



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

Rede de Ouvidorias

EXERCÍCIO 2019



Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.

Expediente

GOVERNADOR
Paulo Henrique Saraiva Câmara

VICE-GOVERNADORA
Luciana Barbosa de Oliveira Santos

SECRETÁRIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO E
OUVIDORA 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

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORA DA REDE DE OUVIDORIAS
Maria Luíza Medeiros da Trindade

CHEFE DA REDE DE OUVIDORIAS
Ana Luíza Trapiá Dalbuquerque Chaves

GESTORAS GOVERNAMENTAIS DE CONTROLE INTERNO
Geny Ignez Galdino de Moraes
Maria Fernanda Rossiter Roque da Mata

COLABORAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco – ADDIPER
Fernanda Maria Costa Farias

Agência de Regulação de Pernambucana—ARPE
Paula Yonara Barbosa de Lima

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

Companhia Estadual de Habitação e Obras—CEHAB
Simone Pinto

Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros – SUAPE
Giselle Conde Y Martin Quirino

Companhia Editora de Pernambuco—CEPE
Cláudia Maria Aureliano

Companhia Pernambucana de Gás – COPERGÁS
Thiago Fernandes

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife—CTM
Eduardo de Holanda Cavalcanti



Fundação de Atendimento Socioeducativo – FUNASE
Suely Catunda Lapenda Figueiroa

Hospital da Restauração – HR
Tereza Christina B. Lyra

Porto do Recife S/A
Danielle Cristini Silva

Secretaria da Controladoria Geral do Estado – SCGE
Hugo Leonardo Ferraz Santiago

Secretaria da Mulher – SECMULHER
Sileide Luiz de Oliveira

Secretaria de Administração – SAD
Déa Lúcia Guimarães Freire Sales

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

Instituto de Recursos Humanos – IRH
Ana Lúcia Lima da Silva

Secretaria de Desenvolvimento Agrário – SDA
Alberto Nogueira Virgílio Filho

Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco – CEASA
Beatriz Guimarães do Nascimento Neta

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

Secretaria de Defesa Social de Pernambuco – SDS
Jost Paulo Reis e Silva

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

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
Celso Severo

Universidade de Pernambuco—UPE
Maria do Rosário Lapenda

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

Hospital Universitário Oswaldo Cruz – HUOC
Edmar Maria Santos

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

Secretaria Estadual de Educação – SEE
Geovanna Carla Silva Prazeres



Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos de Pernambuco—SEINFRA
Maria das Graças Estevam

Agência Pernambucana de Águas e Clima – APAC
Patricia Veras Ferreira de Lima

Companhia Pernambucana de Saneamento – COMPESA
Rita de Cássia Cavalcanti Guilherme

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

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

Secretaria de Meio Ambiente – SEMAS
Sylvia Gomes da Costa

Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação – SETEQ
Míriam Dantas Cabral de Melo

Agência de Empreendedorismo de Pernambuco – AGE
Ana Carolina Farias Guimarães de Moura

Junta Comercial do Estado de Pernambuco – JUCEPE
Maria Goreth Ferrão Castelo Branco

Secretaria de Turismo e Lazer de Pernambuco – SETUR
Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo



Sumário

Apresentação	6
Introdução	7
Ouvidoria em Números	8
Dados por Órgão/Instituição	11
1. ADDIPER – Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco:	10
2. ARPE – Agência de Regulação de Pernambuco:	13
3. ATDEFN – Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha:	14
4. CEHAB – Companhia Estadual de Habitação e Obras:	16
5. SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:	18
6. CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:	20
7. COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:	22
8. CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:	24
9. FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo	26
10. HR – Hospital da Restauração:	29
11. PORTO DO RECIFE – Porto do Recife S.A:	32
12. SCGE – Secretaria da Controladoria Geral do Estado:	33
13. SECMULHER - Secretaria da Mulher:	35
14. SAD – Secretaria de Administração:	37
Setoriais SAD	39
ATI – Agência Estadual de Tecnologia da Informação	39
FUNAPE – Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco	40
IRH – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:	42
15. SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário:	44
Setoriais SDA	45
CEASA – Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco	45
IPA – Instituto Agronômico de Pernambuco:	46
16. SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:	47
17. SDS – Secretaria de Defesa Social:	48
18. SDSCJ – Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude:	50
19. SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:	57
Rede de ouvidorias da Universidade de Pernambuco – UPE:	58
UPE – Universidade de Pernambuco:	58
CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:	58
HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:	59
PROCAPE – Pronto socorro Cardiológico Professor Luiz Tavares:	59
20. SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:	66
21. SEINFRA – Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos de Pernambuco:	69
Setoriais SEINFRA:	71
APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:	71
COMPESA – Companhia Pernambucana de Saneamento:	72
DER – Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco:	74
EPTI – Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:	76
22. SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:	78
23. SETEQ – Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação:	82
Setoriais SETEQ:	84
AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:	84
JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:	85
24. SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:	86
Considerações Finais	88



Apresentação

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

A OGE integra, em rede, 62 (sessenta e duas) Unidades de Ouvidoria, o que possibilita ao usuário um relacionamento direto com os Órgãos e Entidades do Estado de Pernambuco, exercendo um importante papel de incentivo ao controle social.

Este Relatório de Gestão Anual tem por objetivo apresentar dados estatísticos relativos ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 e 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.

Érika Lacet

Ouvidora-geral do Estado de Pernambuco



Introdução

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

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

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

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



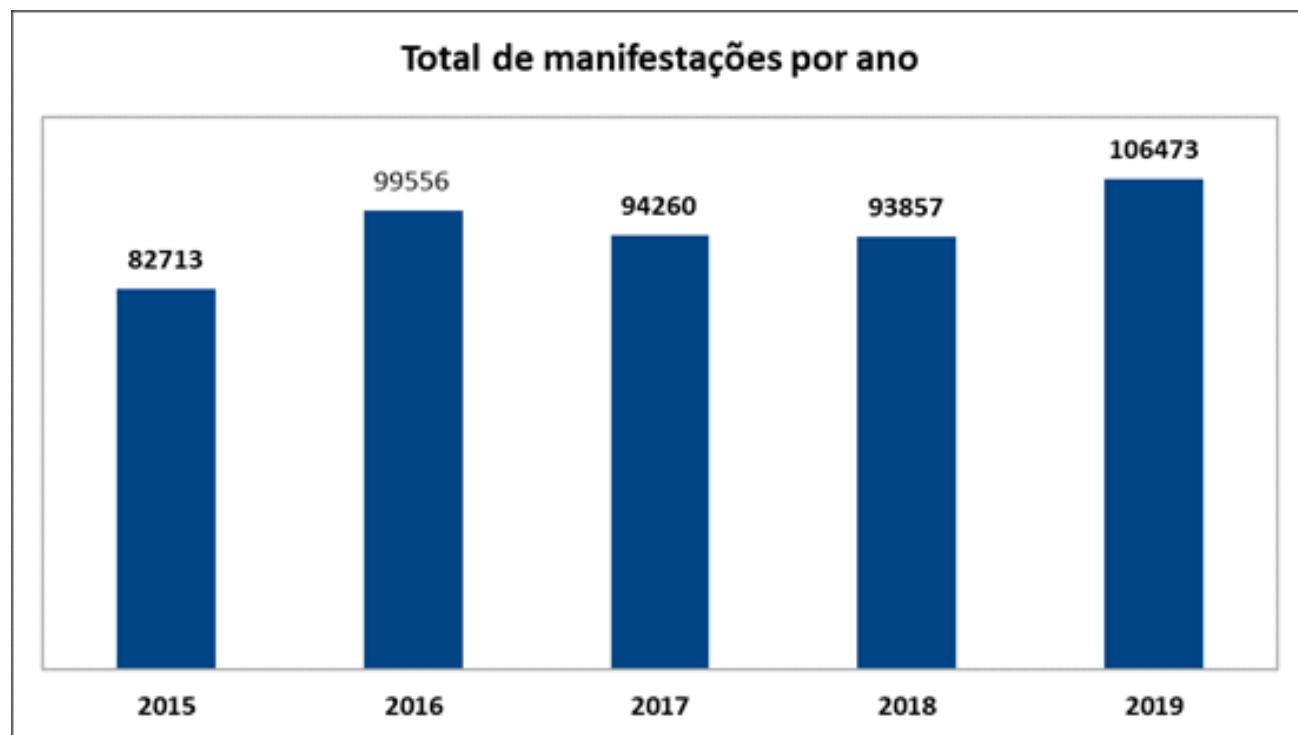
Ouvidoria em Números

Em 2019, foram registradas **106.473** (cento e seis mil, quatrocentas e setenta e três) manifestações, revelando um aumento no registro de manifestações de 12.622 (doze mil, seiscentas e vinte duas) ou 13,45% (treze vírgula quarenta e cinco por cento) se comparado com o ano anterior (2018). Sendo de **8.873** (oito mil, oitocentas e setenta e três) a média de manifestações por mês.

Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: solicitações e reclamações, com 56% (cinquenta e seis por cento) e 25% (vinte e cinco por cento), respectivamente, mantendo o mesmo comportamento observado no ano anterior.

Quanto às formas de contato as mais utilizadas foram o 0800 e a internet, atingindo 44.563 (quarenta e quatro mil, quinhentos e sessenta e três) e 25.957 (vinte e cinco mil, novecentos e cinquenta e sete) acessos, respectivamente. Representando mais de 60% (sessenta por cento) das manifestações registradas.

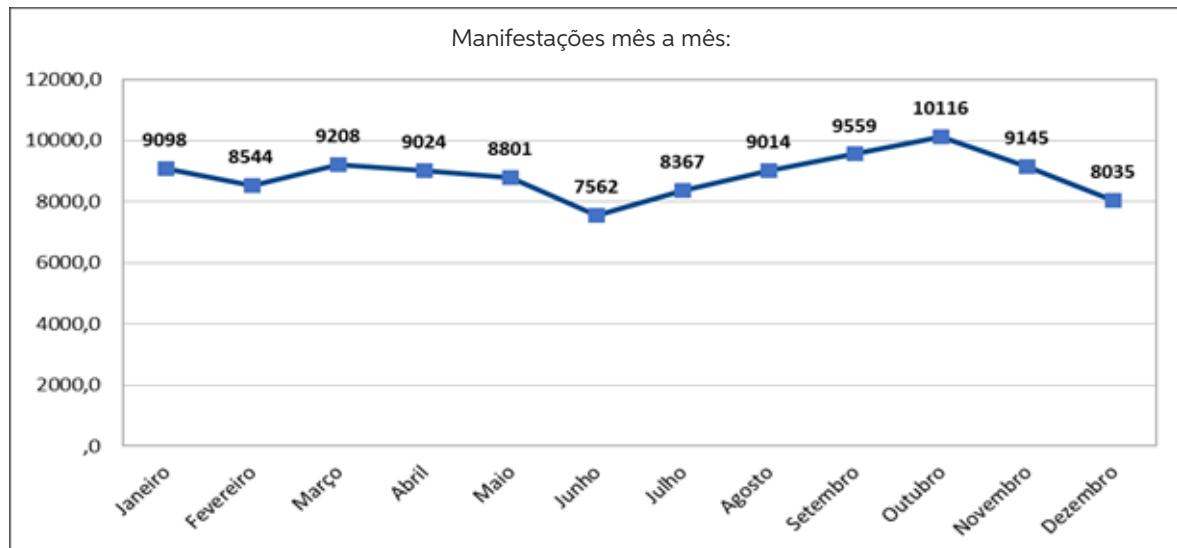
- **Comparativo do total de manifestações por ano:**



Fonte: GCON

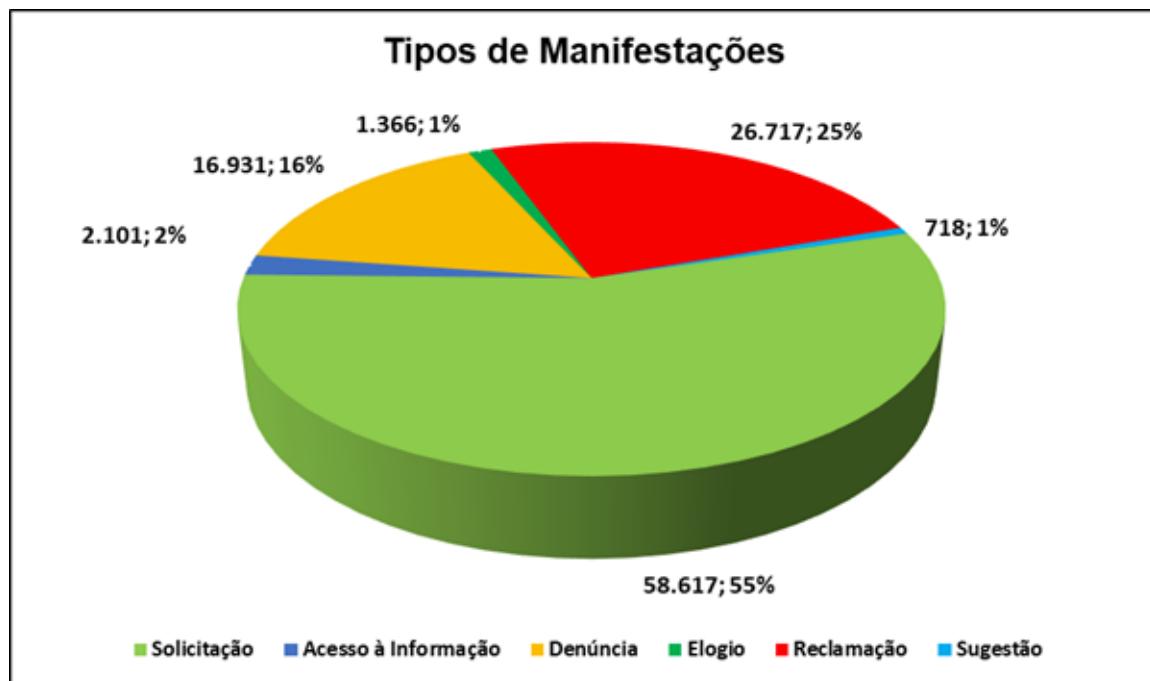


- **Manifestações mês a mês:**



Fonte: GCON

- **Distribuição por tipo de manifestação:**



Obs: 23 manifestações não classificadas.

Fonte: GCON



- **Formas de Contato 2019:**

Formas de Contato	
162	785
0800	44.563
Aplicativo	123
Caixa Sugestões	1.205
Carta	32
Disque Denúncia	9.479
E-mail	11.251
Fone	7.824
Internet	25.957
Mobile	37
Ofício	363
Presencial	4.795
Reclame Aqui	59

Dados por Órgão/Instituição

A seguir, apresentados em ordem alfabética, estão os relatórios de gestão anual das ouvidorias da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Pernambuco, tendo sido reproduzidas as informações passadas por seus respectivos ouvidores.

A esta Ouvidoria Geral do Estado (OGE), através da Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE) e da Coordenação da Rede de Ouvidorias (CRO), coube a consolidação de tais informações para a publicação deste Relatório Anual de Gestão 2019.

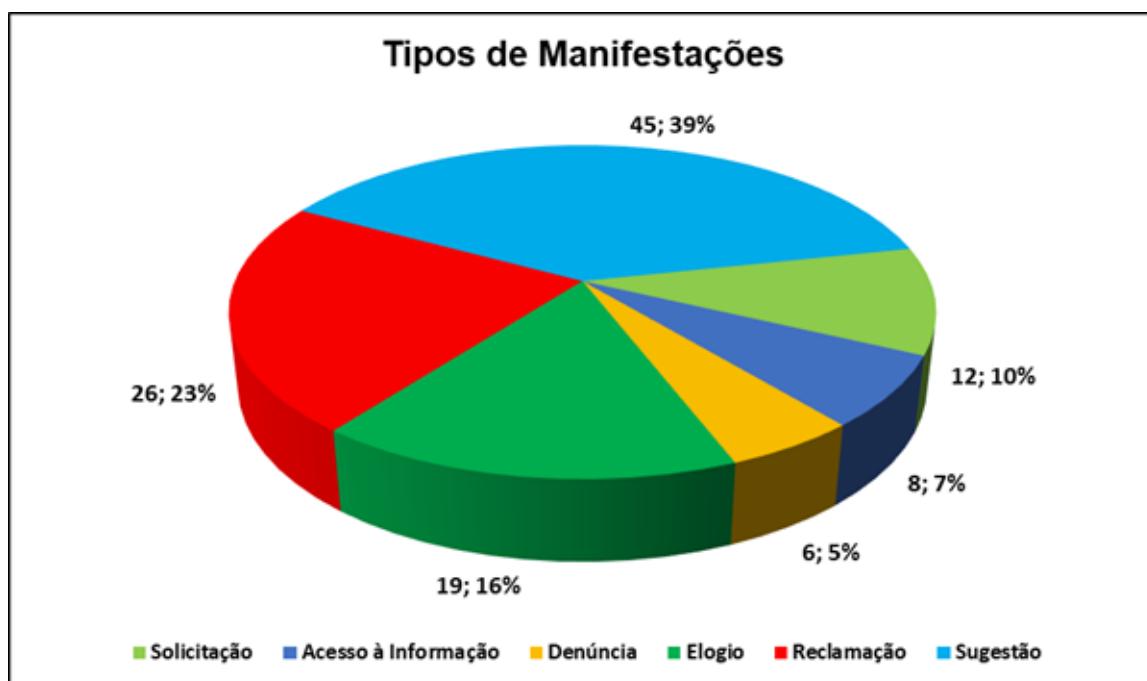
Os dados por Órgão/Instituição estão apresentados na seguinte ordem:

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



1. ADDIPER – Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



II. Manifestações por Forma de Contato:

Forma de Contato	
Internet	17
0800	4
Caixa de Sugestão	87
E-mail	9
Total	117



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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Solicitação, via Internet, sobre contratos de higiene e limpeza.	Este órgão possui contratos de aquisição de gêneros alimentícios, aquisição de produtos de higiene pessoal e aquisição de material de limpeza nos anos de 2018 e 2019? Caso positivo, solicito cópia dos contratos?	Atendendo a solicitação, foram enviadas cópias dos contratos de aquisição de gêneros alimentícios. Quanto aos contratos de “higiene pessoal” e “material de limpeza”, informamos que não realizamos esse tipo de contratação.
Solicitação via e-mail referente ao Edital de Chamamento Público nº 02/2019, referente Arranjos Produtivos Locais.	Além das atividades indicadas no EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 002/2019, a ADDIPER considera a possibilidade de, em uma próxima oportunidade, fortalecer o APL de produtos agroecológicos e orgânicos?	Esclarecemos que serão realizados ao menos 2 chamamentos anuais ao longo dos próximos anos abrangendo diversas cadeias produtivas do nosso estado. O objetivo desses chamamentos é trazer transparência e um maior alcance desses investimentos no fortalecimento do associativismo e cooperativismo dentro da cadeia produtiva das cidades beneficiadas. Quanto à temática, foram escolhidos nesse primeiro chamamento setores que já haviam manifestado demandas formais ao longo do ano de 2018. Devemos ainda esclarecer que não existe impedimento de que sejam apresentadas propostas contemplando outras atividades econômicas além daquelas listadas como prioritárias, incorrendo apenas em pontuação menor no critério de setores prioritários.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.



<p>Solicitação via internet, referente a Incentivos Fiscais.</p>	<p>Somos a Promax – Bardahl empresa que a 70 anos cuida dos carros e outros bens da família Brasileira produzindo e comercializando lubrificantes, aditivos automotivos e produtos de limpeza para máquinas e equipamentos pesados. Gostaríamos de instalar uma filial importadora e distribuidora uma vez que nossos negócios vêm crescendo na região nordeste e norte, e entendemos que o estado do Pernambuco seria um local estratégico para a realização desse projeto, sendo assim quais seriam as possibilidades de enquadramento da nossa empresa no PRODEPE, ou em outro meio de incentivo para que possamos o mais breve iniciar nossas atividades nesse maravilhoso Estado.</p>	<p>Ambas as operações (importação e distribuição) poderão ser incentivadas pelo Estado, mas na análise de mérito verificamos se existe alguma indústria local que fabrique o produto em Pernambuco, ou seja, caso tenhamos algum empreendimento que industrialize o item no Estado não podemos incentivá-lo na operação de comércio. Sugiro que faça uma pesquisa para verificar essa questão antes de iniciar o processo. Estou encaminhando via e-mail o material que temos disponível.</p>
--	--	---

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

2. ARPE – Agência de Regulação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:^{*}



Informações enviadas pela ouvidoria e ratificados através da ferramenta de BI QlikView com dados extraídos do sistema GCON de Ouvidoria.



II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Internet	10
0800	32568

III. 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	Solicitada a Compesa providências/investimentos para suprir a falta de água da população
Vazamento de água	Vazamento de água nos imóveis ou nas ruas	Solicitada a Compesa ações para acabar com o desperdício de água
Fornecimento de carro-pipa ao usuário	Falta de água no imóvel	Solicitada a Compesa o fornecimento de carro-pipa para suprir as necessidades dos usuários

*Contextualização da ideia principal da manifestação.

3. ATDEFN – Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

I. Gráfico por Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON



II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Internet	130
0800	3
E-mail	2048
162	2
Total	2183

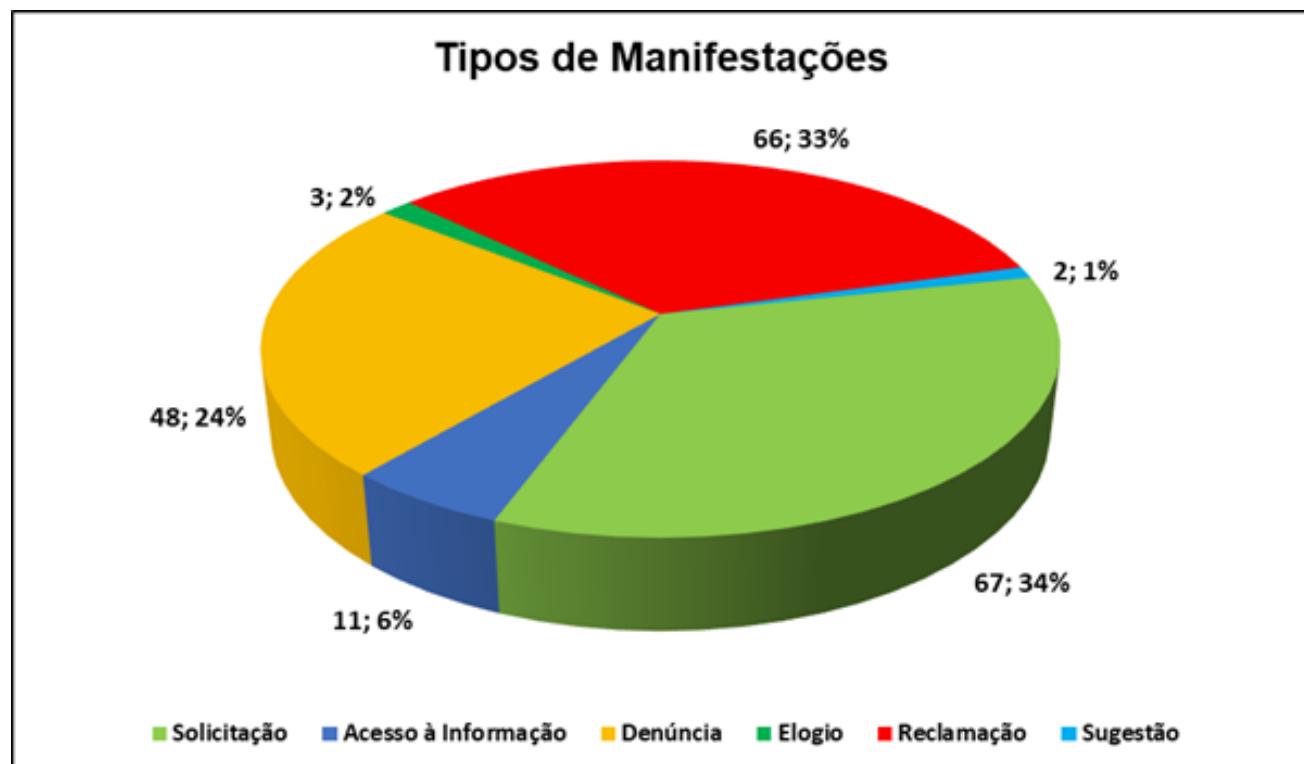
III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Cadastro e pagamento antecipado da Taxa de Preservação Ambiental	A implantação do pagamento antecipado, com cartão de crédito ou de débito para Taxa de Preservação Ambiental, através do site oficial desta Autarquia, apresentou instabilidades e geraram muitas dúvidas e solicitações.	Ajustes técnicos e mais informações no link para pagamento da Taxa de Preservação Ambiental, pelo site.
Dúvidas sobre assuntos ligados ao Arquipélago de Fernando de Noronha	Os mais frequentes são esclarecimentos sobre a Taxa de Preservação Ambiental, Ingresso para o Parque Nacional Marinho, capacidade de carga da Ilha e a garantia de acesso.	Ampliar as informações no site oficial desta Autarquia.



4. CEHAB – Companhia Estadual de Habitação e Obras:

I. Tipo de Manifestação



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Internet	77
0800	41
E-mail	72
Presencial	3
Telefone	1
162	3



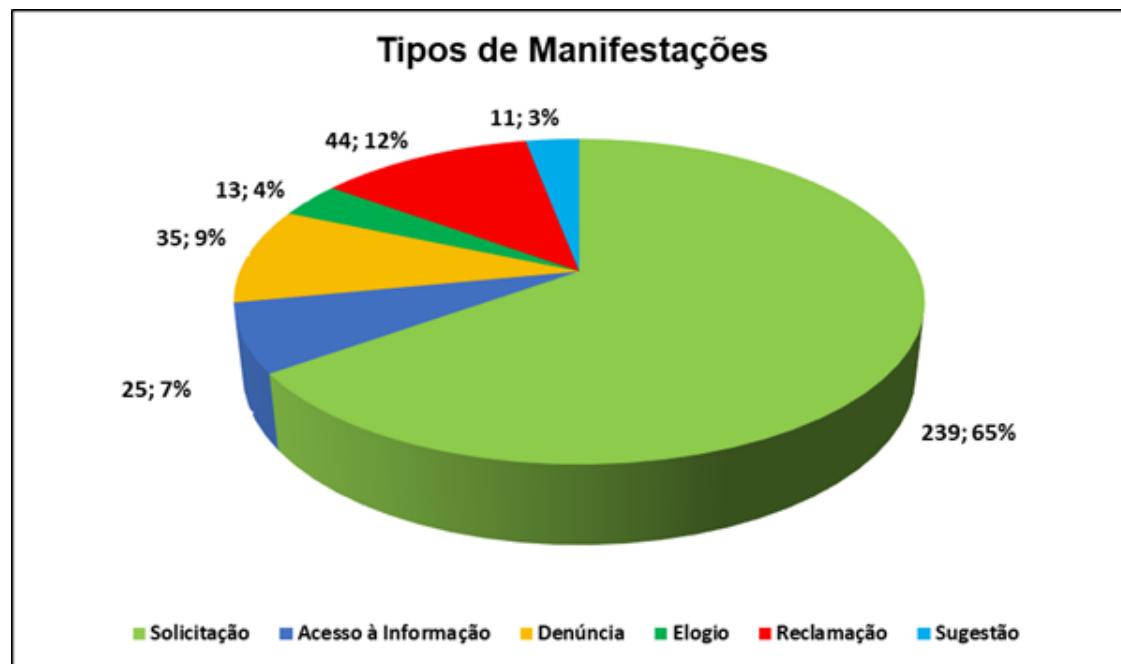
III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Inscrição do Programa Minha Casa Minha Vida-MCMV	Casa Própria	Ressaltamos que foi repassado para todas as famílias que realizaram o cadastro em 2009 a informação de que não era garantia de recebimento da Unidade Habitacional. 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.
Irregularidade de Agente Público	Reclamação de conduta de funcionários, atrasos	Não foi constatada falta ou atraso do Servidor , por determinação da Diretoria da Presidência razão do trabalho de cadastramento externo.
Habitacional Lagoa Olho D' Água	Vazamento e rachadura nas caixas água dos blocos. Construção irregular por parte dos moradores do conjunto habitacional, como colocar muros fechando ruas, construir “puxadinhos” nos apartamentos.	A Cehab averiguará os fatos narrados, sendo certo que, caso necessário, serão adotadas as medidas cabíveis”



5. SUAPE - Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Internet	108
Fone	20
Disque-Denúncia	2
Presencial	5
Internet	81
Fale Conosco	144
Caixa de sugestão	4
162	3



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

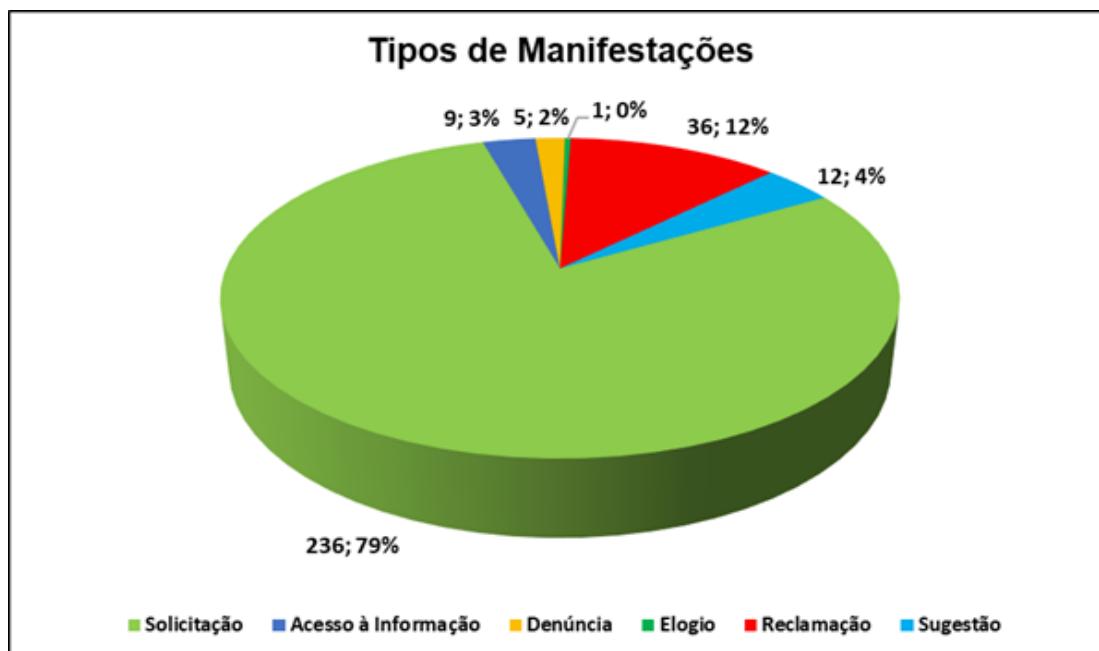
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Emprego	Solicitações de empregos em Suape e nas empresas instaladas no Complexo Industrial de Suape.	Informamos aos cidadãos que Suape é uma empresa pública, administrada pelo governo do estado de Pernambuco 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. Informamos o link de acesso para o site da Secretaria de Trabalho www.stqe.pe.gov.br .
Setor de transporte	Manifestações recorrentes a respeito do uso e distribuição do transporte interno disponibilizado pela empresa.	Considerando a necessidade de definir os procedimentos e responsabilidades a serem observados na utilização dos veículos que atendem ao Complexo Industrial Portuário de Suape, foi publicada em agosto de 2019 a Portaria nº 110/2019 que estabelece o Regulamento Interno de Transportes da empresa, bem como sua aplicação a todas Diretorias do Complexo de SUAPE, sendo a sua gestão e fiscalização de responsabilidade da Diretoria Administrativa e Financeira, por meio da Coordenadoria Executiva de Logística. Todavia, todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria, foram encaminhadas para a Diretoria responsável pela fiscalização do uso e distribuição dos veículos, a fim de promover a melhoria deste serviço disponibilizado pela empresa.

*Contextualização da ideia principal da manifestação.



6. CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	53
E-mail	25
Presencial	16
Telefone	205
Total	299

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Diário Oficial	Reclama da alteração ocorrida no site para adaptar o portal ao novo sistema de publicações no jornal.	Orientação aos usuários dos procedimentos a serem adotados, passo a passo, para consulta e pesquisa no novo site do jornal.

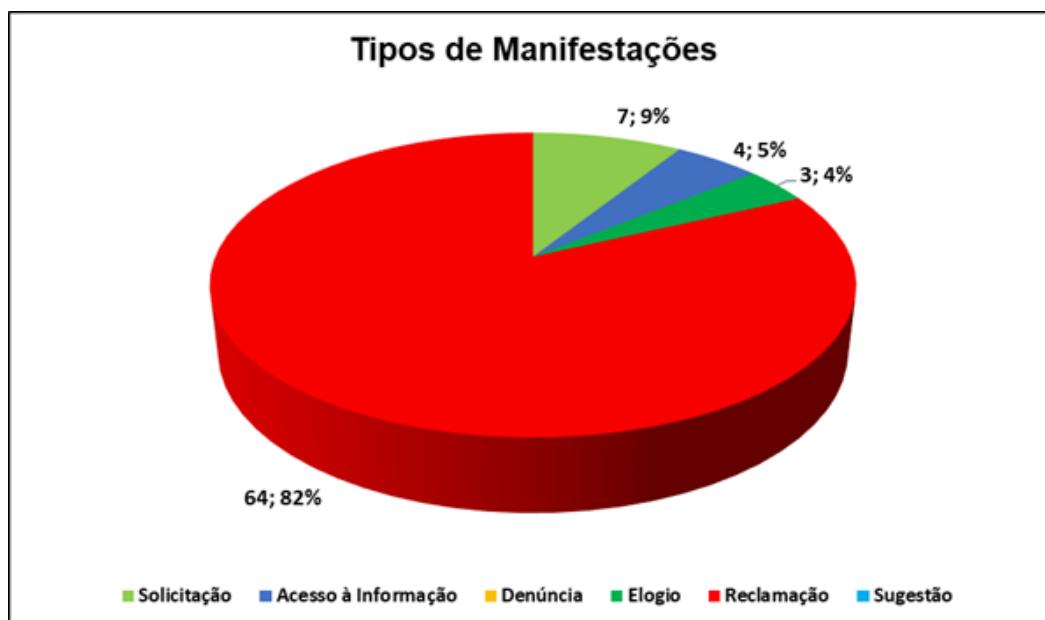


Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Revista Continente	Reclama do atraso na entrega ao assinante	Houve um contratempo nesse mês de outubro, no processo gráfico o que fez com que houvesse um atraso na distribuição porém disponibilizamos no formato digital para que não houvesse prejuízo ao assinante.
Outros Assuntos	Registra o descontentamento com a alteração ocorrida na área de lazer dos funcionários, para o descanso intrajornada.	A transferência da área de lazer ocorreu devido as queixas sobre o barulho dos jogos e TV. O local não é o ideal porém boa parte dos que fazem uso dessa área, está aprovando a mudança, por conta do silêncio.
	Reclama do atendimento de alguns funcionários.	Houve advertência e orientação a todos sobre o comportamento respeitoso que se deve adotar na empresa, lembrando ainda o cumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade adotado pela empresa.
LAI	Pedidos de Acesso à Informação	Todos os 06 Pedidos foram atendidos dentro do prazo estabelecido em Lei e informado à OGE.



7. COPERGÁS - Companhia Pernambucana de Gás:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	78

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Suspensão do fornecimento de gás	Reclamação pela suspensão do fornecimento de gás, sem prévio aviso, por existir duas faturas em aberto. A reclamação se estende aos prazos de até 48 h para receber a fatura atualizada e 24 h para a religação, após o pagamento.	Na mesma data do registro da Manifestação foram reenviados os avisos de cobrança encaminhados à época, bem como os novos boletos atualizados. O cliente efetuou o pagamento no mesmo dia e, a religação do gás, também.

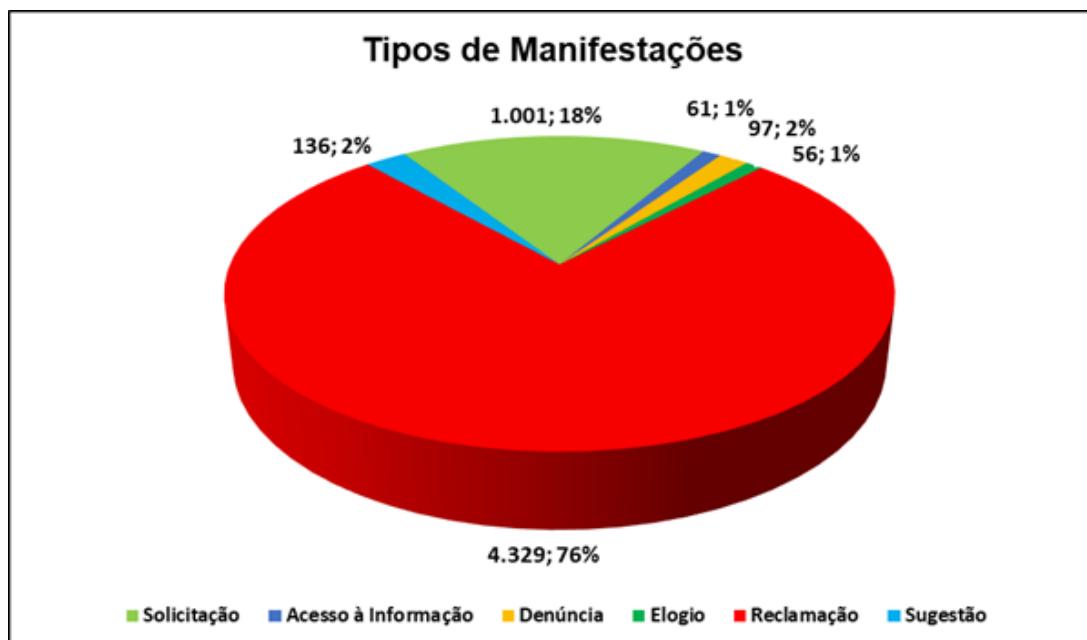


Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Formas de Pagamento de fatura	Clientes reclamaram que a conta era paga via débito automático, mas que, por conta de problemas da Copergás com o BB, não vem sendo debitada.	A COPERGÁS, mais precisamente em Janeiro/2019, identificou questões operacionais que temporariamente inviabilizaram os serviços “Débito Automático” para a liquidação de faturas de gás, particularmente junto ao Banco do Brasil. Foram enviados os seguintes comunicados acerca das possibilidades de emissão de 2º via de fatura: 1. ENVIO DA FATURA POR CORREIOS e E-MAIL – 2. RETIRADA DA 2º VIA NO NOSSO SITE – 3. APLICATIVO COPERGÁS – 4. RETIRADA DA 2º VIA NO SITE DO BANCO DO BRASIL – 5. SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
Aumento Tarifário	Clientes reclamaram do aumento tarifário referente ao fornecimento de gás residencial, entre os meses de junho e julho/2019.	A Copergás informou que, apesar do aumento tarifário, o período alegado tem aumento sazonal de consumo de gás pelos clientes, em média 27%, o quem tem maior peso no aumento das faturas. Entretanto, independentemente do aumento do consumo, a Companhia Pernambucana de Gás, que preza pela transparência e qualidade dos serviços prestados aos seus clientes, informa que, excepcionalmente, no mês de Setembro/2019, algumas unidades consumidoras do segmento Residencial terão suas faturas sensibilizadas por valores intitulados como “desconto”, que provêm de um acerto de preço referente aos períodos de consumo realizados no mês de Julho/2019.



8. CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

I. Tipo de Manifestação:



Obs: 1 manifestação não classificada

Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
0800	62
162	15
Caixa de sugestões	5
Disque denúncia	2
E-mail	1884
Fone	1449
Internet	1901
Mobile	1
Ofício	1
Presencial	28
Reclame Aqui	1



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Má Conduta / Falta de Urbanidade	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação à má conduta do operador da linha em questão, gerando grandes transtornos.	Encaminhamos a manifestação ao setor responsável que por sua vez analisou e notificou a empresa operadora.
Descumprimento Quadro de Horário	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação ao descumprimento do quadro de horário estabelecido por este Órgão Gestor.	Encaminhamos a manifestação ao setor responsável que por sua vez encaminhou e notificou a empresa operadora.
Queima de Parada	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação à queima de parada do ônibus da referida linha, gerando grandes transtornos.	Encaminhamos a manifestação ao setor responsável que por sua vez encaminhou e notificou a empresa operadora.
Ressarcimento de Créditos	Usuário reclama junto à Ouvidoria deste CTM, com relação ao ressarcimento de créditos do seu cartão Vem que foram descontados indevidamente.	Encaminhamos ao setor responsável que analisará o ocorrido para realizar o reembolso.

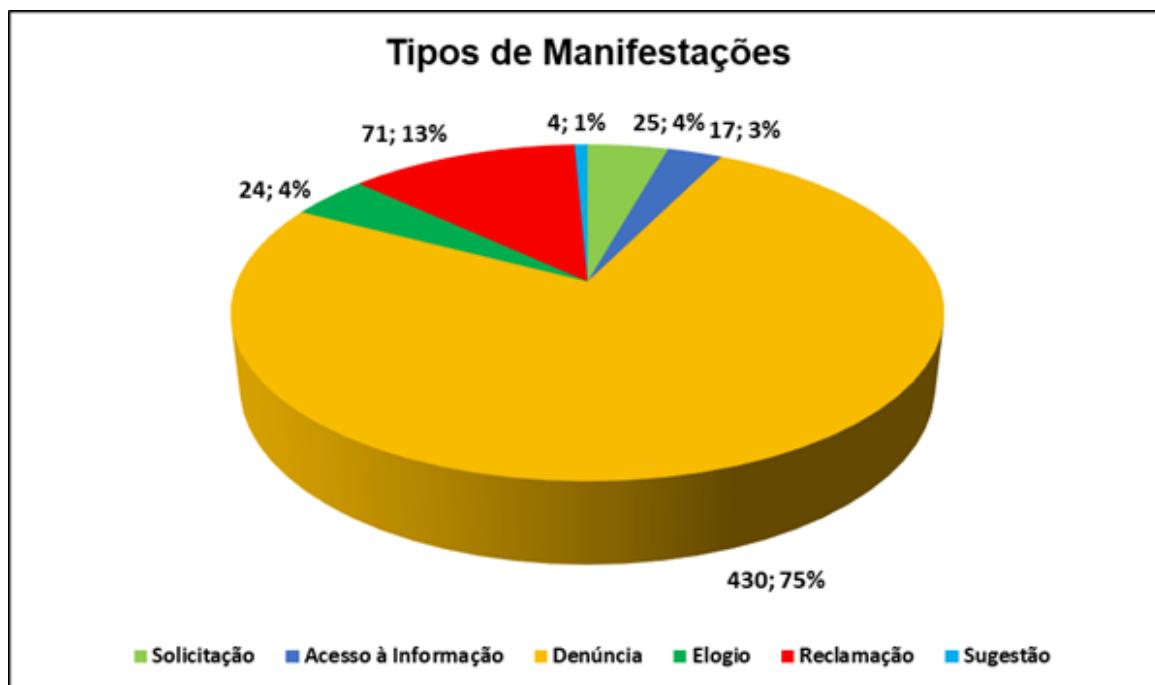
Destaca-se que a **Falta de urbanidade** no tratamento aos usuários, a **Queima de parada**, e o **Descumprimento do quadro de horário**, foram os assuntos mais demandados no ano de 2019.

Diante dos dados elencados neste relatório, esta Ouvidoria sugere que o CTM/ Grande Recife, considere as informações aqui registradas em suas decisões administrativas internas, já que se tratam de manifestações legítimas dos usuários do Sistema de Transporte Público de Passageiros da Região Metropolitana – STPP/RMR.



9. FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
0800	3
Internet	274
Email	15
Fone	36
Disque Denúncia	1
Presencial	12
Caixa de Sugestão	26
162	1
Carta	3



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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Gestão/ funcionamento das unidades de Internação, semiliberdade, internação provisória e atendimento inicial	No exercício de 2019, totalizaram 182 manifestações que dissertaram sobre o funcionamento das unidades associadas à gestão.	A Ouvidoria apresentou memorial das manifestações das unidades de atendimento às Assessorias Técnica de CASE, CASEM, CENIP e unidade de atendimento inicial, para subsidiar as supervisões periódicas nas unidades, com vistas a ações de melhoramento dos serviços, tendo sido efetuada substituição de equipes gestoras.
Duplo vínculo	No exercício de 2019, totalizamos 54 manifestações que dissertaram sobre o duplo vínculo de alguns servidores, em especial os de contrato por tempo determinado (CTD)	<p>A Ouvidoria em contato com a Superintendência de Gestão do Trabalho e Educação –SUTED monitorou todos os procedimentos adotados para verificação e adoção das medidas necessárias quanto ao duplo vínculo, conforme legislação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocação do servidor citado para conhecimento e esclarecimentos para definição do caso; • Envio de ofícios aos locais indicados como sendo o de outro vínculo. • Ajuste final quer por opção, ou por decisão administrativa nos casos que se fizerem necessários para regularização da situação funcional • Solicitação de publicação de Portaria no caso dos desligamentos • alteração do edital da seleção simplificada, da documentação (declaração de não possuir outro vínculo e contrato) a ser preenchida pelo candidato quando da contratação. <p>Adoção da documentação padrão enviada pela SAD a ser assinada por todos os servidores no ato de admissão do Governo do Estado, acerca de declaração de nepotismo, declaração de acumulação de cargos e declaração de idoneidade.</p>

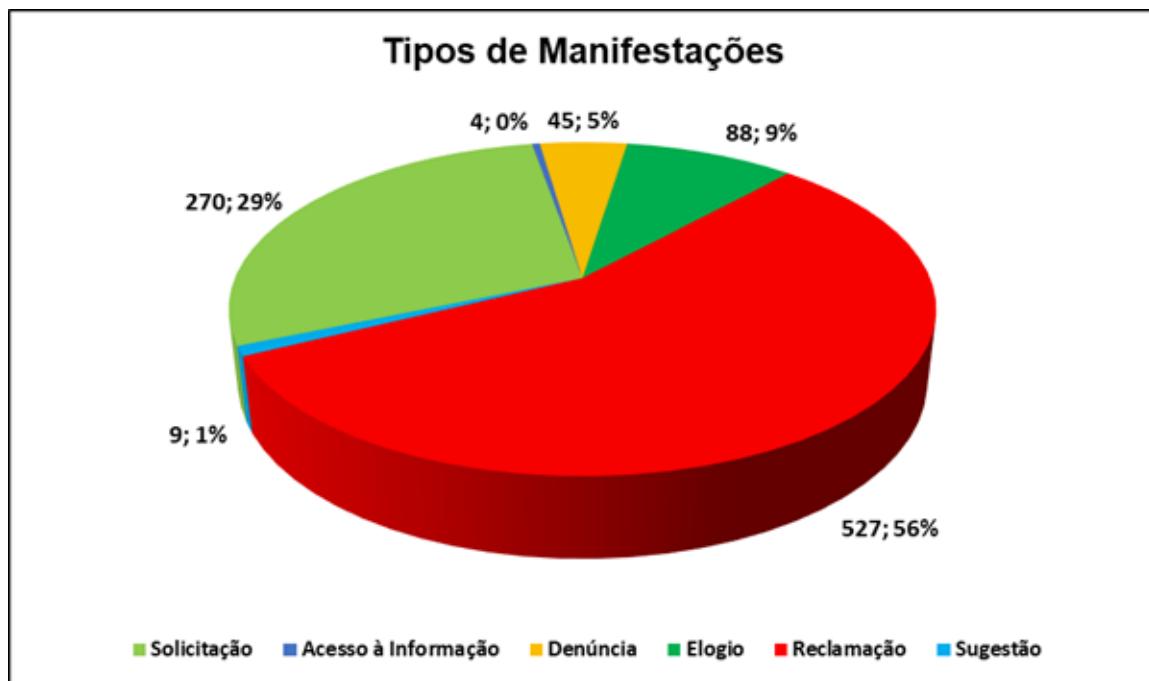


Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Segurança nas unidades	No exercício de 2019, identificamos 63 manifestações que dissertaram sobre a fragilidade da segurança, tais como fugas, entrada de drogas, entrada de celulares, armas em algumas de nossas unidades de atendimento	A Ouvidoria forneceu o memorial das citadas manifestações a Coordenadoria de Segurança-CSEG e Coordenadoria de Inteligência-CINT, que adotaram as seguintes providências: <ul style="list-style-type: none"> • Verificação <i>in locu</i>, através das câmeras • Orientação específica aos gestores em questão • Apuração pela Coordenadoria de Inteligência <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento dos fatos das denúncias • Implantação e capacitação do instrumento POOS – Procedimento Operacional de Segurança Socioeducativa, instituído através da Portaria nº 969/2018 da Presidência do órgão, visando a padronização das ações, estabelecendo regras de segurança interna e externa, posto de serviço, controle de acesso e circulação das pessoas e outras competências. • Investimento em câmeras de videomonitoramento em 03 unidades de atendimento: CASE/CENIP Arcos, CASE Santa Luzia e CASE Timbaúba.
Documentação falsificada	No exercício de 2019 foram identificadas 03 manifestações sobre o assunto, em especial de documentação apresentada para o ingresso através de seleção simplificada	A Coordenadoria de Inteligência-CINT, efetuou o trabalho técnico de análise dos documentos indicados, além de contatar o órgão responsável pela emissão do documento. Quando constatado as medidas cabíveis são tomadas, junto a Corregedoria da Instituição, que solicita a SUTED a não contratação de candidato(s) para seleção simplificada ou até mesmo o afastamento dos já contratados.
Uso do carro oficial	No exercício de 2019 foram identificadas 11 manifestações sobre o assunto, sendo todas analisadas pela Superintendência Geral de Gestão Administrativa e Financeira - SUGAF	A SUGAF adotou a prática seguinte: <ul style="list-style-type: none"> • Convocação do motorista indicado na manifestação e o devido alerta • Acompanhamento do GPS do veículo indicado • Reunião com todos os gestores para tratar do Decreto nº 39.349/2013 que dispõe sobre normas e procedimentos relativos a responsabilidade em caso de acidentes e infrações de trânsito na condução de veículos oficiais



10. HR – Hospital da Restauração:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Pessoalmente	504
Carta	201
Telefone	157
E-mail	48
Form. Web	32
Aplicativo E-saúde	1
Total	943



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Atendimento	Insatisfação com atendimento da equipe de Enfermagem na Emergência Geral – Sala Laranja	Monitoramento pela Gerência de Enfermagem
Cirurgias	Solicitação de realização e reclamação de suspensão de cirurgias neurológicas	Quantitativo acima da capacidade de atendimento do hospital
Informação	Falta de informação médica sobre o estado de saúde dos pacientes na Emergência Geral	Superlotação de pacientes na Emergência
Documentos (laudos)	Demora para emissão laudos diversos	Falta de profissional
Equipamento	Condicionadores de ar sem funcionar	Realizada manutenção/Firma notificada
Financeiro	Cobrança de fatura	Falta de verba específica
Limpeza	Qualidade e regularidade insuficientes	Monitoramento da limpeza pela Supervisão

*As providências dizem respeito não apenas às condições internas do hospital para atender às demandas dos usuários, mas, sobretudo a políticas públicas que contemplem as reais necessidades dos serviços de saúde.

A seguir, os Pontos Fortes e as Proposições de Ações de Melhorias feitas ao longo do ano:



Pontos Fortes:

Participação de Encontro Nacional com Ouvidores do SUS; Seminário Regional de Ouvidoria promovido pela SCGE/CGU, Reuniões e Eventos da área.

Participação do processo de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS - Portaria SES: 622 de 23/08/2019.

Proposições de ações de melhoria:

Procurar assegurar atendimento pautado no respeito e atenção aos usuários - pacientes e/ou acompanhantes, sobretudo na ala laranja da Emergência Geral contribuindo para melhorar a satisfação dos mesmos e a imagem da instituição.

Viabilizar meios de diminuir casos de suspensão de cirurgias neurológicas e agilizar realização das mesmas;

Avaliar meios de atender e informar às famílias sobre estado de saúde dos pacientes que se encontram nas Emergências;

Agilizar realização de exames e entrega de laudos (EEG, biópsia, RNM, tomo e arteriografia);

Assegurar manutenção preventiva e agilizar conserto/reparo de aparelhos de ar condicionado.

Verificar junto à SES meios de sanar dívida com fornecedores.

Definir junto à empresa responsável pela limpeza e as áreas envolvidas, padrão para atuação e realização dos serviços, sobretudo nas enfermarias, com definição de horários para higienização das mesmas.

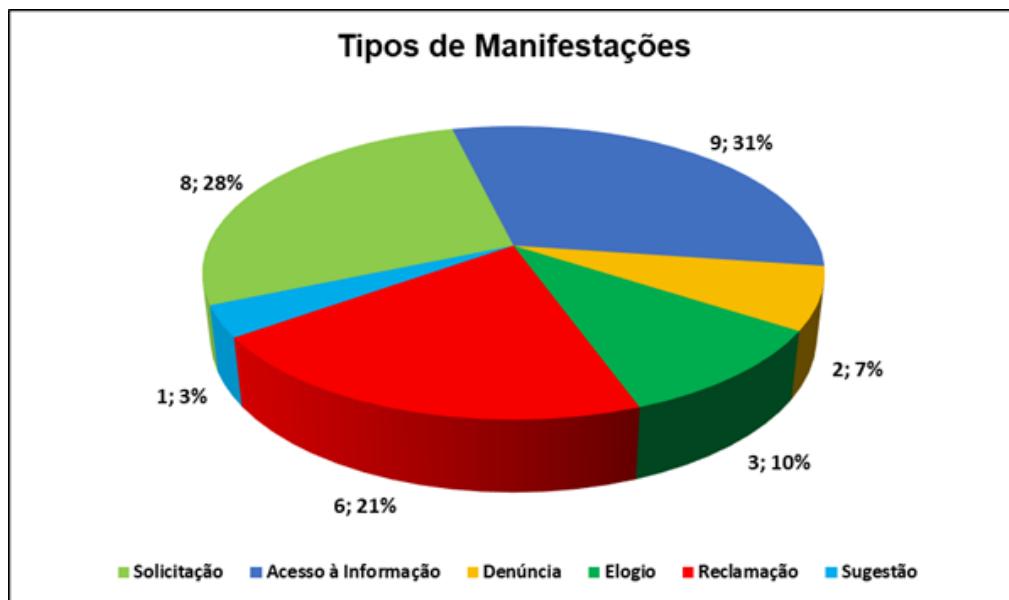
Aquisição de bancos/cadeiras para a recepção da Emergência Pediátrica e liberação do banheiro destinado aos usuários.

Adquirir caixas plásticas para aparelho móvel de contenção a fim de guardar próteses dentárias dos pacientes evitando perda e desaparecimento das mesmas.



11. PORTO DO RECIFE – Porto do Recife S.A.:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Internet	18
E-mail	5
Caixa de Sugestão	3
162	1
Fone	1
Presencial	1

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Poluição	Reclama da sujeira provocada pelo coque de petróleo	Todas as operações são realizadas obedecendo às normas do CONAMA 237 e o que preconiza a Lei dos Portos nº 12.815

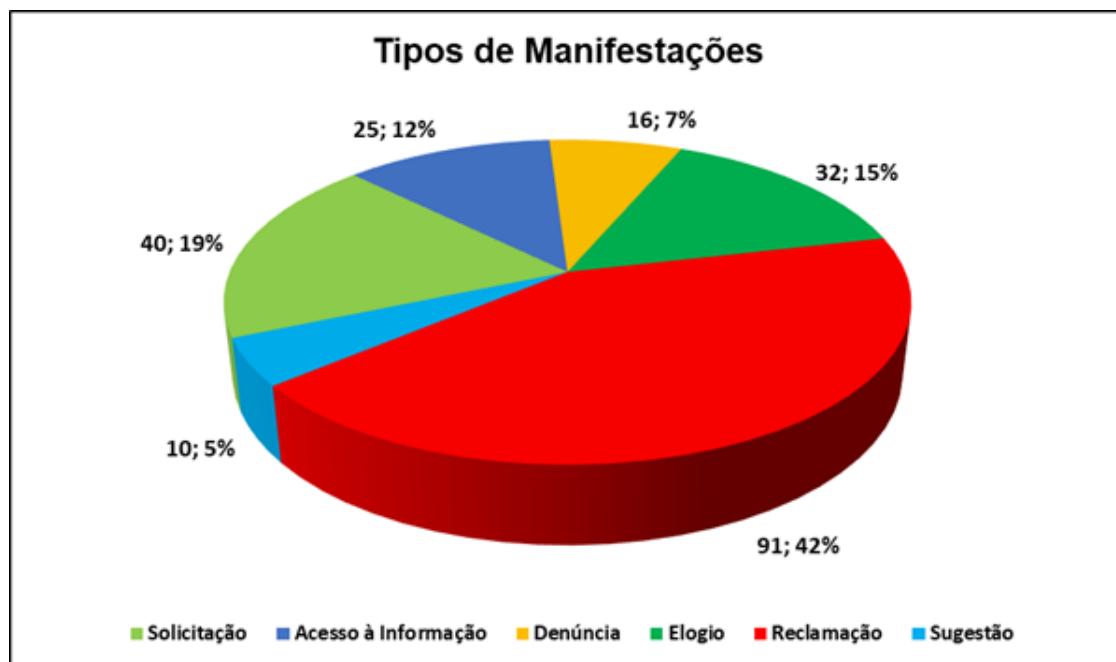
*Contextualização da ideia principal da manifestação.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Pedido de Acesso à Informação	Pedido de Atas de Conselhos de Administração e Fiscal	Atas disponibilizadas em formato PDF
Elogio a profissional	Elogio ao profissionalismo e cordialidade dos guardas portuários	Elogios direcionados aos colaboradores pelos elevados níveis de trabalho
Sugestão sobre estudo para dragagem	Estudo para saber da existência de estrutura para dragagem	Informa sobre estudos do processo de Dragagem desde 2015 e contemplação de aprofundamento dos cais 00 ao 09/10
Reclamação sobre Infraestrutura	Reclamação sobre infraestrutura do Terminal Marítimo de Passageiros	Informa sobre fase de estudo de viabilidade técnica, econômica e ambiental para adequações e reestruturação para atender todos os usuários do Terminal

12. SCGE – Secretaria da Controladoria Geral do Estado:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	134
E-mail	45
0800	20
162	5
Caixa de Sugestão	3
Carta	3
Telefone	2
Presencial	2

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

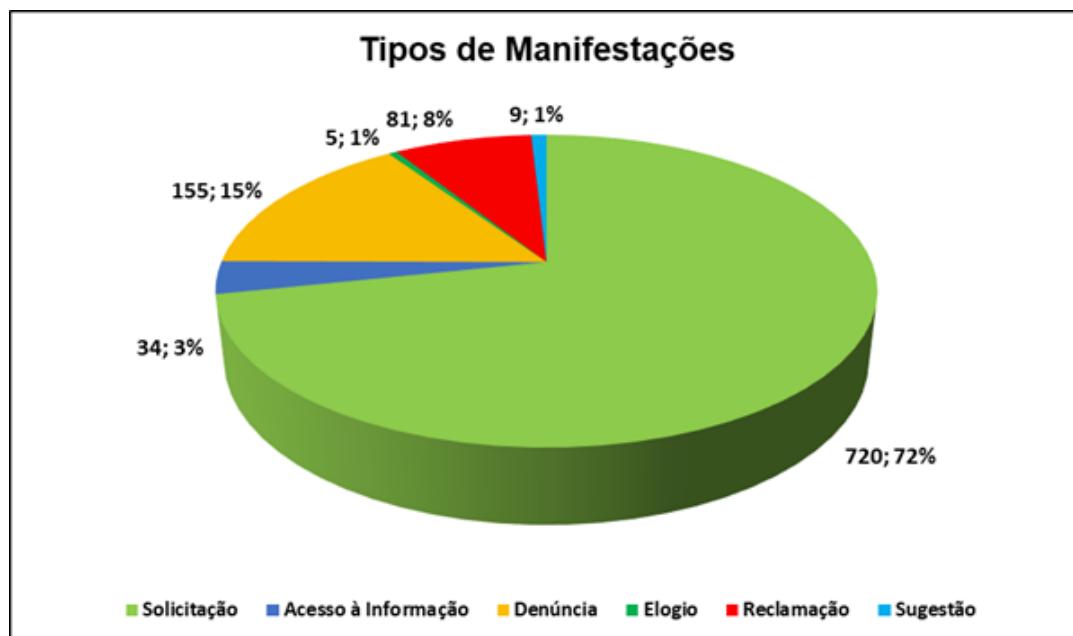
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Atendimento da Ouvidoria	Reclamação quanto à intempesitividade/ausência das respostas às manifestações, bem como do atendimento dos ouvidores integrantes da Rede de Ouvidoria Estadual.	Elucidação quantos aos prazos definidos em lei, junto à verificação do serviço prestado pela Rede de Ouvidorias. Ainda, houve a capacitação ao longo do exercício no que concerne a legislação e a política de atendimento ao usuário.
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	Reclamação quanto ao não funcionamento do link referente à pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria.	Paralelamente a informação das medidas de ajuste por parte da equipe técnica ao ajuste do sistema, foram disponibilizados aos usuários um formulário da Pesquisa de Satisfação. Efetiva atualização do sistema ainda pendente.
Elogio à Equipe	Elogio ao atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado (17 manifestações tratando do tema)	Agradecimentos registrados, junto ao compromisso da melhoria contínua no fornecimento dos serviços.
Denúncia	Denúncias relativas ao tema: folha de pagamentos. Execução Contrato de gestão de uma Unidade de Pronto Atendimento.	A Diretoria de Auditoria realizou ação de fiscalização para apuração da referida denúncia.

13. SECMULHER - Secretaria da Mulher:

I. Tipo de Manifestação:



Informações enviadas pela ouvidoria e ratificados através da ferramenta de BI QlikView com dados extraídos do sistema GCON de Ouvidoria.



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	1575
Fone	94
E-mail	70
Internet	38
Presencial	17
Mobile	12
Caixa de Sugestão	1
Total	1807

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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Trabalho Doméstico remunerado	Informações sobre direitos trabalhistas e previdenciários	<p>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.</p> <p>Produção de uma cartilha voltado para trabalhadoras e empregadoras domésticas, disponibilizada no site da SecMulher.</p>
Violência doméstica e familiar contra a Mulher	Denúncias de violência doméstica e familiar contra a Mulher	<p>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.</p>

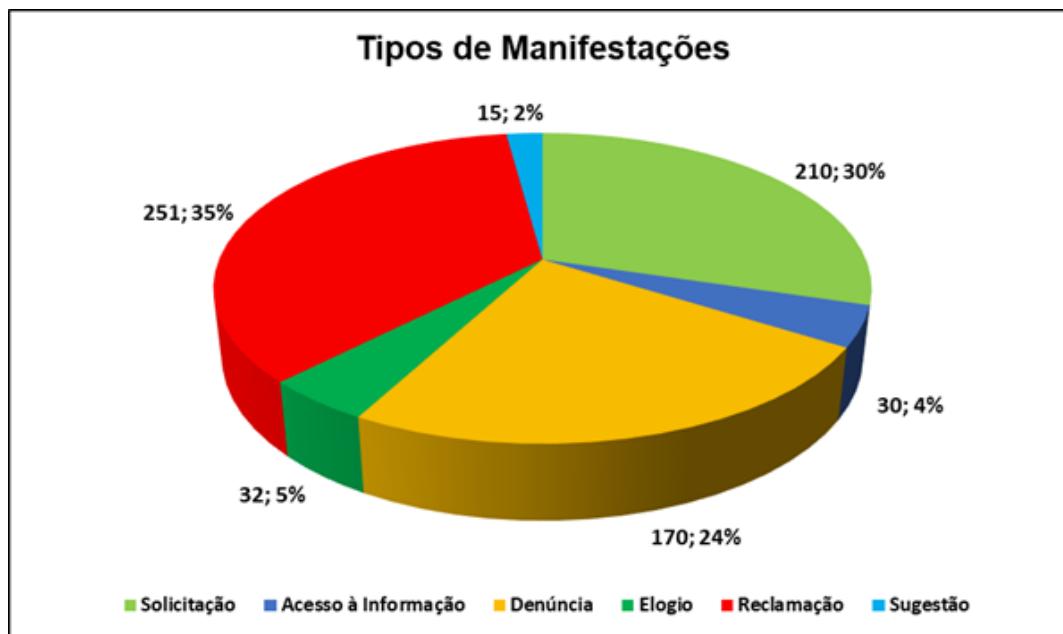
*Contextualização da ideia principal da manifestação.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Rede de Serviços (Especializada e não especializada no atendimento às mulheres)	Informações, reclamações e denúncias sobre os serviços.	Referenciamento da rede de serviços para as cidadãs, de acordo com a demanda de cada uma. Encaminhamento das denúncias e reclamações para os órgãos responsáveis.

14. SAD – Secretaria de Administração:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	396
E-mail	165
Fone	55
Presencial	21
Caixa de Sugestão	5
162	10
0800	58
Reclame Aqui	1



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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Pagamento de retroativos.	Os servidores estão sendo informados que receberão os pagamentos retroativos, sem juros nem correção, a partir dos anos de 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 Expresso Cidadão.	Inclusão de informações, nos sites da SAD e Portal do servidor, sobre o atendimento dos EC (horários de atendimento, como funciona a entrega de fichas) nos sites dos órgãos que têm unidades neles.	Solicitado a inclusão da informação ao GECOM. 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.



Setoriais SAD

ATI – Agência Estadual de Tecnologia da Informação

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
E-mail	29

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Falta de fornecimento pela Empresa aos funcionários, de água mineral, papel higiênico e papel toalha	Solicitação a Diretoria Administrativa Financeira, para a normalização do fornecimento.	Cobrança semanal a Diretoria Administrativa Financeira, para Normalização do fornecimento
Solicitação de implantação na ATI, para vagas especiais / preferenciais para idosos, que não existia na Empresa.	Solicitação a Diretoria Administrativa Financeira, para implantação das referidas vagas.	Após cobranças, foram implantadas 5 (cinco) vagas para idosos, após 6 (seis) meses de cobrança.



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

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	751
E-mail	43
Fone	91
Presencial	235
162	7
Caixa de Sugestão	4
0800	22



III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Imposto de Renda	Solicitação de informe de rendimentos e solicitação 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.
Tramitação de processos de aposentadorias e pensões	Acompanhamento dos processos de concessão de aposentadorias e pensões	As unidades responsáveis responderam as manifestações encaminhadas apresentando os status do processo.
Revisão de aposentadorias e pensões	Acompanhamento das revisões dos processos de aposentadorias e pensões	Os esclarecimentos sobre a revisão foram concedidos.
Atendimento	Qualidade do atendimento	As sugestões, elogios e críticas foram encaminhadas aos setores responsáveis para as devidas providências
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 foram informados sobre a emissão do informe de rendimentos através do portal do servidor e as isenções quando aplicáveis foram concedidas.
Manifestação	Solicitação de informações de forma incompletas ou direcionadas a outros órgãos	Manifestações concluídas solicitando mais informações e/ ou encaminhadas aos outros órgãos competentes.

*Contextualização da ideia principal da manifestação



IRH – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Fone	2409
Presencial	1182
Internet	340
E-mail	288
0800	286
162	30
Reclame Aqui	7
Caixa de Sugestão	7
Carta	5
Disque-Denúncia	1
Ofício	1



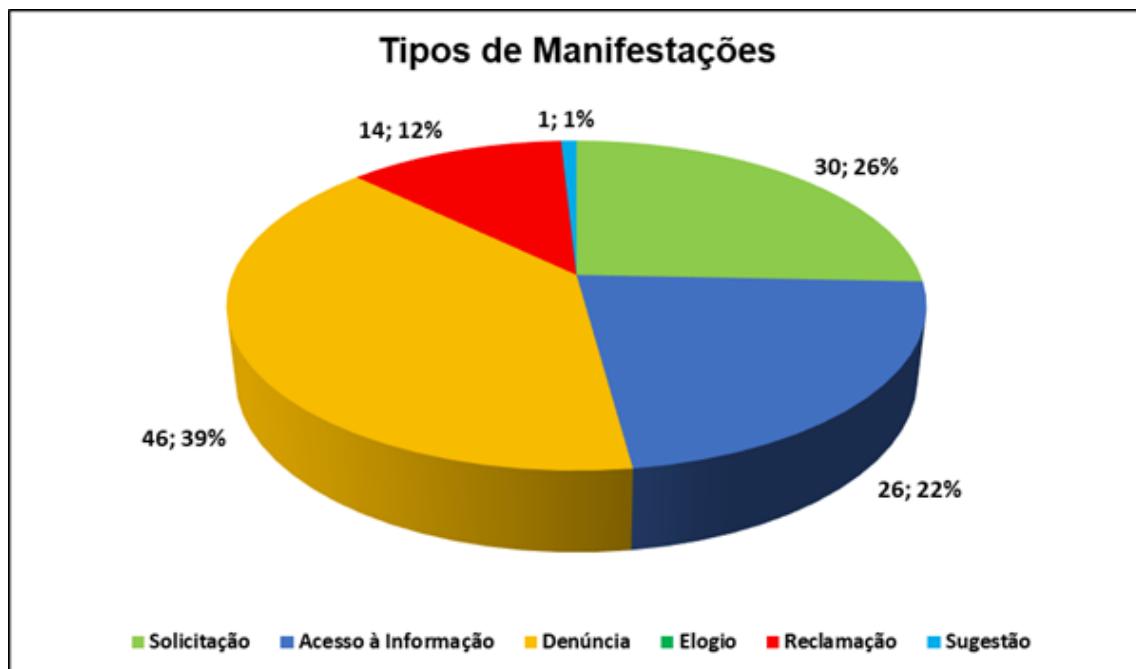
III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Marcação de Consultas	Dificuldade para agendar consulta através do 0800	Remanejamento de horário de algumas especialidades
Cirurgias de Otorrinolaringologia	Demora no agendamento das cirurgias	Negociação com possíveis prestadores para efetivação dos procedimentos cirúrgicos
Exames laboratoriais	Liberação de exames laboratoriais apenas para a realização no Laboratório do HSE	Exames laboratoriais sendo realizados exclusivamente na rede credenciada
Credenciamento nos interiores	Falta de serviços médicos (exames e especialidades médicas) credenciado nos municípios	Abertura para novos credenciados
Contato telefônico com as clínicas credenciadas	Dificuldade em contactar pelos telefones fornecidos pela própria clínica	Gerência de Credenciamento encaminhou notificação para as clínicas
Emergência Pediátrica	Número de hospitais para emergência infantil	Credenciamento do Hospital Guararapes e do Esperança Olinda ampliando o atendimento
Medicação oncológica	Demora de sete dias para pegar a senha de liberação	Ainda não adotada
Realização dos exames Estudo Urodinâmico e Rx Panorâmico	Demora na autorização para a realização dos procedimentos	Ainda não adotada
Cirurgias com Órtese, Prótese e Material Especial - OPME	Demora na liberação dos materiais acarretando atrasos nas cirurgias	Ainda não adotada
Especialidades Pediátricas	Médicos pediatras especialistas	Ainda não adotada



15. SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário:

I. Tipo de Manifestação:



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	7
Internet	87
E-mail	18
Fone	2
Presencial	1
Carta	2

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Não existem manifestações recorrentes na Ouvidoria da SDA.



Setoriais SDA

CEASA – Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	56
Internet	8
E-mail	14
Presencial	5

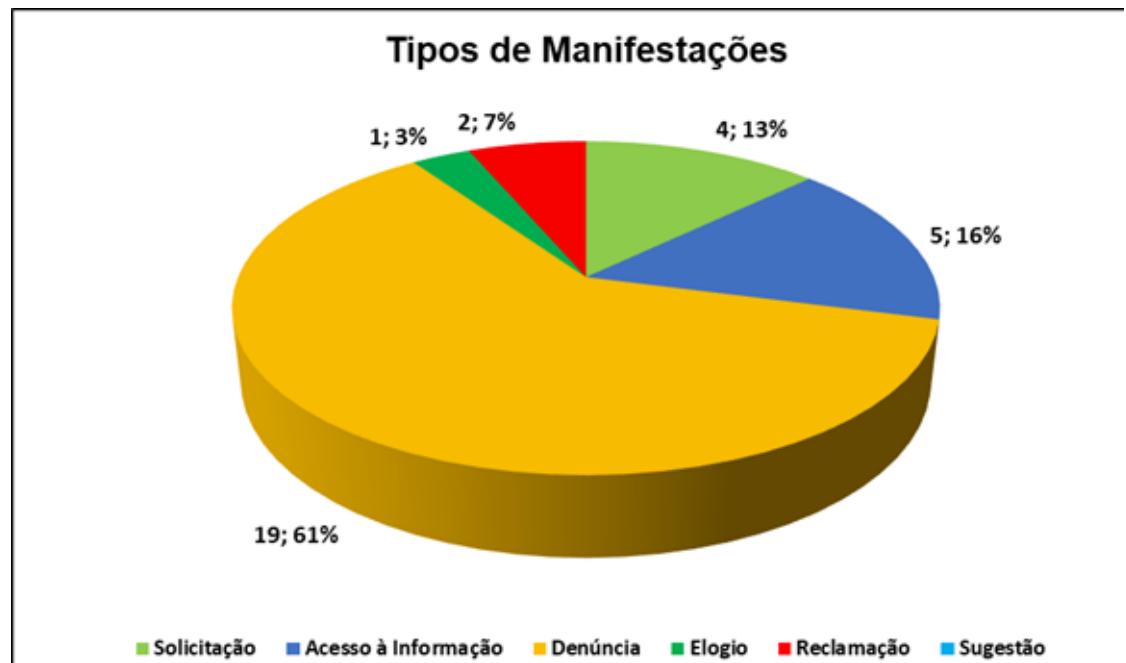
III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Não existem manifestações recorrentes na Ouvidoria da SDA.



IPA – Instituto Agronômico de Pernambuco:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	7
Internet	18
E-mail	4
Fone	2

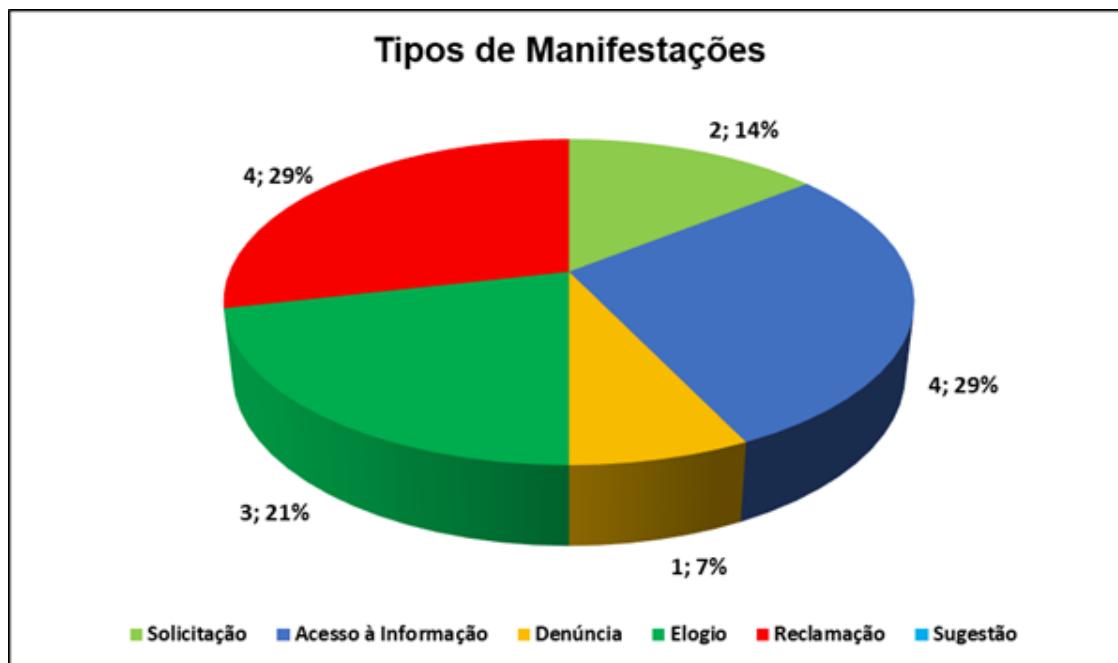
III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Não existem manifestações recorrentes na Ouvidoria da SDA.



16. SDEC - Secretaria de Desenvolvimento Econômico:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
Internet	9
162	1
0800	3
Presencial	1

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

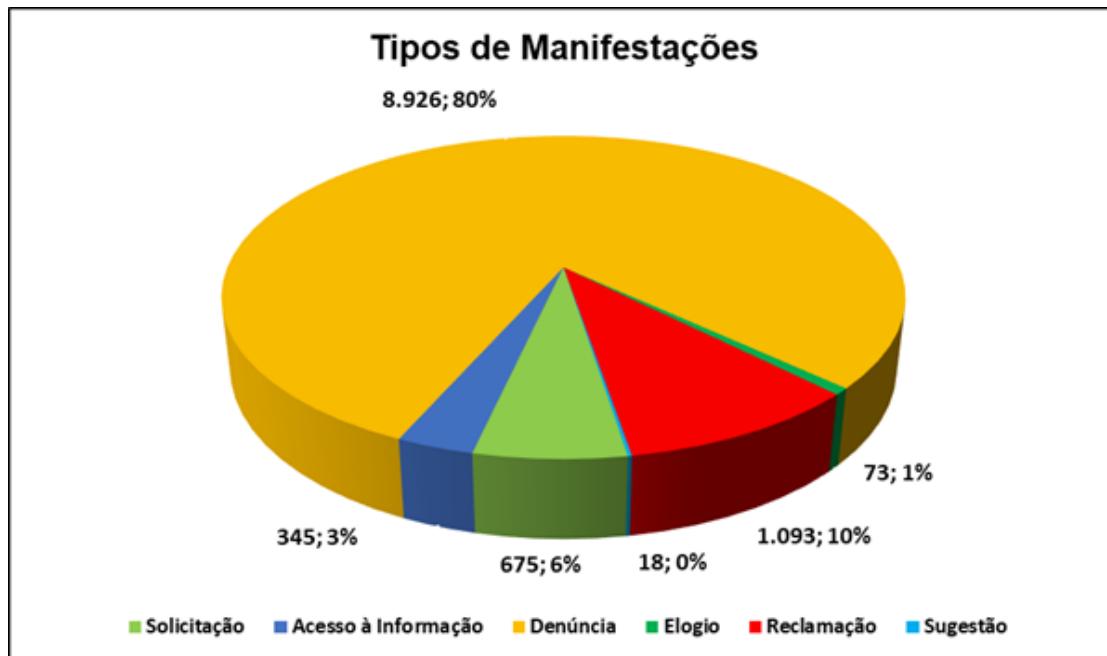
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Licitação	Informação da empresa que ganhou licitação para obras de instalação de energia elétrica ao complexo industrial da FIAT.	Como o primeiro colocado na licitação teve seu contrato cancelado, o segundo colocado: Consórcio TSEA/COELGE/ROLIM assumiu as obras com as mesmas condições contratuais.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Relacionamento com o cidadão	Cidadão elogia os funcionários do gabinete do secretário pelo tratamento recebido durante sua estada na Secretaria.	O bom atendimento é uma prática sempre almejada pelos funcionários deste gabinete.
Contratos	Solicita informação sobre contratos de aquisição de gêneros alimentícios, higiene pessoal e limpeza nos anos de 2018 e 2019 pela Secretaria.	Foi informado que não há este tipo de contrato.

17. SDS – Secretaria de Defesa Social:

I. Manifestações por tipo:



Informações enviadas pela ouvidoria e ratificados através da ferramenta de BI QlikView com dados extraídos do sistema GCON de Ouvidoria.

II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato	
0800	1177
162	100
Aplicativo	128
Caixa de Sugestão	2



Carta	3
Disque-Denúncia	8122
E-mail	305
Fone	4
Internet	1283
Ofício	1
Presencial	43
Reclame Aqui	38

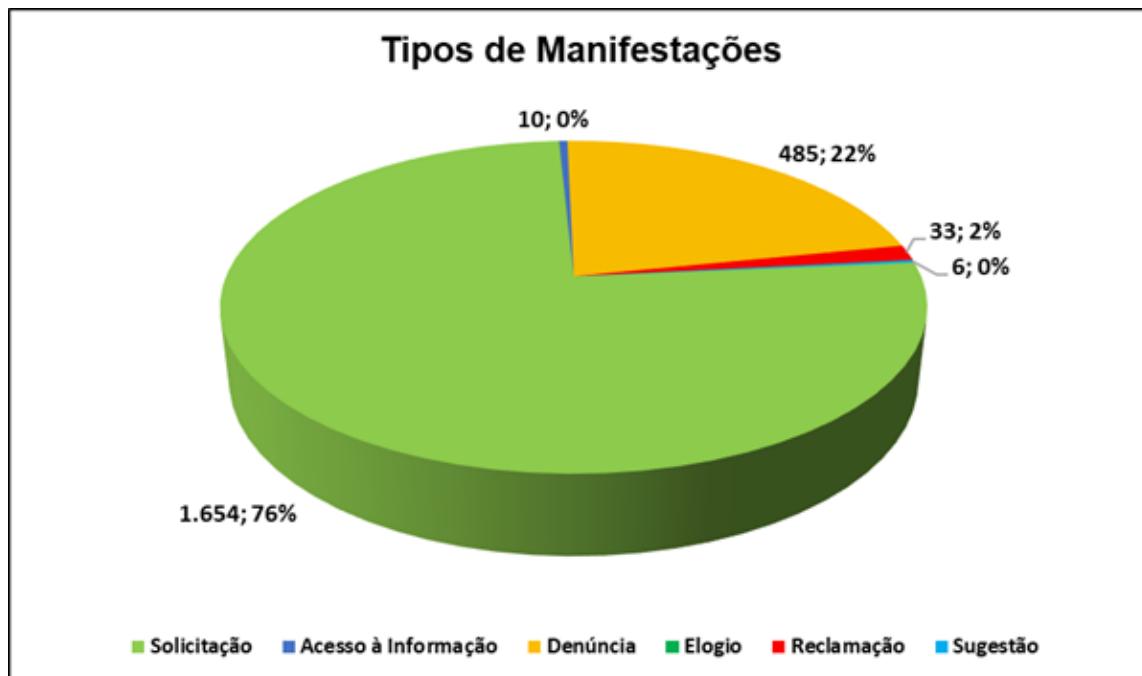
III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Atendimento Inadequado (Reclamação)	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).	Em outubro de 2019 o Instituto de Identificação Tavares Buril modificou o padrão de identidade se adequando ao modelo federal. A nova identidade é feita com captura de imagem e impressões digitais de forma eletrônica. Contudo, em decorrência do passivo existente causado pela sistemática anterior ainda perduram as reclamações principalmente sobre a dificuldade com o agendamento. Com a mudança no padrão do documento a tendência é de resolução do problema.
Desvio de Conduta (Denúncia)	Manifestantes compareceram a Ouvidoria com vídeos demonstrando ações inapropriadas em abordagens policiais. Contudo, escolheram não se identificar.	As manifestações foram encaminhadas ao Comando da Polícia Militar em nome da Ouvidoria. O Comando Militar abriu procedimentos de Sindicância para apurar os fatos e puniu, na forma da lei, os militares identificados nas gravações.
Transporte Complementar	Regulamentar e cadastrar o transporte complementar intermunicipal no Estado de Pernambuco	Devido a grande quantidade de veículos fazendo o pré-cadastro, em torno de 15.000, a Ouvidoria passou ajudar a diretoria de operações no sentido de informar e analisar os cadastros dos envolvidos.



18. SDSCJ – Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
162	8
0800	1546
Aplicativo	4
Carta	1
Disque-Denúncia	34
E-mail	434
Fone	80
Internet	72
Presencial	10
Total	2189



III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Programa Estadual de Transferência de Renda – Décimo Terceiro do Bolsa Família	Registramos 1587 manifestações solicitando informações sobre o funcionamento do programa.	A SDSCJ iniciou uma ação chamada “Caravana do Décimo Terceiro do Bolsa Família”, onde num curto período de 6 meses realizou 154 reuniões municipais no Estado de Pernambuco do total dos 184 municípios com os beneficiários do Programa Bolsa Família, atingindo um grande público dos que recebem o Bolsa Família, para falar do programa Estadual, onde contribuiu para agregar as informações prestadas pela equipe da Coordenação Estadual do Cadastro Único e Bolsa Família.
Crianças ou Adolescentes vítimas de violência (física ou psicológica)	Registramos 149 manifestações no exercício de 2019, onde há relatos de supostas violações de direitos. Em sua maioria acontecem no contexto intrafamiliar, muitas vezes praticadas pela própria mãe, pelo padrasto com a conivência da mãe. As violações ocorrem em crianças tanto do sexo masculino como feminino.	Encaminhamento para os serviços de referência e Sistema de Garantia de Direitos para possíveis estudos de casos e acompanhamento familiar. Na perspectiva de uma atuação mais específica, o Governo do Estado tem desenvolvido campanhas educativas e materiais informativos, visando fomentar políticas pública que garantam o direito à proteção de crianças e adolescentes. Equipes da Secretaria-Executiva de Políticas para Criança e Juventude, realizaram visitas e assessoramentos técnicos aos municípios, além de orientações, com o objetivo de melhorar os equipamentos e serviços socioassistenciais para o atendimento integral e o acompanhamento dos usuários, contribuindo para promoção de ações de prevenção nas comunidades e no território municipal.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Crianças ou Adolescentes vítimas de Negligência ou Abandono	<p>Registramos 85 manifestações no exercício de 2019, onde 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.</p>	<p>Encaminhamento para os serviços de referência e Sistema de Garantia de Direitos para possíveis estudos de casos e acompanhamento familiar. Na perspectiva de uma atuação mais específica, o Governo do Estado tem desenvolvido campanhas educativas e materiais informativos, visando fomentar políticas pública que garantam o direito à proteção de crianças e adolescentes. Equipes da Secretaria-Executiva de Políticas para Criança e Juventude, realizaram visitas e assessoramentos técnicos aos municípios, além de orientações, com o objetivo de melhorar os equipamentos e serviços socioassistenciais para o atendimento integral e o acompanhamento dos usuários, contribuindo para promoção de ações de prevenção nas comunidades e no território municipal.</p>
Crianças ou Adolescentes vítimas de Abuso Sexual	<p>Registramos 56 manifestações no exercício de 2019, onde há relatos de supostas violações de direitos. Em sua maioria acontecem no contexto intrafamiliar e envolvem 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.</p>	<p>São realizados encaminhamentos para o 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, visando fomentar políticas pública que garantam o direito à proteção de crianças e adolescentes, que tem o objetivo de identificar sinais e sintomas desse tipo de violência em crianças que não conseguem expressar as situações de sofrimento. Equipes da Secretaria-Executiva de Políticas para Criança e Juventude, realizaram visitas e assessoramentos técnicos aos municípios, além de orientações, com o objetivo de melhorar os equipamentos e serviços socioassistenciais para o atendimento integral e o acompanhamento dos usuários, contribuindo para promoção de ações de prevenção nas comunidades e no território municipal.</p>



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Crianças ou Adolescente vítima de Exploração Sexual	<p>Registramos 12 manifestações no exercício de 2019, onde 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.</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, que tem o objetivo de identificar sinais e sintomas desse tipo de violência em crianças que não conseguem expressar as situações de sofrimento. Equipes da Secretaria-Executiva de Políticas para Criança e Juventude, realizaram visitas e assessoramentos técnicos aos municípios, além de orientações, com o objetivo de melhorar os equipamentos e serviços socioassistenciais para o atendimento integral e o acompanhamento dos usuários, contribuindo para promoção de ações de prevenção nas comunidades e no território municipal.</p>
Crianças ou Adolescentes vítimas de Trabalho Infantil	<p>Registramos 11 manifestações onde 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 no sustento familiar.</p>	<p>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. Foram realizados 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.</p>



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Pessoas com Deficiência Vítima de Violência (física, psicológica ou sexual)	Registramos 40 manifestações. Foi identificado que pessoas com deficiência 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.	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; adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; violência contra a pessoa idosa, pessoa com deficiência, entre outras). A assistente social disponível na Superintendência de Apoio à Pessoa com Deficiência – SEAD, realiza o acompanhamento dos casos informados.
Pessoas com Deficiência Vítima de Abuso Financeiro	Registramos 14 manifestações. Foi identificada que a maior incidência de casos de abuso financeiro em 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.	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; adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto; violência contra a pessoa idosa, pessoa com deficiência, entre outras). A assistente social disponível na SEAD realiza o acompanhamento dos casos informados.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Pessoas com Deficiência Vítimas de Negligência	<p>Registramos 22 manifestações.</p> <p>Pessoas com deficiência intelectual são os que mais sofrem com a negligência dos 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>
Programa PE CONDUZ	<p>Registramos 06 manifestações. As ocorrências de maior impacto no Programa são:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. -Dúvidas para ingresso no Programa: Informamos todos os procedimentos necessários para o cidadão ter acesso ao benefício. -Reclamações sobre atrasos: Geralmente maior parte das manifestações de atrasos feitas pelos usuários são registradas através do telefone do Programa: 0800 281 0312. <p>Devido ao grande fluxo de veículos nas vias, principalmente em 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>	<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>

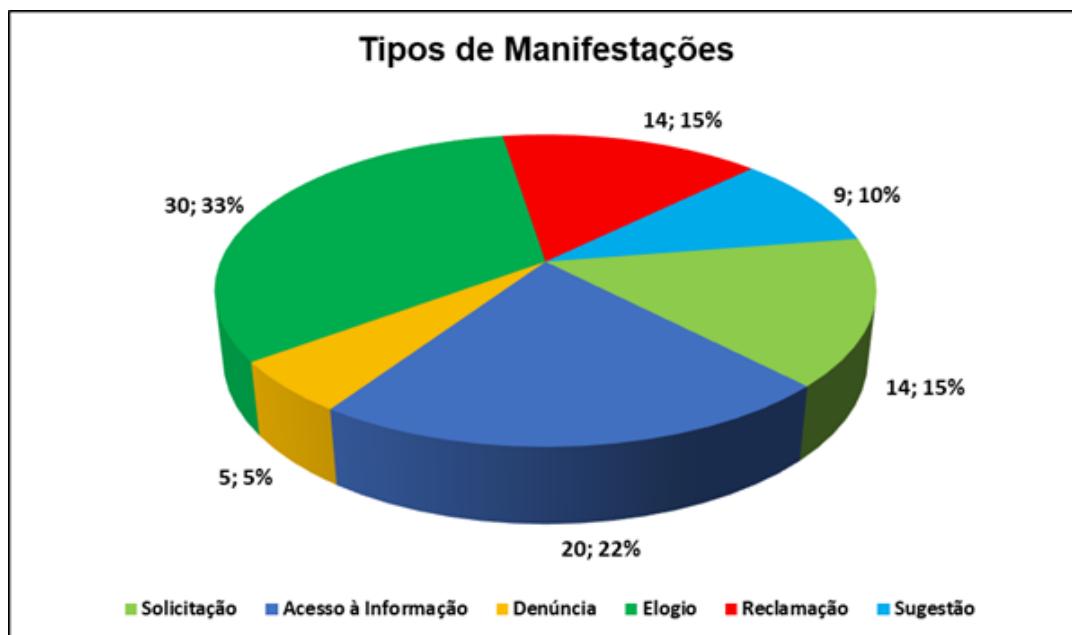


Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Equipamentos CRAS e CREAS	Registramos 12 manifestações. Observa-se que em sua grande maioria as reclamações dizem respeito ao não funcionamento adequado dos equipamentos sociais.	O Governo Estadual, através da Secretaria de Desenvolvimento Social Criança e Juventude e de sua Secretaria Executiva de Assistência Social, realizou visitas técnicas in loco aos municípios denunciados, conversando e capacitando as equipes técnicas com o objetivo de fortalecer / adequar, a oferta dos Serviços, Programas e Benefícios Socioassistenciais no âmbito da Proteção Social Básica em consonância com a Política Nacional de Assistência Social (PNAS).
Conselho Tutelar	Registramos 4 manifestações	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 e encaminhamentos para o Ministério Público de Pernambuco.
Transporte Intermunicipal para Pessoa com Deficiência	Registramos 7 manifestações. Regulamentação da Lei 12.045 de 17 de julho de 2001 que “Concede gratuidade nos transportes coletivos intermunicipais às pessoas portadoras de deficiência física, sensorial e mental e dá outras providências”.	A SEAD vem desenvolvendo uma série de ações com o objetivo de realizar essa regulamentação e consequentemente garantir o acesso das pessoas com deficiência ao benefício.
Casa de Acolhimento Institucional	Recebemos 5 manifestações.	Os órgãos de apuração das denúncias são o Ministério Público e o Conselho Tutelar devidamente notificados. A Gerência de Proteção Social Especial de Alta Complexidade – GEPAC acompanhou junto aos órgãos fiscalizadores as providências adotadas e realizou visita técnica de acompanhamento junto ao Serviço de Acolhimento para realização de apoio técnico, também foi acionado as Secretarias municipais de Desenvolvimento Social, através de suas Diretorias de Proteção Social Especial de Alta Complexidade.



19. SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Caixa de sugestão	43
internet	33
E-mail	14
0800	1
162	1
Total	92

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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Elogios	Elogios a estrutura física e aos monitores do Espaço Ciência.	Os elogios são repassados a toda equipe, com destaque para os monitores e as manifestações são respondidas ao cidadão com um convite para novas visitas ao Espaço Ciência



Rede de ouvidorias da Universidade de Pernambuco - UPE:

I. Manifestações por tipo:

UPE – Universidade de Pernambuco:



Fonte: GCON

CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

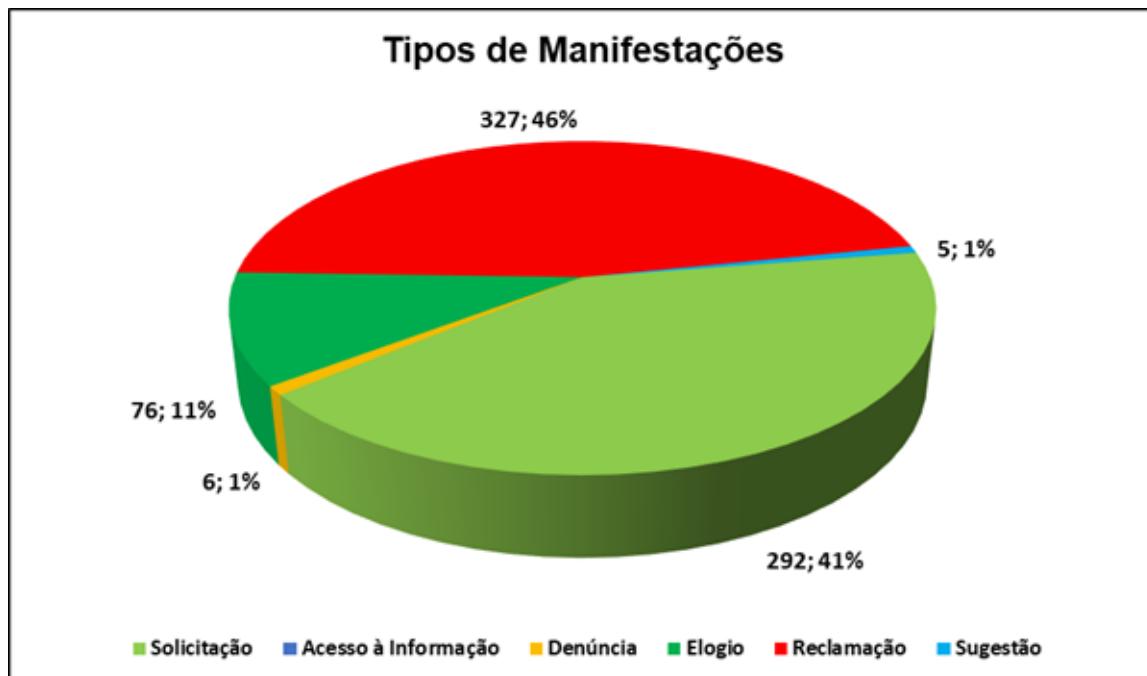


Obs: Sugestões:1; 0,27%

Fonte: GCON



HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:



PROCAPE – Pronto socorro Cardiológico Professor Luiz Tavares:



II. Manifestações por forma de contato:

Forma de Contato				
	UPE	CISAM	HUOC	PROCAPE
0800	5	177	12	6
Presencial	0	105	646	1079
Internet	292	17	15	22
162	2	31	5	4
E-mail	284	23	7	3
Mobile	1	1	0	0
Caixa Sugestão	0	9	0	0
Carta	0	3	5	0
Fone	22	0	16	4
Disque-Denúncia	1	0	0	0

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Docente	Aprovações não condizentes com as normas na cadeira que ministra a disciplina	Informamos, também, que a Gestão do Campus Mata Norte continuará atenta ao desempenho de seus servidores, conforme suas respectivas atribuições, ao tempo em que solicitamos informações que permitam mensurar provas que amparem as denúncias apresentadas.
Concurso Prefeitura de Petrolina	Compra de título para o concurso Municipal de Petrolina para o cargo de professor, onde algumas instituições estão forneceram certificado de pós-graduação.	O assunto relacionado ao concurso público está sendo promovido pelo IAUPE - Inst. de Apoio à Universidade de Pernambuco, não havendo a UPE praticado nenhuma ingerência, mas encaminhará o assunto ao IAUPE para diligências.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Seleção Simplificada	Contratação dos professores temporários. Como sabemos, trata-se de contratação para uma entidade pública, que deveria ter acontecido, pelo menos, por processo de seleção simplificada.	Processo Seletivo referente ao edital nº 097 de 26/10/2017, homologado pela portaria SAD nº 071, de 15 de maio de 2018, esperando contratação devido ao LIMITE PRUDENCIAL que se encontra o Estado de Pernambuco.
Seleção Simplificada	Contratação de professores temporários para diversos Campus.	O concurso refere à Portaria Conjunta SAD/UPE No 95, de 26 de outubro de 2017, foi operacionalizado pela Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos? CPCA da Universidade de Pernambuco - UPE, entre 2017 e 2018, com homologação dos candidatos aprovados através da Portaria Conjunta SAD/UPE SAD/UPE No 71 de 15 de maio de 2018.
Docente Cedido não Retornou as Atividades. Foram quatro demandas desta natureza	Docente foi cedido ao governo do Estado e em janeiro de 2019, no diário oficial, foi publicado seu retorno, e até agora em abril, o mesmo não retornou.	Processo encaminhado ao colegiado para parecer.
Internato Medicina Campus Garanhuns. Obs: foram onze demandas desta natureza.	O internato médico do curso é realizado nas cidades de Garanhuns, Recife e Caruaru.	Coordenação do Curso mediou soluções para resolução da questão do Internato Médico
Assédio Moral	O internato médico do curso é realizado nas cidades de Garanhuns, Recife e Caruaru.	Constituição de uma comissão de ética, conforme orientação constante no código de convivência da UPE, para averiguação dos fatos. Procedimento discutido no Conselho Universitário.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Conduta Docente sala de aulas Obs: foram onze demandas desta natureza.	Aplicação de prova incoerente com conteúdo apresentado e abordado. – Foram cobrados durante as aulas vários exercícios dos quais nenhum foram devolvidos e o pior e mais agravante nos eram cobrados os exercícios que ele ao menos explicava ou explicou.	Reunião com o professor com Coordenação de Graduação. Diversas sugestões e questionamentos foram realizados pelo Coordenador de Graduação e a Coordenação da disciplina acompanhar de perto a execução das mudanças sugeridas na metodologia.
Campanha de arrecadação	Gostaria de ter uma informação com relação ao grupo Terapia do Riso - Doutores da Alegria, pois já tentei entrar em contato através dos telefones 34630866 e 34662373 por inúmeras vezes e não obtive êxito. Bem como, enviei um e-mail para o doutoresrecife@doutoresdaalegria.org.br e mesmo assim não recebi nenhuma resposta. O meu contato é pra saber se está ONG faz campanhas noturnas em bares e restaurantes para arrecadar dinheiro para os Hospitais HUOC e PROCAPE	Nenhuma ligação profissional ou acadêmica com o referido grupo.
Conduta Discente Obs: foram três demandas desta natureza	Venho por meio desta, explicitar e solicitar resolução a respeito do ocorrido na aula durante apresentação de um trabalho, onde uma estudante após um comentário ou como ela chamou interrupção inconveniente da minha parte durante a apresentação de seu grupo, a estudante se irritou e, referiu-se a mim como uma pessoa arrogante.	Em observância ao código de Convivência da Universidade de Pernambuco, as alunas pediram desculpas pelo ocorrido em sala de aulas



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Duplicidade de Vínculos, com CH de 40h.	Professores não podem acumular dois empregos públicos no regime de 40 horas semanais. Professor (a) submetendo – se ao processo de seleção de professor-associado, com dois vínculos”	Providências tomadas através da instância competente em observância ao Edital do certame
Conduta Docente Obs: foram 7 demandas desta natureza	Provas, onde o assunto cobrado em nada converge com o nível que ministra suas aulas, e muito menos com o conteúdo proposto.	Houve uma conversa da Direção com o Professor acerca das demandas oriundas da Ouvidoria e o mesmo afirmou que resolveria todas as pendências.
Colegiado Geografia Obs: foram 23 demandas desta natureza	Pauta Reunião	Abertura de Sindicância Administrativa

Complexo Hospitalar

Centro Integrado de Saúde Amaury de Medeiros/CISAM

Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Marcações consultas	Dificuldade em agendar consultas pela primeira vez.	Implantação de duas linhas telefônicas. Consultas agendadas pelo setor de marcação.
Superlotação maternidade	Ausência de leitos/ acomodações inadequadas/ pacientes em poltronas.	Comunicação a Central de Regulação para restrição do internamento. Taxa de ocupação superior a capacidade instalada.
Avaliação Desempenho dos profissionais.	Insatisfação com resultado de avaliação.	Análise do pleito e solicitação de retificação das notas a GDA - Gerência de Desenvolvimento e Avaliação da UPE.
Suspensão cirurgias de Vídeo Histeroscopia.	Número limitado de profissionais e equipamentos para realização cirurgias. Pacientes agendadas até dezembro 2019; Equipamento quebrado.	Realização das cirurgias agendadas; Compra e manutenção de equipamento.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Atraso consulta médica.	Atrasos de médicos para início de consulta.	Mudança e adequação de horários em ambulatório para melhoria e satisfação dos usuários.
Deficiência no setor de Vacina.	Setor fechado, redução no horário de atendimento, déficit de recursos humanos.	Reestruturação do setor da vacina com adequação do quadro funcional e normalização do horário.
Irregularidade de agente público.	Venda fichas para consulta; Venda de alimentos no serviço; Pagamentos plantões.	Afastamento de colaboradores e desligamento das atividades no órgão; Instauração Processo Administrativo de sindicância.

Hospital Universitário Oswaldo Cruz/HUOC

Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Dificuldade de marcar consulta e consulta não regulada.	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. Há também dificuldades quanto à marcação de consultas que não são reguladas.	<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 quanto à dificuldade do usuário fazer a marcação, costumamos encaminhar a manifestação para o Setor de Marcação de Consulta, para o Acolhimento ou para a chefia de alguma clínica no HUOC. Inicialmente, esclarecemos ao usuário a forma de ser atendido no HUOC.</p> <p>Um símbolo desse tipo de atendimento foi a usuária com a manifestação 201952693 – com encaminhamento de UPA que não conseguia atendimento ambulatorial em unidade de saúde alguma. O Setor de Acolhimento, por meio da Ouvidoria, buscou o serviço de Oncologia concorrendo para que a usuária fosse atendida sendo internada.</p>



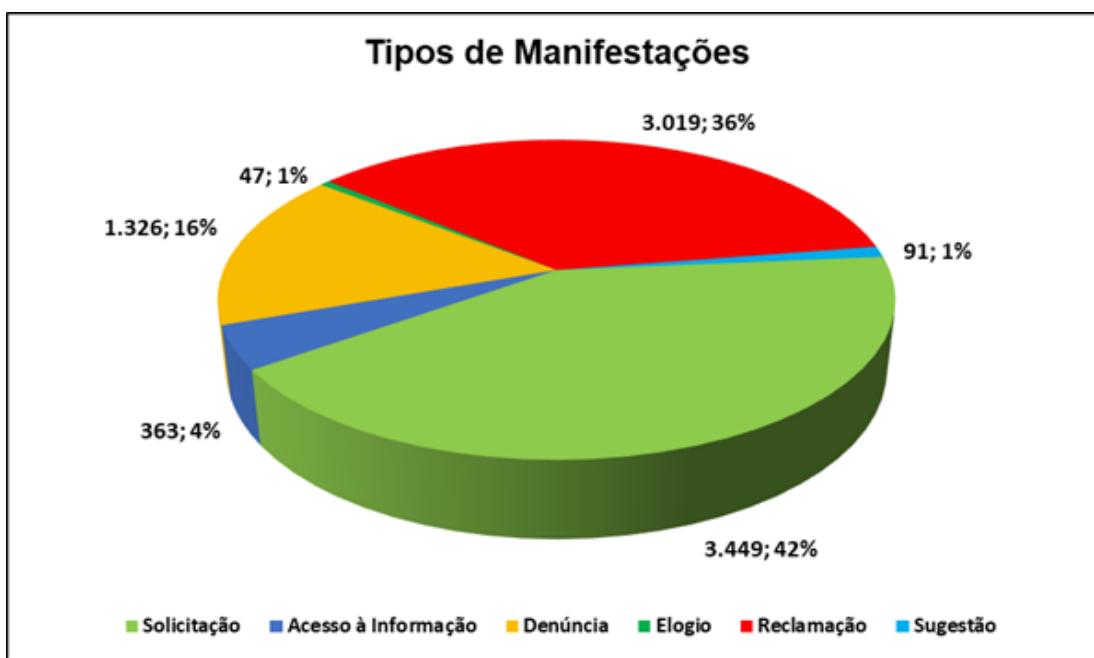
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Aguardando procedimento cirúrgico.	Manifestações que têm relação com a espera pela realização de procedimentos cirúrgicos.	<p>Quando manifestação com esse objeto era recebida, geralmente era encaminhada ao chefe da clínica responsável pela cirurgia para que respondesse quanto ao motivo da suposta demora.</p> <p>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. Um caso emblemático é o da usuária que realizou a manifestação 2018457 que foi operada em 2019 graças à ação da Ouvidoria junto ao chefe do Serviço de Cirurgia Geral.</p>
Atendimento ao usuário	Manifestações que constam sobre o atendimento dispensado, ao usuário, pelos mais diversos servidores, prestadores de serviços e terceirizados.	<p>Nesses casos, costumamos encaminhar as manifestações para as chefias das unidades em que ocorreu o atendimento que motivou a reclamação.</p> <p>Eventualmente, a própria Ouvidoria conversa com o servidor apontado como alguém que não tratou bem o usuário.</p> <p>Mas a regra é encaminhar a manifestação ao chefe da unidade onde ocorreu o problema e apurar esclarecimentos e providências foram tomadas. Um exemplo disso foi uma manifestação que fazia reclamação contra o fechamento da Farmácia Ambulatorial das 12 h às 13 h e a Gestão mudou o horário fazendo com que a unidade também funcionasse nesse horário.</p>



Pronto Socorro Cardiológico de Pernambuco/PROCAPE		
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.
Agendamento de Cintilografia	Equipamento quebrado	Equipamento reparado agendamento dos exames regularizado.
Suspensão de Cateterismo	Equipamento quebrado	Equipamento reparado Exames sendo realizados

20. SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	4274
0800	3548
E-mail	293
Caixa de Sugestão/OGE	80
Presencial	58
162	34
Fone	6
Ofício	2
Reclame Aqui	2

III. 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, professores, alunos, pais, etc., sobre situações que geram conflitos na escola, de acordo com as decisões tomadas pela gestão da escola e que repercutem no dia a dia escolar.	Os assuntos referentes a situações ocorridas com a gestão da escola são encaminhados para as Gerências Regionais de Educação responsáveis pelas escolas de sua jurisdição ou para a Secretaria-Executiva de Educação Integral e Profissional, para análise e averiguação dos fatos relatados na manifestação. Após a devida averiguação pelas áreas responsáveis pelo assunto em questão, é enviada a resposta final à Ouvidoria, que após análise da resposta com os devidos parâmetros de imparcialidade e cordialidade, é concluído para encaminhamento final ao cidadão.
Desempenho/Comportamento Do Professor	Questões relacionadas a situações ocorridas na sala de aula entre professores e alunos. São decorrentes de comportamentos e atitudes de professores, bem como os conflitos existentes no dia a dia, que são registrados pelos alunos e profissionais da escola.	As manifestações recebidas são devidamente encaminhadas para a área responsável averiguar a veracidade da informação, que após ciência da gestão escolar, a situação possa ser resolvida com os envolvidos. Após a devida averiguação, é encaminhada a conclusão da demanda a Ouvidoria para envio ao cidadão.

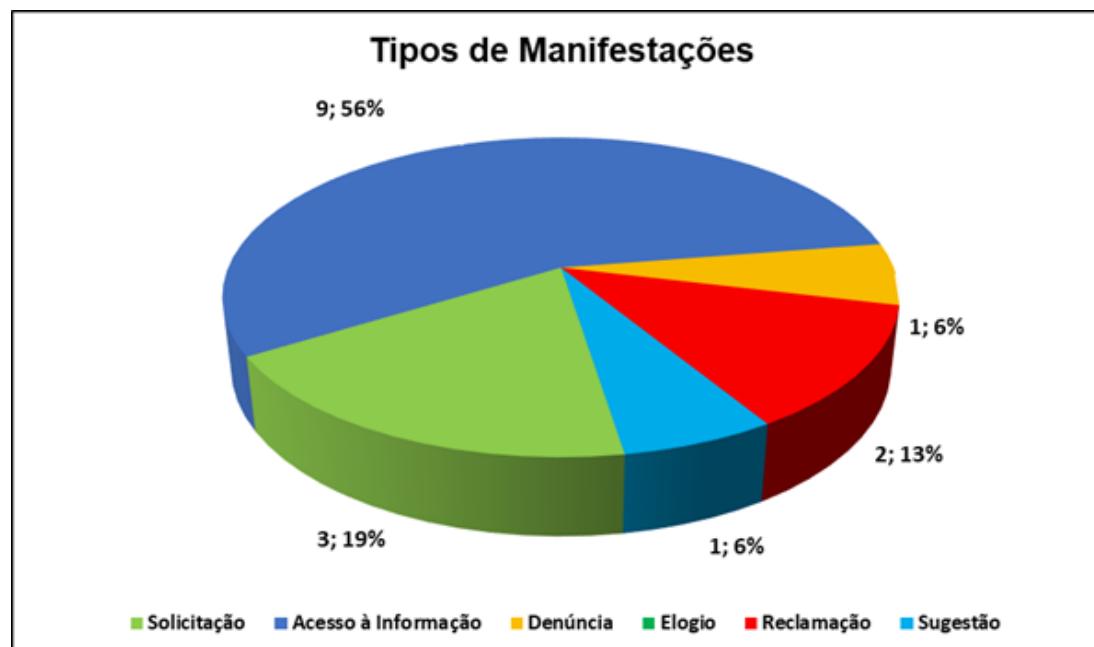


Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Matrícula	Questionamentos quanto ao processo de cadastro de matrícula e sobre a disponibilidade de vagas nas escolas da Rede Estadual de Ensino de Pernambuco.	Durante o processo de cadastro da matrícula de alunos novatos pela internet, são recebidos muitos atendimentos pela equipe da Ouvidoria, sobre questionamentos referentes a vagas no processo de matrícula escolar. Algumas situações são respondidas de imediato pela equipe de 0800 da Ouvidoria e informado o telefone da Central da Matrícula para dúvidas e questionamentos. As reclamações sobre o processo de matrícula, são encaminhadas para a Gerência responsável pela matrícula na Secretaria e também para as Gerências Regionais de Educação, para que tenham conhecimento urgente, a fim de regularizar a situação, principalmente devido ao prazo específico que consta no site da matrícula.
Concurso/ Seleção/ Contratação	Registros sobre informações gerais sobre concursos e seleções ocorridas durante o ano na Secretaria. São questionamentos de profissionais que desejam obter informações sobre resultados de seleções que já foram encerradas, que estão em andamento, e divulgadas no site da Secretaria de Educação e Esportes.	É comunicado pela equipe de atendimento da Ouvidoria, inicialmente que todas as informações gerais se encontram divulgadas no Edital correspondente da Seleção. Caso o cidadão permaneça com a dúvida, seu questionamento será registrado e encaminhado aos setores competentes para os devidos esclarecimentos, e envio da sua resposta.
EAD - Educação à Distância (Educação Profissional)	Registros de alunos sobre dificuldades de acesso ao sistema e ao site, para conclusão de suas tarefas.	É informado inicialmente ao estudante pela equipe de atendimento da Ouvidoria, para verificar o acesso ao site através de um navegador atualizado. Caso persista o problema, é encaminhado a demanda imediatamente a equipe de ensino à distância- EAD para conhecimento da situação para as devidas providências.



21. SEINFRA – Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos de Pernambuco:

I. Tipo de Manifestação:



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
internet	12
E-mail	2
0800	2

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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Aeródromos	Criação de um plano ou projeto de estrutura dos aeródromos de Caruaru, Garanhuns, Arcoverde, Araripina e Serra Talhada.	O aeroporto de Serra Talhada recebeu nos últimos anos investimentos da ordem de R\$10 milhões, contemplando a construção da pista de pouso e decolagem, sistema contra incêndio (SESINC), Estação Meteorológica de Superfície Automática (EMSA), dentre outros, tornando-o apto a



receber operações de voos de pequeno porte, o que permite atualmente a funcionalidade do aeródromo. Ou seja, o que se busca hoje é a operação comercial de voos regulares.

Em meados de 2017 foi firmado o termo de compromisso nº 01/2017, no valor de R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), através do qual o Governo Federal, por intermédio da Secretaria Nacional de Aviação Civil - SAC, órgão vinculado ao Ministério de Infraestrutura, e o Governo de Pernambuco por intermédio da Secretaria de Transportes do Estado de Pernambuco SETRA firmaram compromisso com o objetivo de viabilizar os projetos e a execução de obras complementares para a certificação da operação no aeródromo de Serra Talhada.

Além do aeródromo de Serra Talhada, os demais citados: Caruaru, Garanhuns, Arcóverde e Araripe foram incluídos no Contrato para Elaboração do Plano Básico de Zona de Proteção PBZPA que servirá para regularizar e garantir a operação aeroportuária.

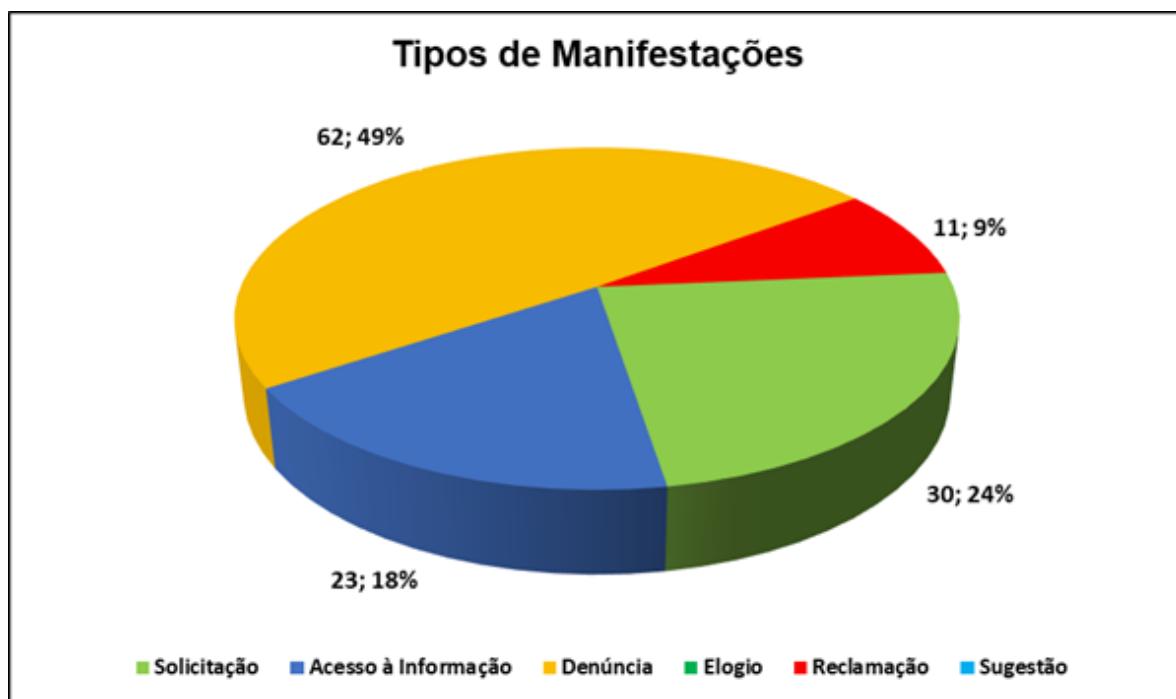
Por fim, está em negociação com Azul Linhas Aéreas a efetivação de voo regular em Caruaru, para isto está em andamento tratativa com a SAC para a compra de uma EMSA.



Setoriais SEINFRA

APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
E-mail	58
Internet	43
Fone	16
Presencial	3
Ofício	3
0800	1
162	1
Aplicativo	1
Total	126

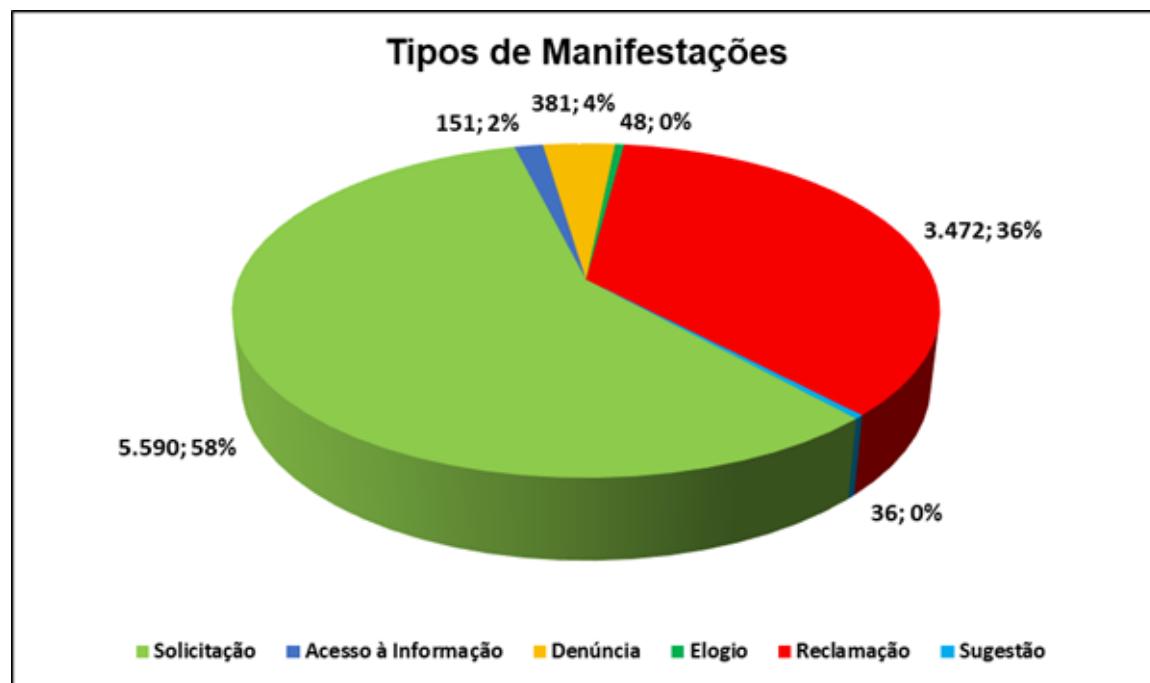


III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Poço Irregular	Denúncia de existência de poço irregular, isto é sem outorga para o seu funcionamento.	<p>A denúncia é encaminhada para o setor de fiscalização da Apac que verifica internamente se há documentação pertinente ao poço e sendo necessário é programada uma vistoria ao local.</p> <p>Vale ressaltar que a equipe de fiscalização é reduzida: composta por 3 servidores e 1 coordenador (4 no total), para atender toda a demanda do Estado de PE.</p>

COMPESA – Companhia Pernambucana de Saneamento:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Internet	58
Fone	43
E-mail	16
0800	3
Presencial	3
162	1
Reclame Aqui	1
Carta	1
Caixa de Sugestão	126
Ofício	126

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

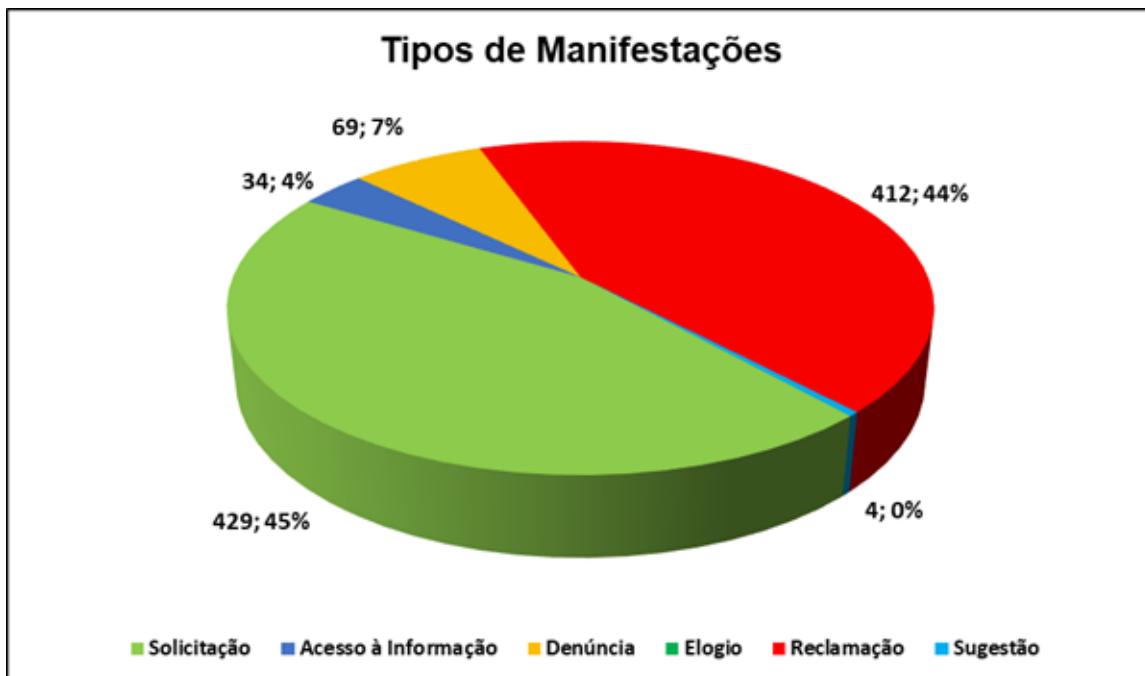
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Falta de água	Falta de água ou queda de pressão no abastecimento	Interação com as Gerências Metropolitanas e do Interior que estão fazendo setorizações e interligações de sistemas para melhorar o abastecimento da população.
Vazamento	Vazamento no ramal de água	Interação com as Gerências Metropolitanas e do Interior que estão realizando ações para reduzir o desperdício de água.
Instalação de ramal	Vazamento no ramal de água	Interação com as Gerências Metropolitanas e do Interior que estão fazendo setorizações nos bairros para melhorar o abastecimento da população.
Revisão de fatura	Revisão de consumo	Interação com as Gerências Metropolitanas e do Interior que estão realizando o acompanhamento das revisões de consumo.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Extravasamento de esgoto	Extravasamento ou desobstrução de ramal de esgoto	Interação com as Gerências Metropolitanas e do Interior que estão realizando serviços para evitar o extravasamento/obstrução de esgoto nas ruas.

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

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
E-mail	985
Fone	260
Internet	25
Total	1270



III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
PE-082 – Itambé/ Camutanga	Situação precária da via, com inúmeros buracos provocando vários acidentes.	Colocado na programação para quando houver a conclusão do processo licitatório.
PE-027 – Incluindo vários quilômetros	Buracos diversos, capinação e sinalização	Parte dos serviços já foram executados. Está sendo aguardado processo licitatório para contratação de empresa para conclusão dos serviços de capinação e sinalização.
PE-017	Buracos diversos	Resolvido parte do problema, aguardando licitação para serviços de capinação.
PE-016	Buracos diversos/ Construção de lombadas irregulares	Resolvido parte do problema através da operação tapa buraco, ficando a retirada das lombadas quando da contratação de empresa especializada.
PE-016	Fiscalização devido ao tráfego de caminhões na PE	Está sendo executado toda semana uma fiscalização para coibir as irregularidades



EPTI – Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

I. Tipo de Manifestação:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
E-mail	120
Aplicativo	71
Fone	46
Mobile	28
0800	20
Internet	15
Presencial	6
Ofício	1
Total	307



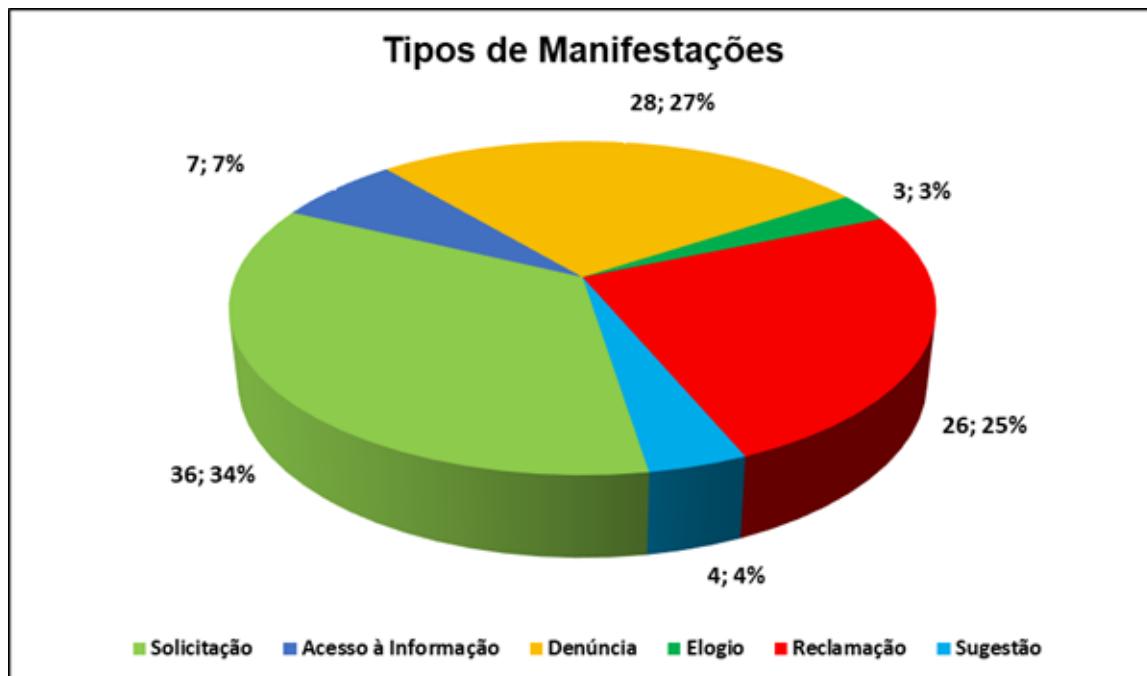
III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

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 às 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 dispôs de 4 fiscais, a Ouvidoria propôs a Presidência que os 24 fiscais e 4 vistoriadores do DER fossem realocados para EPTI. Como não foi possível, foi firmado um convênio onde a EPTI solicita os serviços dos mesmos sempre que precisa, por ofício.
Transporte Complementar	Regulamentar e cadastrar o transporte complementar intermunicipal no Estado de Pernambuco	Devido a grande quantidade de veículos fazendo o pré-cadastro, em torno de 15.000, a Ouvidoria passou ajudar a diretoria de operações no sentido de informar e analisar os cadastros dos envolvidos.



22. SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Caixa de sugestão	6
E-mail	15
Fone	73
Presencial	4
Ofício	2
Fale Conosco	4



III. 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	A árvore da minha rua está caindo, eu mesmo posso retirar?	<p>Para a Autorização Ambiental para erradicação e a poda, de acordo com a Lei Nº 17.666/2010.</p> <p>O requerente no caso de área privada deve dar entrada no Formulário de autorização ambiental junto à Secretaria de Meio Ambiente do município.</p> <p>No caso em questão a poda de árvores em áreas públicas e calçadas é de competência única e exclusiva da Empresa de Manutenção e Limpeza Urbana (EMLURB).</p> <p>Não, entre em contato com a Central 156 de Atendimento da Emlurb.</p>
Manutenção no Zoo	Por que a lagoa do Parque Zoológico de Dois Irmãos está sem manutenção, cheia de mato?	O Parque Estadual de Dois Irmãos está em viabilizando a manutenção dos açudes. Foi conseguido um parecer de especialistas para respaldar a limpeza, e estamos buscando parceria com instituições que possam nos auxiliar a limpeza da área. A parceria se faz necessária, devido ao grande esforço humano e de equipamentos para que a ação seja realizada com o cuidado necessário para conservar as espécies ali presentes.
Unidade de conservação /Reserva Ecológica	Existe ou já existiu alguma UC na categoria Reserva Ecológica no estado PE?	Em 1987 foi promulgada a Lei estadual Nº 9.989, que definiu as reservas ecológicas da Região Metropolitana do Recife, totalizando 40 unidades: I- Lanço dos Cações, no Município de Itamaracá; (Denominação alterada pelo art. 1º da Lei nº 13.539, de 12 de setembro de 2008. Nova denominação: Refúgios de Vida Silvestre.); - Santa Cruz, no Município de Itamaracá; (Denominação alterada pelo art. 1º da Lei nº 13.539, de 12 de setembro de 2008. Nova denominação: Refúgios de Vida Silvestre.); - Jaguaribe,



no Município de Itamaracá; (Denominação alterada pelo art. 1º da Lei nº 13.539, de 12 de setembro de 2008. Nova denominação: Refúgios de Vida Silvestre.); - Engenho Macaxeira, no Município de Itamaracá; (Denominação alterada pelo art. 1º da Lei nº 13.539, de 12 de setembro de 2008. Nova denominação: Refúgios de Vida Silvestre.); - Engenho São João, no Município de Itamaracá; (Denominação alterada pelo art. 1º da Lei nº 13.539, de 12 de setembro de 2008. Nova denominação: Refúgios de Vida Silvestre.) Amparo, no Município de Itamaracá; (Denominação alterada pelo art. 1º da Lei nº 13.539, de 12 de setembro de 2008. Nova denominação: Refúgios de Vida Silvestre.) - Usina São José no Município de Igarassu; - Miritiba, no Município Abreu e Lima; - São Bento, no Município Abreu e Lima; - Jaguarana, no Município de Paulista; - Caetés, no Município e Paulista;- Janga, no Município de Paulista; - Passarinho, no Município de Olinda; - Dois Unidos, no Município do Recife; - Dois Irmãos, no Município do Recife; - Curado, no Município do Recife; - Jardim Botânico, no Município do Recife; - São João da Várzea, no Município do Recife; - Engenho Uchôa, no Município do Recife; - Quizanga, no Município de São Lourenço da Mata; - Taparurá, no Município de São Lourenço da Mata; - Engenho Tapacurá, no Município de São Lourenço da Mata; - Toró, no Município de São Lourenço da Mata; - Camucim, no Município de São Lourenço da Mata; - Outeiro, no Município de São Lourenço da Mata; - Jangadinha, no Município do Jaboatão; Mussaíba, no Município do Jaboatão; - Manassu, no Município do Jaboatão; - Engenho Salgadinho, no Município do Jaboatão; - Engenho Moreninho, no Município de Moreno; - Caraúna, no Município de Moreno; - Contra-Açude, no Município do Cabo; - Sistema Gurjáu, nos Municípios do Moreno, Cabo e Jaboatão; - Bom Jardim, no Município do Cabo; - Serra Cumaru, no Município do Cabo; - Serra Cotovelo, nos Municípios do Cabo e Moreno; - Urucu, no Município do Cabo; - Camaçari, no Município do Cabo; - Duas Lagoas, no Município do Cabo;62 - Zumbi, no Município do Cabo;



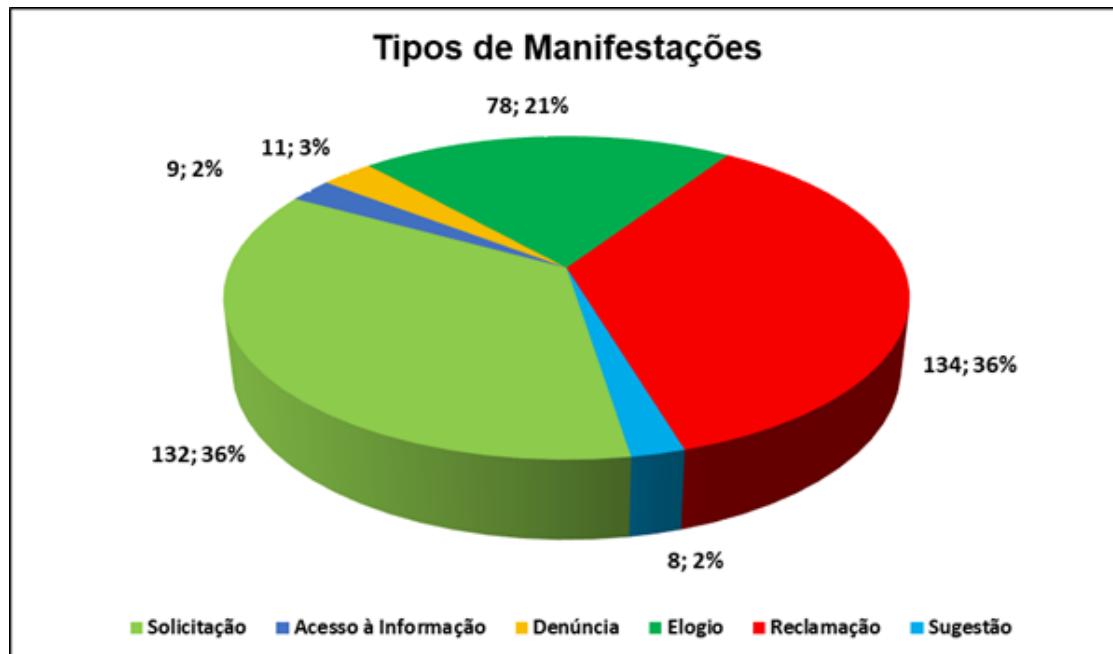
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Cuidado com os animais do zoo	Como são realizados os cuidados com os animais do Parque estadual de Dois Irmãos?	<p>A equipe técnica do Parque Dois Irmãos, é composta por veterinários, biólogos, zootecnistas e tratadores, que diariamente cuidam dos animais do 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.</p> <p>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. A equipe se coloca a disposição para esclarecer demais dúvidas, e ressalta que, nosso compromisso é com o bem-estar de todos os animais sob nossos cuidados.</p>
Despejo de resíduos sólidos	Gostaria de saber onde posso despejar pilhas e lâmpadas usadas e cartões com chips	Orientamos entrar no site da semas: www.semas.pe.gov.br /Manual para destinação
Horário de visitação do Parque estadual Dois Irmãos	Qual o horário de funcionamento do parque de dois irmãos, criança de colo paga?	<p>O Parque funciona de terça a domingo de 09:00 h às 17:00 h</p> <p>(Durante às férias é aberto de todos os dias) Criança até um metro e idosos não pagam.</p>
Programa de Regularização Ambiental (PRA).	Solicito as 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.



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Marcos Legais das Reservas Ecológicas	Quais os marcos legais das Reservas Ecológicas (anterior e atual) e demais instrumentos que porventura tenham sido utilizados?	<p>Lei Estadual nº 11.622/1998 - recategorizou reservas ecológicas para Estação Ecológica de Caetés e Parque Estadual de Dois Irmãos;</p> <p>Lei Estadual 13.539/2008 – Dispõe sobre a mudança de categoria de Manejo das Reservas Ecológicas de Mata Lanço dos Cações, Mata de Santa Cruz, Mata de Jaguaribe, Mata Engenho Macaxeira, Mata do Engenho São João e Mata de Amparo, todas localizadas no Município de Itamaracá, neste Estado, recategorizando-as para Refúgios da Vida Silvestre.</p> <p>Lei Estadual nº 14.324/2011 – recategorizaram as demais Reservas Ecológicas da Região Metropolitana do Recife, em Refúgios de Vida Silvestre (RVS), Parques Estaduais (PE) e Reservas de Florestas Urbanas (FURB).</p>
Encaminhamento de animais feridos.	Encontramos uma iguana machucada no chão, onde eu posso deixar para obter cuidados?	No Centro de Triagem de Animais Silvestres de Pernambuco – Cetas Tangara –, O Cetas Tangara fica no bairro de Guabiraba, nas margens da PE-16.

23. SETEQ – Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação:

I. Manifestações por tipo:



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	7
internet	53
E-mail	119
Telefone	63
Presencial	128
162	1
Carta	1

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Oportunidade de emprego	Solicitação de emprego	Orientação 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.



Setoriais SETEQ

AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Informações enviadas pela ouvidoria SETEQ.

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	1
Internet	10
E-mail	1

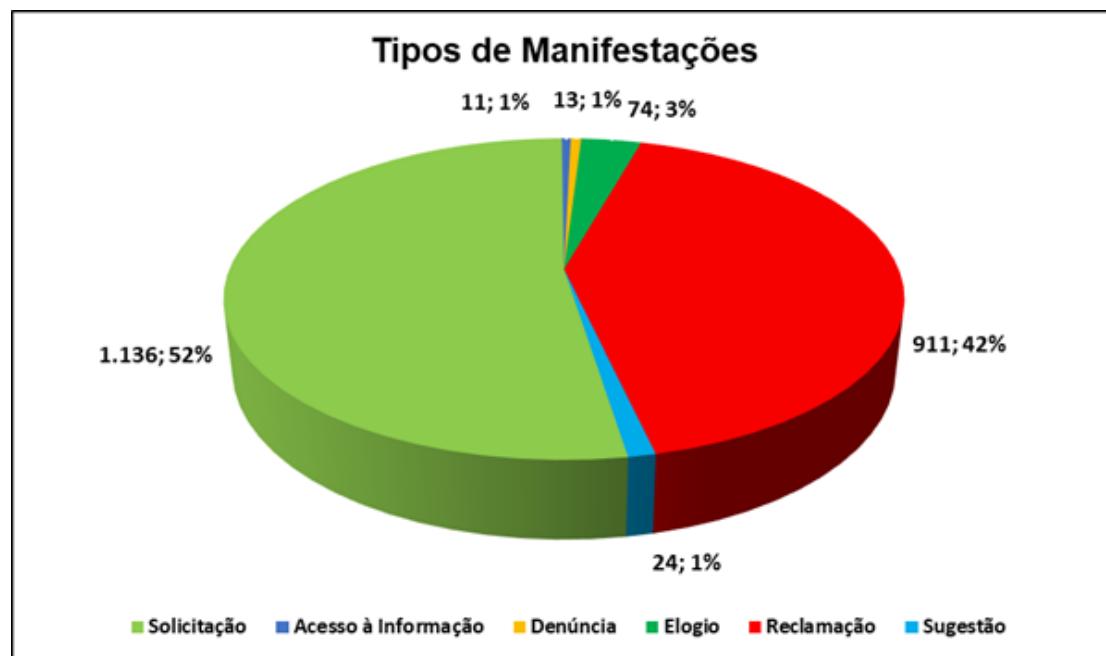
III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Crédito Popular	Tempo de retorno ao cliente	Ampliação do número de dos agentes de crédito e da equipe de apoio, agilizando o tempo de resposta ao cliente.



JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

I. Tipo de Manifestação:



Informações enviadas pela ouvidoria SETEQ.

II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
0800	15
Internet	466
E-mail	1308
Fone	108
Presencial	184
162	3
Caixa de sugestão	85

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

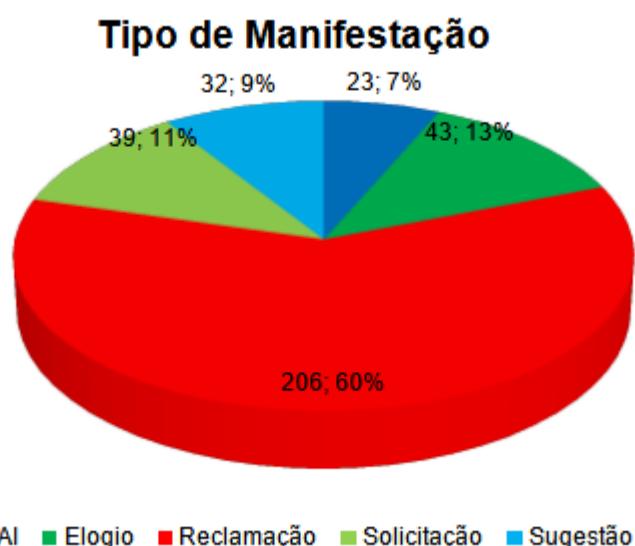
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Atendimento e/ou Agendamento	Atendimento/Agendamento	Qualificação dos atendentes, reuniões para atualização e uniformização sobre análise, modernização do Portal JUCEPE



Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Análise e/ ou Exigência Registro do Comércio	Esclarecimento de dúvidas/ Orientação	Qualificação dos analistas, reuniões para atualização e uniformização sobre análise
Atraso Registro do Comércio	Atraso análise de processos	Modernização do sistema, implementação da Junta Digital
Análise e/ ou Exigência Regionais/ Postal	Esclarecimento de dúvidas/ Orientação dos Núcleos Regionais	Qualificação dos analistas dos Núcleos Regionais, reuniões para atualização e uniformização sobre análise
Digitalização Documentos	Atraso/Erros de Digitalização	Ampliação da Unidade de Digitalização, Modernização do sistema, implementação da Junta Digital

24. SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Fonte: GCON



II. Formas de Contato:

Forma de Contato	
Caixa de Sugestão	253
E-mail	24
Internet	49
Carta	1
Fone	7
Presencial	2
0800 (OGE)	7

III. Manifestações Recorrentes e 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.	Manutenção do elevador do Museu.
Infraestrutura - Museu Cais do Sertão.	Falta de acessibilidade para pessoa com deficiência auditiva e visual	Está sendo desenvolvido um programa de acessibilidade junto com uma consultoria especializada.
Infraestrutura - Museu Cais do Sertão.	Climatização do Museu.	Manutenção dos equipamentos de climatização do Museu.
Infraestrutura - Museu Cais do Sertão.	Equipamentos interativos, fones de ouvido e salas de exibição quebrados ou sem funcionar.	Manutenção constante com fornecedores específicos para cada equipamento.



Considerações Finais

Com este Relatório, a Ouvidoria-Geral do Estado consolida os dados dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

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

