

Relatório de Gestão Anual

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Pernambuco



2024



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

Erika Gomes Lacet

Secretária da Controladoria Geral do Estado
Ouvidora Geral do Estado

Renato Barbosa Cirne

Secretário Executivo de Transparência e
Controle

Filipe Camelo de Castro

Secretário Executivo de Auditoria e
Governança

Maria Elisa Marcelino de Andrade

Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado



Expediente

EQUIPE TÉCNICA

Maria Luiza Medeiros da Trindade

Coordenadora da Rede de Ouvidorias

Ana Luiza Trapiá D'albuquerque Chaves

Chefe da Rede de Ouvidorias

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



Composição da Rede de Ouvidorias

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)	
Ouvidorias Especiais	SEFAZ SEE SDS SETUR SECMULHER ARPE PGE SEAP SAS CEPE
Ouvidorias Centrais	Ouvidorias Setoriais
SEMAS	CPHR DEFN
SJDHPV	IPEM
SDA	IPA
SAD	ATI IASSEPE FUNAPE
SES	HEMOPE
SRHS	APAC COMPESA
SEDUH	CEHAB PERPART
SEDEPE	JUCEPE AGE
SECTI	UPE* - CISAM PROCAPE HUOC
SECULT	FUNDARPE
SDEC	SUAPE ADEPE COPERGAS PORTO REC
SEPLAG	CONDEPE-FIDEM
SCJ	FUNASE
SEMOBI	DETRAN DER CTM EPTI

*A UPE é setorial da SECTI e Central, tendo CISAM, HUOC, PROCAPE como suas setoriais

Estrutura de Governança da Rede Estadual de Ouvidorias



Ouvidoria Geral do Estado

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



Ouvidorias Centrais (15)

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



Ouvidorias Setoriais (28)

Realizar ações típicas de ouvidoria.



Ouvidorias Especiais (10)

Realizar ações típicas de ouvidoria.

Rede de Ouvidorias

Ouvidoria	Página
ADEPE AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE PERNAMBUCO S.A. Fernanda Maria Costa Farias	96
AGE AGÊNCIA DE EMPREENDEDORISMO DE PERNAMBUCO Alessandra Arantes Maga	84
APAC AGÊNCIA PERNAMBUCANA DE ÁGUAS E CLIMA Patrícia Veras Ferreira de Lima	72
ARPE AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO Roberta Borges Brito Alecrim	25
DEFN DISTRITO ESTADUAL DE FERNANDO DE NORONHA Vera Cristina de Araújo	44
ATI AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Carlos Alberto Viana Diniz	56
CEHAB COMPANHIA ESTADUAL DE HABITAÇÃO E OBRAS Betânia Gomes	80
CEPE COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO Wanessa Fernandes Moura Costa de Souza Lima	41
COMPESA COMPANHIA PERNAMBUCANA DE SANEAMENTO Rita Guilherme	74



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria	Página
CONDEPE/FIDEM AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO Sandra Neves	102
COPERGAS COMPANHIA PERNAMBUCANA DE GÁS Thiago Fernandes	97
CPRH AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE Renata Guerra Barbosa	43
CTM CONSÓRCIO DE TRANSPORTES DA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE Patrícia Guimarães	108
DER DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DE PERNAMBUCO Renata Ericson Araújo	112
DETRAN DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO Gustavo Brandão	110
EPTI EMPRESA PERNAMBUCANA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL Carina Costa	113
FUNAPE FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO Maria Zélia César Correia de Andrade	57



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria	Página
FUNASE FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO Suely Catunda Lapenda Figueiroa	104
FUNDARPE FUNDAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE PERNAMBUCO Lidiane Pessoa Cândido (Michelly)	94
HEMOPE FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE PERNAMBUCO Maria de Fátima Patu da Silva	69
IPA INSTITUTO AGRONÔMICO DE PERNAMBUCO Flávia Rejane Ferraz de Sá Nogueira	53
IPEM INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE PERNAMBUCO José Jonathan Soares dos Santos	51
IASSEPE (antigo IRH) INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PE Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo	60
JUCEPE JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE PERNAMBUCO Maria Goreth Ferrão Castelo Branco	85
PERPART PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS S/A Flávia Maria da Fonte Franca	82
PGE PROCURADORIA GERAL DO ESTADO Maria do Socorro Carvalho Brito	31



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria	Página
PORTORECIFE PORTO DO RECIFE S/A Alexandre Manoel Alves Filho	100
PROCAPE PROCAPE Irapuã Júnior	92
SAD SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO Déa Lúcia Guimarães Freire Sales	54
SDA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO, AGRICULTURA, PECUÁRIA E PESCA Carmen Rocha Didier	52
OGE OUVIDORIA GERAL DO ESTADO Erika Lacet	20
SDEC SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO Elaine Santos Moura	95
SDS SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL Diego Pernambuco	32
SAS SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, COMBATE À FOME E POLÍTICAS SOBRE DROGAS Maria Clara da Conceição Silva	40
SEAP SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PENITENCIÁRIA E RESSOCIALIZAÇÃO Patrícia Martins	39



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria	Página
SEDUH SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO E HABITAÇÃO Maria Luzineide Fernandes Zaidan Gama	79
SCJ SECRETARIA DA CRIANÇA E JUVENTUDE Tércio Barros de Freitas Soares	103
SECMULHER SECRETARIA DA MULHER Lucia Gominho	34
SECTI SECRETARIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO Fátima Maria Pereira de Lima	87
SECULT SECRETARIA DE CULTURA Astrid Gutzeit Borgmann Matos	93
SEE SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES Geovanna Carla Silva Prazeres	35
SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA Harlan Nóbrega	23
SEMAS SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE, SUSTENTABILIDADE E DE FERNANDO DE NORONHA Isaac Arcanjo Vieira Barros	42
SEDEPE SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E EMPREENDEDORISMO Paulo Novaes	83



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria	Página
SEPLAG SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL José Maurício da Rocha Filho	101
SES SECRETARIA DE SAÚDE Sileide Luiz de Oliveira	64
SEMOBI SECRETARIA DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA Angela Fabiana Santos	107
SETUR SECRETARIA DE TURISMO E LAZER Isis Maria	38
SJDHPV SECRETARIA DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E PREVENÇÃO A VIOLÊNCIA Adélia Albuquerque	47
SUAPE COMPLEXO INDUSTRIAL PORTUÁRIO GOVERNADOR ERALDO GUEIROS Giselle Conde Y Martin Quirino	98
SRHS SECRETARIA DE RECURSOS HÍDRICOS E DE SANEAMENTO Rosângela Maria Carneiro de Lima	71
UPE UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO Maria do Rosário Lapenda	88



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria

Página

CISAM| CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY DE MEDEIROS
Tânia Santos Cavalcante Santana

89

HUOC| HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUZ
Edimar Maria Santos

91



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, 54 (cinquenta e quatro) 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 2024** 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.



Erika Lacet

Secretária da Controladoria Geral do Estado e Ouvidora Geral do Estado

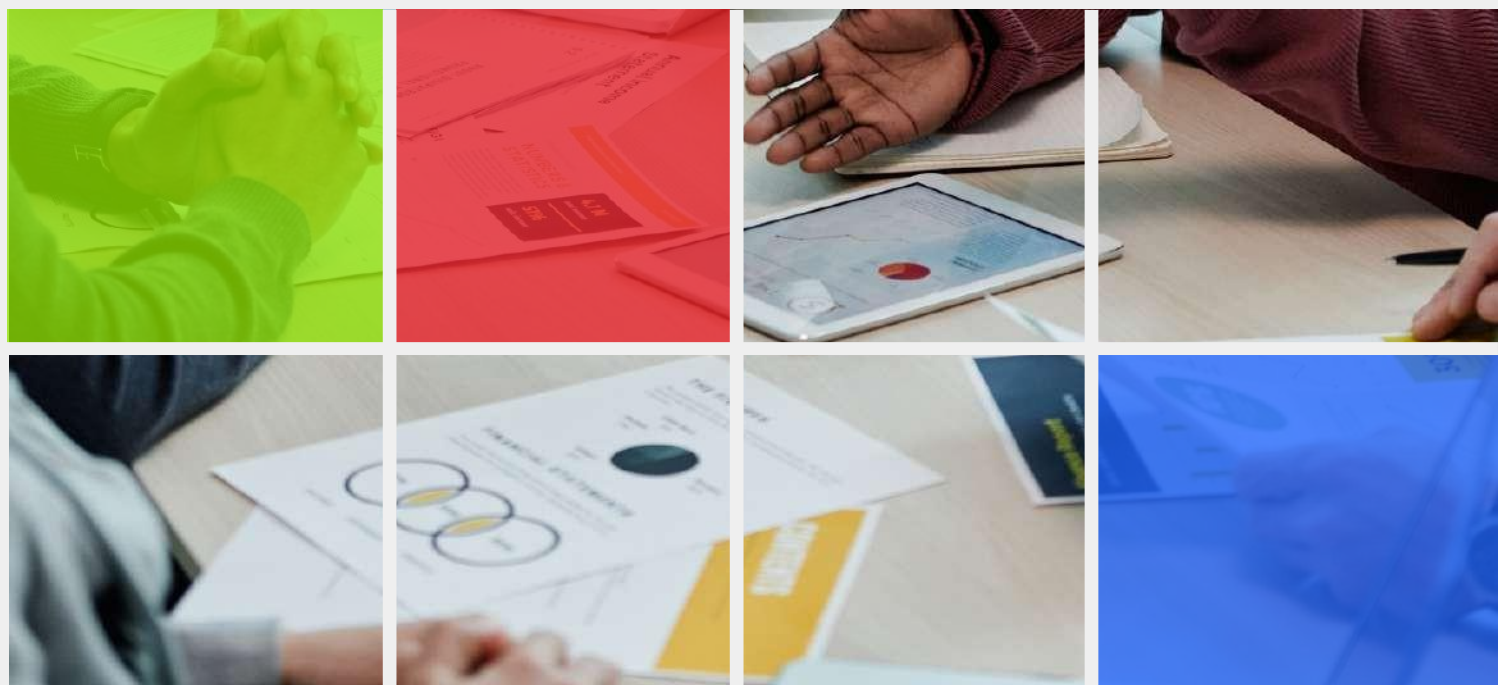
Introdução

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.

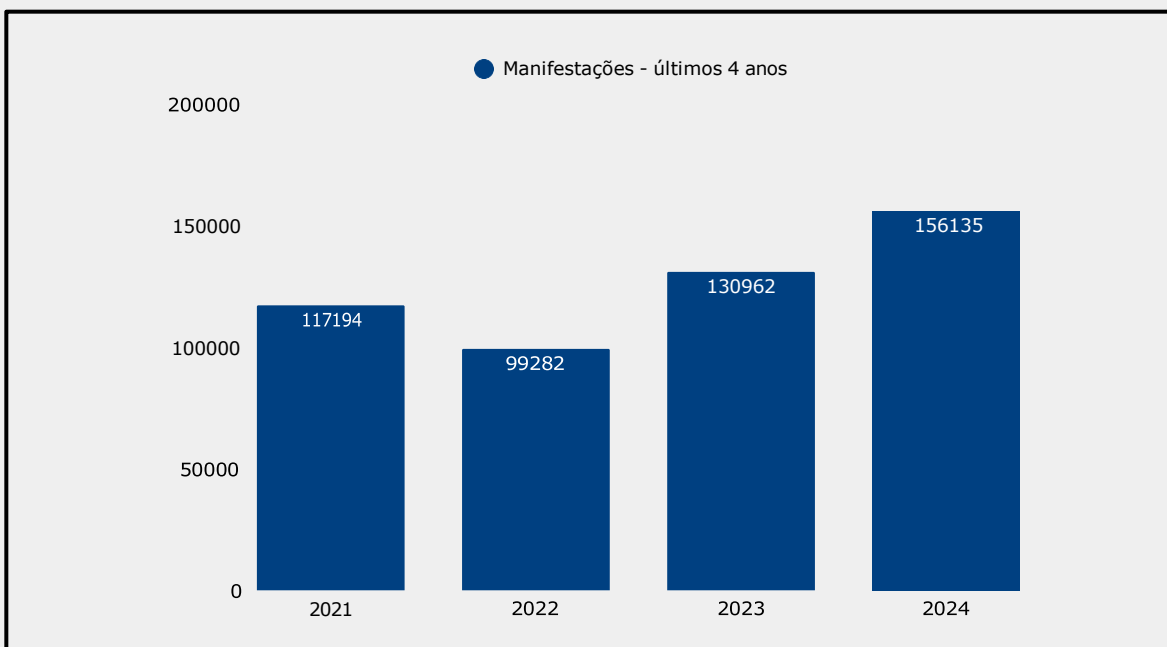
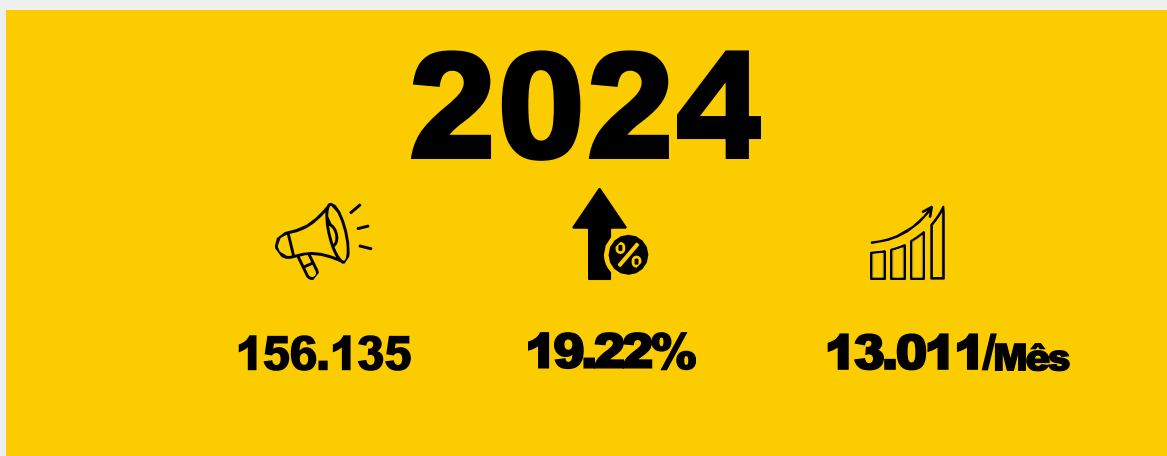
O presente documento encontra respaldo na Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual e se propõe a, entre outras finalidades, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação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

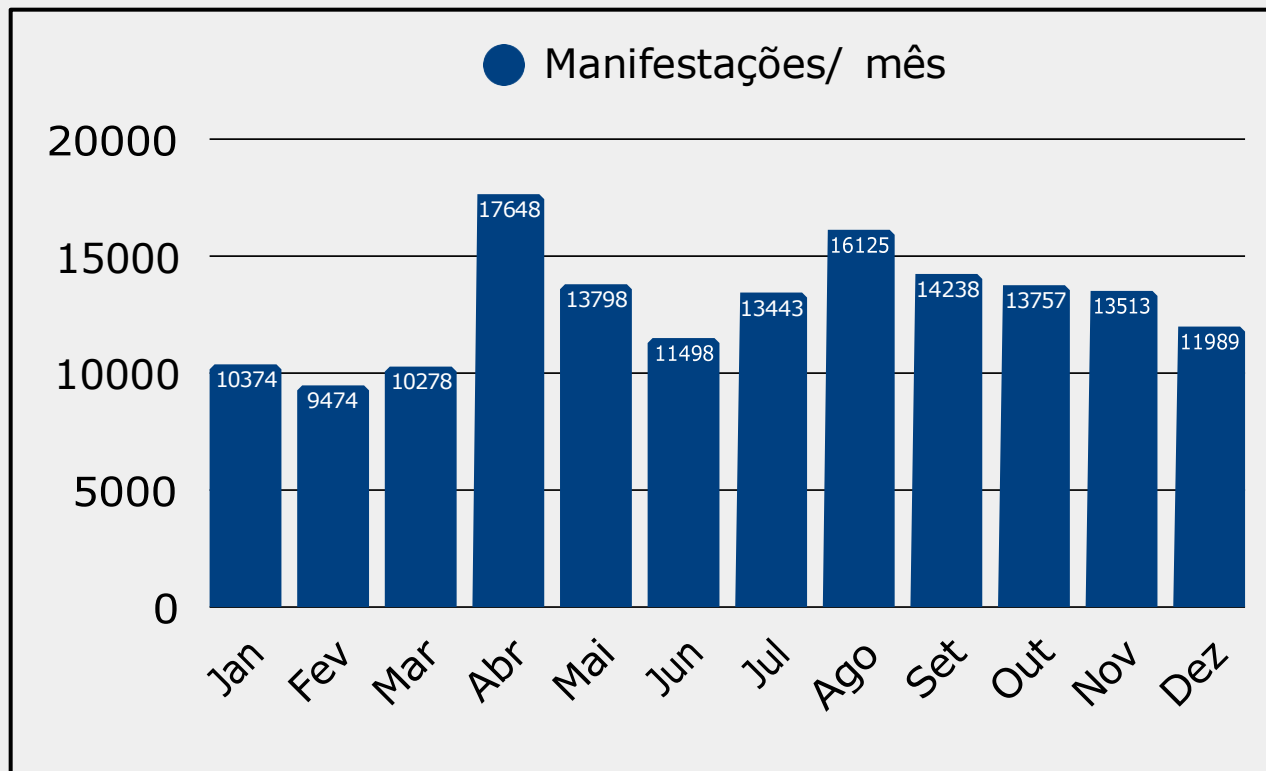


Ouvidoria em Números



Em 2024, foram registradas 156.135 (cento e cinquenta e seis mil, cento e trinta e cinco) manifestações, o que representa um aumento de 25.173 (vinte e cinco mil, cento e setenta e três manifestações ou 19.22% (dezenove ponto vinte e dois por cento) quando comparado com o ano anterior (2023).

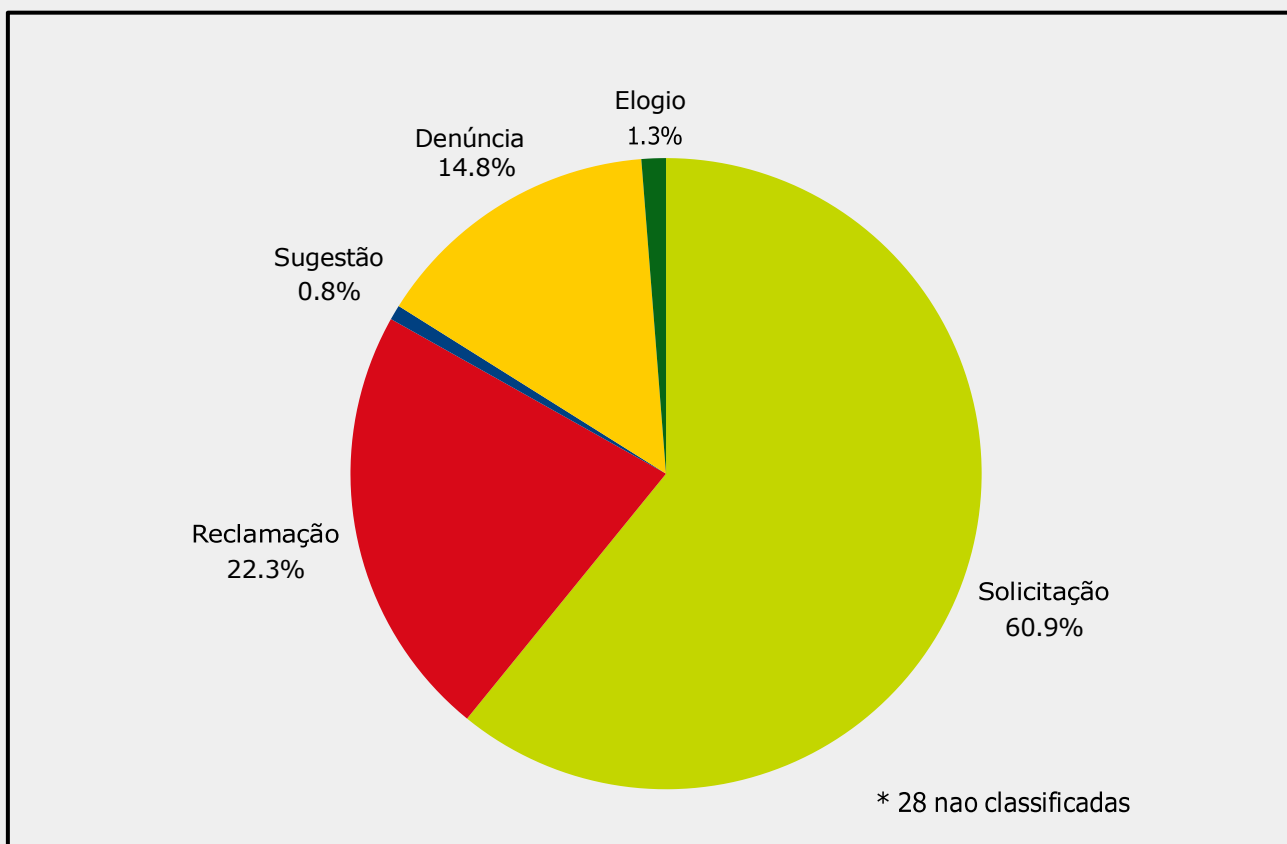
Ouvidoria em Números



A média de manifestações por mês foi de 13.011 (treze mil e onze). Abril foi o mês com maior quantidade de manifestações: 17.648 (dezessete mil, seiscentos e quarenta e oito) e Fevereiro foi o mês com menor número de manifestações: 9.474 (nove mil, quatrocentas e setenta e quatro).

Ouvidoria em Números

Tipos de Manifestações



Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: solicitação e reclamação, com 61% (sessenta e um por cento) e 22% (vinte e dois por cento), respectivamente, repetindo-se o mesmo comportamento dos anos anteriores.

Ouvidoria em Números

Formas de Contato 69%



47.610



30.206



30.154

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

- 0800 - 47.610 (quarenta e sete mil, seiscentos e dez)
- Internet - 30.206 (trinta mil, duzentos e seis) e
- e-mail - 30.154 (trinta mil, cento e cinquenta e quatro) .

O que representa 69 % (sessenta e nove 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), 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 2024.

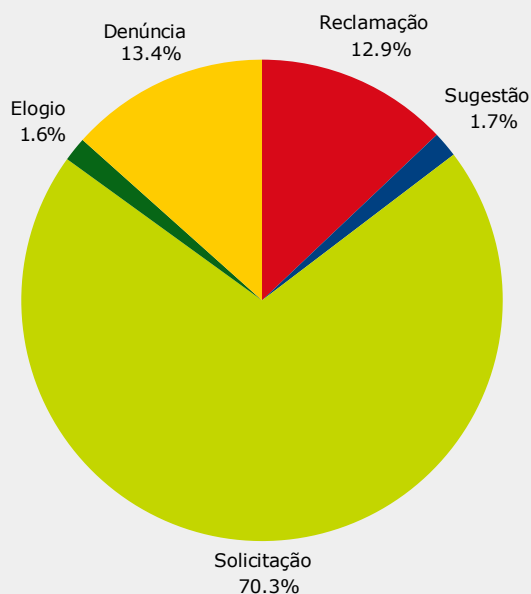
Os dados por Órgão/Instituição estão apresentados na seguinte ordem:

- 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:



II. Manifestações por forma de contato:

OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

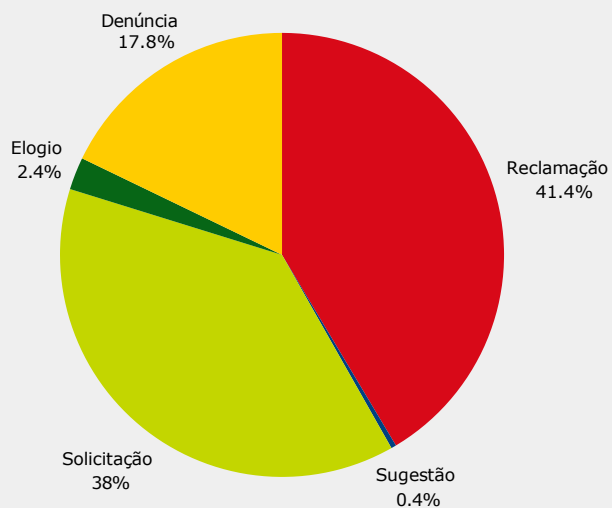
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

SEFAZ - Secretaria da Fazenda

I. Manifestações por tipo:



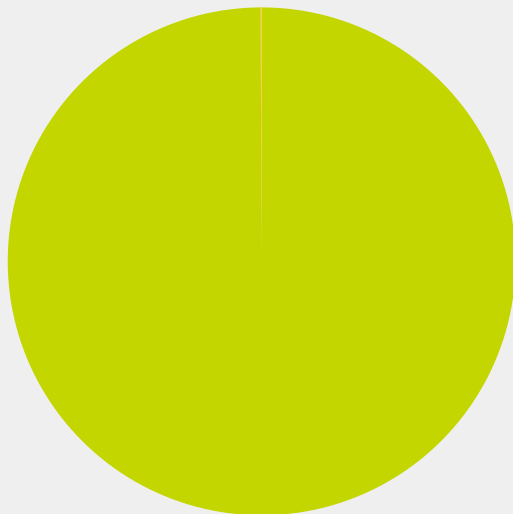
II. Manifestações por forma de contato:

SEFAZ - Secretaria da Fazenda

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Solicitação
99.9%

II. Manifestações por forma de contato:

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento Arpe e Compesa

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria Arpe e Comunicação Arpe.

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria Arpe e Comunicação Arpe

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria Arpe, Ouvidoria EPTI, CONED/PE, CEDPI e PROCON PE

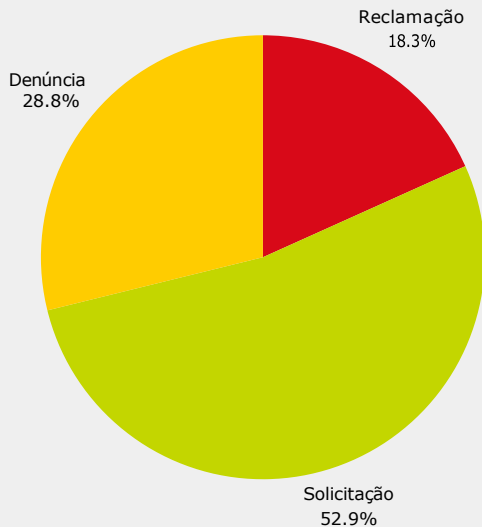
ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria Arpe, Comunicação Arpe e Ouvidoria Neoenergia

PGE – Procuradoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



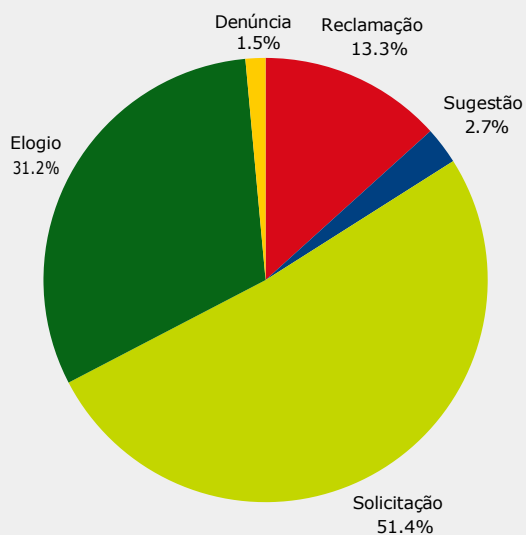
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SDS – Secretaria de Defesa Social:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 16

II. Manifestações por forma de contato:

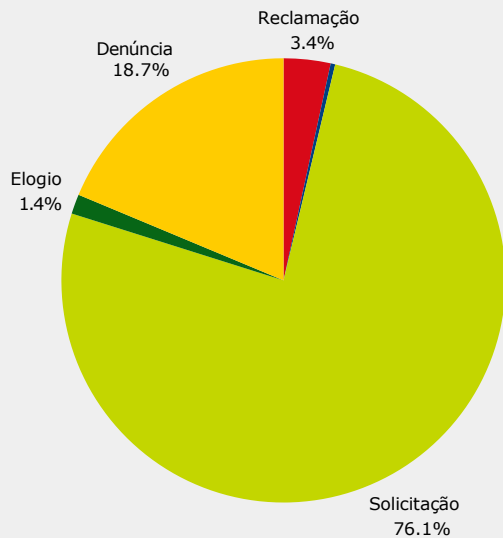
SDS – Secretaria de Defesa Social:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Polícia Civil Polícia Militar
			Polícia Militar.
			Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Civil, Polícia Científica e público externo.

SECMULHER - Secretaria da Mulher:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 3

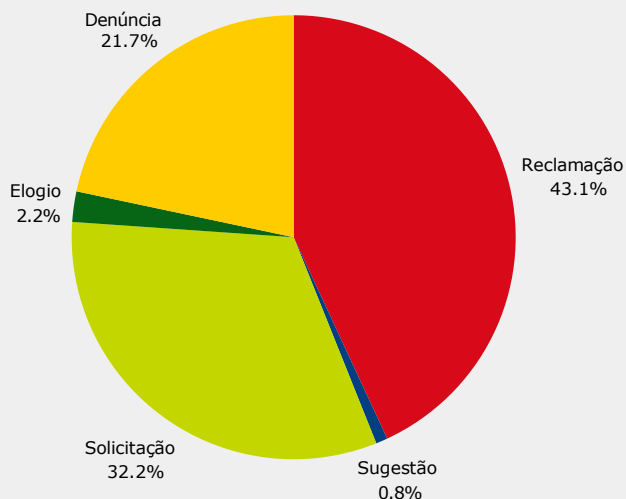
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

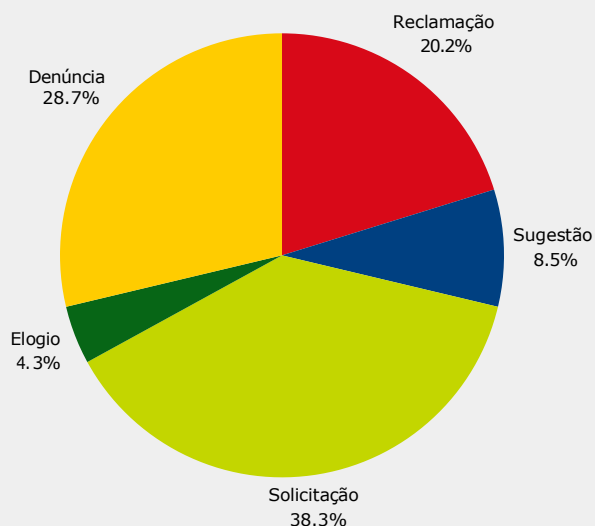
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



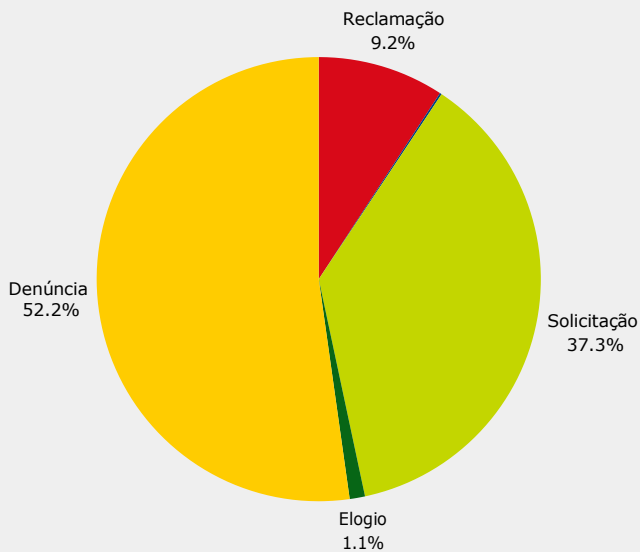
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEAP – Secretaria de administração e penitenciária e ressocialização :

I. Manifestações por tipo:



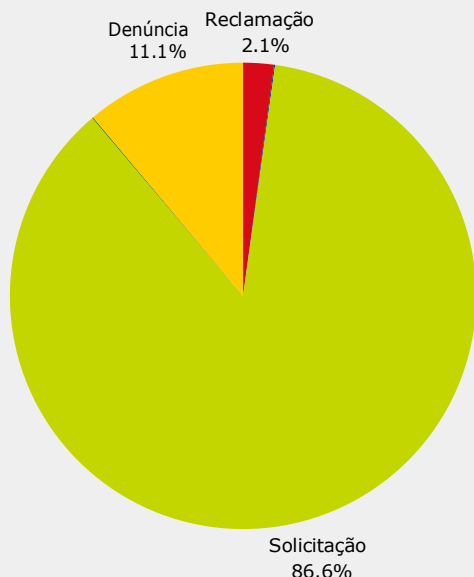
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

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

I. Manifestações por tipo:



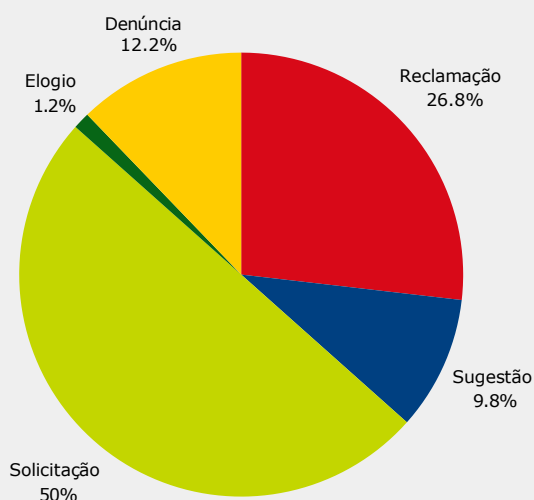
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 4

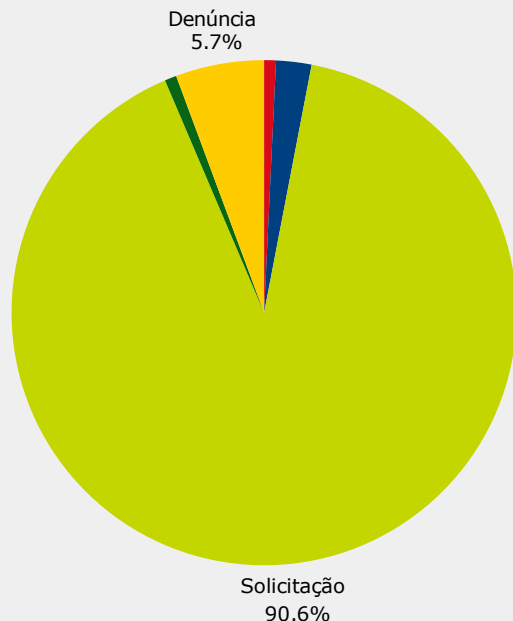
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

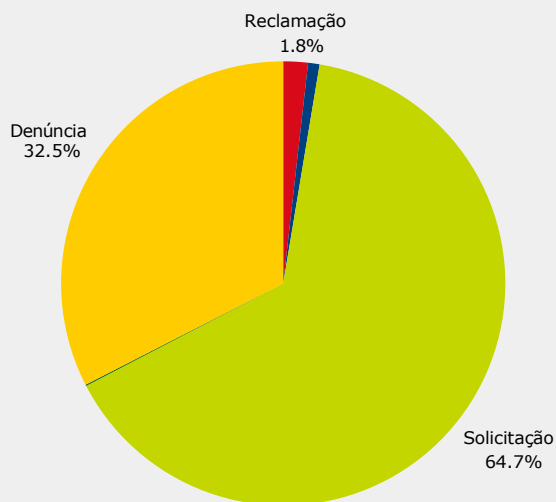
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMAS:

CPRH– Companhia Pernambucana do Meio Ambiente:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

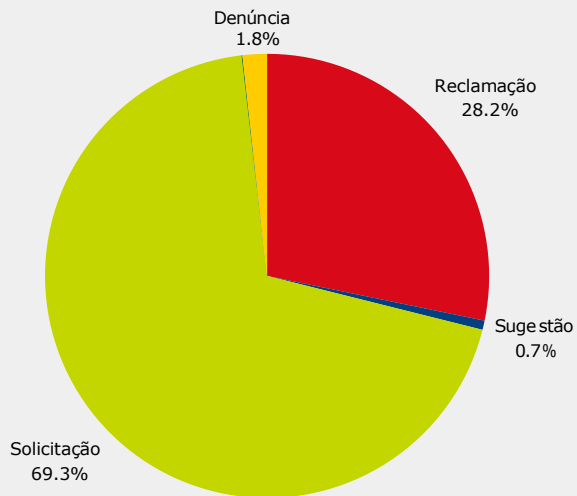
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMAS:

DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SEMAS:

DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Superintendência Administrativa, Financeira e de TI
			Superintendência Administrativa, Financeira e de TI

Setoriais SEMAS:

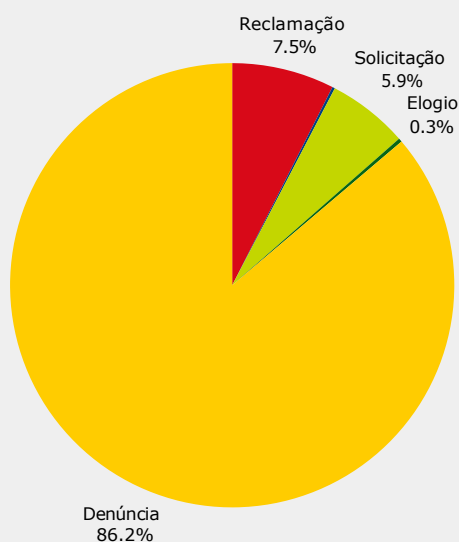
DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Diversas Áreas

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

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			OGE, Secretaria Executiva de Justiça e Promoção dos Direitos do Consumidor
			Secretaria Executiva de Promoção da Equidade Social (SEPES); Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Secretaria Executiva de Promoção da Equidade Social (SEPES); Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência
			Ouvidoria da SJDH e Assessoria de Tecnologia da Informação.

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

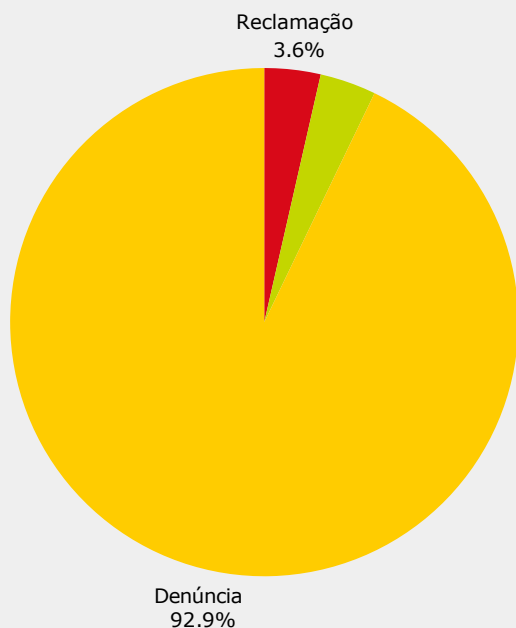
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Secretaria Executiva de Direitos Humanos; Serviço para população idosa Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência Contra à Pessoa Idosa.

Setoriais SJDHPV:

IPEM - Instituto de Pesos e Medidas:

I. Manifestações por tipo:



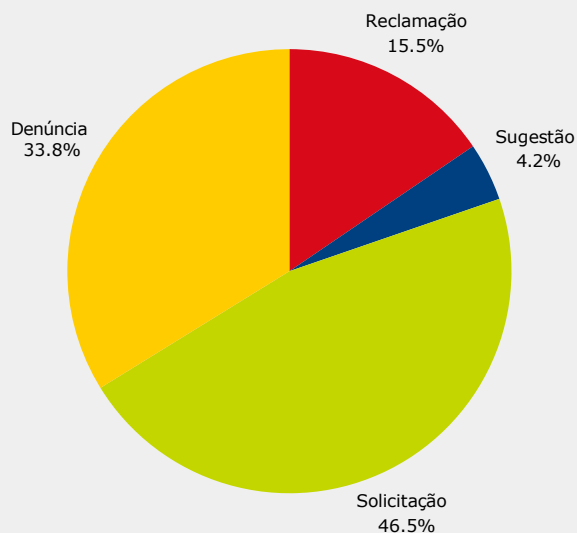
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

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

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	49
E-mail	20
162	2
Total	71

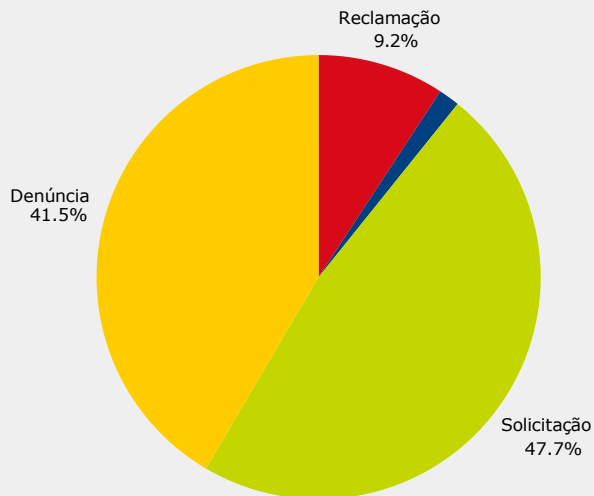
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDA:

IPA – Instituto Agronômico de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



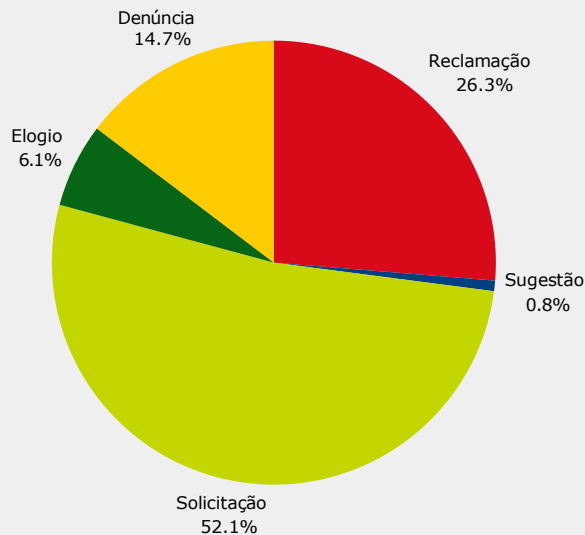
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SAD – Secretaria de Administração:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

SAD – Secretaria de Administração:

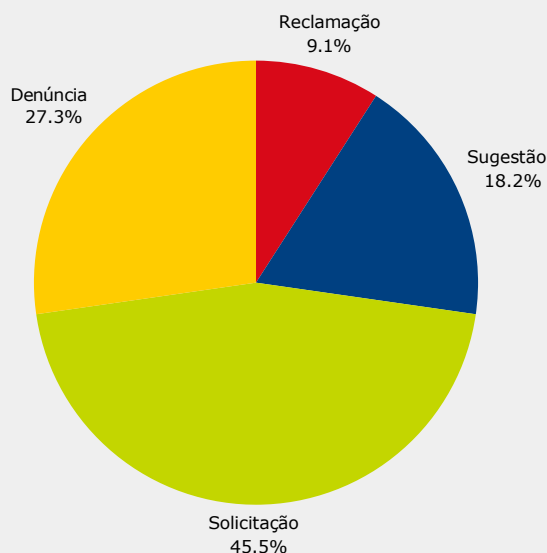
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Agendamento de Perícia Médica.	Servidores relataram muita dificuldade para fazer o agendamento. Faltam vagas devido a prioridade na realização de exames admissionais.	Solicitamos à Secretária Executiva de Gestão de Pessoas da SAD que fosse enviado comunicado aos órgãos para evitar prejuízos aos servidores.	, Ouvidoria Central da SAD, Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, Gerência Geral de Saúde e Segurança do Trabalho
Agendamento de perícia para a tipologia Readaptação.	Falta de vagas para essa tipologia. A perícia deve ser presencial, com no mínimo 03 médicos, e não há servidores disponíveis nos interiores.	Realização de seleção simplificada para contratação temporária de 02 peritos para atuação nos municípios de Carpina e Palmares.	Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas, Gerência Geral de Saúde e Segurança do Trabalho.
Perícias referentes a licença maternidade e doenças pandêmicas.	Agilização das duas tipologias isentando a perícia presencial.	Será estabelecido procedimento específico.	Secretária Executiva de Gestão de Pessoas, Gerência Geral de Saúde e Segurança do Trabalho
Pagamento Retroativo.	Pagamento de valores referentes a abono permanência, licença prêmio, férias, resíduo salarial, entre outros em atraso.	Devido ao grande volume de processos e contingente mínimo de servidores no setor, houve um entendimento junto ao gestor para priorização da análise e tratamento dos processos que estão contidos nas manifestações encaminhadas pela ouvidoria.	Gerência Geral de Cadastro de Pessoal, Movimentação e Folha de Pagamento, Núcleo de Controle de Folha de Eventuais Atrasos.

Setoriais SAD:

ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

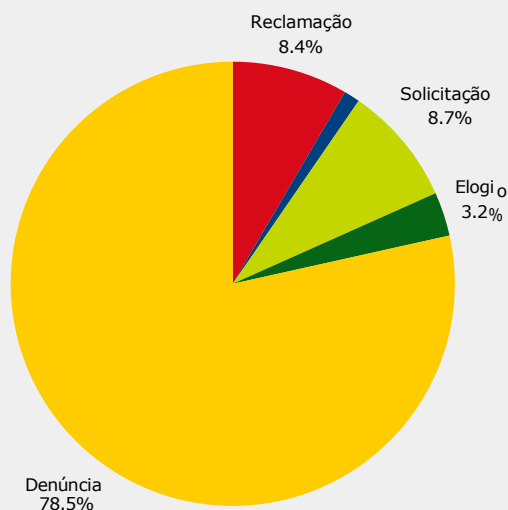
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SAD:

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

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SAD:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas

Setoriais SAD:

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

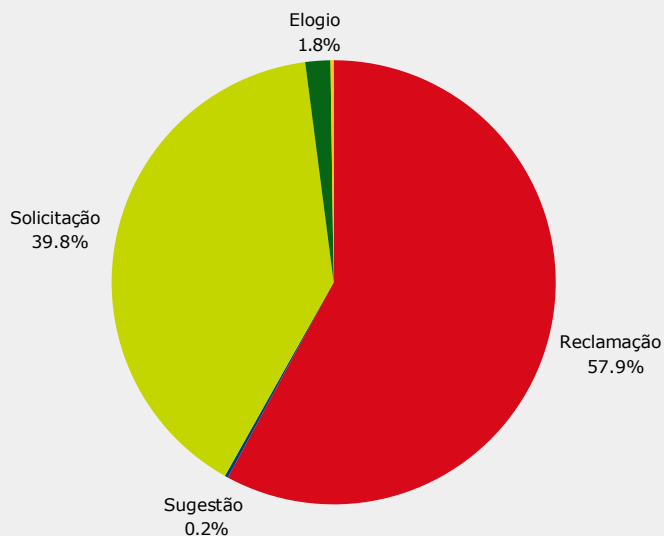
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Atendimento	As manifestações relativas ao atendimento tratam de: 1. Dificuldade de agendamento no Portal do Cidadão; 2. Demora na confirmação do recebimento dos e-mails e no retorno; 3. Elogios as equipes das Agências Previdenciárias: Rio Mar e Boa Vista e ao atendimento da Ouvidoria.	Soluções adotadas: 1. Aumento de vagas para atendimento presencial na Funape e esclarecimento de como é realizado o agendamento; 2. Disponibilização de 18 serviços no peticionamento eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) com o objetivo de agilizar o atendimento ao beneficiário; 3. A Funape passou a publicar os elogios no Funape Comunica visando promover o reconhecimento público dos elogiados e estimular as equipes a replicar a boa prática do elogiados.	Agência Previdenciária, Ouvidoria e Diretoria de Gestão Institucional

Setoriais SAD:

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

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Presencial	3.856
Fone	3.304
E-mail	1.835
Internet	1.475
Outras Formas de Contato	153
Total	10.623

Setoriais SAD:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Setoriais SAD:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Serviço Suspenso	Usuários reclama que a lista de credenciados informados pela Central de Atendimento Especializado não estão atendendo pelo SASSEPE.	A partir das demandas dos usuários forma adotadas as providências abaixo: - Credenciamento de novos prestadores na Região Metropolitana e no Interior; - Abertura do serviço de Terapia Ocupacional para reabilitação funcional de crianças no Hospital dos Servidores do Estado; - Abertura do Centro de Reabilitação Funcional Cognitiva no Hospital dos Servidores do Estado; - Abertura de atendimento de Urgência Pediátrica para casos de baixa complexidade na Agência SASSEPE de Caruaru.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Hospital dos Servidores do Estado; Presidência; Secretaria de Administração.

Setoriais SAD:

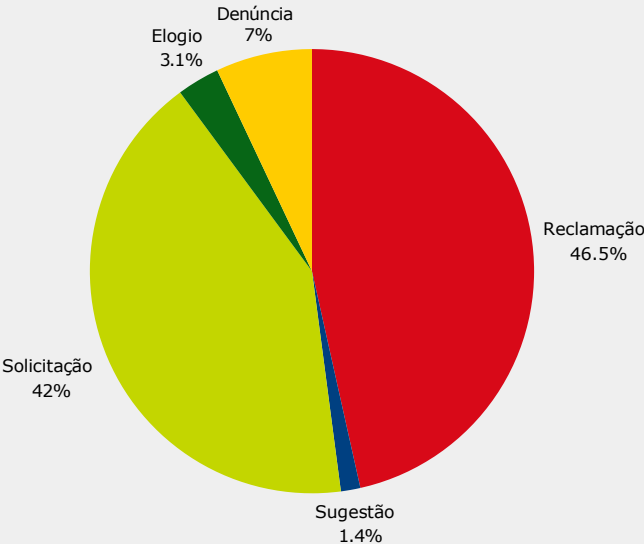
IRH/IASSAPE – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Autorização de Procedimentos e Cirurgias	Usuários reclama do tempo de espera para autorização de cirurgia/procedimento, bem como a falta de autorização de órteses, próteses e materiais especiais.	A partir das demandas dos usuários foi adotada a providência abaixo: - Aquisição de equipamentos para ampliação no número de cirurgias na rede própria	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Presidência; Secretaria de Administração.
Autorização de Exames	Usuários não conseguem marcar seus exames porque o credenciado já atingiu o número de cotas para atendimento ao SASSEPE, por falta de cobertura de certos tipos de exames e por motivo de periodicidade.	A partir das demandas dos usuários foi adotado como providência para cobertura de exames a realização do chamamento público de dezembro de 2023, que resultou em 244 contratos firmados para prestação de serviço na rede credenciada.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Presidência; Secretaria de Administração.

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			NUCLEO DE AÇÃO JUDICIAL - NAJ

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			DIRETORIA GERAL DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – DGAF

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Secretaria Executiva De Regulação Em Saúde – SERS

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

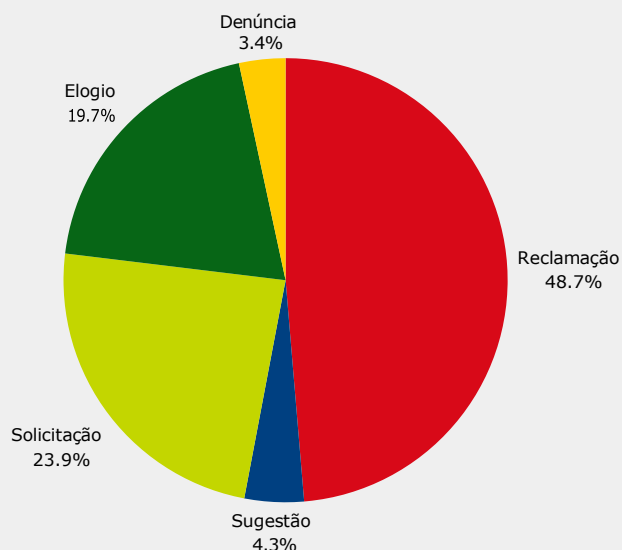
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Secretaria Executiva De Regulação Em Saúde - SERS

Setoriais SES:

HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SES:

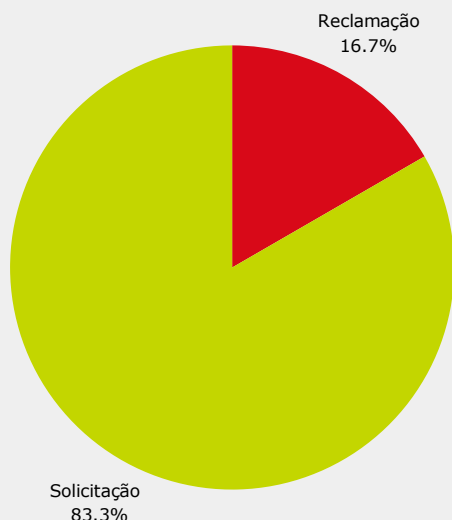
HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Diretoria de Hemoterapia e Gerência do Hemocentro Recife.
			Supervisão da Nutrição.

SRHS – Secretaria de recursos hídricos e de saneamento:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

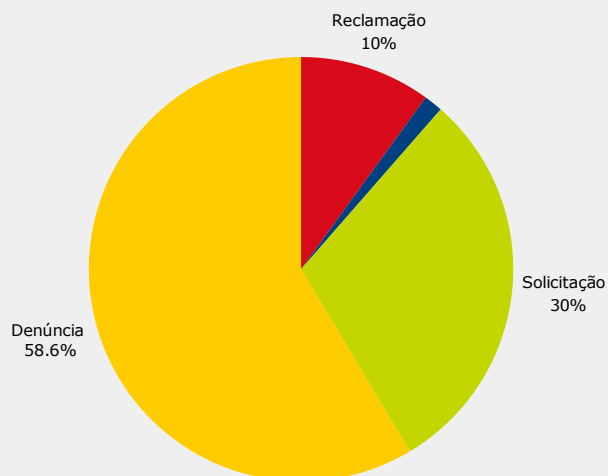
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SRHS:

APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SRHS:

APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

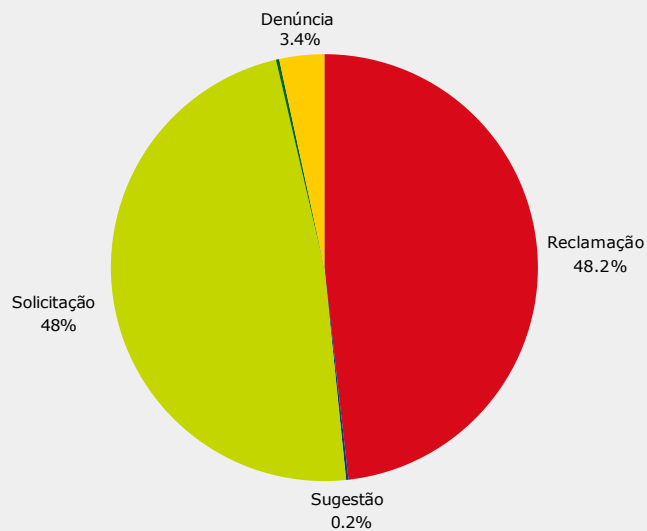
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Poço Irregular	Denúncias de poços irregulares	Foi conversando com o setor de comunicação da Apac para destacar que há um canal direto com o setor de fiscalização para atendimento deste tipo de demanda.	Ouvidoria, Comunicação e Fiscalização
Demanda que não compete a Apac	Reclamações em sua grande maioria relacionado a Compesa, relatando problema com o abastecimento de água e contas.	Foi conversando o setor de comunicação da Apac para divulgar no site institucional o que é competência da Apac e o que não é, pelo menos a mais corriqueiras.	Ouvidoria e Comunicação
Informações sobre outorgas	Usuários que precisam de informações a respeito das outorgas.	Envolver o setor de outorga para verificar a possibilidade de atendimento deste tipo de demanda pelo próprio setor, pois as outorgas antigas ainda se encontram em meio físico, as mais recentes (cerca de 6 meses) passaram a ser geradas em meio digital.	Ouvidoria, Outorga e Setor de documentação

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Religação	Muitos clientes reclamam do corte por inadimplência, como também do roubo de hidrômetros.	Foi introduzido um novo documento de cobrança em agosto de 2024, direcionado aos clientes com ligações de água classificadas como "cortadas", também foram realizadas ações integradas com as unidades regionais que apresentavam menores índices de adimplência. Essas iniciativas foram estrategicamente planejadas para fortalecer a recuperação de clientes. O foco no contrato de cobrança de cortes resultou no incremento de 7% na efetividade de religação sobre o corte em comparação com ano de 2023. Paralelamente, o Programa de Recuperação de Clientes possibilitou a reativação de 14 mil clientes ao longo do ano de 2024. Está previsto para 2025, a substituição de 120 mil hidrômetros na Região Metropolitana do Recife, onde o furto de hidrômetros é uma preocupação constante e um desafio para a empresa pelos inúmeros prejuízos. Foram registrados mais de dois mil furtos de hidrômetros somente na Região Metropolitana do Recife no ano de 2024. Uma situação que, além de causar enormes transtornos para a população, que pode ficar sem abastecimento de água, contribui com o desperdício e gera perdas financeiras para a empresa. O plano de substituição dos hidrômetros trará importantes ganhos para a população, com a diminuição de perdas por anormalidades de leitura e consumo, e maior precisão nas medições, já que contempla hidrômetros com capacidade de medir vazões a partir de 0,5 litros por hora, além dos novos hidrômetros serem fabricados em composta, um material composto de resina de polipropileno rígido (plástico) que desestimula furtos por não ter valor comercial.	Gerência de Cobrança e Arrecadação, Gerência de Hidrometria e Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana.

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Instalação de Ramal de Água	Muitos clientes reclamam a demora para instalação de ramal de água	Para melhorar a prestação dos serviços na Região Metropolitana do Recife quanto à Instalação de Ramal de Água, a Compesa implementou em 2024, o programa Global Service para atender toda a sequência de etapas da instalação. No entanto, apesar do diferencial na modalidade por desempenho, através de indicadores que monitoram, dentre outros parâmetros, a qualidade e o prazo de conclusão do serviço, o tempo máximo para uma instalação de ramal de água que envolve a fase de diagnóstico, execução do serviço e recomposição do pavimento e/ou da calçada no trecho da intervenção, ainda não tem sido satisfatório. Nos contratos anteriores o prazo médio estava acima de 30 dias, motivo de severas críticas dos clientes pela demora para execução dos serviços. Em 2024 esse prazo reduziu para 20 dias, mas para 2025 a meta é que uma instalação de ramal de água seja executada em até sete dias, em se tratando de ligação sem complexidade.	Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana, Agreste e Matas e Sertão.

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Gerência de Cadastro e Geoinformação.

Setoriais SRHS:

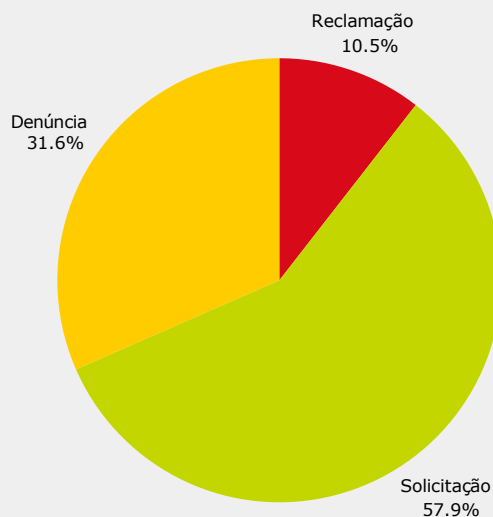
COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Diretorias e Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana, Agreste e Matas e Sertão.

SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

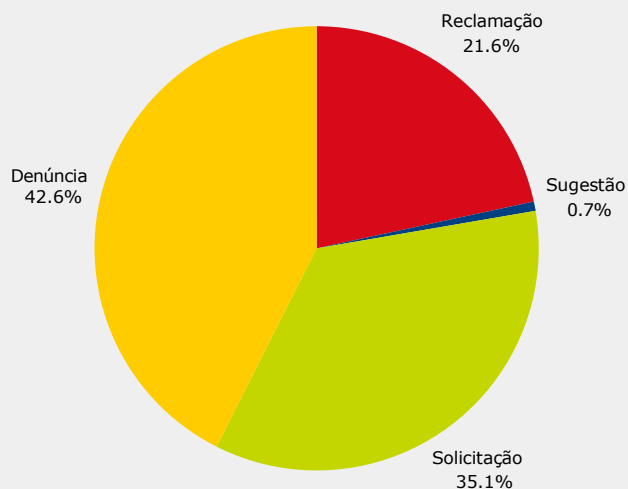
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEDUH:

CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SEDUH:

CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras

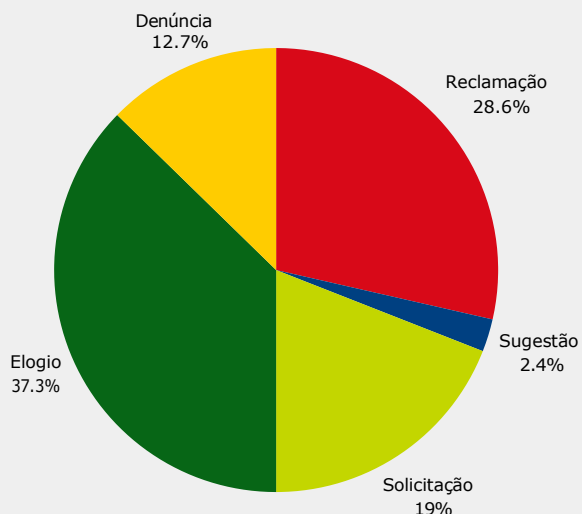
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Diretoria de Obras Estratégicas – DAE

Setoriais SEDUH:

PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos:

I. Manifestações por tipo:



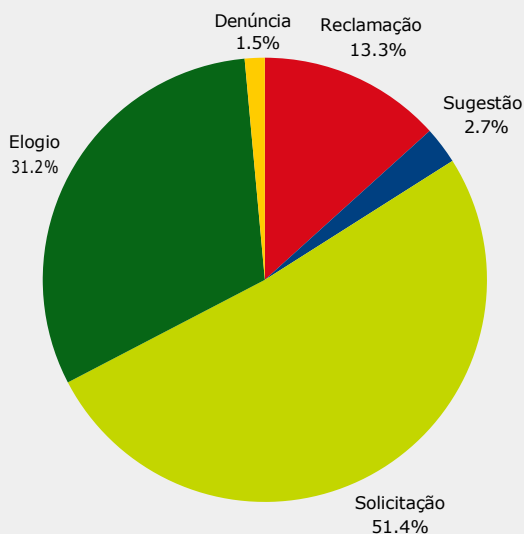
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEDEPE – Secretaria de Desenvolvimento profissional e Empreendedorismo:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

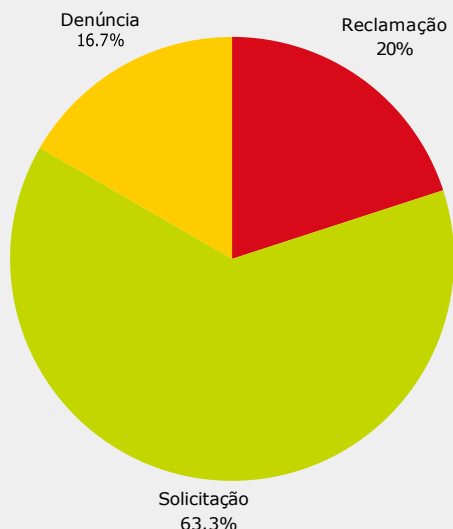
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEDEPE:

AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

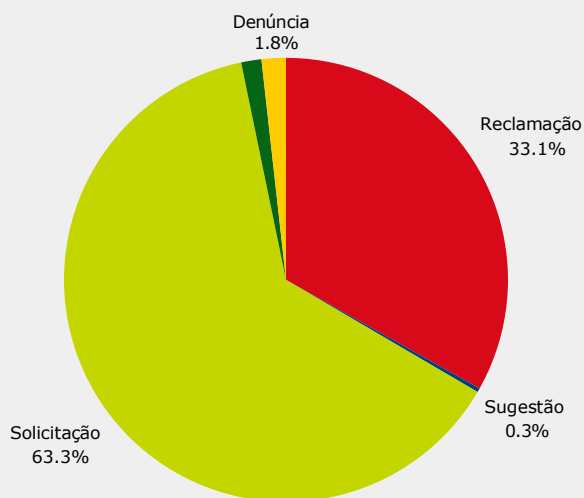
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEDEPE:

JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SEDEPE:

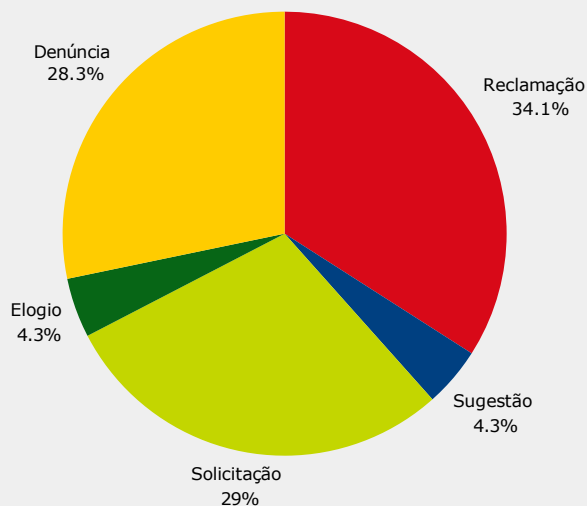
JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			'- Atendimento JUCEPE, Registro do Comércio JUCEPE, Sistemas JUCEPE
			'- Análise de Registro do Comércio JUCEPE
			'- Sistemas JUCEPE

SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

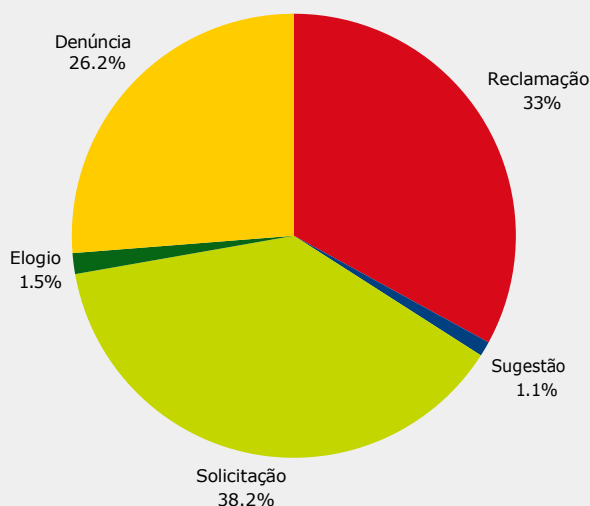
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SECTI:

UPE – Universidade de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

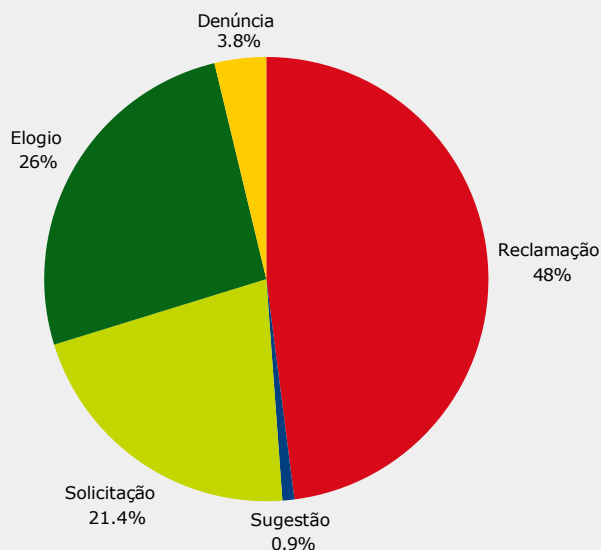
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais UPE:

CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais UPE:

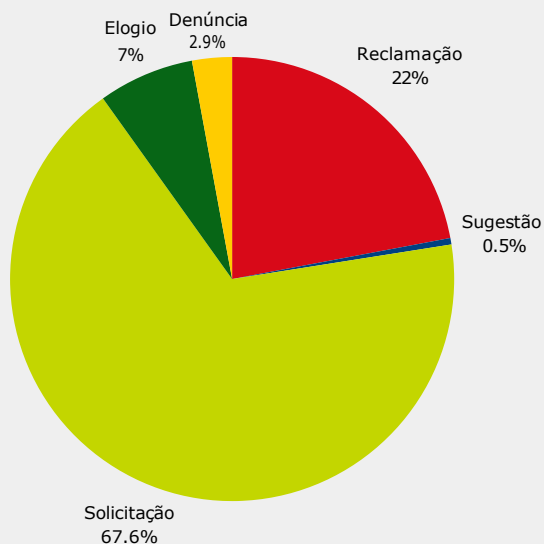
CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Setoriais UPE:

HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

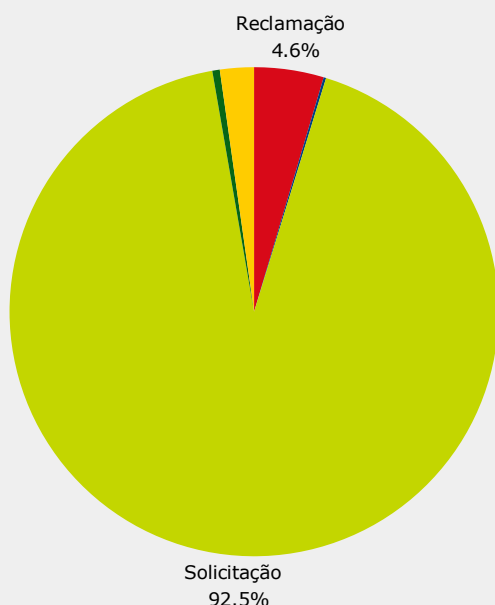
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais UPE:

PROCAPE – Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 1

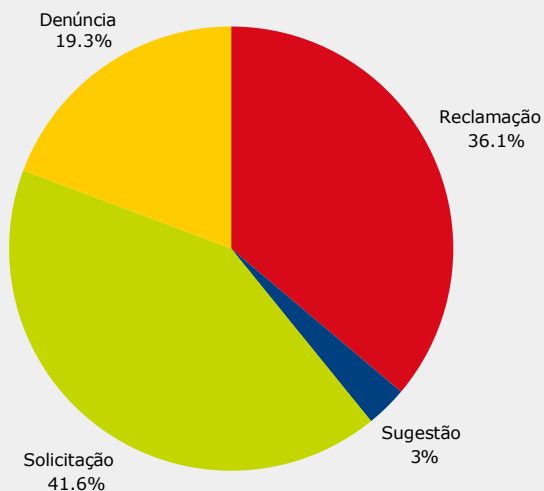
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SECULT - Secretaria de Cultura:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

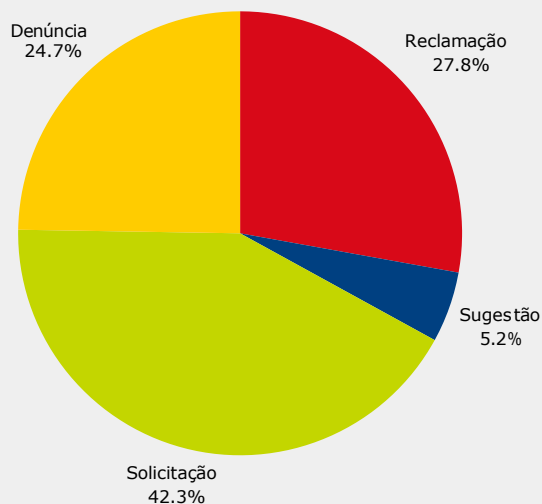
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SECULT:

FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



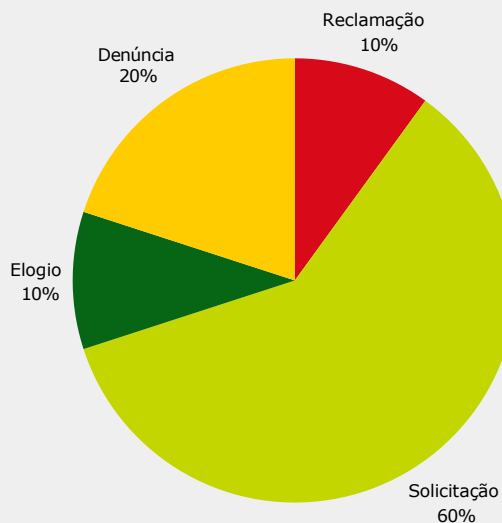
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

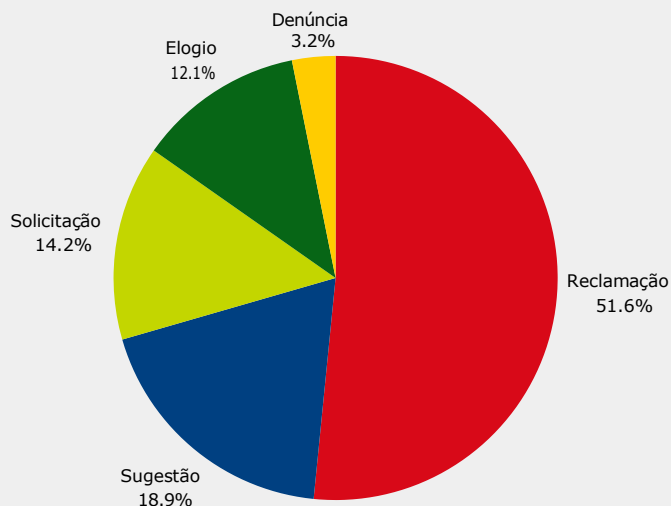
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDEC:

ADEPE – Agência de Desenvolvimento de Pernambuco S.A.

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

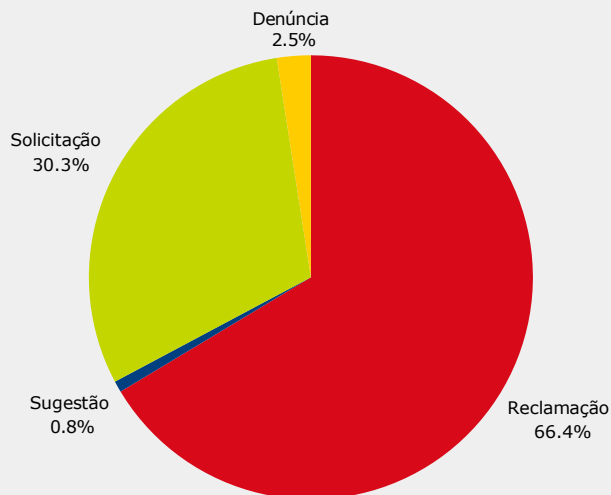
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDEC:

COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	121
162	1
Total	122

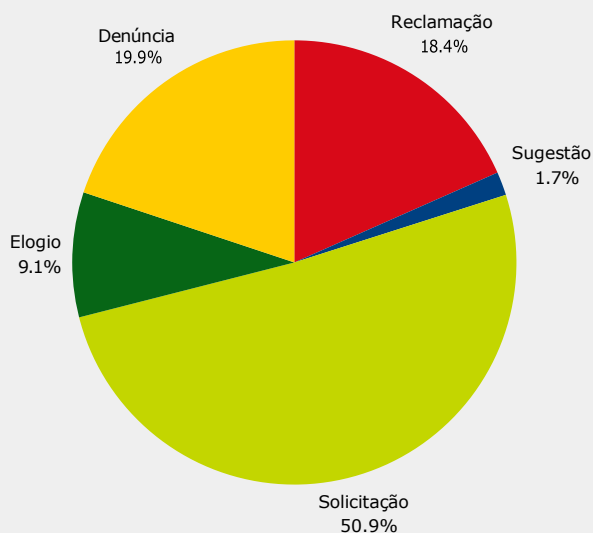
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDEC:

SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SDEC:

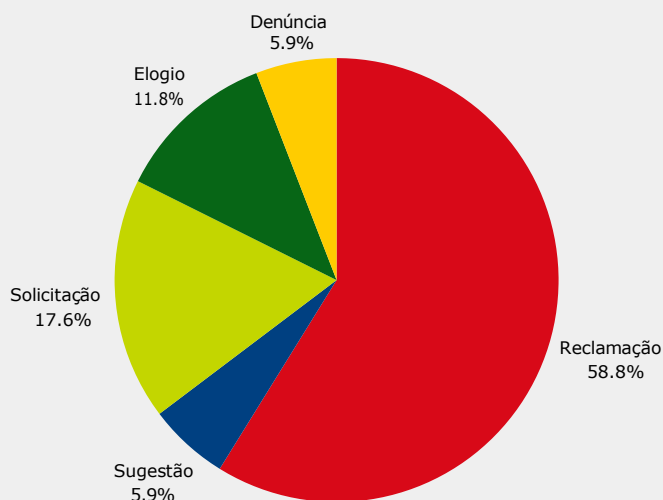
SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Setoriais SDEC:

PORTOREC – Porto do Recife S.A:

I. Manifestações por tipo:



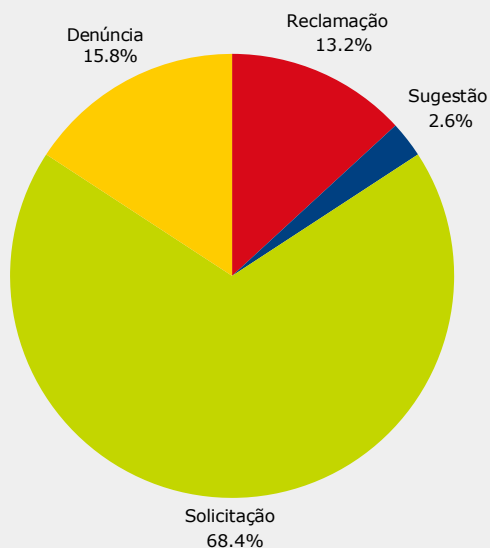
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

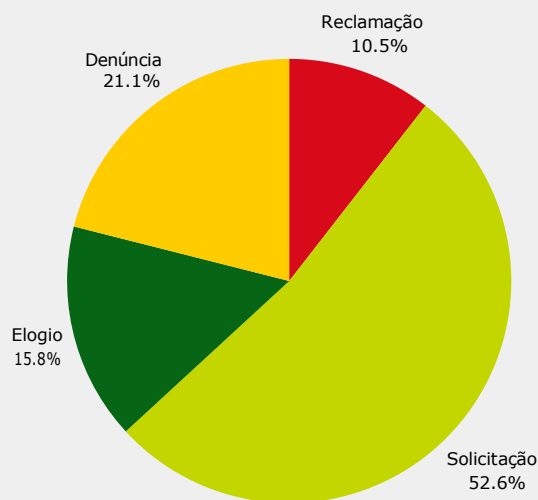
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEPLAG:

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

I. Manifestações por tipo:



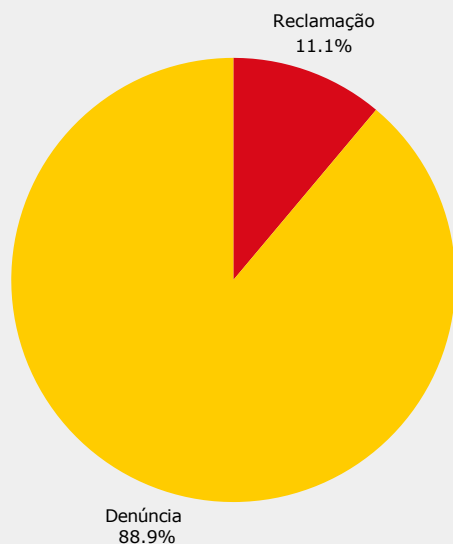
II. Manifestações por forma de contato:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SCJ – Secretaria da Criança e Juventude:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

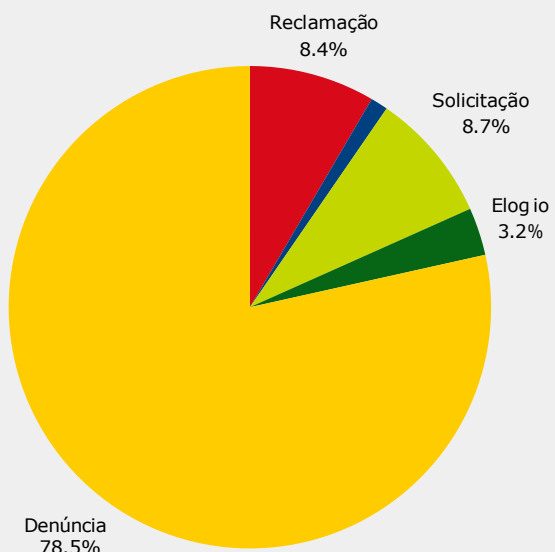
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SCJ:

FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SJDHPV:

FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			ATIN, ATIP e ATCS.

Setoriais SJDHPV:

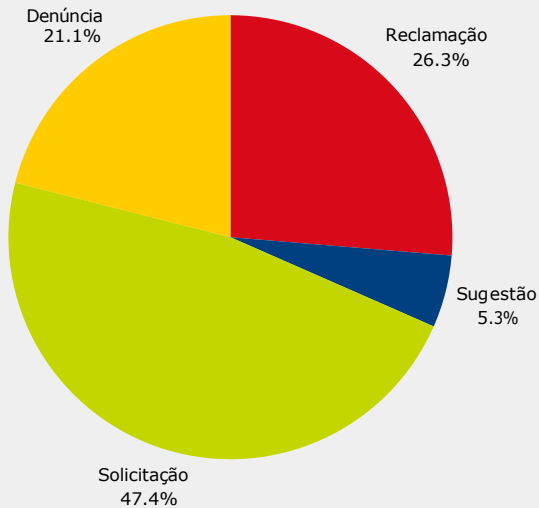
FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			SUTED
			ATIN, ATIP, ATCS, SEGURANÇA e CORREGEDORIA

SEMOBI – Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

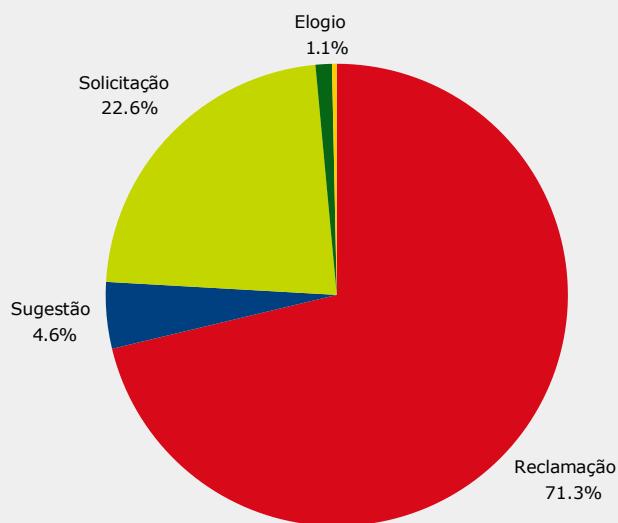
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMOBI:

CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SEMOBI:

CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

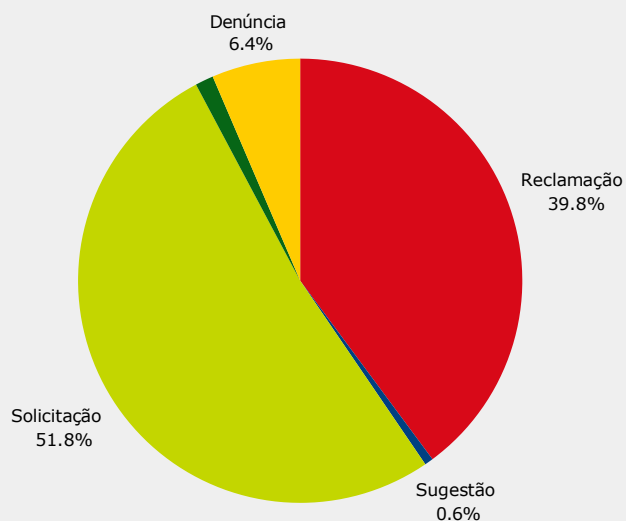
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			DCAC - Divisão de atendimento ao cliente
			DIAG - Divisão de concessão de abatimentos e gratuidade

Setoriais SEMOBI:

DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SEMOBI:

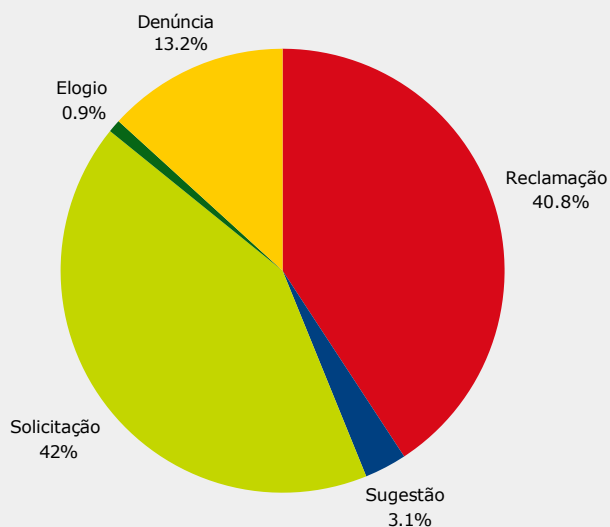
DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Setoriais SEMOBI:

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

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por forma de contato:

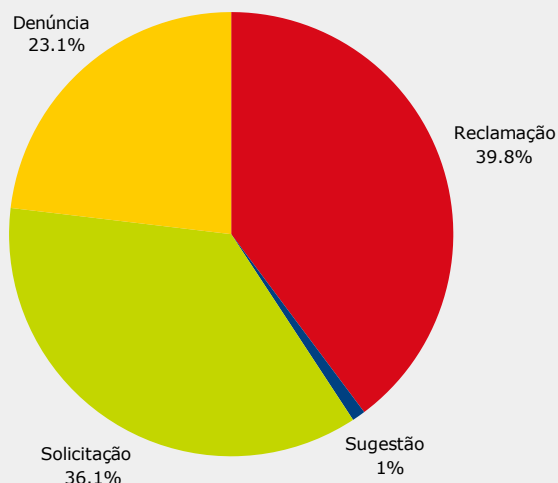
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

I. Manifestações por tipo:



*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria; Diretoria de Operações;

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria; Diretoria de Operações;

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

			Áreas envolvidas
			Ouvidoria; Diretoria de Operações; Diretoria da Presidência;

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 2024, 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 2025, a OGE oferecendo aos ouvidores, usuários e à sociedade como um todo, um novo sistema de ouvidoria, o OUVE PE, mais moderno, intuitivo, acessível e com novas funcionalidades.

Ações, que contribuem para nossa visão de futuro de até 2027: Consolidar-se como uma Rede de Ouvidorias que defende os direitos dos usuários e tornar-se excelência nos serviços que presta.

