presidência; Secretaria de Administração

INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IASSEPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Consulta	Usuários reclamam que não conseguem marcar consultas para diversas especialidades tanto na Rede Própria quanto na Rede Credenciada.	A partir das demandas dos usuários, foram adotadas as providências abaixo: - Realização de seleção simplificada para contratação de médicos - Clínico Geral, Médico Intensivista, Cirurgião Geral, Ortopedista, Cardiologista, Pediatra, Nutricionista, Psicólogo, Ginecologista, Neurologista e Reumatologista distribuídos conforme a necessidade de atendimento das Agências do Interior e do Hospital dos Servidores do Estado. - Ampliação de consultas pediátricas no Hospital dos Servidores do Estado com a contratação de Endocrinopediatra, Alergologista e Gastro-hepatologista. - Implementação de atendimento aos sábados no Hospital dos Servidores do Estado com consulta de Mastologia, Cardiologia, Ortopedia, Clínico Geral e Alergologia. - Ampliação no horário de atendimento das especialidades de Fisioterapia e Fonoaudiologia no Hospital dos Servidores do Estado. - Implantação do Programa de Cuidados Geriátricos com atendimento ambulatorial no Hospital dos Servidores do Estado.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Presidência; Secretaria de Administração

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IPEM

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	30
E-mail	13
Outros	12
Total	55

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IPEM

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Denúncias de suspeitas de fraudes no volume de bombas de combustíveis.	Cidadãos registraram manifestações relatando suspeitas de irregularidades no volume de combustível fornecido por bombas medidoras em postos revendedores, indicando possível divergência entre o volume efetivamente abastecido	A partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria, o IPEM/PE intensificou as ações de fiscalização metrológica em bombas medidoras de combustíveis em todo o Estado, com a ampliação de operações de verificação periódica e inspeções nos estabelecimentos. As equipes técnicas realizaram ensaios metrológicos com medidas-padrão certificadas, verificando a conformidade dos equipamentos com a legislação vigente. Nos casos em que foram constatadas irregularidades, foram adotadas as medidas administrativas cabíveis, incluindo autuação, interdição do equipamento e determinação de correção imediata.	Diretoria Técnica, Coordenação de Metrologia Legal - CML

JUNTA COMERCIAL DE PERNAMBUCO - JUCEPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	427
E-mail	273
Outros	19
Total	719

JUNTA COMERCIAL DE PERNAMBUCO - JUCEPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Demandas frequentes relacionadas a dúvidas sobre exigências técnicas e tramitação de processos registrários	Foram registradas manifestações recorrentes de usuários relacionadas a dúvidas sobre exigências técnicas e tramitação de processos registrários. As demandas evidenciaram a necessidade de aprimoramento da comunicação institucional e da orientação ao usuário quanto aos procedimentos e etapas de análise. Como resposta, foram adotadas medidas de reorganização das informações no Portal JUCEPE, com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços e reduzir a incidência de dúvidas operacionais recorrentes.	Implantação do novo Portal JUCEPE com reorganização das áreas de serviços e orientações ao usuário.	Secretaria Geral, Coordenação de atendimento e Unidade de Informática
Solicitações reiteradas de esclarecimentos sobre procedimentos registrários e requisitos documentais	Foram registradas manifestações recorrentes de usuários solicitando esclarecimentos sobre procedimentos registrários e requisitos documentais necessários à instrução de processos no âmbito da JUCEPE. As demandas evidenciaram dificuldades na identificação de modelos atualizados e na compreensão das orientações disponíveis, indicando a necessidade de aprimoramento contínuo da comunicação institucional e da disponibilização de informações padronizadas ao público.	Atualização contínua dos modelos e formulários disponibilizados no site institucional, com revisão das orientações técnicas associadas aos serviços registrários, visando facilitar a instrução correta dos processos e reduzir a incidência de dúvidas recorrentes por parte dos usuários.	Coordenação de atendimento, Secretaria Geral, Unidade de Informática e Coordenação de Registro

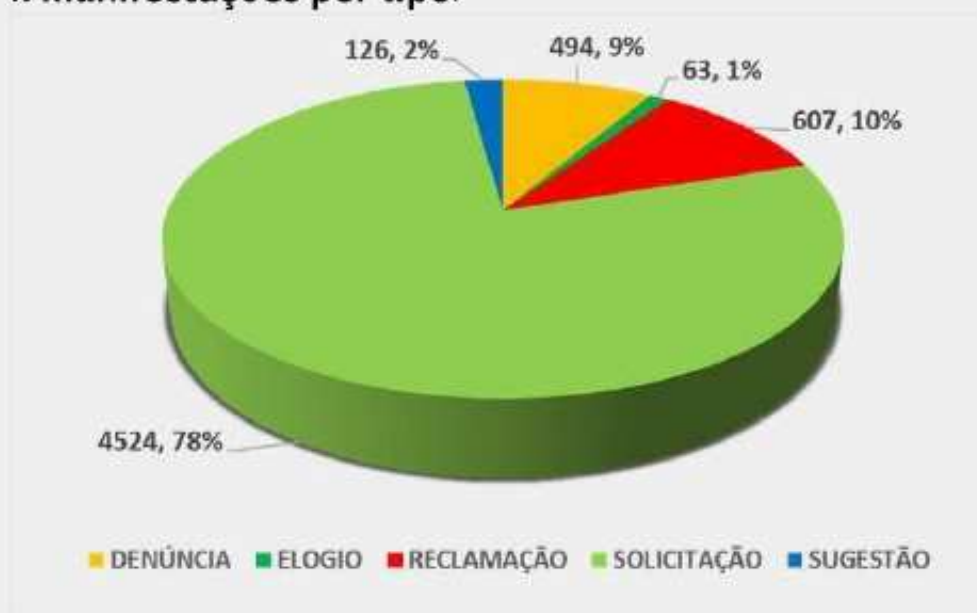
JUNTA COMERCIAL DE PERNAMBUCO - JUCEPE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Pedidos recorrentes de orientações práticas sobre atos empresariais	Foram registradas manifestações recorrentes de usuários solicitando orientações práticas sobre a realização de atos empresariais, especialmente quanto à instrução de processos, etapas de formalização e regularização perante a Junta Comercial. As demandas evidenciaram a necessidade de ampliação dos canais de orientação acessível ao público, com linguagem simplificada e caráter educativo, voltados ao esclarecimento de procedimentos registrais frequentes	Produção contínua de conteúdos informativos no Instagram institucional	Coordenação de Registro; Ouvidoria; Secretaria Geral; Comunicação e Coordenação de Atendimento
Manifestações apontando divergências interpretativas em exigências formuladas durante a análise registrária.		Implantação do padrão de modelo de decisão institucional para atos como Atas e extinções	Coordenação de Registro; Secretaria Geral e Unidade de Planejamento
Solicitações de canais mais acessíveis e ágeis para orientação inicial sobre serviços registrários	Foram registradas manifestações recorrentes de usuários solicitando orientações práticas sobre a realização de atos empresariais, especialmente quanto à instrução de processos, etapas de formalização e regularização perante a Junta Comercial. As demandas evidenciaram a necessidade de ampliação dos canais de orientação acessível ao público, com linguagem simplificada e caráter educativo, voltados ao esclarecimento de procedimentos registrais frequentes.	Implantação do WhatsApp Business para atendimento institucional nos escritórios regionais (Restam apenas 2 das 12 Regionais)	Regionais e Unidade de Informática

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO - OGE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

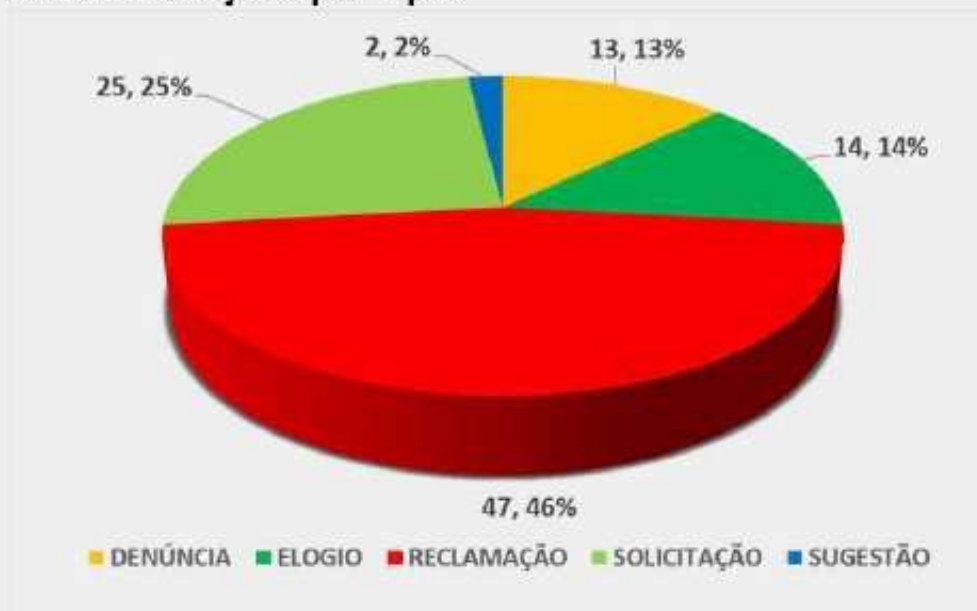
Origem	Qtd.Atendimentos
Teleatendimento	3.714
Formulário Eletrônico	1.980
Outros	120
Total	5.814

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A - PERPART

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	72
E-mail	23
Outros	5
Total	101

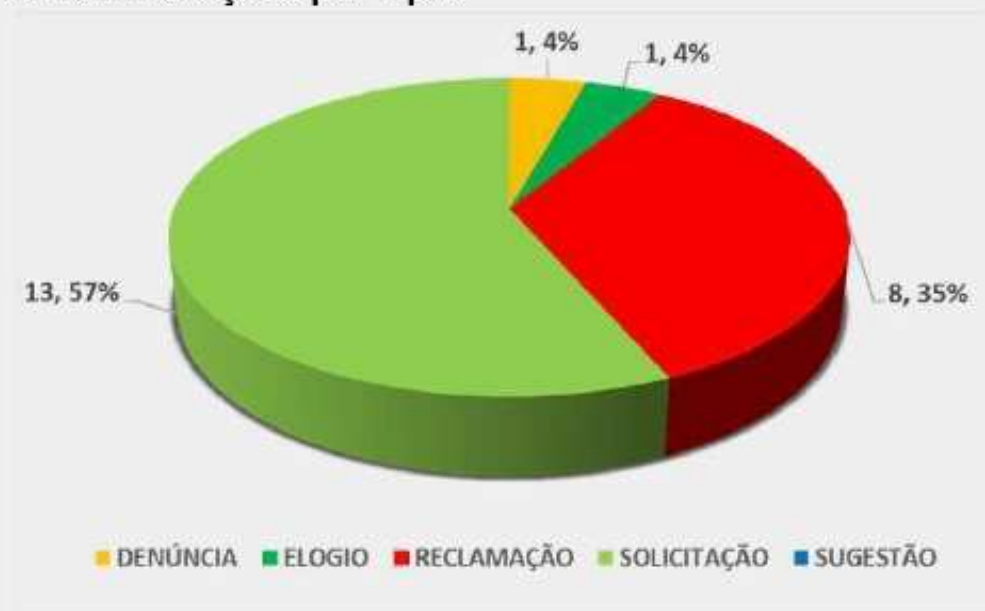
PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A - PERPART

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Atraso na Entrega da Escritura	A ausência de revisão e falhas de digitação que provocam erros de nomes e outros dados do proprietário, por parte da equipe técnica responsável, adiam a entrega do tão esperado documento ao cidadão para que seja corrigido.	Mediante reclamações recebidas por esta ouvidoria, a Superintendência de Regularização Fundiária - SRF, adotou procedimentos rigorosos de revisão da documentação/escritura antes da liberação e aquisição pelo cidadão.	Núcleo de Atendimento ao Cidadão - NACI Superintendência de Regularização Fundiária - SRF Ouvidoria PERPART S/A

PORTO RECIFE S/A

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

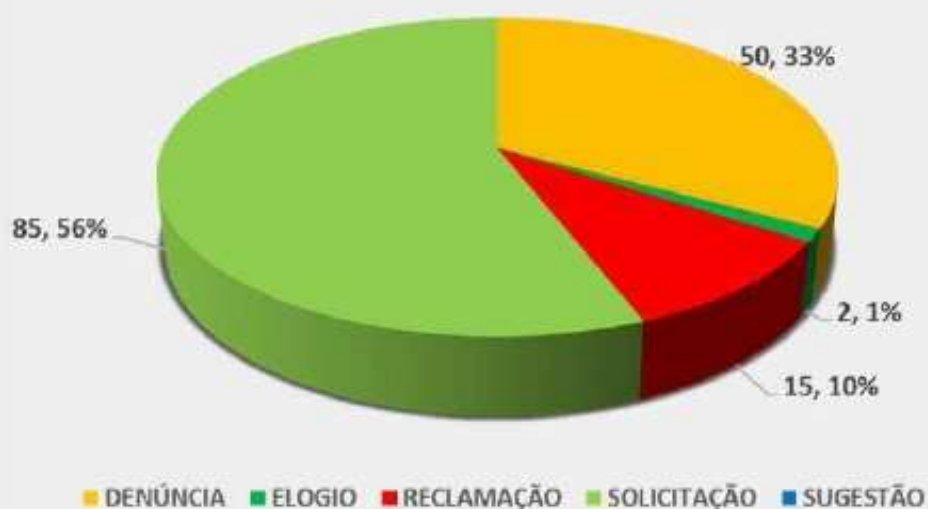
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	23
Outros	0
Total	23

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	150
Outros	2
Total	152

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO PROF. LUIZ TAVARES - PROCAPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Presencial	1 605
Teleatendimento	11
Outros	102
Total	1.718

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DA CRIANÇA E DA JUVENTUDE - SCJ

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

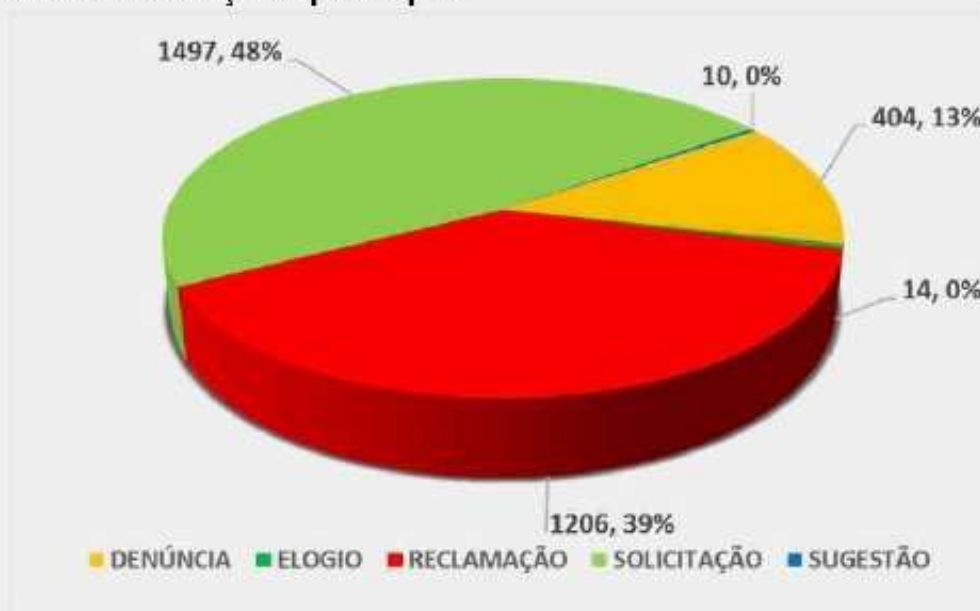
Origem	Qtd.Atendimentos
Teleatendimento	4.043
Disque - Denúncia	1.483
Outros	1644
Total	7.170

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

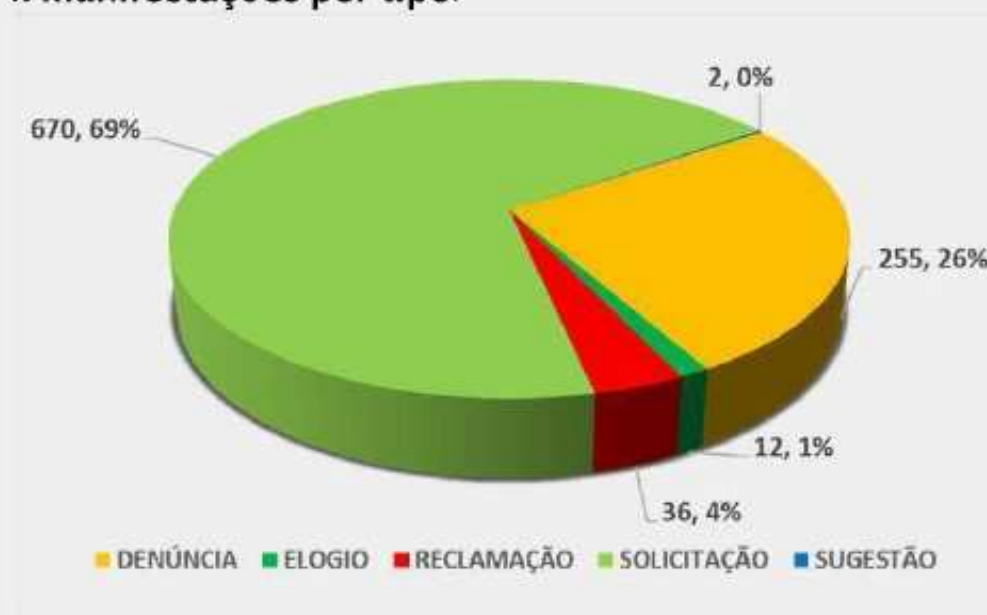
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	3 025
Outros	106
Total	3.131

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Taxa>Restituição >Restituição de Taxa	Foram recebidas diversas manifestações nas quais o usuário não conseguia finalizar a solicitação de restituição de taxa de identidade pelo portal de atendimento. Foi identificado pelos gestores do sistema que o DAE gerado pela SDS não fazia a vinculação do DAE ao CPF do solicitante. Isso estava impedindo o registro dos processos de restituição.	Contato com os gestores do sistema (28/05/2025, 30/05/2025, 02/06/2025). Solução provisória: Encaminhar todas as demandas nesse sentido a Gerência de Atendimento Virtual (GAV), efetuar a vinculação do DAE ao CPF. Solução Definitiva: Adaptação do sistema pela Diretoria de Sistemas Corporativos Tributários - DSCT, para permitir que o próprio usuário efetue a vinculação do DAE ao CPF manualmente. Providências Adicionais: Como as informações disponíveis no PE cidadão não eram claras, a gestora da Gerência de Atendimento Virtual (GAV), solicitou que o site fosse ajustado para conter as seguintes informações: "Atenção: A emissão da primeira via da CIN é gratuita em todo território nacional, inclusive para quem possui o RG emitido antes da implantação da CIN. Atenção: Este serviço é destinado somente para quem possui a nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). Se você possui apenas o RG (Registro Geral) antigo e ainda não fez a solicitação da CIN, deverá utilizar o serviço "1ª via da Carteira de Identidade Nacional", que é gratuito."	Ouvidoria / Diretoria de Sistemas Corporativos Tributários - DSCT / Gerência de Atendimento Virtual GAV

SECRETARIA DA MULHER - SECMULHER

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

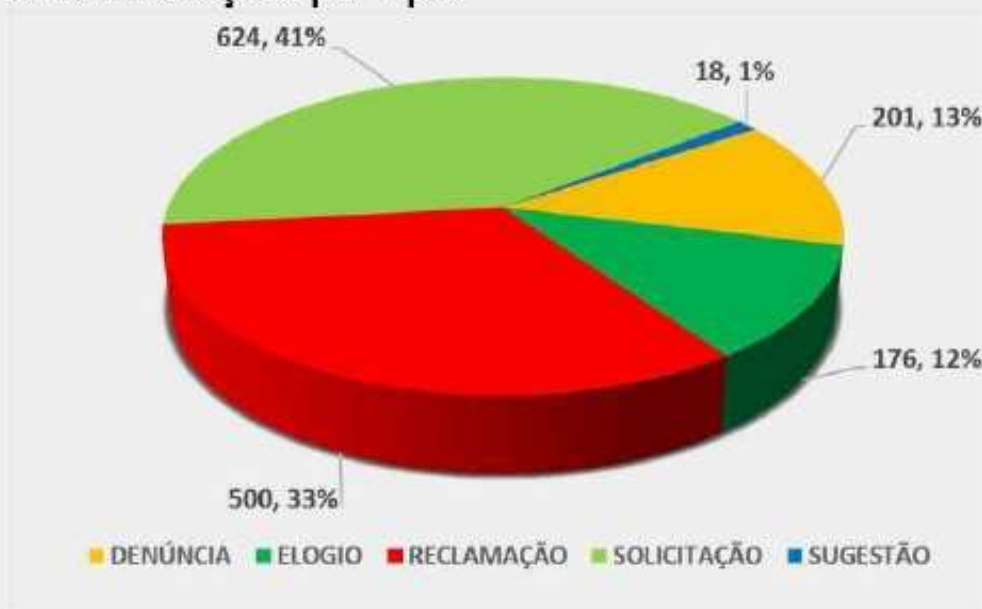
Origem	Qtd.Atendimentos
Teleatendimento	547
Formulário Eletrônico	201
Outros	227
Total	975

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SAD

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	759
E-mail	506
Outros	254
Total	1.519

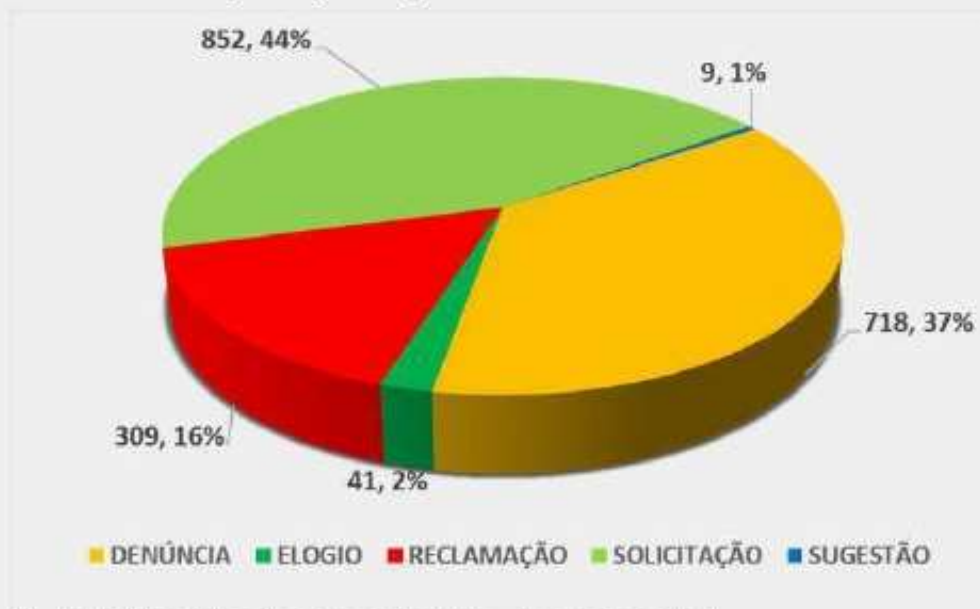
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO - SAD

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Agendamento para emissão de RG/CIN	Relatada dificuldade no agendamento Ausência de vagas.	A Gerência Geral do Programa Expresso Cidadão, adotou providências junto ao Instituto de Identificação Tavares Buri (IITB) para ampliar a oferta de vagas e melhorar a capacidade de atendimento	DCSAD/GGPEC/IITB-SDS
Atraso dos processos relativos a segurança do trabalho	As análises dos processos referentes à segurança do trabalho ficaram suspensas por falta de médico do trabalho habilitado, no quadro da SAD.	Cessão de médico do trabalho da Secretaria de Saúde - SES, para dar andamento às análises dos processos	DCSAD/ Gerência geral de saúde e segurança do trabalho - GGSAST/GEAST.

SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO - SEAP

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	691
WhatsApp	423
Outros	815
Total	1929

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Unidade Prisional (UP) Leonardo de Moura Lago (PPLL) – Inaugurada em maio de 2025, com demandas relativas à climatização e ventilação	Por tratar-se de unidade prisional edificada sob os parâmetros de segurança máxima, inexistem pontos elétricos nas celas, o que inviabiliza o uso de ventiladores ou outros equipamentos de climatização. Em razão disso, foram registradas reclamações de familiares acerca do calor excessivo, inclusive com relatos de problemas dermatológicos entre internos. A situação também gerou demandas do Ministério Público de Pernambuco (MPPE) e do Comitê de Combate à Tortura e Direitos Humanos. Diante das manifestações, a Ouvidoria realizou visitas técnicas à unidade e constatou in loco as condições relatadas	Por sugestão da Ouvidoria, foi proposta a abertura das portinholas das portas chapadas, a fim de possibilitar a formação de corrente de ventilação no interior das celas, bem como a ampliação do tempo destinado ao banho de sol, permitindo que os custodiados permanecessem por período maior fora das celas. Após a realização de diversas reuniões, inicialmente sem acolhimento pela gestão, a Ouvidoria elaborou relatório técnico sobre a questão, sendo as medidas posteriormente acatadas pela Secretaria de Administração Penitenciária e repassadas à gestão da unidade, o que repercutiu na significativa diminuição das reclamações relacionadas ao calor excessivo.	Gestão Máxima da SEAP; Secretaria Executiva; Chefia de Gabinete; Assessoria de Gabinete; Gestão da UP e Ouvidoria.

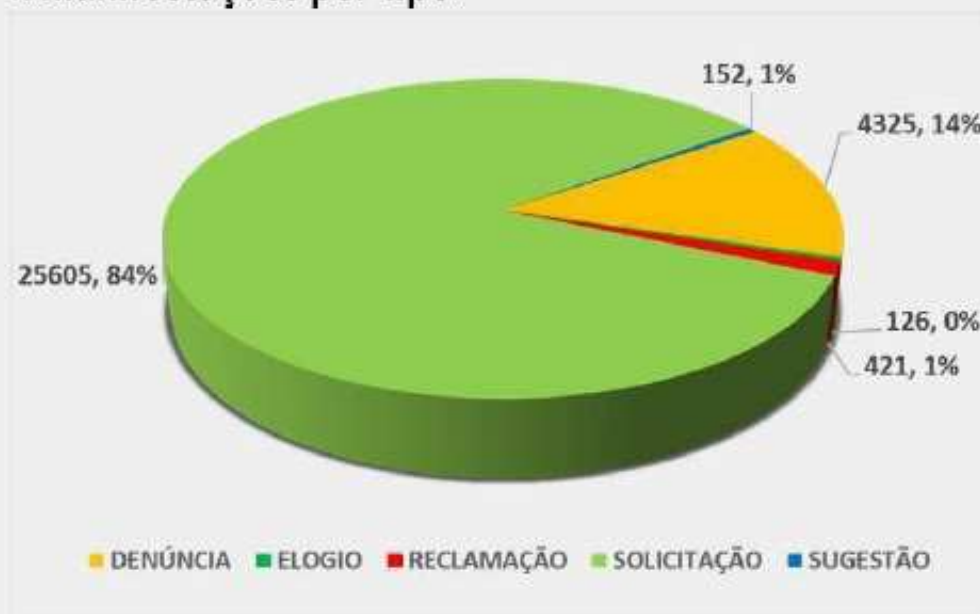
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO - SEAP

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Atendimento do Setor Psicossocial do Presídio Leonardo Lago inaugurado em maio de 2025)	Houve diversas reclamações sobre o atendimento no setor psicossocial, que contava com apenas dois servidores para atender mais de 350 presos oriundos da antiga Unidade Barreto Campelo, fechada por medida urgente, gerando dificuldades para familiares na retirada de carteira, entrega de feiras, agendamento de visita íntima e solicitação de documentos.	A Ouvidoria realizou diversas visitas técnicas à unidade, constatando os problemas relatados inclusive, esteve no local juntamente com a Assessoria de Gabinete, organizando o atendimento com pranchetas na entrada da unidade, a fim de prestar orientações e minimizar o tempo de espera dos familiares. Foi ainda sugerido, por meio de relatório encaminhado à gestão, o reforço do efetivo no setor psicossocial. A medida resultou na celebração de acordo de cooperação com a Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, viabilizando a contratação de seis estudantes de Psicologia para apoio aos atendimentos, o que contribuiu para normalizar a situação.	Gestão da SEAP; Secretaria Executiva de Administração Penitenciária; Chefia de Gabinete; Assessoria de Gabinete; Gestão da Unidade e Ouvidoria.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, COMBATE À FOME E POLÍTICAS SOBRE DROGAS - SAS

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

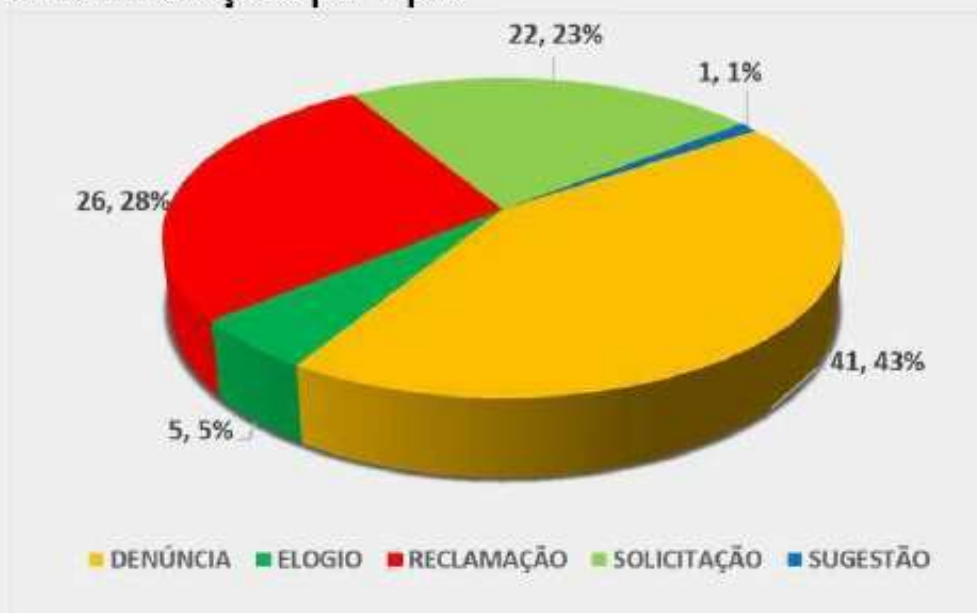
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	17.232
Disque - Denúncia	4.327
Outros	9 070
Total	30 629

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO - SECTI

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

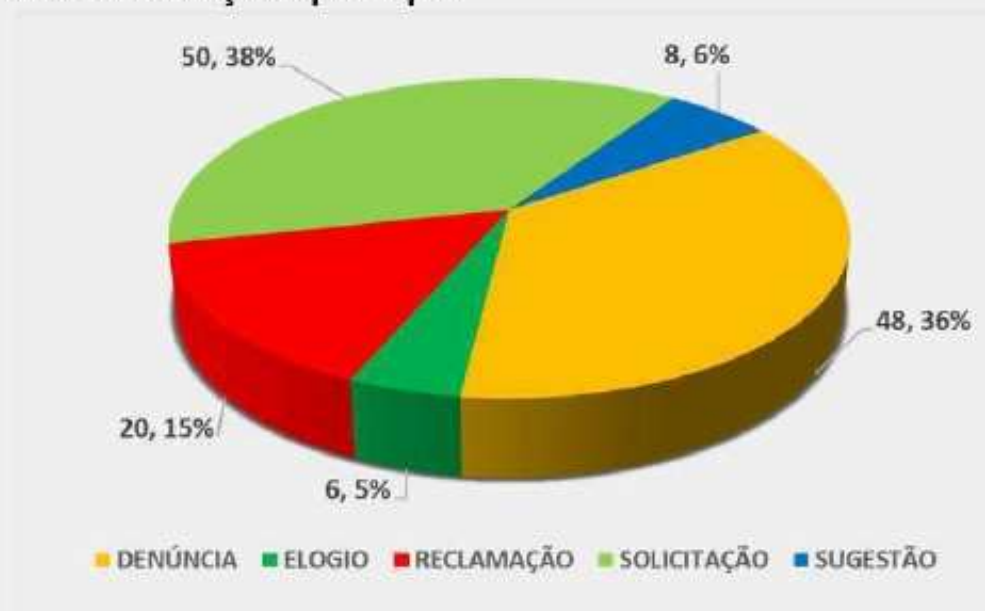
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	91
Outros	4
Total	95

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE CULTURA DE PERNAMBUCO - SECULT

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

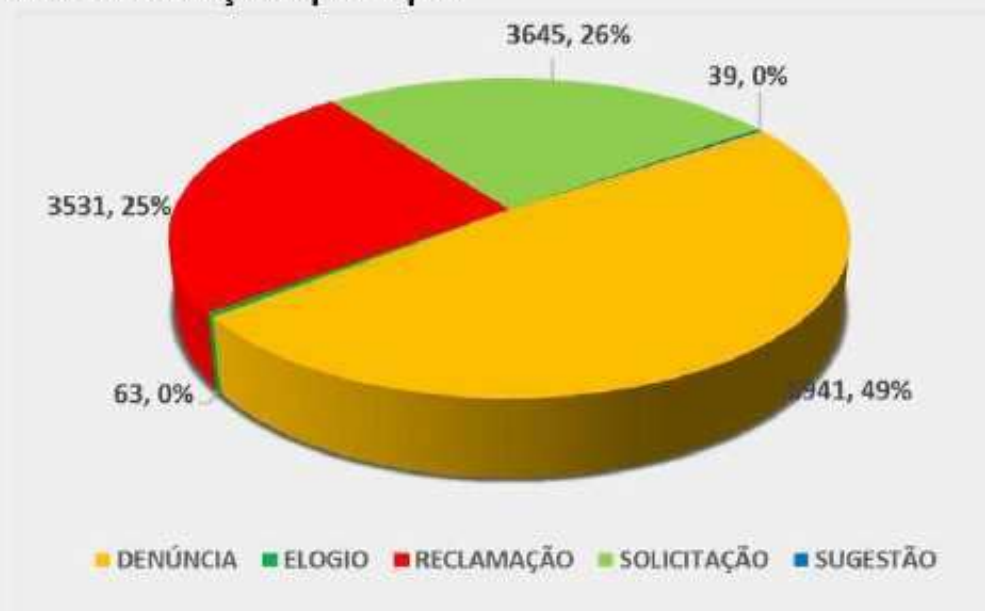
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	74
Teleatendimento	27
Outros	31
Total	132

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL - SDS

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Disque - Denúncia	7.014
Formulário Eletrônico	5.091
Outros	2.114
Total	14.219

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO - SDA

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

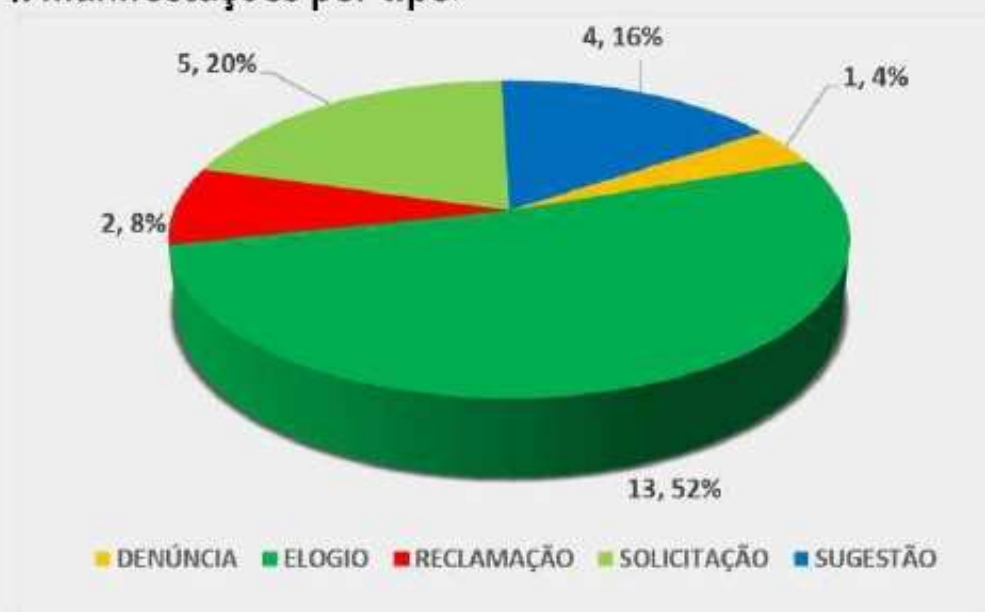
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	60
Outros	6
Total	66

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SDEC

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	21
Outros	4
Total	25

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO - SEDUH

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

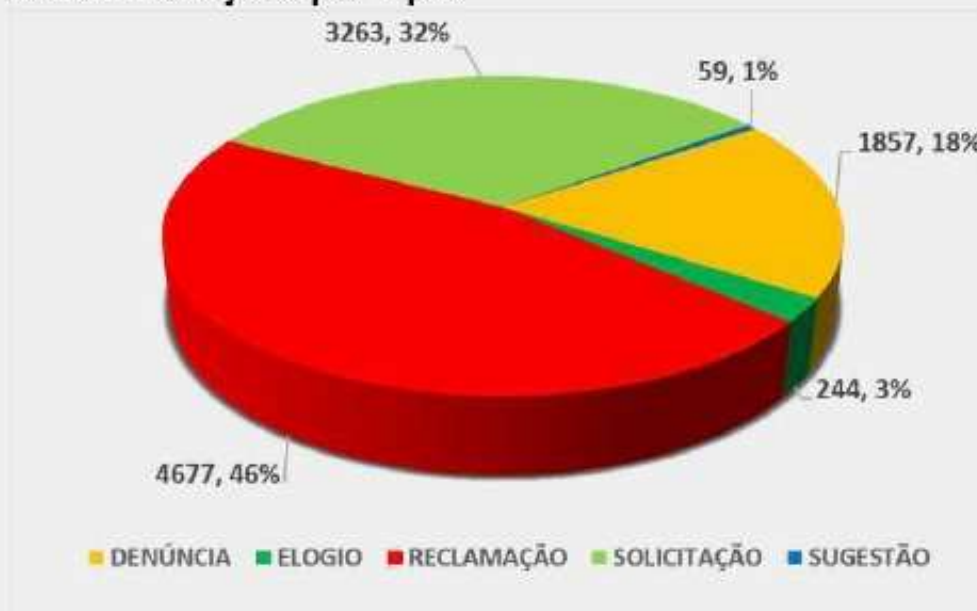
Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	49
Outros	1
Total	50

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO - SEE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	7 684
E-mail	1.795
Outros	621
Total	10.100

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO - SEE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Benefícios-/Recursos Humanos - Solicitação de Equipamentos/notebooks, para profissionais da Educação do Estado	Foi solicitado prorrogação do prazo através de manifestações, para inscrição e solicitação do notebook no programa PEdigital para profissionais da Secretaria de Educação.	De acordo com demanda enviada sobre o assunto pela Ouvidoria, foi informado pela gerência respectiva, que foi prorrogado e estendido o prazo para a retirada dos notebooks do Programa PE digital, com a divulgação de um novo cronograma.	Ouvidoria; Gerência de Gestão de Pessoas
Desempenho e Comportamento da Gestor/Funcionários/Estudantes,	Manifestações recorrentes sobre situações de conflitos e ocorrências existentes dentro do ambiente da Escola, Gerências Regionais e no ambiente interno da Secretaria	A Ouvidoria da SEE promoveu uma palestra com o tema "Gestão de Conflitos por meio da Mediação: caminhos para o diálogo". Para abordar o assunto, foi convidado um especialista em mediação de conflitos, que apresentou técnicas de mediação humanista e conduziu reflexões a partir de situações práticas e vivências, com foco na prevenção de conflitos e na melhoria do clima organizacional. A palestra foi realizada no auditório da Secretaria e aberta ao público, contando com a participação de servidores da sede e das Gerências Regionais de Educação, tanto da capital quanto do interior, que prestigiaram o evento de compartilhamento de conhecimento e aprendizagem.	Ouvidoria da Secretaria de Educação, Gerências Internas e Gerências Regionais de Educação do Estado.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO - SEE

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Histórico Escolar (Serviço Digital)	A Ouvidoria da Secretaria de Educação é responsável pela gestão da Carta de Serviços da Secretaria de Educação do Estado (SEE), atuou de forma articulada com a Gerência de Normatização do Ensino, a Gerência Geral de Tecnologia da Secretaria e a Secretaria de Administração do Estado na implementação do serviço digital de emissão de histórico escolar.	Essa atuação conjunta da Ouvidoria com os setores envolvidos, foi fundamental para viabilizar o lançamento do serviço no site oficial do Governo, ampliando a oferta de serviços digitais disponibilizados aos cidadãos e fortalecendo o acesso dos serviços prestados pela Educação do Estado.	Ouvidoria da SEE, Gerência de Normatização do Ensino, Gerência Geral de Tecnologia da Informação e Secretaria de Administração do Estado de PE

SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E PREVENÇÃO À VIOLÊNCIA - SJDHPV

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

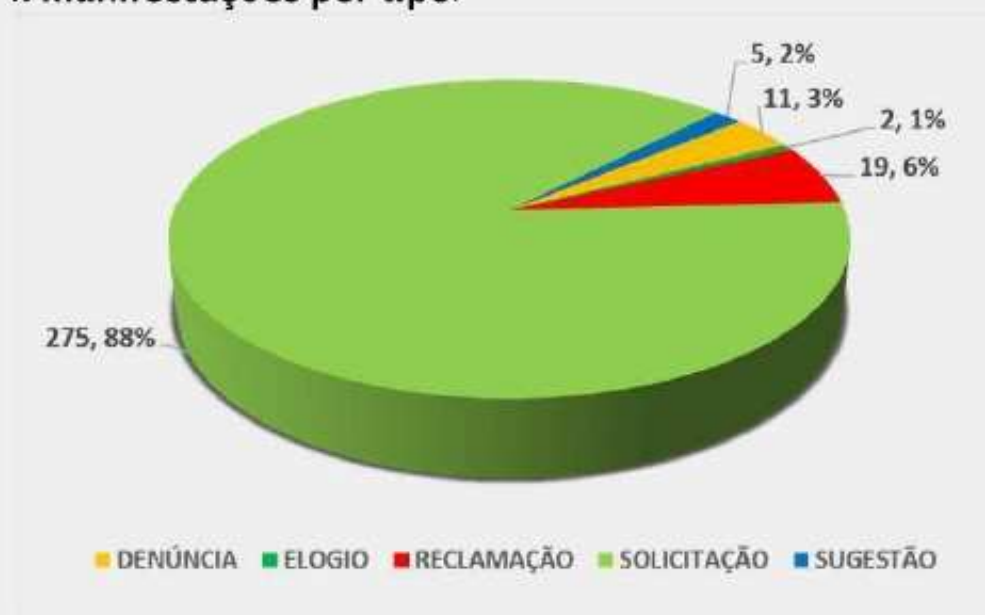
Origem	Qtd.Atendimentos
Disque - Denúncia	3 999
E-mail	130
Outros	644
Total	4.773

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
CIPTEA (Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista)	Nosso terceiro assunto mais demandado em 2025, sendo 124 registros (16%) do total, onde os usuários reclamam da morosidade no processo de cadastro e emissão das carteiras.	Ao levar a temática a alta gestão da SJDH, a Secretaria passou a adotar também a CIPTEA online. Trata-se de uma carteira provisória em formato digital, utilizada até a entrega da versão física na residência do usuário, podendo ambas coexistirem e serem utilizadas simultaneamente.	Gabinete da SJDH Secretaria de Executiva de Coordenação e Gestão Secretaria Executiva de Promoção dos Direitos Da Pessoa Com Deficiência

SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMAS

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
E-mail	184
Formulário Eletrônico	38
Outros	90
Total	312

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	26
Outros	4
Total	30

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Irregularidades administrativas e conduta funcional	Denúncias relacionadas a possível acúmulo indevido de cargos públicos, indícios de nepotismo cruzado, existência de servidores sem cumprimento de carga horária (servidores “fantasmas”) e uso indevido de recursos públicos (veículos oficiais)	• Encaminhamento das denúncias para as áreas de controle competentes; • Instalação de procedimentos preliminares de apuração; • Reforço das orientações internas sobre cumprimento da jornada de trabalho e conduta ética; • Revisão dos controles de frequência e da utilização de veículos oficiais; • Fortalecimento dos mecanismos de controle interno; • Aumento da transparência e rastreabilidade na gestão de pessoal; • Mitigação de riscos de irregularidades administrativas;	Gestão de Frota Gestão de Pessoas Gestão Administrativa Gestão Jurídica
Infraestrutura viária e manutenção de rodovias	Reclamações recorrentes sobre más condições de rodovias (buracos, desgaste precoce do asfalto, falta de manutenção), incluindo trechos da BR 101 e estradas estaduais e vicinais.	• Encaminhamento das demandas aos setores responsáveis e órgãos executores; • Priorização de trechos críticos para manutenção corretiva; • Avaliação técnica das condições estruturais das vias; • Articulação com outros entes para ações integradas de conservação; • Execução de intervenções emergenciais em trechos com maior risco de acidentes; • Redução de pontos críticos em rodovias monitoradas; • Melhoria das condições de trafegabilidade e segurança viária; • Aprimoramento do fluxo de comunicação entre cidadãos e gestão.	Gestão de Convênios Gestão de Mobilidade e Infraestrutura Gestão de Obras Gestão Administrativa

SECRETARIA DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Demandas por obras estruturantes (Anel Viário de Caruaru)	Solicitações reiteradas de informações sobre o andamento do Anel Viário de Caruaru, destacando impactos econômicos e sociais decorrentes da demora na execução	• Levantamento da situação do projeto junto aos órgãos responsáveis; • Consolidação de informações técnicas e administrativas sobre o empreendimento; • Melhoria da comunicação institucional sobre o status de obras estruturantes; • Maior transparência quanto ao andamento de projetos estratégicos; • Redução da assimetria de informação entre governo e sociedade; • Subsídio à tomada de decisão e planejamento de intervenções futuras.	Gestão de Convênios Gestão de Mobilidade e Infraestrutura Gestão de Obras Gestão Administrativa
Mobilidade regional e infraestrutura aeroportuária	Sugestões e demandas relacionadas à ampliação e modernização do Aeroporto de Caruaru, incluindo melhoria da infraestrutura e segurança operacional.	• Encaminhamento das contribuições às áreas responsáveis pelo planejamento aeroportuário; • Consideração das sugestões no contexto de estudos e projetos de requalificação; • Integração das demandas da sociedade ao planejamento estratégico do setor; • Incorporação de contribuições da sociedade civil no planejamento de infraestrutura; • Fortalecimento da participação social na formulação de políticas públicas; • Direcionamento de melhorias voltadas à experiência do usuário e ao desenvolvimento regional.	Gestão de Aeródromos Gestão de Mobilidade e Infraestrutura Gestão de Obras Gestão de Projetos Gestão Administrativa

SECRETARIA DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Infraestrutura rural e transporte escolar	Reclamações sobre condições precárias de estradas rurais, impactando especialmente o transporte escolar.	• Encaminhamento às áreas responsáveis pela manutenção de vias; • Priorização de trechos utilizados por transporte escolar; • Articulação com municípios para ações conjuntas; • Melhoria pontual das condições de acesso em áreas críticas; • Redução de riscos no transporte de estudantes; • Maior integração entre Estado e municípios na manutenção viária.	Gestão de Obras Gestão de Projetos Gestão de Mobilidade e Infraestrutura Gestão Administrativa

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL - SEPLAC

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	51
Outros	2
Total	53

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE SAÚDE - SES

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	1.281
Teleatendimento	508
Outros	213
Total	2.002

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

SECRETARIA DE TURISMO E LAZER - SETUR

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	95
E-mail	12
Outros	5
Total	112

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.

UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO - UPE

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Qtd.Atendimentos
Formulário Eletrônico	454
E-mail	38
Outros	13
Total	505

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve dados a informar para este item.