

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

Rede de Ouvidorias

2018



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

GOVERNADOR
Paulo Henrique Saraiva Câmara

VICE-GOVERNADORA
Luciana Barbosa de Oliveira Santos

SECRETÁRIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO E
OVIDORIA-GERAL DO ESTADO
Érika Gomes Lacet

SECRETÁRIO-EXECUTIVO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
Caio Eduardo Silva Mulatinho

DIRETORA DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
Maria Zélia César Correia de Andrade

ELABORAÇÃO TÉCNICA

COORDENADORA DA REDE DE OUVIDORIAS

Maria Luiza Medeiros da Trindade

CHEFE DA REDE DE OUVIDORIAS

Ana Luiza Trapiá Dalbuquerque Chaves

GESTORAS GOVERNAMENTAIS

Geny Ignez Galdino de Moraes

Maria Fernanda Rossiter Roque da Mata

COLABORAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – AD DIPER
Fernanda Maria Costa Farias

Agência de Fomento do Estado de Pernambuco – AGEFEPE
Ana Carolina Farias Guimarães de Moura

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Pernambuco -
ARPE
Rafael Vieira de Figueiredo

Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco – CONDEPE
FIDEM
Albanita Juvêncio Gomes

Agência Estadual de Tecnologia da Informação – ATI
Carlos Alberto Viana Diniz

Agência Estadual de meio Ambiente - CPRH
Jost Paulo Reis

Agência Pernambucana de Águas e Clima – APAC
Tatiane Cristine Costa Guedes

Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha – ATDEFN
Vera Cristina de Araújo

Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA
Beatriz Guimarães

Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros – CISAM
Tânia Santos Cavalcante Santana

Companhia Editora de Pernambuco – CEPE
Cláudia Maria Aureliano

Companhia Estadual de Habitação e Obras – CEHAB
Simone Pinto

Companhia Pernambucana de Gás – COPERGÁS
Marcelo Barradas

Companhia Pernambucana de Saneamento – COMPESA
Roberto Luiz Pinto de Mendonça

Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros – SUAPE
Emilio João Schuller Júnior

Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco – DER
Jaqueline Ottoni Soares

Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco – DETRAN
Maria Cecília Peixoto Correia Lima

Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal – EPTI
José Maurício Moreira da Rocha Filho

Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco – FUNAPE
Cristiana Maranhão Cavacanti de Paiva

Fundação de Atendimento Socioeducativo – FUNASE
Suely Catunda Lapenda Figueiroa

Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco – HEMOPE
Maria de Fátima Patu da Silva

Hospital da Restauração – HR
Tereza Christina B. Lyra

Hospital Universitário Oswaldo Cruz – HUOC
Edimar Santos
Gleidson Ferreira

Instituto Agronômico de Pernambuco – IPA
Fávia Rejane Ferraz de Sá Nogueira

Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco – IPEM
Renildo Navaes Coelho Júnior

Instituto de Recursos Humanos – IRH
Ana Lúcia Lima da Silva

Junta Comercial do Estado de Pernambuco – JUCEPE
Cleide Queiroga

Pernambuco Participações e Investimentos S/A – PERPART
Danilo Guimarães Urquiza

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado – SCGE
Daniela Gonzaga da Mota

Secretaria da Fazenda – SEFAZ
Edson de Farias Tenório

Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação – SEMPETQ
Miriam Dantas Cabral de Melo

Secretaria da Mulher – SECMULHER
Sileide Luiz de Oliveira

Secretaria de Administração – SAD
Déa Lúcia Guimarães Freire Sales

Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária – SARA
Alberto Nogueira Virgílio Filho

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI

Daniele Cadengue

Secretaria de Defesa Social de Pernambuco – SDS
Manoel Caetano Cysneiros de Albuquerque Neto

Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – SDEC
Elaine Santos Moura

Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude – SDSCJ
Cibele Flávia Santos Lopes

Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – SJDH
Daiana Araújo

Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade - SEMAS
Vera Cristina de Araújo

Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco – SEPLAG
Alba Maria Damascena

Secretaria de Transportes do Estado de Pernambuco – SETRA
Maria das Graças Estevam

Secretaria de Turismo, Esportes e Lazer – SETUREL
Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo

Secretaria Estadual de Educação – SEE
Geovanna Carla Silva Prazeres

Porto do Recife S/A
Raquel Carvalho Ferreira Lima

Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco – PROCAPE
Irapuan da Silva Duarte Júnior

Universidade de Pernambuco - UPE
Maria do Rosário Lapenda

Sumário

Apresentação	8
Introdução	9
Ouvidoria em Números	10
Dados por Órgão/Instituição.....	14
Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Pernambuco - ARPE.....	15
Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha – ATDEFN.....	17
Companhia Editora de Pernambuco - CEPE	19
Companhia Estadual de Habitação e Obras – CEHAB	21
Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco - DETRAN	23
Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal – EPTI	26
Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco - HEMOPE	28
Hospital da Restauração - HR	33
Secretaria da Controladoria-Geral do Estado - SCGE	35
Secretaria da Fazenda - SEFAZ	38
Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação - SEMPETQ	41
- Agência de Fomento do Estado de Pernambuco - AGEFEPE	43
- Junta Comercial do Estado de Pernambuco - JUCEPE	45
Secretaria da Mulher - SECMULHER.....	47
Secretaria de Administração - SAD	50
- Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI	53
- Instituto de Recursos Humanos - IRH	55
- Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco - FUNAPE	58
- Pernambuco Participações e Investimentos S/A - PERPART.....	61
Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária - SARA.....	63
- Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco - CEASA	65

- Instituto Agronômico de Pernambuco - IPA	67
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI	70
- Universidade de Pernambuco - UPE	72
- Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - CISAM	75
- Hospital Universitário Oswaldo Cruz - HUOC.....	77
- Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco - PROCAPE	81
Secretaria de Defesa Social de Pernambuco - SDS.....	83
Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – SDEC.....	86
- Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – AD DIPER	89
- Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS	93
- Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - SUAPE	96
- Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco - IPEM	99
- Porto do Recife S/A	101
Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude - SDSCJ	103
- Fundação de Atendimento Socioeducativo - FUNASE	112
Secretaria de Justiça e Direitos Humanos - SJDH.....	116
Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade – SEMAS	119
- Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH	122
Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco - SEPLAG	124
- Agência Pernambucana de Águas e Clima - APAC	126
- Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA	128
- Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco – CONDEPE FIDEM.....	131
Secretaria de Transportes do Estado de Pernambuco - SETRA	133
- Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco - DER	135
Secretaria de Turismo, Esportes e Lazer - SETUREL	139
Secretaria Estadual de Educação - SEE.....	141
Considerações Finais	145

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 60 Unidades de Ouvidoria e 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 2018, bem como observações dos Ouvidores acerca da análise dos pontos recorrentes e/ou relevantes e providências adotadas pela Administração Pública.

Érika Lacet

Ouvidora-Geral do Estado de Pernambuco

Introdução

Este Relatório de Gestão Anual contempla dados estatísticos registrados pelas Ouvidorias dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, bem como 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.

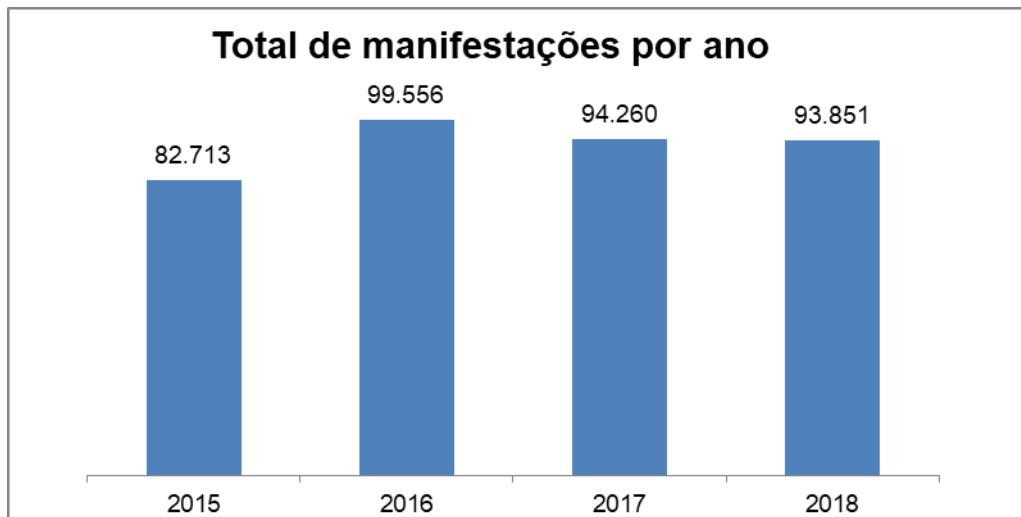
Ouvidoria em Números

Em 2018, foram registradas 93.851 (noventa e três mil, oitocentas e cinquenta e uma) manifestações. A média mensal foi de 7.820 (sete mil, oitocentas e vinte) manifestações.

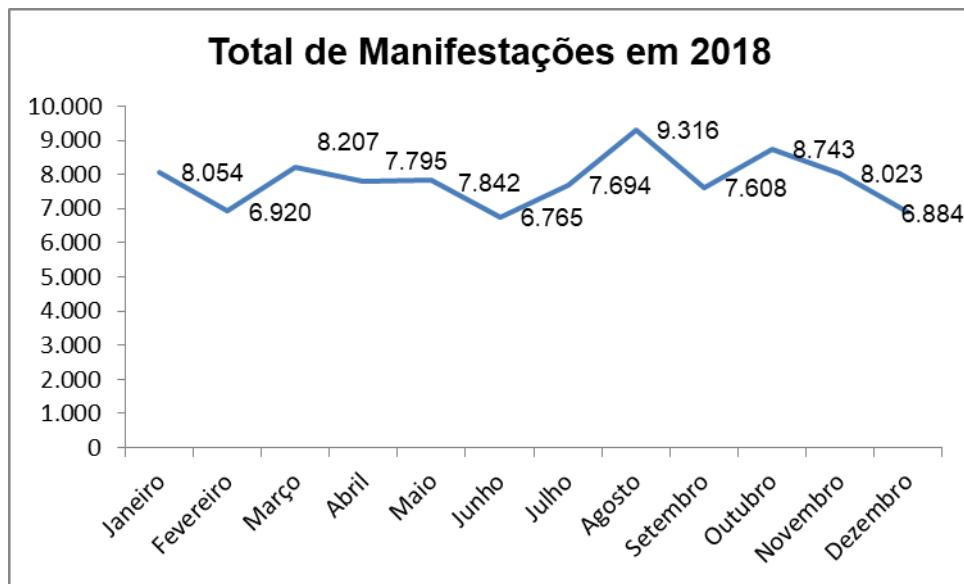
Os tipos de manifestações mais recorrentes foram Solicitações com, aproximadamente, 54% (cinquenta e quatro por cento) e Reclamações com 25% (vinte e cinco por cento).

Já as formas de contato mais utilizadas foram 0800 e Internet, atingindo, respectivamente, 36.458 (trinta e seis mil, quatrocentas e cinquenta e oito) e 24.912 (vinte e quatro mil, novecentas e doze) ocorrências.

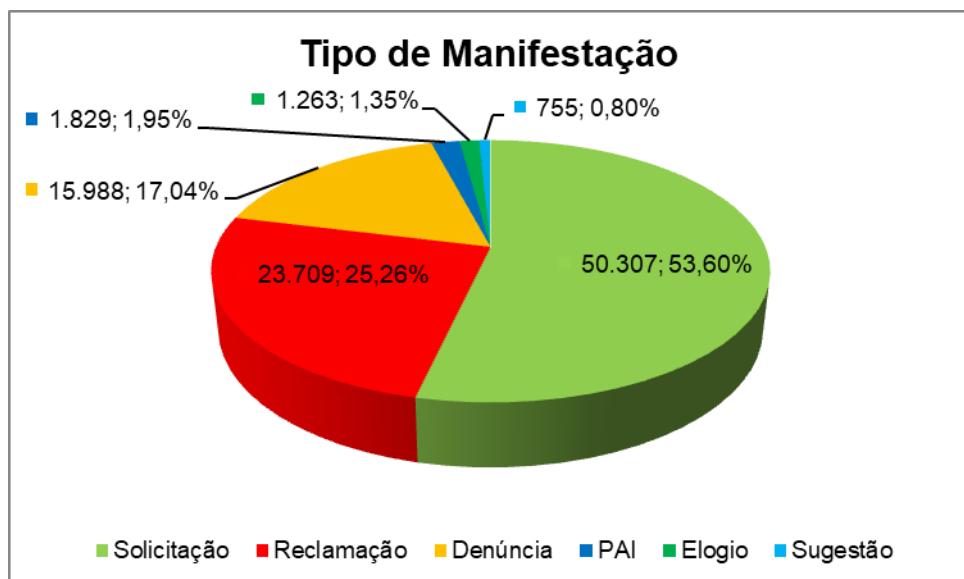
1. Gráfico Total de Manifestações por Ano



2. Gráfico Total de Manifestações em 2018



3. Gráfico por Tipo de Manifestação



4. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	36.458
Internet	24.912
E-mail	15.087
Fone	6.638
Disque-Denúncia	3.491
Presencial	3.138
162	2.910
Caixa de Sugestão	1.065
Reclame Aqui	63
Mobile	42
Carta	21
Ofício	13
Aplicativo	9
Fax	4
Total	93.851

Dados por Órgão/Instituição

A apresentação dos dados por Órgão/Instituição contém:

- Gráfico por Tipo de Manifestação;
- Tabela por Forma de Contato;
- Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas.

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Pernambuco - ARPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Pernambuco - ARPE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	30.963
Internet	101
E-mail	25
162	14
Presencial	6
Fone	1
Total	31.110

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Falta de água/baixa pressão	Usuários não recebem água nas suas residências por falta ou baixa pressão.	Solicitados à Compesa providências/investimentos para suprir a falta de água da população.
Vazamento de água	Vazamento de água nos imóveis ou nas ruas.	Solicitada à Compesa ações para acabar com o desperdício de água.
Extravasamento/obstrução esgoto	Extravasamento/obstrução de esgoto normalmente nas ruas.	Solicitados à Compesa serviços para evitar extravasamento/obstrução do esgoto nas ruas.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha – ATDEFN

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha - ATDEFN
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	1.715
Internet	82
162	2
Total	1.799

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Cadastro e pagamento antecipado da Taxa de Preservação Ambiental	Devido à mudança no sistema nacional de compensação, pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, onde passou a ser exigido o CPF, além do período de 24 horas após a emissão, para pagamentos em operações através de boletos, muitos visitantes tiveram dificuldades e dúvidas para pagar com antecedência a Taxa de Preservação Ambiental.	Implantação do pagamento da Taxa de Preservação Ambiental através do site oficial desta Autarquia, com cartão de crédito ou de débito, além do boleto bancário. Com a implementação dessa nova plataforma de cobrança, os turistas estrangeiros passaram também a poder efetuar o pagamento antecipado.

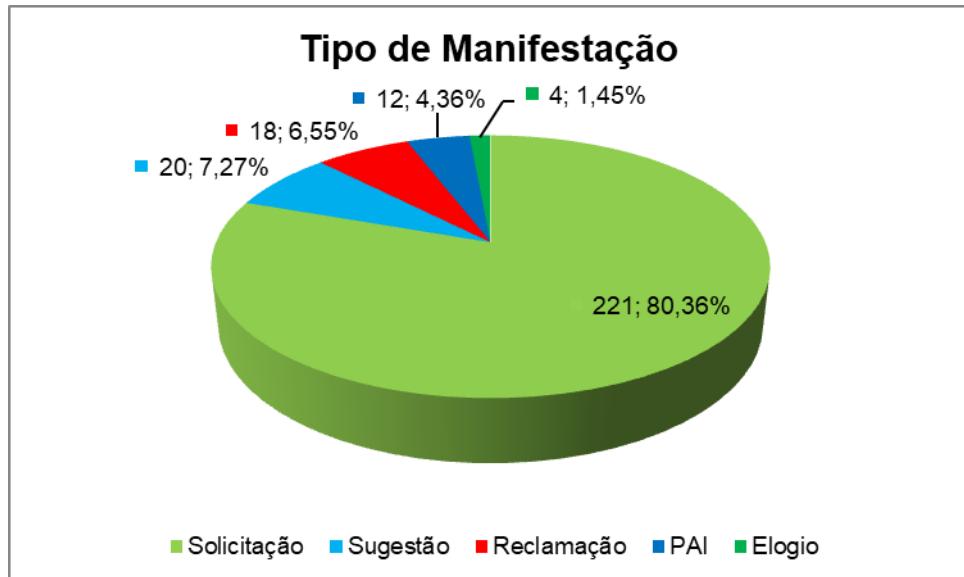
*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Companhia Editora de Pernambuco - CEPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia Editora de Pernambuco -
CEPE

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Fone	181
Internet	49
E-mail	30
Presencial	15
Total	275

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Diário Oficial	Solicitação de envio de matéria específica por e-mail (clipagem).	O serviço de clipping já foi desenvolvido e está em fase de ajuste para implantação.
	Reclamação sobre a forma de publicação no jornal (orçamento e acompanhamento da publicação).	Desenvolvido pelo setor de tecnologia um novo formato de publicação no Diário Oficial onde o usuário envia sua matéria gerando o orçamento em tempo real, bem como possibilita o acompanhamento de sua publicação.
Revista Continente	Reclamação pela falta de aviso ao usuário, sobre o término da assinatura.	Implantação de um novo sistema de controle, onde o assinante recebe o aviso, por e-mail, um mês antes do término da assinatura.
	Atraso no recebimento da Revista.	Maior esclarecimento ao usuário quanto ao novo prazo de entrega, estabelecido pelos Correios.
Outros assuntos	Solicitação dos funcionários para criação de uma área para estacionamento de bicicletas e motos em local coberto.	Criação de um espaço específico para bicicletas e motos, dentro do novo estacionamento da empresa.
	Solicitação para substituição de copos descartáveis.	Implantado pela Gerência Administrativa, através do projeto “CEPE FUTURO” a distribuição de canecas e squeeze para os funcionários.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Companhia Estadual de Habitação e Obras – CEHAB

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia Estadual de Habitação e Obras - CEHAB

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	63
Internet	49
162	32
0800	3
Caixa de Sugestão	1
Total	148

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

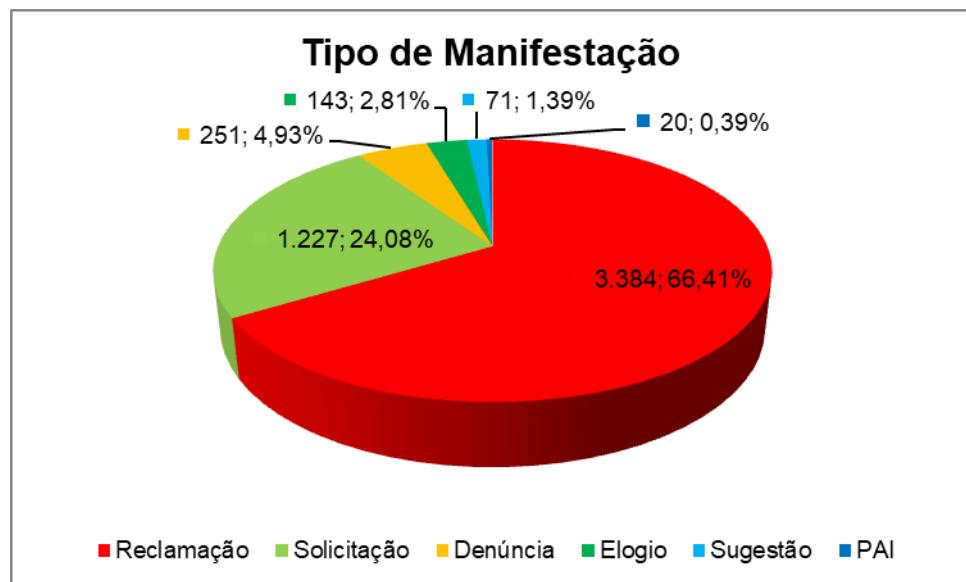
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Inscrição do Programa Minha Casa Minha Vida - MCMV	Casa Própria.	<p>Ressaltamos que foi repassada para todas as famílias que realizaram o cadastro em 2009 a informação de que não era garantia de recebimento da Unidade Habitacional.</p> <p>Atualmente, o programa Minha Casa Minha Vida utiliza o sistema de Cadastro Único, que é feito nos Centros de Referência em Assistência Social (CRAS) dos municípios. As pessoas que fazem esse cadastramento devem ganhar até meio salário mínimo ou ter uma renda familiar de até três salários.</p>
Escritura	Escritura de Residência.	Solicitamos a presença do cidadão no setor de Regularização Fundiária, para colher dados necessários.
Auxilio Moradia	Auxilio Moradia.	É necessário que a mesma compareça à sede da CEHAB, nos dias de atendimento, nas Terças e Quintas- feiras, para atendimento personalizado no horário de 08:00 às 12:00 e de 13:30 às 17:00.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco - DETRAN

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco - DETRAN
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	3.350
E-mail	1.681
162	59
0800	4
Fone	1
Disque-Denúncia	1

Total	5.096
-------	-------

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Atendimento Presencial	<p>Atendimento prioritário;</p> <p>Mau atendimento por parte dos servidores;</p> <p>Orientações/informações distorcidas;</p> <p>Cumprimento no horário agendado;</p> <p>Infraestrutura (áreas e materiais);</p> <p>Dificuldade para vagas de agendamento.</p>	<p>No atendimento geral da Sede do DETRAN PE, foi reservado um espaço (cadeiras) para o usuário em atendimento prioritário;</p> <p>Os servidores mencionados nas reclamações referente ao atendimento, tomam conhecimento da manifestação e recebem orientação por parte da chefia;</p> <p>As demandas relacionadas ao agendamento, foram sanadas com o aumento de vagas.</p>
Exames Práticos	<p>Examinador informa aprovação ao final do exame, e posteriormente, a informação está como inapto;</p> <p>Mau atendimento do examinador;</p> <p>Informação sobre regra do Exame prático</p>	<p>Gerência de Habilitação orientou os examinadores para que não informem resultado do exame prático e sim que oriente o usuário a telefonar dentro de 05 dias para saber resultado.</p>

	<p>(pontuação erros);</p> <p>Solicita análise do Exame prático;</p> <p>Discorda da reprovação imediata pelo examinador;</p> <p>Dificuldade para agendar Exame prático.</p>	<p>Em caso de discordância com o resultado do exame prático de direção veicular, o usuário é orientado a agendar um atendimento no site do Detran/PE, para ver as imagens do exame e tirar as dúvidas sobre o mesmo.</p> <p>Os examinadores mencionados nas reclamações sobre atendimento tomam conhecimento da manifestação e recebem orientação por parte da chefia.</p>
Protocolo	<p>Sem resposta e com o prazo vencido;</p> <p>Sem movimentação;</p> <p>Solicita informações sobre protocolo.</p>	<p>Orientação para que os servidores fiquem atentos aos prazos e que na impossibilidade de cumprir, entrem em contato com o usuário.</p>

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal – EPTI

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal - EPTI
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	164
Internet	19
Fone	16
162	4
Mobile	1
Presencial	1
Total	205

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Ônibus descumprindo horário, sem fazer o horário conforme ordem de serviço operacional, retirada de linha sem autorização, janelas quebradas, poltronas quebradas, ar condicionado sem funcionar, sujeira nos veículos incluindo sanitário, pneus fora do padrão e outros.	Fiscalização e/ou vistoria.	Várias empresas foram autuadas por nossa fiscalização/vistoria a pedido desta Ouvidoria. As empresas que retiraram as linhas sem autorização da EPTI foram obrigadas a retornar as mesmas.
Negativa de troca ou reembolso de passagem	Contato com as empresas de ônibus.	Através de contatos com as empresas, a Ouvidoria conseguiu realizar várias trocas e reembolsos de passagens.
Proposição de melhorias	Fiscais/Vistoriadores.	Como a EPTI só dispõe de 4 fiscais, a Ouvidoria propôs a Presidência que os 24 fiscais e 4 vistoriadores do DER fossem relocados para EPTI. Como não foi possível, foi firmado um convênio onde a EPTI solicita os serviços dos mesmos sempre que precisa, por ofício.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco - HEMOPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Fundação de Hematologia e Hemoterapia
de Pernambuco - HEMOPE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Caixa de Sugestão	482
E-mail	192
Presencial	144
Internet	102
162	11
Fone	8
Ofício	6
0800	2
Total	947

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Carteira do doador	Máquina para emitir a carteira de doação quebrada.	Conserto da impressora para confeccionar as carteiras de doadores, atendendo a uma demanda de 85 manifestações.
Estacionamento	Redução das vagas no estacionamento para hemofílicos.	Disponibilização de 2 vagas no estacionamento para pacientes hemofílicos, com uma duração de 20 a 30 minutos, para pegar os fatores de coagulação na farmácia.
Atendimento inadequado	Falta de vaga no estacionamento. Atendimento inadequado pelos colaboradores da portaria central.	Treinamento dos colaboradores da portaria central em dezembro/2018 e previsão de outro treinamento em abril de 2019.
Deficiência de Infraestrutura	Cidadão reclama que desde o mês de maio/2018 a cadeira da odontologia do Hemope/Recife está quebrada. Relata que não está sendo realizado agendamento de consulta para a dentista devido à cadeira está quebrada. Informa que ao questionar o fato com o	Foi solicitada a compra de uma nova cadeira. Já realizada a licitação. Está na fase de compra do objeto.

	órgão, foi informado que não tem previsão para consertar a cadeira. Finaliza informando que sua filha devido ter plaquetas baixas só pode ser acompanhada pelo HEMOPE.	
Lanche insatisfatório	Cidadão reclama do lanche que deve ser melhorado. Foram retirados o café, o sanduíche e o lanche sólido. Ausência de suco.	O Lanche deve cumprir as exigências da vigilância sanitária. Fornecer líquidos com alto teor de açúcar e um lanche que complemente um jejum de mais de 3 horas. Devem ser oferecidos produtos industrializados para evitar contaminação no preparo, já que não dispomos de cozinha industrial. Por essa razão, tivemos que fazer trocas por alimentos que não tenham sido manipulados no hemocentro, inclusive o café.
Melhoria de infraestrutura	Falta de ar condicionado.	Colocação de ventiladores no 3º andar do hospital.
Descentralização da coleta	Sugestão de transporte para facilitar o deslocamento ou de um posto fixo, ou local mais próximo para coleta.	Com a realização do concurso público vai voltar a ter coleta externa.
Falta de medicamentos	Na farmácia do Hemope estão em falta as medicações: Mercaptopurina e	O abastecimento do medicamento Metotrexato encontra- se regularizado. Em relação ao medicamento

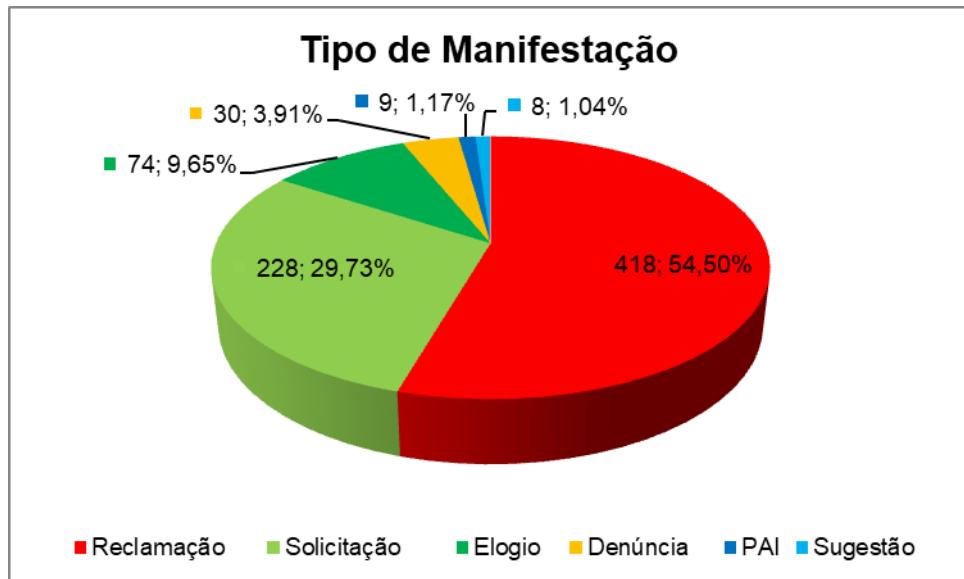
	Metotrexato.	Mercaptopurina, estamos aguardando a entrega do fornecedor, que, em breve, também estará regularizado.
Proposição para ampliar a comunicação com o usuário	Sugestão de envios de mensagens de texto via SMS ou criação de um <i>whatsapp</i> para o envio de um lembrete aos doadores periodicamente.	No momento, estamos em fase de estudos de viabilidade para aquisição de aplicativos, uso regular do Facebook e SMS.
Doação de medula óssea	Ampliação de palestras sobre doação de medula óssea.	Ampliação do número de palestras ministradas sobre doação de medula óssea.
Rede de internet	Disponibilização da rede de internet (wi-fi).	A disponibilização de um acesso wi-fi está em processo de adequação da infraestrutura e controle necessários. Para atender o Marco Civil da Internet, Lei que regula o uso da Internet no Brasil, precisamos fazer uma série de adequações que ainda estão em andamento.
Demora no processo de doação	Demora no atendimento do doador.	Está em andamento a realização de concurso público, de forma a melhorar esse problema. Edital já publicado.
Avaliação de desempenho	Os critérios estabelecidos na avaliação de desempenho ultrapassam os limites.	Criação da Comissão que trata de conflitos interpessoais na organização.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Hospital da Restauração - HR

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Hospital da Restauração - HR
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Presencial	377
Fone	192
Carta	140
E-mail	50
Internet	7
Aplicativo	1
Total	767

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Atendimento	Insatisfação com as equipes.	Superlotação nas Emergências.
Cirurgias	Solicitação e suspensão de cirurgias.	Quantitativo acima da capacidade de atendimento do hospital.
Consultas	Demora para agendamento.	Quantitativo acima da capacidade de atendimento do hospital.
Informação	Falta de informação dos pacientes, sobretudo na Emergência Geral.	Superlotação na Emergência.
Documentos (laudos)	Demora para emissão laudos (EEG/RNM), biópsias.	Falta de profissional médico.
Equipamento	Condicionadores de ar sem funcionar.	Realizada manutenção/ Firma notificada.
Financeiro	Cobrança de fatura.	Falta de verba.
Material	Quantidade insuficiente (fraldas, curativos, lençóis, etc).	Solicitada aquisição.
Reabilitação	Solicitação de acompanhamento hospitalar e ambulatorial – Fisioterapia.	Número insuficiente de profissionais (Solicitado à SES).

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria da Controladoria-Geral do Estado - SCGE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado - SCGE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	85
E-mail	10
162	1
0800	1
Total	97

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Sistema de Ouvidoria	Dificuldade na elaboração das respostas para envio ao usuário (falhas durante a formatação; dificuldade de trazer textos copiados de outros editores; desconfiguração de caracteres). Sugestão de ajustes no sistema, no que se refere à disponibilização de mecanismos de formatação dos textos.	Registro da sugestão de melhoria, conforme resposta enviada ao usuário. Efetiva atualização do sistema ainda pendente.
Portal da Transparência	Dificuldade de acesso às informações de despesa com remuneração de servidores no Portal da Transparência por dificuldade na identificação do caminho ou por indisponibilidade do Portal.	Esclarecimento acerca do endereço e forma de acesso à informação quando essa era a dificuldade descrita na manifestação. Nos casos de informação sobre erros, verificou-se possível sobrecarga temporária do servidor, normalizada quando do envio das respostas.
Portal da Transparência	Insatisfação com a mudança na forma de acesso às informações de remuneração de servidores.	Foi informado que a alteração visa evitar o comprometimento da performance da ferramenta a partir da apresentação dos 50 (cinquenta) primeiros

		<p>registros da consulta realizada, sendo carregados mais registros ao clicar no botão "Carregar mais linhas" localizado na parte inferior da tabela.</p> <p>Está em desenvolvimento um Portal de Dados Abertos que visa reunir as grandes bases de dados públicas, a fim de incrementar o acesso à informação no estado de Pernambuco.</p> <p>Sem prejuízo do desenvolvimento do citado Portal, é possível acessar informações relativas à remuneração de servidores, na forma de Dados Abertos, em área de mesmo nome no Portal da Transparência, denominada "Dados Abertos".</p>
Fornecimento de Material de Higiene/Limpeza	Reclamações acerca da falta de abastecimento de material de limpeza no órgão na vigência de contrato de fornecimento de mão-de-obra material.	<p>Foram emitidas notificações para a empresa com o intuito de regularizar a execução do serviço de limpeza e conservação.</p> <p>Diante da não entrega, a SCGE iniciou processo de compra direta de materiais de higiene pessoal no Sistema PE Integrado, com a consequente glosa do valor respectivo na fatura apresentada pela empresa referente ao período.</p>
Serviços Terceirizados	Reclamações acerca de atraso no pagamento de	Instaurado Processo Administrativo para apurar a

	salários de terceirizados.	responsabilidade da empresa (em fase de revisão).
--	----------------------------	---

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria da Fazenda – SEFAZ

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria da Fazenda - SEFAZ
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	2288
0800	243
Encaminhado por outras Ouvidorias	219
Presencial	25
Encaminhado por outros órgãos	18
Carta	10

Disque-Denúncia	5
Processo	4
Total	2.812

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Processo	Demora na análise dos processos em geral.	Os diversos setores tratam os processos individualmente, analisando-os de acordo com a cronologia de entrada. Alguns setores têm metas para análise.
Processo	Demora na análise dos processos de restituição do ICMS e IPVA pagos a maior ou em duplicidade	A Sefaz tem buscado agilizar os pagamentos de acordo com a realidade financeira do Estado.
Nota Fiscal	Denúncia de não emissão de NF-e e NFC-e por parte dos contribuintes.	A ouvidoria envia carta de advertência e de intimação para os contribuintes alertando-os e cobrando a emissão das notas, além de enviar as denúncias, em caso de recorrência para o setor de apuração de denúncias.
Sonegação	Denúncia de sonegação de ICMS por parte de contribuintes.	A Ouvidoria envia as denúncias ao setor competente para análise e apuração.
Sistemas fazendários	Reclamações de dificuldade de envio de documentos econômico-fiscais diversos.	Os problemas ao serem detectados são, em geral, rapidamente sanados pelos setores responsáveis.

Contestação de Extrato	Contestação dos valores do ICMS cobrados nos extratos mensais dos contribuintes.	A Gerência de Controle e Análise de Documentos Fiscais - GCAD e as Agências da Receita Estadual - ARES analisam individualmente as diversas contestações de acordo com a cronologia de entrada dos processos.
Mercadoria apreendida	Demora para realizar o agendamento na Central Operacional de Cargas - GCOC e por vezes para obter o retorno dos e-mails enviados.	<p>A GCOC disponibiliza, além do agendamento pela <i>home-page</i> da Sefaz, o atendimento "NÃO PRESENCIAL", em que o contribuinte, através de um e-mail para "atendimento.gcoc@sefaz.pe.gov.br" informando os dados referentes à nota fiscal (emitente, destinatário, nº do termo de retenção (primordial), nº da nota etc.), os seus dados cadastrais, obtém a resposta em até 48 horas, inclusive com os DAE's para pagamento.</p> <p>A Central Operacional de Cargas em Recife pode ser contatada também pelos telefones: (081) 3183-5992; (081) 3183-5993; (081) 3183-5995.</p>
Dúvidas Tributárias	Contribuintes reclamam da falta de um plantão fiscal com atendimento presencial para dúvidas sobre a legislação tributária.	A Diretoria de Tributação e Orientação – DTO inicia a resposta às diversas demandas a partir do Telesefaz e quando não são resolvidas, são repassadas a um auditor, que por meio telefônico contata o usuário para tirar-lhe as dúvidas. Permanecendo ainda alguma dúvida é possível o agendamento presencial.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação - SEMPETQ

Órgãos/Entidades Setoriais da SEMPETQ
Agência de Fomento do Estado de Pernambuco - AGEFEPE
Junta Comercial do Estado de Pernambuco - JUCEPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria da Micro e Pequena Empresa, Trabalho e Qualificação - SEMPETQ
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	285
Presencial	90

Internet	71
Fone	57
162	10
0800	1
Total	514

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Oportunidade de emprego	Solicitação de emprego.	Informação sobre os procedimentos necessários para se candidatar a uma oportunidade de emprego.
Atendimento	Reclamações sobre o mau atendimento de funcionários das agências do trabalho.	Apuração dos fatos ocorridos e reorientação aos funcionários para um atendimento de excelência.
Manutenção	Reclamações sobre a falta de manutenção nas agências do trabalho em equipamentos e predial; falta de abastecimento de produtos de consumo e limpeza.	Informações sobre as providências adotadas pela administração para sanar os problemas, face ao atraso dos recursos do Convênio Federal para manutenção das agências, previsto para agosto/2016, e liberado parcialmente em setembro/2018.
Seleção simplificada	Solicitação de informações sobre a seleção simplificada de 2017.	Repassadas as informações solicitadas: homologação, validade, procedimentos de convocação, candidatos convocados por município.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Agência de Fomento do Estado de Pernambuco - AGEFEPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco - AGEFEPE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	6
Caixa de Sugestão	1
Total	7

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

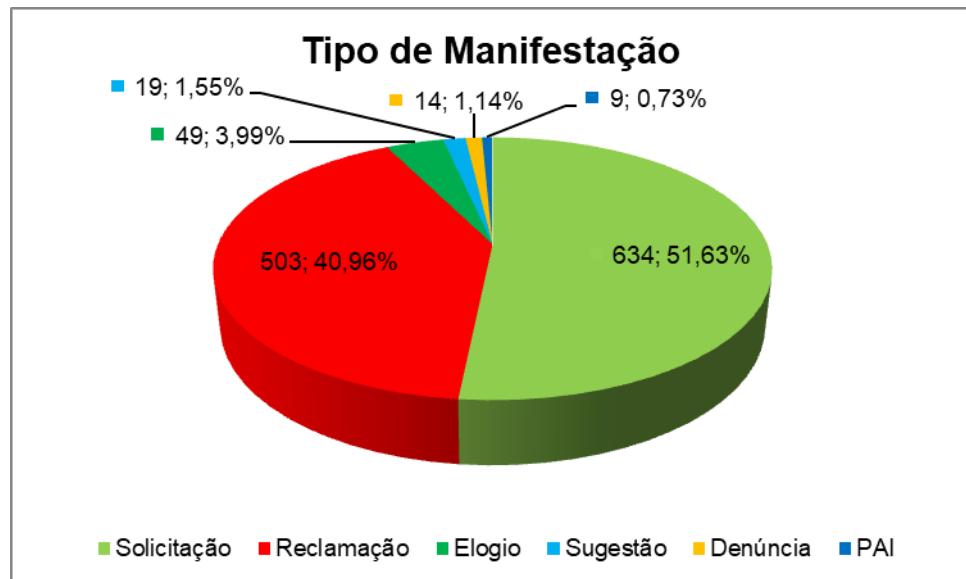
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Financiamento	Reclamação sobre a impossibilidade de realizar operações de crédito.	A Diretoria justificou que a AGEFEPE precisou reduzir a captação de novos clientes, tendo em vista o aumento da inadimplência. E que continua realizando operações sob demanda, bem como renovações de clientes adimplentes e com histórico positivo.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Junta Comercial do Estado de Pernambuco - JUCEPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Pernambuco - JUCEPE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	641
E-mail	581
162	6
Total	1.228

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

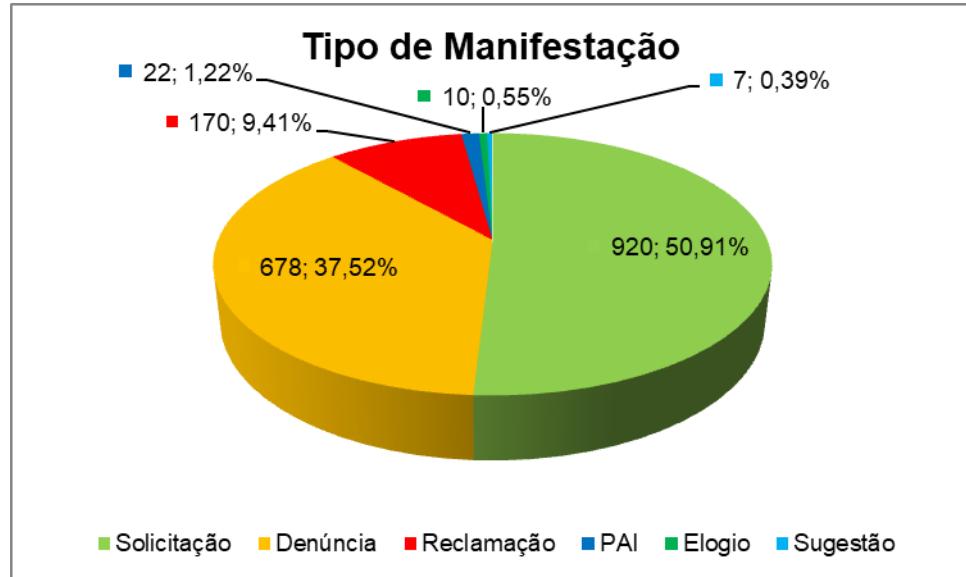
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Atendimento/ Orientação ao cliente	Agendamento/ Esclarecimento.	Qualificação dos atendentes.
Liberação de Processos/ Digitalização	Exigência partes/Atraso Digitalização. por na	Reunião e aumento de equipe.
Erro no sistema etapas do integrador	Sistema Integrador Estadual	Atualização da nova versão do sistema.
Prazo de Análise de Viabilidade	Demora no novo procedimento de análise.	Orientação para maior agilidade.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria da Mulher - SECMULHER

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria da Mulher - SECMULHER
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	1.575
Fone	94
E-mail	70
Internet	38
Presencial	17
Mobile	12
Caixa de Sugestão	1
Total	1.807

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Trabalho remunerado Doméstico	Informações sobre direitos trabalhistas e previdenciários.	Orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre os direitos trabalhistas e previdenciários das trabalhadoras domésticas; indicação para a procura dos órgãos especializados no assunto em Pernambuco, para fins de cálculos trabalhistas e outros assuntos. Produção de uma cartilha voltada para trabalhadoras e empregadoras domésticas, disponibilizada no site da SecMulher.
Violência doméstica e familiar contra a Mulher	Denúncias de violência doméstica e familiar contra a Mulher.	Orientação de como proceder nos casos de violência; referenciamento dos serviços especializados e não especializados no atendimento à mulher, disponíveis no município de residência da vítima e em Pernambuco; dependendo do caso, fazemos articulação com os serviços de segurança pública de Pernambuco, bem como ofertamos o cadastro no

		190 Mulher, o serviço Patrulha Maria da Penha e o serviço de abrigamento.
Solicitação de dados estatísticos	Solicitação de dados de violência doméstica e familiar contra a mulher e sobre as políticas públicas para as mulheres.	Disponibilização dos dados de violência contra a mulher, desde que disponíveis nas nossas bases; disponibilização de dados e informações referentes às nossas políticas.

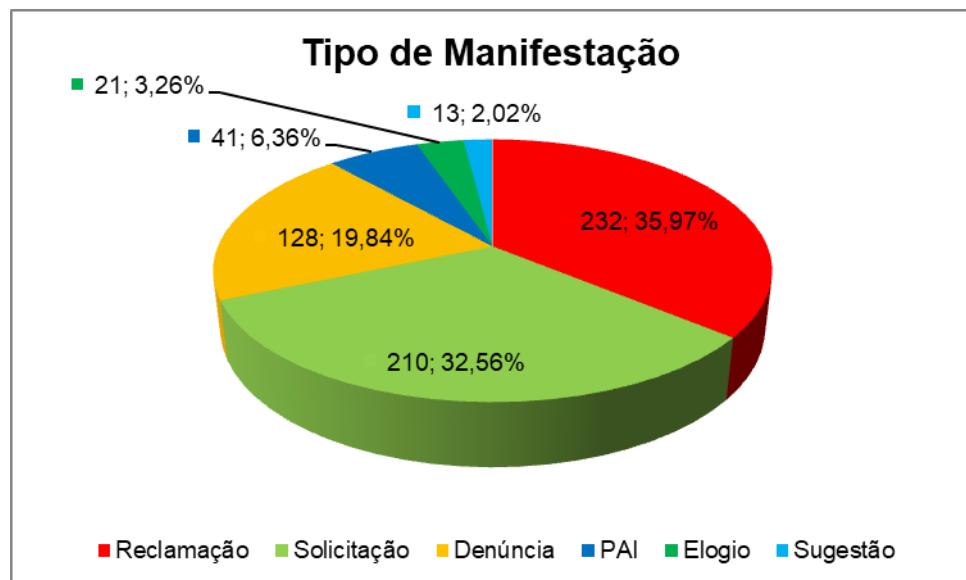
*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Administração - SAD

Órgãos/Entidades Setoriais da SAD
Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI
Instituto de Recursos Humanos - IRH
Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco - FUNAPE
Pernambuco Participações e Investimentos S/A - PERPART

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Administração - SAD
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	347
E-mail	170
Fone	82

162	25
Caixa de Sugestão	9
Presencial	8
0800	4
Total	645

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Prova de vida de aposentados	Informar no Portal do Servidor que os representantes legais de aposentados e pensionistas que fizerem a prova de vida no banco, deverão enviar, em até 30 dias, à Funape o comprovante emitido pelo banco.	Solicitado a inclusão das informações à Gerência de Comunicação. Em andamento.
Pagamento retroativos	Os servidores estão sendo informados que receberão os pagamentos retroativos, sem juros nem correção, a partir dos anos de 2020, 2022, 2023, 2024, 2025, 2027.	A Ass. Téc. de Política de Pessoal, informa que estão obedecendo a um limite financeiro mensal fixado em R\$ 1.000.000,00 (hum milhão), estipulado em conformidade com a Resolução nº 003, de 22 de março de 2013, homologado pelo Governador do Estado através do Ato nº 2210, publicado no DOE do dia 07/05/2013, onde são

		atendidos preferencialmente, os processos de requerentes idosos ou acometidos de doença grave, nos termos definidos em Lei.
Contatos Cidadão Expresso	Inclusão dos telefones dos Expressos Cidadão no site da SAD e no Portal do Servidor.	Solicitada a inclusão da informação à Gerência de Comunicação. Em andamento.
Agendamento de Perícia Médica	Dificuldade para agendar.	Em algumas ocasiões, a Gerência informa que o Sistema apresenta problemas e se coloca à disposição para o atendimento.
Cadastramento de e-mail de servidores, aposentados e pensionistas	Todos os servidores precisam ter um e-mail cadastrado no SAD-RH para acesso ao contracheque, PEConsig e para o Recadastramento.	Solicitado à Gerência de Comunicação a divulgação desta informação através do Portal do Servidor e do site da SAD. Em andamento.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	20
Total	20

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
PDV - Plano de Demissão Voluntária	Informações sobre quando sairá o PDV - Plano de Demissão	Até o momento não houve decisão da SAD.

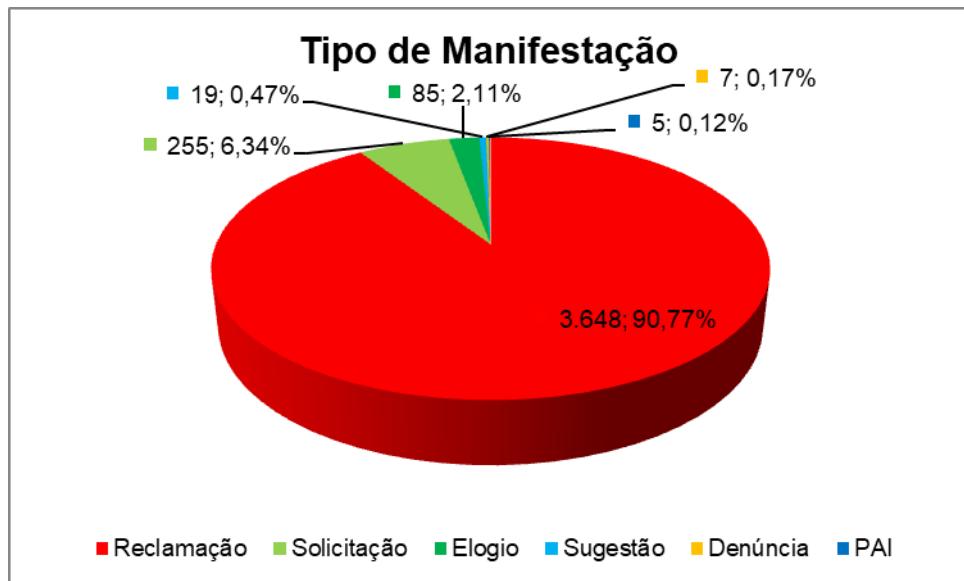
		Voluntária da ATI.	
PPP - Profissiográfico Previdenciário	Perfil	Demora na emissão do PPP - Perfil Profissiográfico Previdenciário, devido à falta de pessoal especializado.	A ATI está em negociação com a Perpart para agilização/apoio dessa atividade.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Instituto de Recursos Humanos - IRH

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto de Recursos Humanos - IRH
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Fone	2.227
Presencial	991
E-mail	359
Internet	236
162	193
Reclame Aqui	8
0800	3
Carta	1
Caixa de Sugestão	1

Total	4.019
-------	-------

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Marcação de Consultas	Dificuldade para agendar consulta através do 0800 no horário da especialidade de Endocrinologia.	Remanejamento de horário de algumas especialidades.
Cirurgias de Otorrinolaringologia	Demora no agendamento das cirurgias.	Negociação com possíveis prestadores para efetivação dos procedimentos cirúrgicos.
Laboratório Patlab	Atraso na entrega de resultado de exames.	A Gerência de Credenciamento fez uma notificação verbal à chefia do laboratório.
Credenciamento nos interiores	Falta de serviços médicos (exames e especialidades médicas) credenciados nos municípios.	Abertura para novos credenciados.
Contato telefônico com as clínicas credenciadas	Dificuldade em contactar pelos telefones fornecidos pela própria clínica.	A Gerência de Credenciamento encaminhou uma notificação para estas clínicas.

Emergência Pediátrica	Número de hospitais para emergência infantil.	Credenciamento do Hospital Guararapes ampliando o atendimento.
Biópsia do Colo Uterino	Sem realizando. prestador	Gerência Técnica e de Credenciamento já providenciando clínica/médico para realizar o exame.

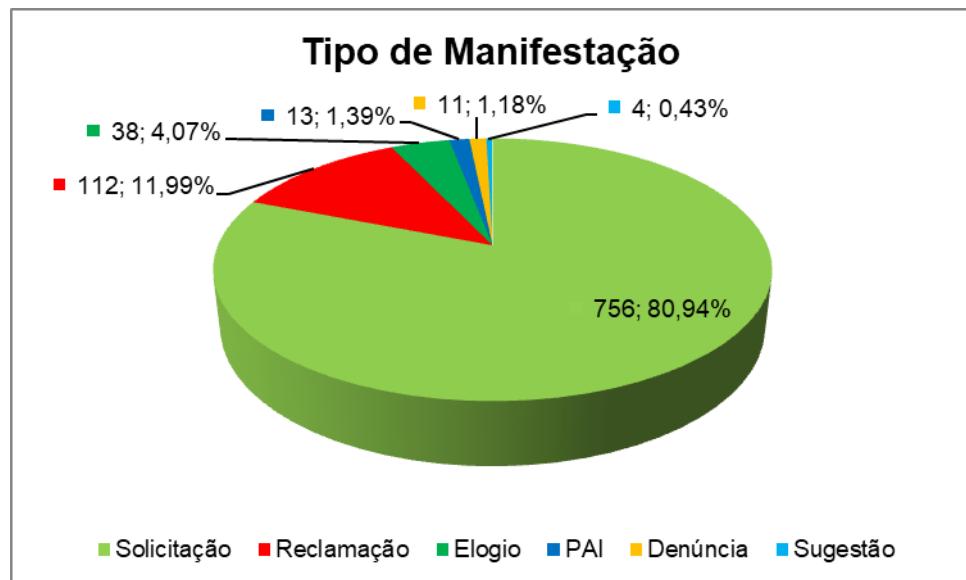
*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco - FUNAPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco - FUNAPE

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	713
Presencial	119
Fone	59
162	21
E-mail	20
Caixa de Sugestão	2
Total	934

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Tramitação de processos de aposentarias e pensões	Acompanhamento dos processos de concessão de aposentadorias e pensões.	As unidades responsáveis responderam as manifestações encaminhadas apresentando os status do processo.
Recadastramento/Prova de vida anual dos beneficiários	Bloqueio e desbloqueio dos pagamentos dos benefícios de aposentadorias e pensões devido à ausência da prova de vida anual.	Os beneficiários receberam as devidas orientações de como proceder e em alguns casos, mediante apresentação da comprovação anual de vida, tiveram os pagamentos desbloqueados.
Imposto de Renda	Solicitação de informe de rendimentos e de isenção de impostos.	Os beneficiários foram informados sobre a emissão do informe de rendimentos através do portal do servidor e as isenções, quando aplicáveis, foram concedidas.
Revisão de aposentarias e pensões	Acompanhamento das revisões dos processos de aposentadorias e pensões.	Os esclarecimentos sobre a revisão foram concedidos.
Concessão de pensão	Requerimento de pensões.	As pensões, quando aplicáveis, foram concedidas dentro do prazo estipulado.
		As sugestões, elogios e

Atendimento	Qualidade do atendimento.	críticas foram encaminhadas aos setores responsáveis para as devidas providências.
-------------	---------------------------	--

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Pernambuco Participações e Investimentos S/A - PERPART

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Pernambuco Participações e
Investimentos S/A - PERPART
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	56
Internet	20
Presencial	18
Fone	12
Caixa de Sugestão	6
162	2
Total	114

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Contrato de compra e venda	Solicitação de cópia e/ou 2ª via.	Envio de e-mail para o cidadão pedindo o comparecimento do mesmo ao setor NACI. (Núcleo de Atendimento ao Cidadão).
Escritura	Solicitações de informações, retirada ou cadastramento.	Disponibilização de informação via e-mail. Para retirada ou cadastramento é solicitado o comparecimento à Perpart no setor NACI.
P.A.I	Cópias e informações documentais.	Solicitações atendidas tanto em cópias físicas, quanto pelo sistema.
Atendimento do NACI	Observações sobre os atendimentos prestados e informações recebidas.	Esclarecimento de formas de abordagem diante dos funcionários.
Seleção Simplificada	Pedidos sobre informações da pontuação feita para saber se passou, e se passou, quando chegará o telegrama para comparecimento.	Direcionamento ao edital do Diário para que saibam sua pontuação. Os selecionados receberam, posteriormente, um telegrama solicitando seu comparecimento à Perpart com seus documentos.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária - SARA

Órgãos/Entidades Setoriais da SARA
Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco - CEASA
Instituto Agronômico de Pernambuco - IPA

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Agricultura e Reforma Agrária - SARA

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	69
E-mail	23
162	6
Presencial	2
0800	2

Fone	1
Total	103

*O Órgão não informou manifestações recorrentes e/ou relevantes.

- Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco - CEASA

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco - CEASA

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	52
E-mail	33
Internet	9

Fone	3
Presencial	1
Caixa de Sugestão	1
Total	99

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Solução da poluição sonora	Volume das caixas de som na área externa do entreposto provocado pela radio local	
Fiscalização de ambulantes não cadastrados		

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Instituto Agronômico de Pernambuco - IPA

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto Agronômico de Pernambuco -
IPA

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	28
162	6
E-mail	5
Total	39

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Uso irregular de veículos da instituição	Uso do veículo oficial do Estado para fins particulares, em horários ou lugares inapropriados, estacionamento irregular ou condução com excesso de velocidade.	Apuração dos fatos e notificação dos envolvidos.
Atrasos no pagamento de salários dos empregados terceirizados	Pagamentos dos salários dos empregados contratados pelas empresas terceirizadas são feitos com atrasos, juntamente com vales transporte e refeição.	Notificação das empresas terceirizadas e exigência para cumprir o contrato firmado entre as partes.
Registro de ponto dos empregados	Ausência do empregado no local de trabalho. Saída do empregado para tratar de assuntos particulares. Registro do ponto eletrônico.	Apuração da veracidade das denúncias. Foram feitas recomendações aos setores responsáveis e notificação aos envolvidos.
Informações sobre culturas agrícolas	Solicitação de informações sobre as culturas agrícolas como frutas e verduras, irrigação, contato de produtores e associações.	As informações solicitadas foram concedidas. Foram indicados o nome e contato do técnico responsável pelas culturas agrícolas nas regionais do IPA, possibilitando informações específicas.
Informações sobre	Solicitação de informações para a	Foram concedidas as informações solicitadas,

criação de animais	criação de animais, produção de leite, produção de ovos, construção de minhocário e apiário.	juntamente com o nome e contato do técnico para mais esclarecimentos.
--------------------	--	---

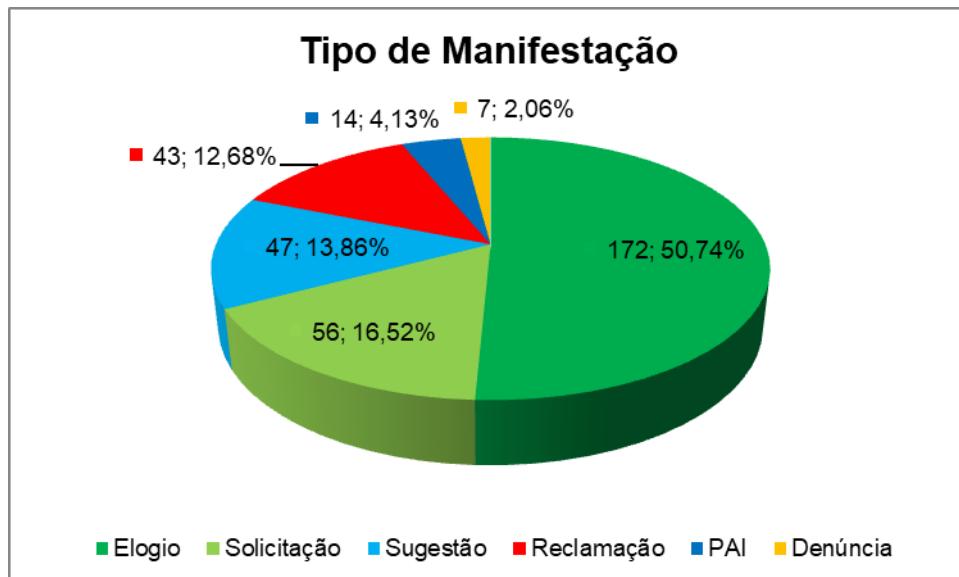
*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI

Órgãos/Entidades Setoriais da SECTI
Universidade de Pernambuco - UPE
Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - CISAM
Hospital Universitário Oswaldo Cruz - HUOC
Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco - PROCAPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Caixa de Sugestão	211
E-mail	69
Internet	46

162	11
Fone	2
Total	339

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Distribuição de Bolsas	Referente ao Programa Universidade para Todos em Pernambuco – PROUPE, reclamação sobre a distribuição de bolsas na Autarquia de Ensino Superior de Arcoverde. Alunos com notas inferiores ganharam a bolsa Tipo 1 (R\$245,00) e os alunos com notas superiores receberam a bolsa tipo 2 (R\$135,00).	Conforme publicação no Diário Oficial do Estado de Pernambuco em 07 de fevereiro de 2018, foi constatado falha quanto ao processo de redistribuição das bolsas junto as Autarquias Municipais de Ensino Superior de Araripina, Arcoverde, Goiana e Salgueiro. Por isso, houve anulação da listagem dos bolsistas contemplados, disponibilizada no link http://www.secti.pe.gov.br/proupe no dia 25/01/2018, tornando-a sem efeito, bem como os termos de compromissos firmados em ato subsequente. A nova lista foi publicada em 16 de fevereiro de 2018, com consulta através do link http://www.secti.pe.gov.br/proupe , e novos termos de compromisso foram firmados pelos alunos contemplados.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Universidade de Pernambuco - UPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Universidade de Pernambuco - UPE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	357
E-mail	207
Fone	11
162	5
Presencial	3
Carta	1
Total	584

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Comportamento de Docente na Escola Politécnica de Pernambuco/POLI	Não conclusão do ano letivo, faltas constantes, assuntos ocorridos em sala de aulas, provas remarcadas e xingamento de alunos em sala de aulas.	Manifestação/reclamação encaminhada pela Coordenação de Graduação a Docente citada e a mesma responde a todos os itens ao aluno (a). Apesar de mantermos contatos sistemáticos com a Coordenação de Graduação, não houve emissão de parecer das providências adotadas.
Comportamento de Docente na Faculdade de Enfermagem Nossa Senhora das Graças/FENSG	Conduta inadequada docente em sala de aula, não observância horário.	Direção da Unidade de Educação conversou com a docente.
Comportamento de Docente na Faculdade de Ciência da Administração e Direito de Pernambuco/FCAP	Docentes com atitudes imorais e desrespeitosas com alunos do curso.	Abertura de sindicância para apuração dos fatos.
Concurso UPE/2017	Acompanhamento listagem de convocação.	Manifestação/solicitação O RH Geral da UPE que se pronunciou indicando o site para consulta.
Transferência <i>ex-officio</i> (transferência de Universidade pública para Universidade pública)	Solicitação de transferência do curso de Direito da UPE, em Arcoverde para tratamento em função do tratamento do filho autista.	A Pró-Reitoria de Graduação/ Coordenação de Assuntos Estudantis acatou o pedido a partir de análise do estatuto institucional.

Não cumprimento da Carga Horária de servidor	Não cumprimento da Carga Horária de 6h, servidor Administrativo, e recebe integralmente.	Abertura de inquérito Administrativo.
Falta de infraestrutura na Educação à Distância- Coordenação de Polo	Não há salas de aulas para realização de provas.	Providências sendo adotadas pela Coordenação Geral.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - CISAM

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros - CISAM

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Presencial	138
162	98
E-mail	20
Internet	16
Caixa de Sugestão	4
0800	4
Carta	2
Total	282

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Dificuldade marcação consultas pelo telefone 08000811108	Marcação consultas.	Implantação de mais duas linhas telefônicas.
Consulta médica sem prontuário	Ausência do prontuário do paciente.	Construção de novo espaço para adequação, guarda e busca dos prontuários.
Horário funcionamento farmácia interna	Redução do horário de funcionamento.	Normalização do horário de funcionamento em dois turnos.
Impedimento no acesso de servidor ao refeitório	Falta de cadastramento do servidor.	Regulamentação e normalização do cadastramento do servidor.
Forma abordagem entre profissionais	Falta de postura e conduta do profissional.	Sensibilização e palestras educativas do quadro funcional nas relações interpessoais.
Superlotação maternidade	Falta de leitos.	Comunicação a Central de Regulação para fechamento de plantão.
Irregularidade na distribuição de fichas para atendimento	Desvio de atividades.	Abertura de sindicância administrativa para apuração do caso.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Hospital Universitário Oswaldo Cruz - HUOC

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Hospital Universitário Oswaldo Cruz -
HUOC

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Presencial	445
Internet	44
162	23
E-mail	14
Fone	2
0800	1
Total	529

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Dificuldade de marcar consulta	<p>Em suma, usuários consideraram ser difícil marcar consulta para as especialidades oferecidas pelo HUOC. A irresignação do usuário se relaciona, basicamente, com a demora de marcar consulta, de ter uma data para ser atendido. E, algumas vezes, com a impossibilidade de tentar marcação sem encaminhamento regulado.</p>	<p>Na escuta do usuário, tentamos perceber qual a nuance de seu problema – uma vez que a dificuldade para a marcação pode ter relação com questões distintas. Identificada a questão central da dificuldade para marcar consulta no HUOC, costumamos encaminhar a manifestação para o Setor de Marcação de Consulta, para o Setor de Regulação, para o Setor de Acolhimento ou, no limite, até para a Direção. Inicialmente esclarecemos ao usuário a forma de ser atendido no Ambulatório do HUOC, que não é feito agendamento para consulta e sim um pré-agendamento que o colocará numa lista de espera que, em alguns casos, chega a 800 pessoas. Quando o caso exige uma intervenção mais célere, em função da patologia ou de outras prioridades, como idade, sempre há um atendimento mais célere ao usuário. Aos setores em que as</p>

		manifestações são encaminhadas, sempre há um retorno positivo em relação à expectativa do usuário.
Aguardando procedimento cirúrgico	Manifestações que têm relação com a espera pela realização de procedimentos cirúrgicos.	Quando manifestação com esse objeto era recebida, geralmente era encaminhada ao chefe da clínica responsável pela cirurgia para que respondesse quanto ao motivo da suposta demora. Pedíamos, também, que se informasse a posição do usuário na fila de espera pela cirurgia – se fosse o caso. Se a resposta mostrasse que a demora tinha relação com a atuação de outra unidade do HUOC, como no caso da compra de algum insumo, também encaminhávamos a manifestação para o Setor de Compras ou para a própria direção do HUOC.
Atendimento ao usuário	Manifestações que constam de reclamações sobre o atendimento dispensado, ao usuário, pelos mais diversos servidores, prestadores de serviços e terceirizados.	Nesses casos, costumamos encaminhar as manifestações para as chefias das unidades em que ocorreu o atendimento que motivou a reclamação. Eventualmente, a própria Ouvidoria conversa com o servidor apontado como alguém que não tratou bem o usuário.

		Mas a regra é encaminhar a manifestação ao chefe da unidade onde ocorreu o problema e apurar esclarecimentos e providências foram tomadas.
--	--	--

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco - PROCAPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco - PROCAPE

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Presencial	577
162	16
Internet	4
E-mail	1
Caixa de Sugestão	1
Total	599

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas

Marcação de Consultas	Dificuldades em agendar consultas de retorno.	Consulta agendada pelo setor de marcação.
Troca de Médico	Dificuldades de relacionamento com o profissional.	Troca de Médico realizada conforme autorização da Coordenação Médica.
Reclamação de atendimento	Tratamento inadequado por parte de servidores.	Servidor advertido e encaminhado à capacitação na área de humanização e atendimento ao Público.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Defesa Social de Pernambuco - SDS

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social de Pernambuco - SDS
 Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	3.920
Disque-Denúncia	3.105
0800	2.007
Internet	1.555
162	375
Reclame Aqui	40
Mobile	26
Presencial	23
Fone	9
Aplicativo	3
Caixa de Sugestão	3
Ofício	2

Total	11.068
-------	--------

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Atendimento Inadequado (Reclamação)	<p>Vários cidadãos têm registrado manifestações relatando a dificuldade ou impossibilidade de realizar o agendamento no site do Expresso Cidadão, para emissão de Registro de Identidade junto ao Instituto de Identificação Tavares Buril (IITB).</p> <p>A maioria dos manifestantes informam que após o preenchimento de todos os campos de dados pessoais, o próprio site não disponibiliza nenhum dia para marcação.</p> <p>Alguns manifestantes, informam que entraram em contato com servidores do Expresso Cidadão, e os mesmos afirmam que a falta de vaga é erro do sistema, que em determinadas ocasiões, chega a liberar uma ou duas vagas para um determinado dia e depois não mais libera.</p>	<p>Com a finalidade de possibilitar ao cidadão/usuário o acesso ao agendamento para emissão da carteira de identidade (RG), foi criado um novo sistema desenvolvido pela ATI e coordenado pela SAD, com vistas a permitir um melhor controle de agendamento pela SDS, através do IITB, órgão responsável pela emissão das RGs.</p> <p>O novo sistema visa diminuir o tempo de espera no agendamento para a execução do atendimento presencial. A administração pública está trabalhando para que, a partir de fevereiro de 2019, essa nova versão esteja disponível para smartphones e tablets no aplicativo PE Cidadão.</p>

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco –
SDEC**

Órgãos/Entidades Setoriais da SDEC

Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – AD

DIPER
Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS
Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - SUAPE
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco - IPEM
Porto do Recife S/A

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco - SDEC
 Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	8

Presencial	2
Caixa de Sugestão	2
162	1
0800	1
E-mail	1
Total	15

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Ambiente de Trabalho	Manutenção e recolocação de itens essenciais no banheiro térreo feminino: porta para o chuveiro, tampa e assento para vaso sanitário e película na porta do sanitário.	Foram providenciadas imediatamente a película da porta e a tampa do vaso sanitário. Quanto à porta para chuveiro, foi colocada uma cortina que resolveu, provisoriamente, a solicitação.
Conselhos	Pede a composição dos Conselhos e Remuneração dos Conselheiros da SDEC e Vinculadas.	A SDEC não possui conselhos, apenas suas vinculadas, dessa forma, a manifestação foi enviada para que cada órgão vinculado respondesse por seus respectivos conselhos.
Relacionamento	Autoridade excessiva do Chefe de Gabinete e Assessor do Secretário,	Foram indagados 03 (três) servidores como prova do acontecido que

	<p>com funcionários da equipe do gestor anterior.</p>	<p>negaram o exposto. Foi também justificado que com a mudança do Secretário, alguns servidores comissionados foram ajustados.</p>
--	---	--

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – AD DIPER

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência de Desenvolvimento Econômico
de Pernambuco – AD DIPER

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Caixa de Sugestão	81
E-mail	14
Internet	13
Fone	2
162	2
Presencial	1
Total	113

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas

FENEARTE	Comércio infantil no estacionamento do Centro de Convenções.	Foi informado que é de responsabilidade da Estaciotec, empresa vencedora de licitação da EMPETUR, fiscalizar e proibir esse tipo de comércio no estacionamento, como a empresa é contratada pela mesma.
	Acessibilidade nos ônibus durante o translado shopping Tacaruna e FENEARTE.	Serão superadas na próxima edição da FENEARTE/ 2019.
	Insatisfação com a mudança do layout da feira.	
	Mapa da FENEARTE, confuso e letras minúsculas.	
	Banheiros do Centro de Convenções quebrados.	
	Artesãos dos estandes dos municípios que foram transferidos para debaixo de escadas e no final da feira.	
	O formato da feira sem dar à importância devida as prefeituras do estado de Pernambuco e priorizando os demais estados e países, falta de respeito para com os artesãos do estado.	

	Os sanitários que se tem acesso, pelo lado de fora, funcionam precariamente e os destinados a pessoas com deficiência não funcionam.	
Centro de Artesanato de Pernambuco - CAPE	Estacionamento de péssima qualidade, os guardadores de veículos (flanelinhas) agressivos e ignorantes, com cobranças absurdas.	Assunto em análise na coordenação do CAPE
LAI	Livros diários e razão analítico no período de 01.01 á 31.12.2018.	Informamos que o Razão Analítico referente ao Exercício 2017 encontra-se disponível para o interessado comparecer à Ad Diper com um <i>pendrive</i> . Referente ao Livro Diário, a Ad Diper não realiza a emissão, em virtude da não obrigatoriedade do mesmo.
	Projetos aprovados pelo CONDIC em 2018.	As informações seguiram em anexo.
	Quantidade de jovens aprendizes e estagiários.	Temos contratos com: 02 aprendizes, 04 estagiários nível médio e 10 estagiários nível superior.
	Cópia do Processo Administrativo que tem como beneficiária a NESTLÉ Nordeste.	As informações seguiram em anexo.

	Composição dos Conselhos e Remuneração dos Conselheiros.	A lista com os conselheiros já está disponível na página da LAI da Ad Diper
--	--	---

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia Pernambucana de Gás -
COPERGÁS

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	54
Total	54

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Composição dos Conselhos e Remuneração dos conselheiros	Composição dos Conselhos e Remuneração dos conselheiros das estatais e empresas de economia mista vinculadas à administração direta e indireta do Estado de Pernambuco.	Foi enviada, por e-mail, a tabela com as informações solicitadas.
Preço do GNV	Cientes que abastecem com Gás Natural Veicular – GNV reclamam do valor cobrado (acima da média) pelos postos de combustível localizados no interior de Pernambuco.	A distribuição de Gás Natural nos postos da cidade de Caruaru (por exemplo) não é realizada pela Copergás, sendo o fornecimento na região realizado através do transporte do GNC - Gás Natural Comprimido. Os preços cobrados nos postos não são regulados ou controlados pela Copergás, havendo a liberdade da livre concorrência local. Há projetos em andamento para disponibilizar o Gás Natural Veicular diretamente da rede de distribuição em postos da região, o que vai permitir uma redução nos custos de transporte do Gás Natural e um preço mais competitivo para a escolha do consumidor.
Contratação de Gás	Disponibilidade da empresa Copergás, com um atendimento digno	A Copergás reforça que superar as expectativas dos clientes é sua

	de excelência.	missão.
Valor da Tarifa	Acesso ao compilado de tarifas desde Janeiro 2010 até Abril 2018.	As tabelas foram remetidas via e-mail com as informações solicitadas.

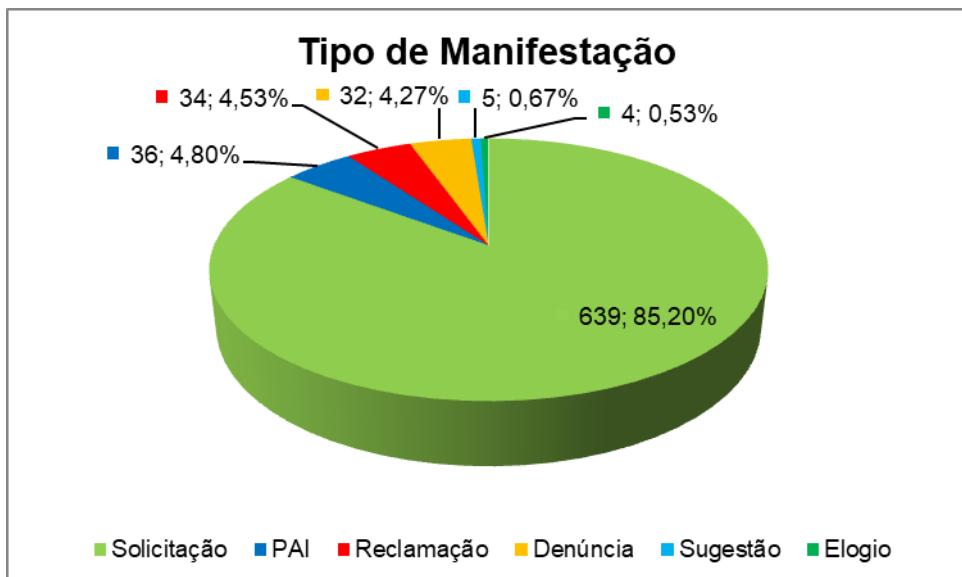
*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - SUAPE

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros - SUAPE

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	664
Internet	73
162	4
Fone	4
Caixa de Sugestão	3
Presencial	2
Total	750

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas

Emprego	Solicitações de empregos em Suape e nas empresas instaladas no Complexo Industrial de Suape.	<p>Informamos aos cidadãos que Suape é uma empresa pública, administrada pelo governo do estado de Pernambuco e que o ingresso no quadro funcional se dá por meio de concurso público e que para se candidatar às vagas oferecidas pelas mais de 100 empresas que funcionam dentro do Complexo de Suape, o trabalhador deve se cadastrar na Agência do Trabalho, que faz a intermediação com os empregadores.</p> <p>Informamos o link de acesso para o site da Secretaria de Trabalho www.stqe.pe.gov.br</p>
Fornecedor	Empresas de diversos setores entram em contato para oferecer seus produtos e serviços.	Orientamos que como empresa pública estadual estamos sujeita às regras gerais de licitação. Conforme a Lei 8.666/93, e informamos o contato do setor correto para obter maiores informações sobre os processos de licitação.
Visita	Cidadãos comuns, instituições de ensino e empresas diversas entram em contato solicitando visitar e conhecer a estrutura do Porto de Suape.	Informamos a existência do programa de visita guiada, os dias e horários de funcionamento e formas de contato para que seja feito o agendamento. Na atualização do nosso site disponibilizamos link direto para cadastramento e

		agendamento das visitas guiadas.
Telefones para contato	Cidadãos comuns, instituições de ensino e empresas diversas solicitam formas de contato com as empresas que estão instaladas no Complexo de Suape.	Informamos o contato que disponibilizamos. Atualizamos o nosso site disponibilizando mapa com todas as empresas instaladas, identificadas pelo segmento de atuação e formas de contato com elas.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

**- Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco -
IPEM**

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco - IPEM

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Fone	35
E-mail	28
Internet	7
Presencial	1
Total	71

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas

Bomba de Combustível	Solicitação de fiscalização competente ao Setor DIT - Diretoria Técnica – Fiscalização nos bicos injetores (Quantidade paga e Quantidade aferida). Verificação dos tamanhos das mangueiras das bombas de abastecimento.	Foram realizadas fiscalizações nas bombas injetoras, bem como nos tamanhos das mangueiras, tudo em conformidade as Portarias vigentes do INMETRO.
Balanças	Solicitação de fiscalização competente ao Setor Diretoria Técnica DIT – CML - Fiscalização em balanças de pequeno, médio e grande porte.	Foram realizadas fiscalizações no comércio referente às balanças, de pequeno, médio e grande porte, tudo em conformidade as Portarias vigentes do INMETRO.
Bomba de Gás Natural Veicular	Solicitação de fiscalização competente ao Setor Diretoria Técnica DIT – Fiscalização nos bicos injetores de Gás Natural (Quantidade paga e Quantidade aferida).	Foram realizadas fiscalizações nas bombas injetoras de Gás Natural - GNV, bem como a pressão nos bicos, tudo em conformidade as Portarias vigentes do INMETRO.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Porto do Recife S/A

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Porto do Recife S/A
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	15
0800	1
162	1
Total	17

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Denúncia	Cidadão denuncia o Porto do Recife com relação à segurança do referido Porto. Há liberação de entrada e saída no Porto sem maiores cuidados e fiscalização.	Por ser uma Manifestação recorrente, será aberta uma sindicância para apurar estes fatos.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude - SDSCJ

Órgão/Entidade Setorial da SDSCJ
Fundação de Atendimento Socioeducativo - FUNASE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude - SDSCJ
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	2.559
Presencial	160

Internet	83
Fone	34
162	23
Disque-Denúncia	17
0800	10
Total	2.886

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Crianças ou Adolescentes vítimas de violência (física ou psicológica)	Há relatos de suposta violações de direitos. Em sua maioria acontecem no contexto intrafamiliar, muitas vezes pela própria mãe, pelo padrasto com a conivência da mãe. As violações ocorrem em crianças tanto do sexo masculino como feminino. Faixa etária entre 02 e 14 anos.	Encaminhamento para os serviços de referência e Sistema de Garantia de Direitos para possíveis estudos de casos e acompanhamento familiar, na perspectiva de fomentar políticas publica que garantam o direito à proteção de crianças e adolescentes.
Crianças ou Adolescentes vítimas de Negligência ou Abandono	Há relatos de supostas violações de direitos. Em sua maioria acontecem no contexto intrafamiliar, pela mãe, pai, tios e padrastos. As violações ocorrem em crianças tanto do sexo masculino como feminino. Faixa etária de idade entre 04 meses e 11 anos.	Encaminhamento para os serviços de referência e Sistema de Garantia de Direitos para possíveis estudos de casos e acompanhamento familiar, na perspectiva de fomentar políticas publica que garantam o direito à proteção de crianças e adolescentes.
Crianças ou Adolescentes	Há relatos de supostas violações de direitos. Em	São realizados encaminhamentos para o

vítimas de Abuso Sexual	<p>sua maioria acontecem no contexto intrafamiliar e envolve outros tipos de violações de direitos como Violências físicas e psicológicas, e, geralmente, perpetradas pelas figuras dos pais e padrastos. Em alguns casos, a mãe assume o papel da agressora ou é conivente. As violações ocorrem em crianças tanto do sexo masculino como feminino. Faixa etária de idade entre 02 meses e 14 anos.</p>	<p>Sistema de Garantia de Direitos e Conselhos Tutelares para garantir a proteção integral das vítimas. As denúncias são também encaminhadas para as Delegacias de Polícia da Criança e do Adolescente. Na perspectiva de uma atuação mais específica, o Governo do Estado tem desenvolvido campanhas educativas e materiais informativos, como a Cartilha do Professor da Primeira Infância, que tem o objetivo de identificar sinais e sintomas desse tipo de violência em crianças que não conseguem expressar as situações de sofrimento.</p>
Crianças ou Adolescente vítima de Exploração Sexual	<p>Há relatos de supostas violações de direitos. Em sua maioria acontecem em bares, nas casas das vítimas e dos suspeitos, muitas vezes com a conivência da mãe. As violações ocorrem em sua grande maioria, com adolescentes do sexo feminino. Faixa etária entre 11 e 17 anos.</p>	<p>São realizados encaminhamentos para o Sistema de Garantia de Direitos e Conselhos Tutelares e de Direitos para garantir a proteção integral dessas vítimas. As denúncias também são encaminhadas para as Delegacias de Polícia da Criança e do Adolescente. Na perspectiva de uma atuação mais específica, o Governo do Estado tem desenvolvido campanhas educativas e materiais informativos como a Cartilha do Professor da Primeira Infância, que tem o objetivo de identificar sinais e sintomas desse tipo de violência em crianças que não conseguem expressar as situações de sofrimento.</p>

Crianças ou Adolescentes vítimas de Trabalho Infantil	Há relatos de suposta violação de direitos. Em sua maioria acontecem em feiras livres e mercados públicos em cidades do interior do Estado, onde há uma cultura de que crianças devem trabalhar para ajudar os pais.	As denúncias de trabalho infantil são encaminhadas para os órgãos competentes nos municípios, para que haja a verificação do(s) caso(s) e atendimento/acompanhamento da(s) criança(s) e/ou adolescente(s) vítima(s) dessa violência e sua(s) família(s). A equipe da Gerência de Proteção Social Especial de Média Complexidade (GEPMC), que coordena em âmbito estadual o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), sistematiza o quantitativo de denúncias recebidas em um banco de dados, para qualificar a atuação das equipes municipais no enfrentamento do trabalho infantil. São realizadas visitas e assessoramentos técnicos, além de orientações, com o objetivo de melhorar os equipamentos e serviços socioassistenciais para o atendimento integral e o acompanhamento dos usuários, contribuindo também para promoção de ações de prevenção nas comunidades e no território municipal. Quando algum órgão competente não foi acionado em determinado caso, realizamos a articulação para o encaminhamento da denúncia e estabelecimento de fluxo de atendimento, quando necessário.
Pessoas com Deficiência Vítima	Foi identificado que pessoas com deficiência	Manifestações relacionadas às pessoas com deficiência

de Violência (física, psicológica ou sexual)	<p>do tipo intelectual são as maiores vítimas de violência, onde na maioria das vezes a vítima não possui discernimento necessário para a realização da denúncia.</p>	<p>vítimas de algum tipo de violência, são recebidas por este órgão e encaminhadas aos Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS), que dispõem de serviços especializados e continuados às famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência doméstica; violência física, psicológica, sexual; tráfico de pessoas; abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes; adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; violência contra a pessoa idosa, pessoa com deficiência, entre outras).</p> <p>A assistente social disponível na SEAD realiza o acompanhamento dos casos informados.</p>
Pessoas com Deficiência Vítima de Abuso Financeiro	<p>Foi identificada que a maior incidência de casos de abuso financeiro são de pessoas com deficiência do tipo intelectual, por muitas vezes não possuir discernimento necessário para gerenciar seus próprios recursos e despesas, dependendo de um familiar para a gestão.</p>	<p>Manifestações relacionadas às pessoas com deficiência, vítimas de algum tipo de violência, são recebidas por este órgão e encaminhadas aos Centros de Referência Especializados em Assistência Social (CREAS) que dispõem de serviços especializados e continuados às famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência doméstica; violência física, psicológica, sexual; tráfico de pessoas; abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes;</p>

		<p>adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; violência contra a pessoa idosa, pessoa com deficiência, entre outras).</p> <p>A assistente social disponível na SEAD realiza o acompanhamento dos casos informados.</p>
Pessoas com Deficiência Vítimas de Negligência	com de	<p>Pessoas com deficiência intelectual são os que mais sofrem com a negligência pelos pais e parentes próximos.</p> <p>Manifestações relacionadas às pessoas com deficiência, vítimas de algum tipo de violência, são recebidas por este órgão e encaminhadas aos Centros de Referência Especializados em Assistência Social - CREAS que dispõem de oferta de serviços especializados e continuados às famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência doméstica; violência física, psicológica, sexual; tráfico de pessoas; abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes; adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; violência contra a pessoa idosa, pessoa com deficiência, entre outras).</p> <p>A assistente social disponível na SEAD realiza o acompanhamento dos casos informados.</p>
Pessoas com Deficiência VEM Livre Acesso		<p>A maior parte das manifestações ao VEM Livre Acesso são reclamações referentes a</p> <p>As manifestações são analisadas e encaminhadas à Coordenação do setor competente na SEAD para</p>

	<p>bloqueios do benefício, onde a grande maioria desses, são por uso indevido do cartão pelo usuário.</p>	<p>análise e providências.</p> <p>Os Centros de Referência em Assistência Social – CRAS dos municípios recebem capacitações durante o ano para aprimoramento do serviço de atendimento aos usuários pela SEAD.</p>
Programa CONDUZ	<p>As ocorrências de maior impacto no Programa são:</p> <p>-Reclamações a motoristas: Quando recebemos manifestação dessa natureza, imediatamente enviamos comunicado à Urja Social para identificação do condutor para efetuar análise do conteúdo da manifestação e tomar as providências cabíveis em caso de procedência.</p> <p>-Dúvidas para ingresso no Programa: Informamos todos os procedimentos necessários para o cidadão ter acesso ao benefício.</p> <p>-Reclamações sobre atrasos: Geralmente maior parte das manifestações de atrasos feitas pelos usuários são registradas através do telefone do Programa: 0800 281 0312.</p> <p>Devido ao grande fluxo de veículos nas vias, principalmente em</p>	<p>As manifestações são encaminhadas à Coordenação do Programa, localizada na SEAD. As orientações cabíveis são repassadas à URJA Social, empresa executora do serviço, através de reuniões e notificações (se necessário) para solução das demandas identificadas.</p>

	<p>horários de pico, este se torna o fator de maior impacto nos índices de atrasos. Cerca de 10% dos atendimentos mensais sofrem algum tipo de atraso.</p> <p>O Programa PE Conduz atende exclusivamente pessoas com deficiência física, que possuam alto grau da mobilidade comprometida.</p>	
População em Situação de Rua	<p>Observa-se que em sua grande maioria são jovens e adultos com vínculos familiares rompidos. Existe a necessidade de respostas céleres ao agravamento de questões sociais, tais como o desemprego, a urbanização desordenada das cidades, a desigualdade social, a pobreza, dentre outros, que tem ocasionado no aumento do quantitativo de pessoas em situação de rua no estado.</p>	<p>Considerando que o Governo Estadual, através da Secretaria de Desenvolvimento Social Criança e Juventude e de sua Secretaria Executiva de Assistência Social, tem mantido diálogos constantes com o Fórum Estadual de População em Situação de Rua, o Comitê Municipal de População em Situação de Rua, a sociedade civil, os movimentos sociais, as pessoas em situação de rua e os municípios do estado, buscando criar caminhos que respondam as questões que assolam e agravam a situação de invisibilidade social destas pessoas.</p> <p>Neste ínterim, foi instituído pelo Governo do Estado de Pernambuco através do Decreto Estadual nº 46.749, de 22 de novembro de 2018, o Comitê Inter setorial de Políticas para a População em Situação de Rua, e encontra-se em processo finalístico de aceite à Política Nacional para a População em Situação de Rua (Decreto nº 7.053, de 23 de dezembro de 2009)</p>

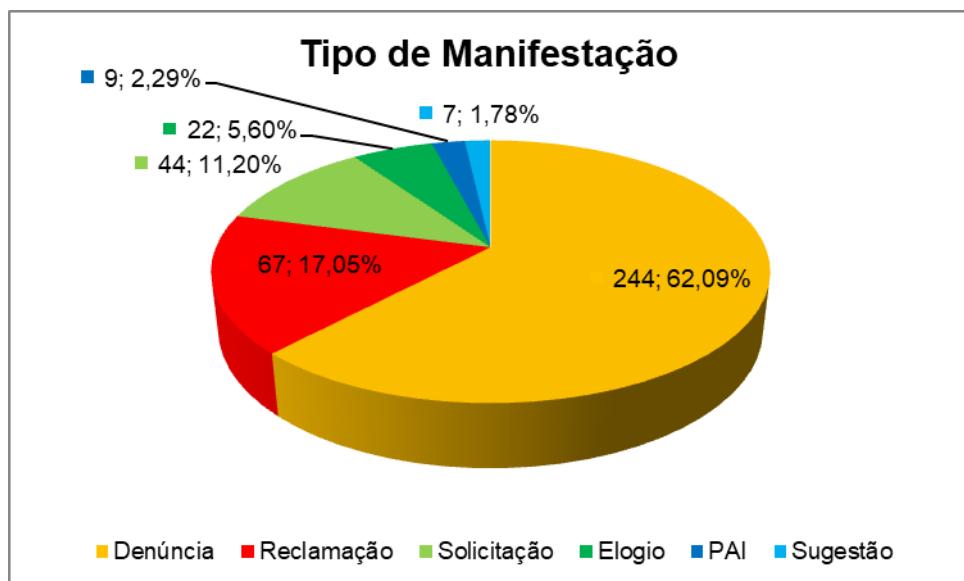
		<p>iniciando assim, o diálogo e a construção de uma política pública estadual que venha a minimizar e/ou erradicar os agravos ocasionados pelas circunstâncias que levam a situação de rua.</p> <p>Atualmente, em parceria com a Prefeitura do Recife, através da Secretaria de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos e Combate as Drogas, a Superintendência de Segurança Alimentar e Nutricional – SUASAN, a Gerência de Proteção Social Especial de Média Complexidade (equipe técnica do Programa Vida Nova), a Pastoral do Povo de Rua (Arquidiocese de Olinda e Recife), entidades e usuários em situação de rua, vem dialogando e construindo um Plano Emergencial de Segurança Alimentar e Nutricional para as pessoas em situação de rua do Recife (plano piloto) que ofertará 900 refeições (café da manhã e almoço) nas RPAs com maior incidência de pessoas em situação de rua.</p>
Conselho Tutelar	<p>Todas as denúncias direcionadas para os Conselhos Tutelares diziam respeito ao funcionamento e condições de funcionamento dos conselhos.</p>	<p>Foram feitas visitas in loco para avaliar a situação e encaminhamentos para os gestores municipais com registro das necessidades para melhoria do funcionamento dos conselhos.</p>

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Fundação de Atendimento Socioeducativo - FUNASE

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Fundação de Atendimento Socioeducativo
- FUNASE
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	279
Caixa de Sugestão	36
E-mail	32
Fone	30
162	8
Presencial	7
Carta	1

Total	393
-------	-----

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Gestão/funcionamento da unidade do Case Caruaru	Dissertaram sobre o funcionamento da unidade associadas à gestão da unidade.	A Ouvidoria apresentou memorial das manifestações recorrentes à área de competência e após análise foi efetuada a substituição da equipe gestora da unidade.
Gestão/funcionamento da unidade do Case Timbaúba	Dissertaram sobre o funcionamento da unidade associadas à gestão da unidade.	A Ouvidoria apresentou memorial das manifestações recorrentes à área de competência e após análise foi efetuada a substituição da equipe gestora da unidade.
Gestão/funcionamento da unidade do Case Santa Luzia	Dissertaram sobre o funcionamento da unidade associadas à gestão da unidade.	A Ouvidoria apresentou memorial das manifestações recorrentes à área de competência e após análise foi efetuada a substituição da equipe gestora da unidade.
Gestão/funcionamento da unidade do Casem Areias	Dissertaram sobre o funcionamento da unidade associadas à gestão da unidade.	A Ouvidoria apresentou memorial das manifestações a Assessoria Técnica das Casas de Semiliberdade - ATCS, para melhor visibilidade e adoção de providências cabíveis,

		<p>que em contato com a gestão da unidade sugeriu reunião da mesma com a equipe para esclarecimentos, o que foi acatado, observando-se a redução das queixas.</p>
Duplo vínculo	<p>Dissertaram sobre o duplo vínculo de alguns servidores, em especial os de contrato por tempo determinado (CTD).</p>	<p>A Ouvidoria em contato com Diretoria Geral de Gestão do Trabalho-DGGTE verificou os procedimentos adotados para adoção das medidas necessárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envio de ofícios aos locais indicados como sendo o de outro vínculo; - Convocação do servidor citado para conhecimento e esclarecimentos para definição do caso; <p>Ajuste final que, por opção, nos casos que se fizerem necessários para regularização da situação funcional.</p>
Segurança nas unidades	<p>Dissertaram sobre a fragilidade da segurança em algumas de nossas unidades de atendimento.</p>	<p>A ouvidoria forneceu o memorial das citadas manifestações à Coordenadoria de Segurança - CSEG, que adotou as seguintes providências:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificação <i>in loco</i>; - Orientação específica aos gestores em questão; - Solicitação de

		apuração pela Coordenadoria de Inteligência; - Monitoramento dos fatos das denúncias.
--	--	--

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Justiça e Direitos Humanos - SJDH

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Direitos Humanos
- SJDH
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Disque-Denúncia	351
Fone	244
Internet	235
Presencial	79
E-mail	44
162	42
0800	10
Mobile	1
Carta	1
Caixa de Sugestão	1
Fax	1
Total	1.009

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
População LGBT	Homofobia.	Apoio jurídico, psicológico e de serviço social além de oficinas, seminários e palestras para combater o preconceito nos espaços sociais.
Idosos	Violação da Constituição Federal (Cap.VII - Da Família, da Criança, do Adolescente e do Idoso) e Estatuto do Idoso Lei Federal nº10.741/2003.	Atendimento psicossocial e jurídico, encaminhamento, acompanhamento e monitoramento das denúncias para a REDE de assistência social (ILPIs, CRAS, CREAS, PSFs)
Assistência aos familiares de vítimas de crimes violentos	Vítimas de crimes violentos.	Apoio jurídico e psicossocial às vítimas, atendimento de casos individuais e emblemáticos.
Conflitos	Mediação de conflitos.	Articulação entre as partes envolvidas para solução do conflito sem necessidade da via jurídica e de forma pacífica.
Sistema Prisional	Irregularidades.	Abertura de sindicâncias e PADs, exoneração de agente público, transferência de Unidade Prisional, atendimento médico, revistas nos pavilhões.
PROCON	Insatisfações em relações de consumo de	Orientação quanto aos procedimentos a serem adotados e documentos

	bens ou serviços.	necessários para apresentação durante os atendimentos presenciais, fiscalizações.
Intolerância Religiosa	Desrespeito às religiões de matriz africana.	Reuniões com a coordenação da política e com o secretário executivo.
Patronato	Egressos do sistema prisional.	Articulação com a secretaria executiva e superintendência do Patronato.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade – SEMAS

Órgão/Entidade Setorial da SEMAS
Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade - SEMAS
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Fone	664
E-mail	317
Fale Conosco	32
Internet	18
Presencial	13
Caixa de Sugestão	8
Ofício	2
Total	1.054

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Erradicação de árvore em vias públicas	Retirada pelo cidadão de árvore caindo na rua.	Assunto recorrente, porém não é de competência da SEMAS, mas sim da EMLURB (Empresa de Manutenção e Limpeza Urbana) – Prefeitura do Recife.
Pesca de Robalo	Solicita saber se é permitida a pesca de robalo no Porto do Recife com menos de 25 cm.	A nível de IBAMA e/ou Ministério do Meio Ambiente, não existe nenhuma legislação que regule, delimite e/ou proíba a pesca de robalos na Região Metropolitana do Recife.
Cuidado com os animais do zoo	Como são realizados os cuidados com os animais do Parque estadual de Dois Irmãos.	A equipe técnica do Parque Dois Irmãos, é composta por veterinários, biólogos, zootecnistas e tratadores, que diariamente cuidam dos animais do zoológico. A rotina de cuidados diários inclui a alimentação balanceada e de acordo com o hábito alimentar de cada espécie e a limpeza e higienização dos recintos e ambientes internos onde os animais habitam, inclusive dos tanques de água e banho. Vale salientar que além deste tanque na área externa do recinto, os animais têm acesso a outro tanque na área interna, para que, caso queiram, possam se banhar enquanto há a limpeza do outro. A equipe também informa que desde 2016 vem-se investindo sistematicamente, em melhorias em todos os recintos do

		zoológico, inclusive o dos ursos-pardos. Diariamente os animais recebem diferentes estímulos para que possam exercer seus comportamentos naturais.
Despejo de resíduos sólidos	Instituição pública no Recife que receba resíduos sólidos.	Assunto recorrente e que já encontra-se no site da SEMAS (www.semas.pe.gov.br / Manual para destinação).
Programa de Regularização Ambiental (PRA)	Solicitação das regulamentações estaduais vigentes relacionadas ao Programa de Regularização Ambiental (PRA).	Existe o Decreto Estadual de nº 44.535, de 5 de junho de 2017 e que foi alterado pelo Decreto 46.259 de 12 de junho de 2018 que institui o Programa de Regularização Ambiental - PRA/PE.
Encaminhamento de pássaros machucados	Local para cuidados de filhotes de Jandaias.	No Centro de Triagem de Animais Silvestres de Pernambuco – Cetas Tangara. O Cetas Tangara fica no bairro de Guabiraba, nas margens da PE-16.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência Estadual de Meio Ambiente -
CPRH

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Fone	480
Internet	409
E-mail	86
Presencial	80
162	20
0800	7
Ofício	1
Disque-Denúncia	1
Total	1.084

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Fauna	Criação irregular de	Fiscalização ocorrida em

	aves silvestres em cativeiro no município de Toritama	12/12/2018 com apreensão de 46 (quarenta e seis) aves silvestres, gerando multa simples no valor de R\$ 23.000,00.
Fauna	Criação irregular de aves silvestres em cativeiro no município de Bom Conselho	Fiscalização ocorrida em 16/11/2018 com apreensão de 57 (cinquenta e sete) aves silvestres, gerando multa simples no valor de R\$ 28.500,00.
Poluição do solo	Granja localizada na Estrada de Mumbeca em Paulista com descarte irregular de dejetos provenientes da criação de aves à céu aberto. Além de jogar dejetos de fezes de aves, a granja possui uma criação de porcos que quando chove todos os dejetos escorrem para a propriedade vizinha, contaminando também lençol freático. Conto com a colaboração dos senhores para solucionar o problema.	Fiscalização ocorrida em 03/12/2018, gerando o Auto de Infração nº 2470/2018 com penalidade de multa simples no valor de R\$ 3.000,00 e a Intimação nº 1038/2018 dando um prazo de 10 (dez dias) para providenciar a Licença Ambiental, bem como 30 (trinta) dias para a construção da esterqueira.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco - SEPLAG

Órgãos/Entidades Setoriais da SEPLAG
Agência Pernambucana de Águas e Clima - APAC
Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA
Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco –

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Planejamento e Gestão de
Pernambuco - SEPLAG
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
0800	43
Internet	30
Fone	8
E-mail	4
Total	85

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Cadastramento do Programa Chapéu de Palha	Resultado contemplados dos pelo Programa.	Foi enviada relação com o nome das pessoas beneficiadas, recusadas e com pendências para as Associações e os Sindicatos das cidades onde ocorreu o cadastramento, além de informações através do Call Center.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Agência Pernambucana de Águas e Clima - APAC

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência Pernambucana de Águas e Clima
- APAC
 Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	33
E-mail	17
162	5
0800	1
Total	56

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Poço Irregular	Empresa com poço artesiano irregular.	Houve vistoria de fiscalização na Empresa em questão. Como no momento da vistoria não foi apresentado Termo de Outorga, foi lavrado Auto de Infração com Advertência.

Registro de multas aplicadas no ano de 2018 por infrações relacionadas ao controle de outorga.	Quantidade de multas aplicadas em 2018 por infrações relacionadas à outorga.	Até 02/10/2018, havia um total de 11 multas aplicadas, somando R\$ 75.000,04 (setenta e cinco mil reais e quatro centavos).
Site da APAC	Dificuldades na obtenção de dados do Sistema de Geoinformação Hidrometeorológico de Pernambuco. Os dados estão disponíveis no sistema, mas a função de exportar para Excel não funciona.	A aplicação estava apresentando problemas e foi retirada do site atual. Mas é importante informar que a APAC está em processo de desenvolvimento de um novo site, a fim de atender a demanda da base de dados da instituição.
Segurança no prédio da APAC	Vulnerabilidade no prédio da APAC.	A APAC contratou uma Empresa de segurança, além de realizar uma reestruturação física para diminuir os casos de depredação e invasões na instituição.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

- Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA
 Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	5.888
Fone	2.100
E-mail	344
162	130
Presencial	106
0800	13
Carta	4
Disque-Denúncia	3
Ofício	2
Caixa de Sugestão	1
Total	8.591

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Falta de água	Falta de água ou queda de pressão, abastecimento.	Fortalecer interação com os gerentes GNM's e GNR's na busca do cumprimento dos prazos, estabelecidos pela COMPESA e órgãos reguladores.
Instalação de ramal	Instalação de ramal de água	Fortalecer interação com os gerentes GNM's e GNR's na busca do cumprimento dos prazos, estabelecidos pela COMPESA e órgãos reguladores.
Extravasamento esgoto	Extravasamento ou desobstrução de ramal de esgoto.	Fortalecer interação com os gerentes GNM's e GNR's na busca do cumprimento dos prazos, estabelecidos pela COMPESA e órgãos reguladores.
Revisão de fatura	Revisão de consumo.	Fortalecer interação com os gerentes GNM's e GNR's na busca do cumprimento dos prazos, estabelecidos pela COMPESA e órgãos reguladores.
Vazamento	Vazamento no ramal de água	Fortalecer interação com os gerentes GNM's e GNR's na busca do cumprimento dos prazos, estabelecidos pela COMPESA e órgãos reguladores.
Outros	Demais serviços	Fortalecer interação com os gerentes GNM's e GNR's na busca do cumprimento dos prazos, estabelecidos pela COMPESA e órgãos reguladores.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

**- Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de
Pernambuco – CONDEPE FIDEM**

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Agência Estadual de Planejamento e
Pesquisas de Pernambuco – CONDEPE FIDEM
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	10
Caixa de Sugestão	3
Presencial	2
E-mail	1
Total	16

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Georreferenciamento	Avanços anormais nas demarcações feitas pelo georreferenciamento.	A Agência CONDEPE/FIDEM, de acordo com suas atribuições realizará, em conjunto com o IBGE, nova campanha de interpretação da lei de criação do município de Tupanatinga sobre o novo referencial cartográfico, de maior precisão, com a brevidade possível. Sendo assim, posteriormente a essa revisão, será possível identificar do modo inequívoco a procedência dos questionamentos, no que tange aos sítios: Sítio Araçá, Sítio Lagoa da Enxada, Sítio Batinga, Sítio Barra do Mota, Sítio Gritos e Sítio Mandacar, considerando também o pleito do prefeito do município através do ofício nº 008/2018, que incluiu mais localidades, e cuja resposta foi enviada pelo ofício CONDEPE/FIDEM-PRE Nº 016/2018 com o mesmo teor.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Transportes do Estado de Pernambuco - SETRA

Órgão/Entidade Setorial da SETRA
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco - DER

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Transportes do Estado de Pernambuco - SETRA
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	4
E-mail	1
Total	5

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Aeródromo	Previsões para os Aeroportos de Serra Talhada, Caruaru e Garanhuns iniciarem o funcionamento com voos comerciais.	A ouvidoria da SETRA informou ao cidadão que estão previstos voos comerciais para as cidades de Caruaru e Serra Talhada. No momento, o mais adiantado é o de Serra Talhada que deverá ser iniciado em agosto-setembro de 2018. Já o aeroporto de Caruaru está em fase final de licitação e começando as desapropriações, provavelmente para o próximo ano (2019) começaremos os voos comerciais. Quanto o aeroporto de Garanhuns ainda não está na grade de voos comerciais, mas já foi autorizado pelo Governador os estudos.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

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

Relatório de Gestão da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem
do Estado de Pernambuco - DER
Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
E-mail	372
Internet	95
162	14
0800	1
Fone	1
Total	483

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Ausência de notificação da infração ao cidadão no período estabelecido para indicação do condutor infrator	Insatisfação do cidadão por não ter sido notificado da infração de trânsito, a qual se enquadra no Art. 252 inc. VI. Assim, como não houve a notificação da Autuação, o cidadão não pode informar o condutor infrator, tendo os pontos computados na sua CNH.	A ouvidoria do DER/PE informou ao cidadão a possibilidade de recorrer da infração imposta. É importante observar que para recorrer e cancelar multas recebidas, o usuário pode pesquisar no site do DER na aba Trânsito. Nessa Aba, encontra-se a opção Recursos de Infração que demonstra o passo a passo dos procedimentos a serem adotados pelo usuário para os Recursos de Infração.
Informações a respeito de RECURSO DE MULTA que extrapolou o prazo estimado em documento oficial	Cidadão questiona o tempo de espera para o julgamento de RECURSO DE MULTA, logo que o prazo exorbitou o estimado em documento oficial.	O DER/PE esclarece que existe uma ordem cronológica de processos a serem julgados junto à instituição e que o processo em questão ainda encontrava-se (no tempo da demanda) no setor competente para análise. O usuário deve aguardar a tramitação. Informa-se que o prazo previsto nos protocolos emitidos pelo Sistema DETRAN/PE trata-se de uma estimativa para análise do processo. É importante lembrar que caso o referido prazo não seja cumprido não haverá nenhum prejuízo ao recorrente, devendo a

		instituição observar os prazos prescricionais previsto na legislação.
Suposta clonagem de veículo	Cidadão relata que nunca esteve em Pernambuco, mas foi multado pelo DER/PE.	É possível que a placa do carro tenha sido clonada, portanto, é importante que o cidadão procure a Autoridade Policial competente para realizar um Boletim de Ocorrência, já que não é competência do DER/PE averiguar a suposta clonagem. Paralelo a isso, o cidadão pode elaborar um Recurso de Multa, a fim de demonstrar, por meio de todas as provas possíveis que não foi responsável pela conduta infracional.
Manutenção da PE 120, trecho Catende/Agrestina	Cidadão parabeniza o DER/PE pelo trabalho de conservação (Tapa Buraco) realizado na PE.	A instituição agradeceu os elogios e informou que colocou na programação a conservação de alguns trechos que ainda necessitam do Tapa Buraco.
Pedido para restauração da PE-60	Cidadão questiona o tempo que a rodovia PE-60 não tem manutenção.	O DER/PE está aguardando a liberação de programação financeira para realizar os serviços de conservação e manutenção dessa rodovia.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Secretaria de Turismo, Esportes e Lazer - SETUREL

Relatório de Gestão da Ouvidoria da Secretaria de Turismo, Esportes e Lazer -
SETUREL

Período: 01/01/2018 a 31/12/2018

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Caixa de Sugestão	192
Internet	78
E-mail	68
Fone	2
Carta	2
Presencial	1
Total	343

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Infraestrutura - Museu Cais do Sertão	Falta de acessibilidade para pessoas com deficiência, mobilidade reduzida e gestante.	Instalação de elevador no segundo módulo do Museu.
Infraestrutura - Museu Cais do Sertão	Climatização do Museu.	Manutenção e requalificação dos equipamentos de climatização do Museu.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

1. Gráfico por Tipo de Manifestação



2. Tabela por Forma de Contato

Forma de Contato	
Internet	3.812
0800	1.726
E-mail	268
162	168
Presencial	59
Disque-Denúncia	4
Carta	3
Reclame Aqui	1
Aplicativo	1
Total	6.042

3. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Gestão/Escola	Registros da comunidade escolar sobre situações que ocorrem na gestão da escola e no dia a dia do ambiente escolar.	As manifestações são encaminhadas para as Gerências Regionais de Educação e Gerência Geral do Integral e Profissional, para averiguação e inspeção nas escolas. Após a devida averiguação e comprovação da informação, a resposta é repassada para a Ouvidoria para encaminhamento final ao cidadão.
Pedido de Acesso à Informação	Registros realizados de acordo com a Lei de Acesso à Informação, onde cidadãos solicitam dados referentes a informações públicas da Secretaria de Educação.	Os pedidos são registrados na Ouvidoria e encaminhados às Autoridades competentes designadas da Lei de Acesso à Informação, para levantamento de informações junto aos setores responsáveis. Após conferência e análise, é repassada resposta final para a Ouvidoria, para encaminhamento ao cidadão, conforme preceitua a Lei.
Concurso / Seleção / Contratação	Registros de cidadãos sobre informações e questionamentos sobre	É comunicado inicialmente ao cidadão, que as informações gerais encontram-se no

	<p>seleções em geral e concursos, que desejam atuar como profissionais na Secretaria de Educação. São seleções que estão em andamento ou que já foram encerradas, divulgadas no site da Secretaria.</p>	<p>Edital da Seleção.</p> <p>Caso o cidadão permaneça com a dúvida, seu questionamento será registrado e encaminhado aos setores demandados para esclarecimentos e posterior envio da resposta ao cidadão.</p>
Matrícula	<p>Questionamentos quanto ao processo de cadastro de matrícula e situações das vagas nas escolas da Rede Estadual de Pernambuco.</p>	<p>As manifestações referentes ao processo de matrícula escolar, são encaminhadas para as Gerências Regionais de Educação e para a gerência responsável pela matrícula da Secretaria, para providências urgentes de acordo com o prazo da matrícula.</p>
Alunos – Seleções, Estágios e Projetos	<p>Registro de estudantes que desejam participar de estágios e seleções referentes aos programas ofertados pela Secretaria de Educação. Ex: PE no Campus, Programa Ganhe o Mundo.</p>	<p>A equipe da Ouvidoria reitera as informações divulgadas no edital e no site da Secretaria de Educação. Caso o estudante permaneça com dúvidas, a solicitação é registrada e encaminhada para as áreas responsáveis para resolução da situação e envio da resposta ao cidadão.</p>
Histórico Escolar	<p>Registros de alunos e ex-alunos, referentes à entrega de histórico escolar em escolas que já foram fechadas, ou</p>	<p>Os registros de atendimentos são analisados para verificar se existem todas as informações</p>

	<p>escolas que estão em funcionamento.</p>	<p>necessárias, como nome do estudante, nome da escola e município. As informações são necessárias, a fim de se confirmar se a escola foi encerrada ou ainda está em atividade. Após conferência, é encaminhada para providências e entrega do documento por parte do setor responsável.</p>
--	--	--

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

Considerações Finais

Com este Relatório, a Ouvidora-geral do Estado consolida os dados dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018.

A OGE permanece trabalhando a fim de melhorar a qualidade dos serviços públicos e estimular a participação dos usuários no controle sobre as políticas públicas e ações dos representantes do governo estadual.



**Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado**



GOVERNO DO ESTADO

PERNAMBUCO

MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.