



75%

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

Rede de Ouvidorias

EXERCÍCIO 2021

Expediente

GOVERNADOR
Paulo Henrique Saraiva Câmara

VICE-GOVERNADORA
Luciana Barbosa de Oliveira Santos

SECRETÁRIO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO E
OUVIDOR GERAL DO ESTADO
Marconi Muzzio

SECRETÁRIO-EXECUTIVO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO
Filipe Camelo de Castro

DIRETORA DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
Maria Elisa Marcelino 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
Isis Bethânia Andrade Silva Dalla Nora

COLABORAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS EM ORDEM ALFABÉTICA:

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

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

Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH
Rafaela Granja Porto Davies

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

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

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

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

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



Companhia Editora de Pernambuco - CEPE
Cláudia Maria Aureliano

Companhia Estadual de Habitação e Obras - CEHAB
Simone Pinto

Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS
Thiago Fernandes

Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA
Rita de Cássia Cavalcanti Guilherme

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

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

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

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

Distrito Estadual de Fernando de Noronha - DEFN
Vera Cristina de Araújo

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

Fundação de Atendimento Socioeducativo - FUNASE
Suely Catunda Lapenda Figueiroa

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

Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco - FUNDARPE
Laís Pessoa Seabra dos Santos

Hospital Barão de Lucena - HBL
Ednair Marina Alves do Nascimento

Hospital da Restauração - HR
Tereza Christina Brasileiro Lyra

Hospital Universitário Oswaldo Cruz -HUOC
Edmar Maria Santos

Instituto de Pesos e Medidas - IPEM
José Jonathan Soares

Instituto de Recursos Humanos - IRH
Maria Verônica Campos de Oliveira

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



Porto do Recife S/A
Lígia Verônica Ferreira da Silva

Procuradoria Geral do Estado - PGE
Maria do Socorro C Brito

Secretaria da Controladoria Geral do Estado - SCGE
Marconi Muzzio

Secretaria da Fazenda - SEFAZ
José Harlan Nóbrega

Secretaria da Mulher - SEC MUL
Sileide Luiz de Oliveira

Secretaria de Administração - SAD
Déa Lúcia Guimarães Freire Sales

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

Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SDEC
Elaine Moura O de Souza

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

Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco - SEDUH
Maria Luzineide Fernandes Zaidan Gama

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

- Secretaria de Meio Ambiente - SEMAS
Danielle Cadengues

Secretaria de Planejamento E Gestão De Pernambuco -SEPLAG
Alba Damascena

Secretaria de Políticas de Prevenção à Violência e às Drogas - SPVD
Maria Clara

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

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

Secretaria Estadual de Educação - SEE
Geovanna Carla Silva Prazeres

Secretaria Estadual de Saúde - SES
Sandro Mendonça

Universidade de Pernambuco - UPE
Maria do Rosário Lapenda



Índice

Apresentação	7
Introdução	8
Ouvidoria em Números	9
1. Comparativo do total de manifestações por ano:	10
2. Manifestações mês a mês:	10
3. Distribuição por tipo de manifestação:	10
4. Formas de Contato:	11
Dados por Órgão/Instituição	12
1. OGE - Ouvidoria Geral do Estado:	13
Ouvidorias Especiais:.....	14
2. ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:	14
3. CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:.....	15
4. FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:.....	19
5. HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco:.....	21
6. PGE – Procuradoria Geral do Estado:.....	25
7. SCGE – Secretaria da Controladoria Geral do Estado:.....	27
8. SDS – Secretaria de Defesa Social:.....	28
9. SECMULHER - Secretaria da Mulher:.....	29
10. SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:.....	34
11. SEFAZ - Secretaria da Fazenda:.....	35
12. SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:.....	36
13. SPVD – Secretaria de Políticas de Prevenção à Violência e às Drogas:.....	37
Ouvidorias Centrais e suas Setoriais:.....	41
14. SAD – Secretaria de Administração:.....	41
Setoriais SAD	43
14.1 ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:.....	44
14.2 FUNAPE – Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco:.....	45
14.3 IRH – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:.....	48
15. SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário:.....	50
Setorial SDA:.....	51
15.1 CEASA – Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco.....	51
16. SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:.....	53
Setoriais SDEC:.....	55
16.1 AD DIPER – Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco:.....	55
16.2 COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:.....	58
16.3 SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:.....	61
16.4 PORTO DO RECIFE – Porto do Recife S.A:.....	63



Índice

17. SDSCJ – Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude:	65
SETORIAL SDSCJ:	67
17.1 FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:.....	67
18. SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:.....	70
Setorial SECTI:.....	72
18.1 UPE – Universidade de Pernambuco:.....	72
18.1.1 CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:.....	75
18.1.2 HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:.....	78
19. SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:.....	80
SETORIAL - SEDUH:.....	83
19.1 CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras:	83
19.2 CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:.....	84
19.3 DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:.....	86
20. SEINFRA – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:.....	88
Setoriais SEINFRA:.....	90
20.1 APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:	90
20.2 COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:	92
20.3 DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco:	95
21. SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:	97
Setoriais SEMAS:	99
21.1 CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente:	99
21.2 DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:	102
22. SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão De Pernambuco:	104
22.1 CONDEPE-FIDEM - Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco:	106
23. SES - Secretaria Estadual de Saúde:	108
Setoriais SES:	110
23.1 HBL – Hospital Barão de Lucena:	110
23.2 HR – Hospital da Restauração:	111
24. SETEQ – Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação:	113
Setoriais SETEQ:	115
24.1 JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:	115
25. SJDH - Secretaria de Justiça e Direitos Humanos - Setorial:	117
Instituto de Pesos e Medidas – IPEM:	117
Considerações Finais	119



Apresentação

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

A OGE integra, em rede, 60 (sessenta) 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 2021 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.

Marconi Muzzio

Ouvidor-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 2021, foram registradas 120.142 (cento e vinte mil, cento e quarenta e duas) manifestações, revelando um aumento no registro de manifestações de 11.825 (onze mil oitocentas e vinte e cinco) ou 11% (onze por cento) se comparado com o ano anterior (2020). A média de manifestações por mês foi de 10.012 (dez mil e doze), dezembro foi o mês com menor quantidade de manifestações: 8.192 (oito mil, cento e noventa e duas) e março foi o mês com maior número de manifestações: 13.085 (treze mil e oitenta e cinco).

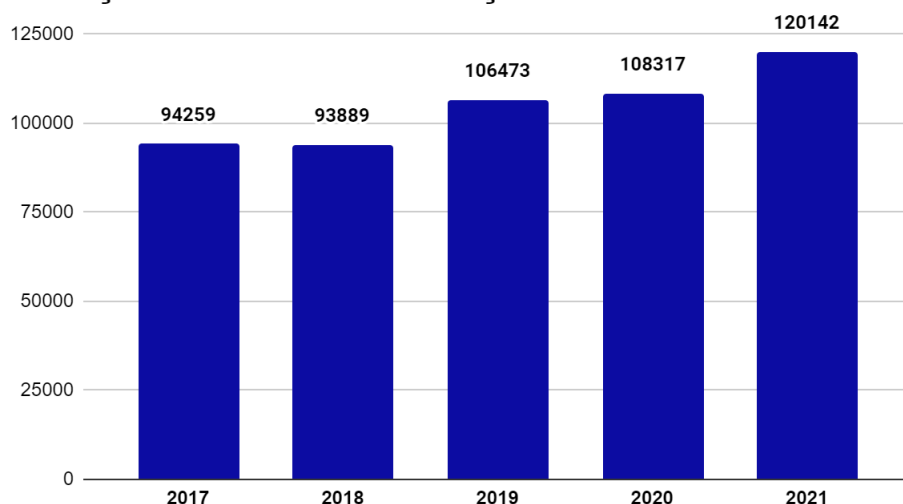
Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: solicitação e reclamação, com 65% (sessenta e cinco por cento) e 19% (dezenove por cento), respectivamente, sendo esta a mesma característica dos anos anteriores.

Quanto às formas de contato as mais utilizadas, mantendo a mesma tendência observada no ano anterior, foram o 0800 e a internet, atingindo 45.694 (quarenta e cinco mil, seiscentos e noventa e quatro) e 33.019 (trinta e três mil e dezenove) acessos, respectivamente. Representando 65,5 % (sessenta e cinco e meio por cento) da forma de contato das manifestações registradas.

Todos os dados apresentados foram obtidos a partir do Sistema da Ouvidoria GCON, sendo extraídos através da ferramenta de BI (Business Intelligence) Qlikview.

1. Comparativo do total de manifestações por ano:

Evolução do total de manifestações últimos 5 anos:

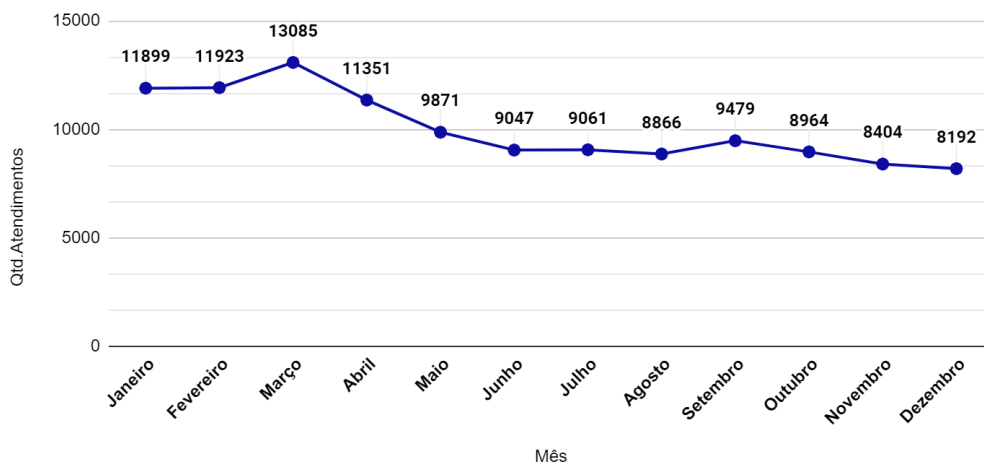


Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.



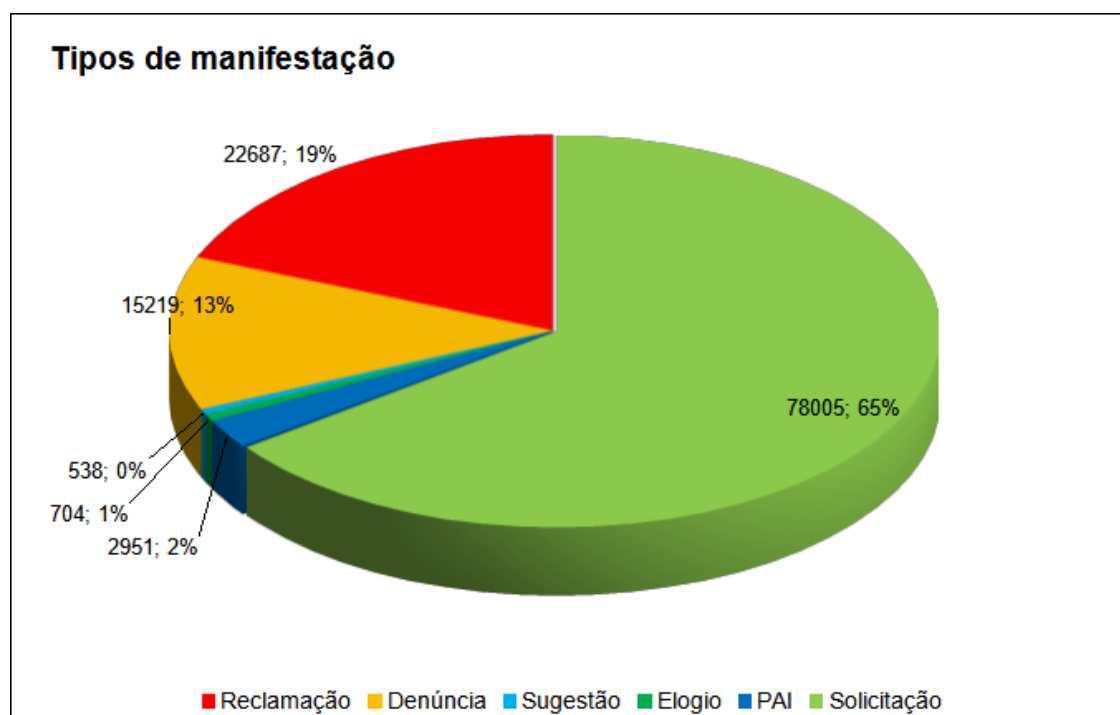
2. Manifestações mês a mês:

Manifestações mês a mês:



Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

3. Distribuição por tipo de manifestação:



Obs: 40 manifestações não classificadas.

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

4. Formas de Contato:

Formas de Contato	
0800	45.694
Internet	33.019
E-mail	14.141
162	9.466
Disque-Denúncia	8.967
Fone	5.219
Presencial	2.685
Caixa de Sugestão	668
Aplicativo	150
Reclame Aqui	88
Mobile	18
Carta	14
Ofício	10
Fax	3
Total	120.142

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

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 Coordenadoria da Rede de Ouvidorias (CRO), coube a consolidação de tais informações para a publicação deste Relatório Anual de Gestão 2021.



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.

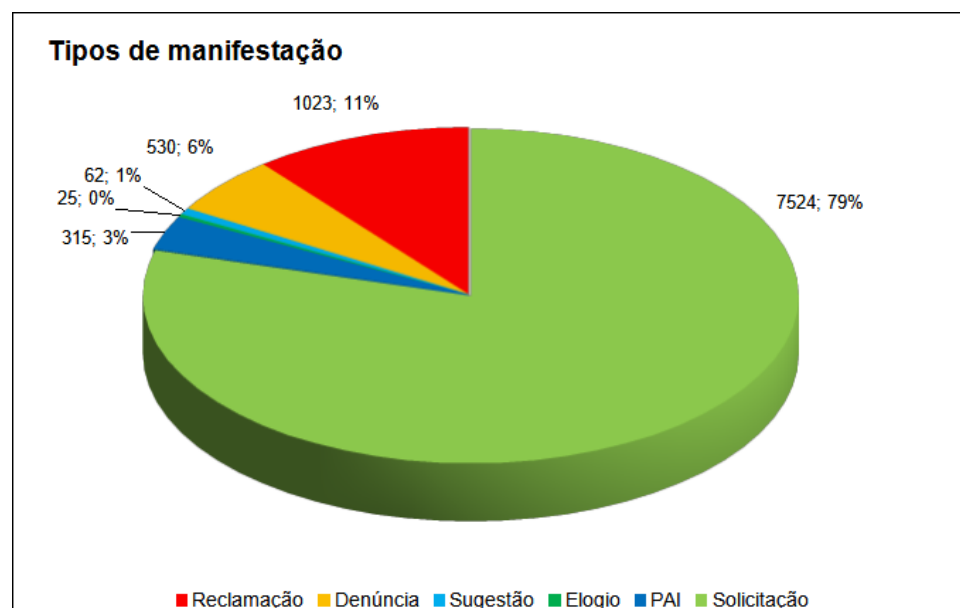
Onde é feita a contextualização da ideia principal da manifestação.

As informações apresentadas a seguir foram fornecidas individualmente por cada ouvidoria. Eventualmente foram realizadas correções nos dados baseadas em verificações realizadas pela coordenação da rede de ouvidorias através da ferramenta de BI Qlikview - Sistema GCON.



1. OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	1023	10.79%
Denúncia	530	5.59%
Sugestão	62	0.65%
Elogio	25	0.26%
PAI	315	3.32%
Solicitação	7524	79.38%
Total	9479	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	6424
Internet	2318
Caixa de Sugestões	29
Carta	0
Disque Denúncia	1
E-mail	698
Fone	1
presencial	1
Reclame Aqui	6
Total	9479



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

Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Contato Informado	Os usuários (as) entram em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) com diversas dúvidas que passam por contato de órgãos e entes dos diversos poderes, solicitam informações a respeito da atuação desses órgãos e orientações a respeito de atendimento, por exemplo, do SAMU, Bombeiros, PROCON, Polícia Militar, Testes Rápidos de Covid, Bolsa Família, Farmácia do Estado, entre outros.	Os teleatendentes da OGE são treinados para dirimir as dúvidas dos cidadãos e informar as formas de contatos solicitadas. Além de orientarem o(a) usuário(a) sobre qual órgão atenderá aquela manifestação. Caso a solicitação do usuário não seja sanada de forma imediata no atendimento e a demanda for de competência do Poder Executivo Estadual é registrada uma manifestação e encaminhada à Ouvidoria do órgão competente.
Covid 19 - Decreto Quarentena	As Manifestações relativas às novas medidas restritivas em relação às atividades sociais e econômicas impostas no Decreto N° 50.433/2021, com vigência a partir de 18/03/2021. O Decreto N° 50.470/2021 mantém as restrições e informa a retomada gradual das atividades econômicas a partir de 01/04/2021.	Foi estruturado um plantão de atendimento ao cidadão, na OGE, com funcionamento de domingo a domingo, no horário das 07h às 19h, e estabelecido o prazo de resposta ao cidadão em até 24h, devido à urgência de esclarecimentos à população.
Covid 19 - Decreto Retomada da Economia	Manifestações relativas ao retorno gradual das atividades sociais e econômicas, previstas no DECRETO N° 50.485/2021 com vigência a partir de 01/04/2021 e alterações. O governo do Estado estabeleceu protocolos protocolos setoriais de convivência, por região e neste período a OGE permaneceu atuando na orientação aos cidadãos.	O plantão de atendimento ao cidadão, na OGE, foi mantido nos mesmos moldes estabelecidos em 18/03/2021 até o dia 30/04/2021. A partir do dia 2 de maio, o atendimento voltou a funcionar de segunda a sexta, das 07h às 19h. No entanto, as manifestações relativas à retomada da economia permaneceram com a agilidade nas respostas ao cidadão até a normalização de todas as atividades. A retomada da economia voltou em momentos distintos por região, a depender da disseminação do vírus no estado.



Covid 19 - Vacina	A população apresentou manifestações recorrentes relativas à vacinação, dentre elas: distribuições de dose, se a aplicação das doses poderiam ser tomadas em cidades diferentes, documentação necessária, dificuldades em agendamentos, reações provocadas, quais requisitos para tomar a vacina e orientações médicas.	Esclarecimento junto a Secretaria de Saúde (SES), em busca de esclarecer as competências de cada ente (União, Estados e Municípios). Treinamento da equipe do teleatendimento para orientar os cidadãos.
Órgãos do Poder Executivo Estadual sem Ouvidorias	A OGE, de acordo com o 3º do artigo 9º da Lei Estadual nº 16.420/2018, o usuário do serviço público deve registrar suas manifestações referentes aos órgãos que não possuem ouvidorias na Ouvidoria-Geral do Estado, logo recebemos e atendemos aos requisitos legais.	Todas as manifestações foram encaminhadas aos órgãos, monitoradas, em busca do atendimento ao prazo legal de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 desde que de forma justificada e a qualidade das respostas, após a etapa de monitoramento, as manifestações são concluídas pela OGE.
Rede de Ouvidorias	As reclamações e as solicitações de resolução de protocolos não concluídos dentro do prazo legal, em algumas ouvidorias da Rede de Ouvidorias. De acordo com o artigo nº 12 da Lei Estadual nº 16.420/2018 é competência da Ouvidoria-Geral do Estado coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.	A Ouvidoria-Geral do Estado entrou em contato com os órgãos demandados para mediar a solução das manifestações. Foram realizadas reuniões de monitoramento, oficinas e cursos. Também, foi incluído para o exercício de 2022 novos cursos e oficinas em busca de atender o mais breve possível os Usuários dos Serviços Públicos.
Fora do Poder Executivo	É comum os Usuários dos Serviços Públicos entenderem que a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado é mais ampla, confundindo sua atuação entre os entes e órgãos públicos dos diversos poderes e esferas, levando-os a cadastrar um grande número de manifestações que não são relativas à atuação do Poder Executivo Estadual.	A princípio a Ouvidoria-Geral do Estado encaminha todas as manifestações aos órgãos demandados, mesmo que de outros entes e poderes. Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, surgiram novas orientações: 1. Caso a manifestação contenha dados pessoais é orientado ao cidadão entrar em contato com a ouvidoria do órgão competente para que não haja o compartilhamento de dados pessoais sem consentimento. 2. Caso não contenha dados pessoais, a manifestação é encaminhada ao órgão competente e informado ao cidadão o âmbito de atuação da Ouvidoria-Geral do Estado, bem como que a resposta será disponibilizada pelo órgão competente.

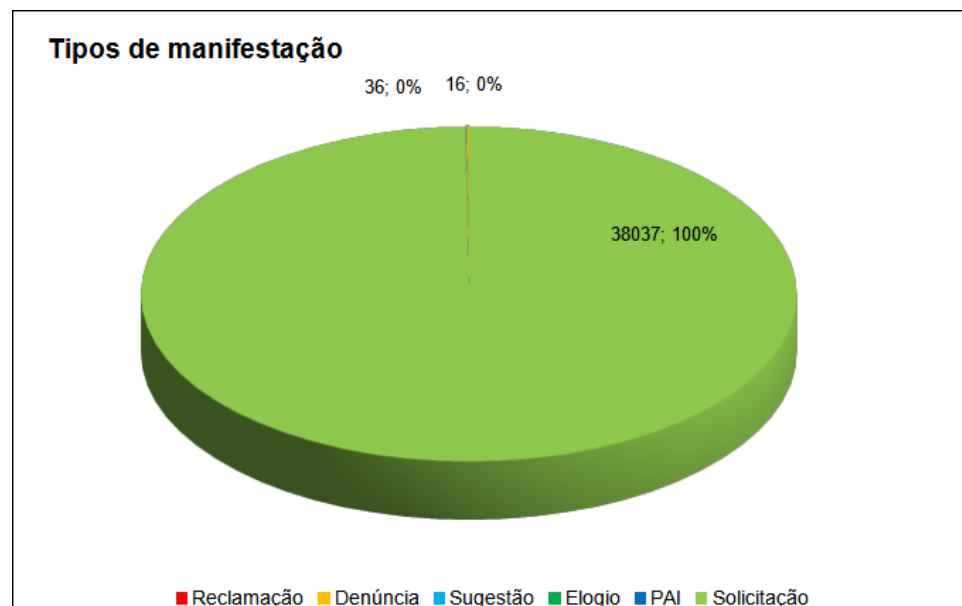
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Ouvidorias Especiais:

2. ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	0	0.00%
Denúncia	36	0.09%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	16	0.04%
Solicitação	38037	99.86%
Total	38089	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	38.015
162	3
Internet	65
Caixa de Sugestões	0
Carta	1
Disque Denúncia	0
E-mail	5
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	112.015



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

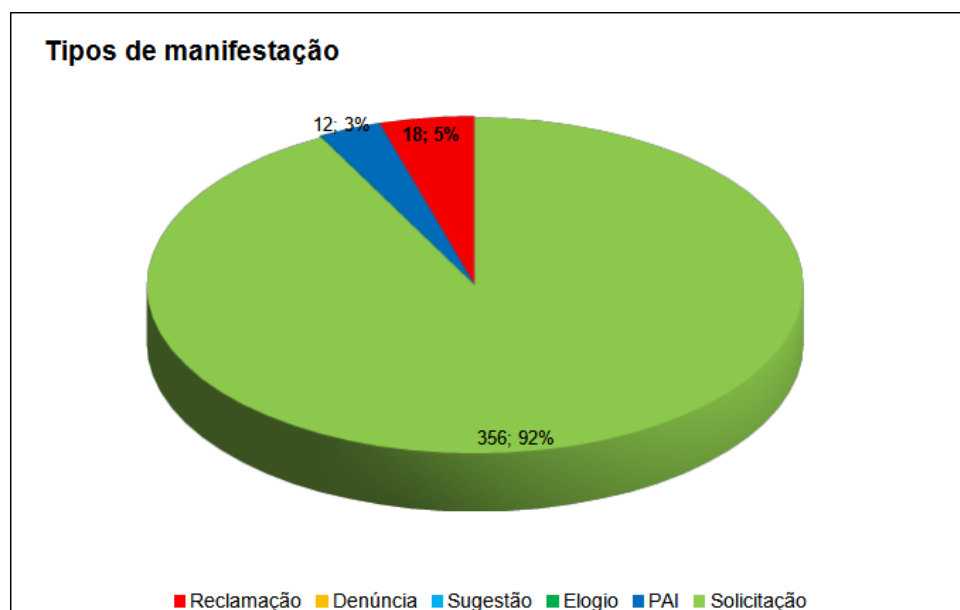
Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
ÁGUA	Falta de água	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ÁGUA	Vazamento no ramal de água	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ÁGUA	Fornecimento de água através de carro-pipa	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ÁGUA	Religação do ramal de água	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ESGOTO	Obstrução de ligação/rede de esgoto	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
FATURAMENTO	Revisão de fatura	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ÁGUA	Instalação do ramal de água	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ESGOTO	Extravasamento de esgoto	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.
ÁGUA	Recomposição da calçada/pavimento	Encaminhada para a Compesa com monitoramento e cobrança para a solução e pronto atendimento do problema.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



3. CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	18	4.66%
Denúncia	0	0.00%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	12	3.11%
Solicitação	356	92.23%
Total	386	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	29
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	19
Fone	337
presencial	1
Reclame Aqui	0

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

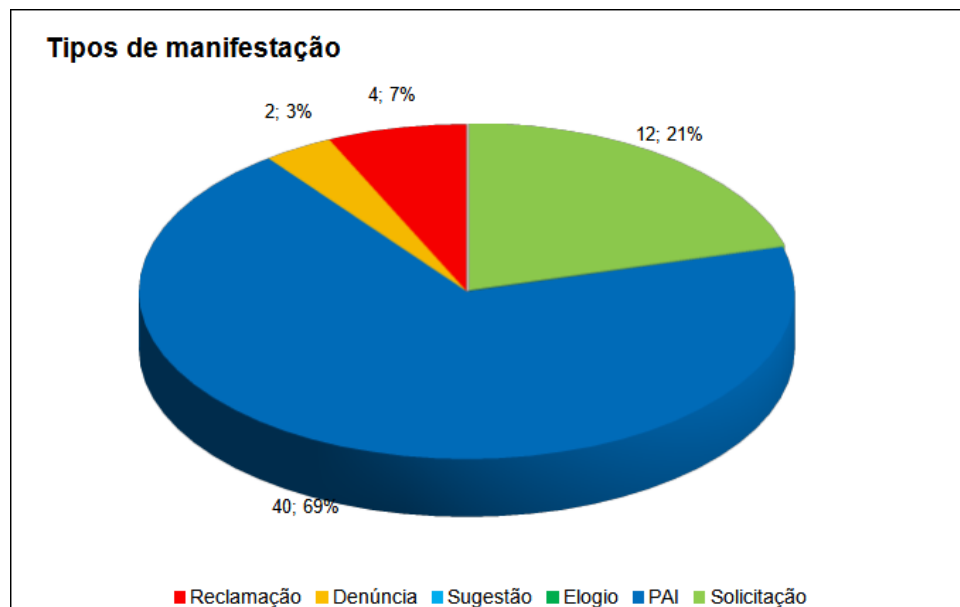
Não houve relato de ocorrências a serem destacadas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



4. FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	4	6.90%
Denúncia	2	3.45%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	40	68.97%
Solicitação	12	20.69%
Total	58	100%

Fonte: dados enviados pela ouvidoria./Dados de solicitação ajustados pela OGE*

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	1
Internet	57
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	0
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	58

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

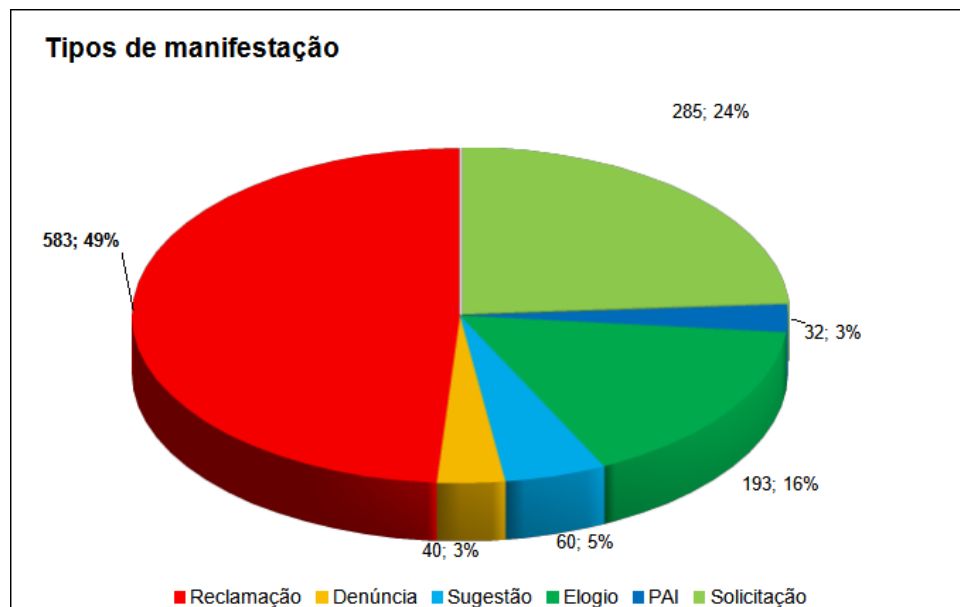
Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Pedido de Acesso à Informação	Usuários pedem informações e resultados referentes à editais e auxílios, tais como Lei Aldir Blanc e Funcultura	Apuração dos dados e ampliamiento das informações já divulgadas nos sites oficiais.
Reclamação	Usuários reclamam sobre prédios abandonados que estão sob responsabilidade deste órgão	Encaminhamento da manifestação para o setor responsável e justificativa perante a reclamação.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



5. HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	583	45.09%
Denúncia	40	3.09%
Sugestão	60	4.64%
Elogio	193	14.93%
PAI	32	2.47%
Solicitação	385	29.78%
Total	1293	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	3
Internet	155
Caixa de Sugestões	620
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	243
Fone	62
presencial	110
Reclame Aqui	0
Total	1193



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

Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Demora no Processo de Doação	<p>O Doador informa que dia 31 de dezembro de 2021, muitas pessoas deixaram de doar, pelo fato de haver poucos funcionários para atender. Relatou que passou quase 3 horas para fazer a doação. Frisou também que o Hemope convoca doadores, justificando que o banco está com 20, 30. 40(%) a menos de sua capacidade e quando vem doar tem que passar por todo esse transtorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confecção panfletos e cartazes informando a duração do tempo mínimo para o processo de doação de sangue - aproximadamente 1:30h; • Divulgação nas mídias sociais e página Institucional do processo e tempo mínimo para a doação de sangue; • Informação no acolhimento (entrega de fichas) do tempo mínimo para a doação de sangue; • Solicitação de um equipamento para redução do tempo de espera na pré-triagem;
	<p>A doadora reclama da demora no processo de doação, relatou que chegou às 13:00 e só saiu às 17:00 horas. Achou um absurdo, pois veio fazer doação voluntária e perdeu praticamente o dia todo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disseminação no site do Hemope sobre a importância do agendamento para a doação de sangue, visando evitar a aglomeração no Hemocentro; • Realização de reunião da Gerência do Hemocentro com a Gerência de Unidade de coleta do HR sobre o funcionamento da unidade de coleta do HR; nos sábados para diminuição do tempo de espera; • Solicitação da aquisição de um software de gerenciamento de fila.
Requisitos Para Doar Sangue	<p>O cidadão reclama que não pode doar sangue, devido ao estado da sua identificação, pois está com a plastificação aberta, além disso o mesmo é militar e apresentou outro documento junto com a funcional, mesmo assim não foi aceito para doar sangue. Relata ainda que fez doação há 4 meses com a mesma documentação (Emissão do RG em 28/11/2018, válida até 14/11/2023). O mesmo gostaria que fosse revista essa situação e que colocassem um profissional competente para avaliar cada documento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de banner com informações gerais sobre a doação de sangue; • Divulgação nas mídias sociais e página Institucional sobre doação de sangue do menor. Assim como, documentação necessária para o acompanhante ou um responsável; • Aquisição de uma impressora para o escaneamento de documentos necessários para a doação de sangue, caso o doador não traga (Secretaria do Doador);



	<p>O doador reclama que foi impedido de doar sangue porque em vez de um documento oficial, apresentou uma fotocópia.</p> <p>Relatou que a essa norma burocratiza e impede a boa ação de salvar vidas através da doação de sangue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confecção de banner educativo sobre os requisitos para doação de sangue.
Tipo de Lanche	<p>Doador reclama que o lanche caiu muito em qualidade.</p> <p>Afirmou que o suco da própria fruta é uma alternativa muito mais saudável. Sugeriu também a disponibilização de frutas para complementar: banana, laranja e goiaba.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre o lanche de acordo com a portaria do Ministério da Saúde Nº 158, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2016, Art. 76. • Realização de esclarecimento sobre o objetivo do lanche, enfatizando a importância da hidratação do doador após a coleta do sangue; • Confecção de cartazes informando a importância do lanche fornecido.
	<p>O doador afirmou indignação sobre a qualidade do lanche fornecido, principalmente para os que são doadores de plaquetas.</p> <p>Disse que o lanche é péssimo.</p>	
Alimentação Insatisfatória	<p>Manifestante reclama que falta comida para os pacientes, suco, água, às vezes vem só arroz com carne, não vem feijão. Além de tudo, em pouca quantidade.</p> <p>Os pacientes ficam com fome.</p> <p>Relatou que é um absurdo e que essa situação está difícil. Querem melhorias, para que os pacientes se alimentem bem e possam ir para casa o mais rápido possível.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação da empresa fornecedora de alimentos; • Realização de novo processo licitatório para mudança de fornecedor de alimentos.
	<p>Manifestante reclama acerca da refeição que está sendo oferecida aos pacientes e acompanhantes, diz que a qualidade não é boa, e pela má qualidade as crianças não conseguem se alimentar.</p>	
Falta de Medicamentos	<p>Paciente faz reclamação em relação a falta de medicação no setor da quimioterapia.</p> <p>Relatou que essa falta influencia na melhora e bem estar dos pacientes, que por sua vez transitam de lugares distantes para recorrer ao tratamento, buscando uma cura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de medicamentos através da Secretaria de Saúde/ Ministério da saúde; • Permuta com outros serviços que tem a medicação disponível; • Solicitação para compra de medicação através do pregão eletrônico PEL 0026.2022.



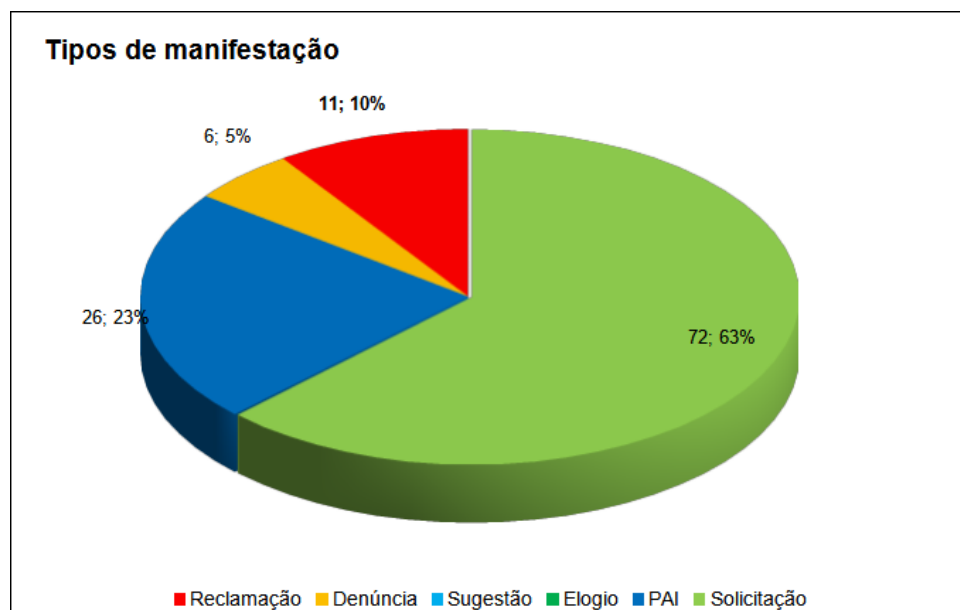
	<p>A cidadã veio na Ouvidoria registrar uma reclamação acerca da falta de medicamentos no Hospital Hemope, relatou que muitos pacientes vêm sofrendo os impactos pela falta dos remédios, inclusive o seu familiar, disse que já faz mais de um mês que deveria ter tomado o Pamidronato (Arédia) e também o Bertezomide (Velcad), que são os dois primordiais para o tratamento do paciente, que recentemente teve a indicação para novo transplante. citou ainda, a falta de medicamentos simples, como Ondacetrona (8mg) e Omeprazol. Diante do exposto solicitou uma providência por parte da Direção, principalmente no que se refere a compra desses medicamentos antes mesmo deles acabarem”.</p>	
--	--	--

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



6. PGE – Procuradoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	11	9.57%
Denúncia	6	5.22%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	26	22.61%
Solicitação	72	62.61%
Total	115	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	72
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	38
Fone	5
presencial	0
Reclame Aqui	0

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

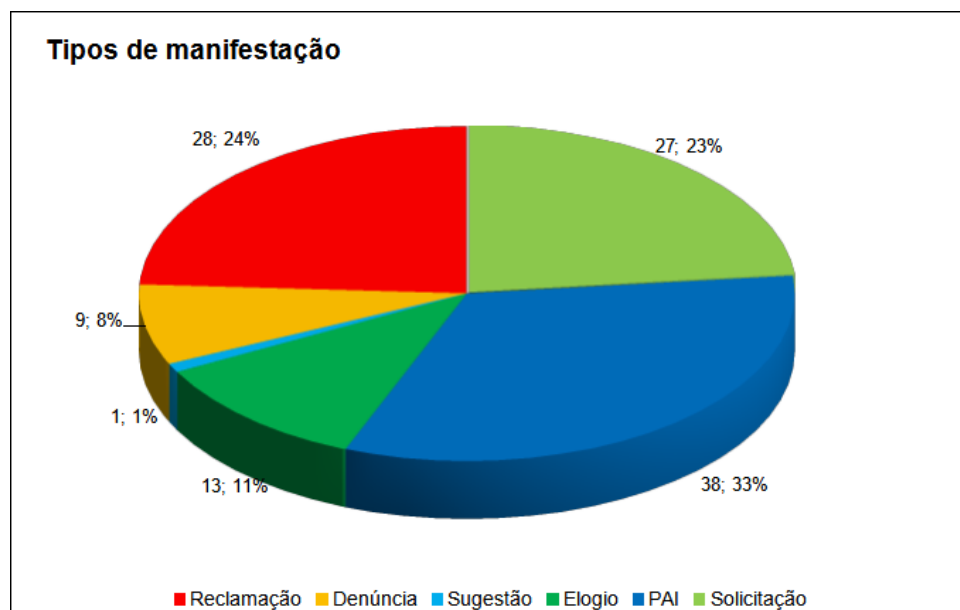
Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
RPV	INFORMAÇÃO SOBRE A DATA PARA PAGAMENTO	FOI SOLICITADO A PROCURADORIA DO CONTENCIOSO PROVIDÊNCIAS PARA EFETUAR O PAGAMENTO
CONCURSO PÚBLICO DE SERVIDORES DA PGE	RECLAMAÇÃO SOBRE A FALTA DE NOMEAÇÃO DOS APROVADOS	FOI INFORMADO QUANTO A IMPOSSIBILIDADE DE NOMEAÇÃO ATÉ 31.12.2021, EM FACE DA LC 173/20.
INFORMAÇÕES PROCESSUAIS	ACESSO A INFORMAÇÕES SOBRE PROCESSOS JUDICIAIS	FORNECIDAS AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS
CÓPIA DE PARECERES	PARECERES EMITIDOS PELA PROCURADORIA CONSULTIVA	FORNECIDAS AS CÓPIAS

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



7. SCGE – Secretaria da Controladoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	28	24.14%
Denúncia	9	7.76%
Sugestão	1	0.86%
Elogio	13	11.21%
PAI	38	32.76%
Solicitação	27	23.28%
Total	116	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	8
Internet	80
Caixa de Sugestões	0
Carta	1
Disque Denúncia	0
E-mail	23
Fone	3
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	116

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

Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Transparência Ativa	Solicitações e ou reclamações acerca de consultas no Portal da Transparência.	Foram criados modelos de passo a passo com o objetivo de ajudar o usuário a localizar as informações desejadas.
Transparência Ativa	Solicitação de bases de dados abertas.	Foi orientado aos usuários como acessar o Portal de Dados abertos e em alguns casos foram disponibilizadas bases específicas.
Atendimento em Ouvidorias	Desconhecimento do cidadão quanto à forma de registro de Pedido relacionado a Dados Pessoais próprios.	Orientações sobre a forma e os motivos para cadastro relacionados à LGPD.
Atendimento em Ouvidorias	Questionamentos relativos a atraso no prazo de resposta de ouvidorias da Rede de Ouvidorias.	Todos os protocolos foram analisados pela Coordenadoria da Rede de Ouvidorias e após análise foram geradas orientações aos ouvidores.
Atendimento em Ouvidorias	Elogios referente a agilidade no atendimento de manifestações após o registro na Ouvidoria-Geral do Estado.	Agradecimento ao usuário e informação sobre a missão da Ouvidoria.
Ouvidoria	Solicitação de orientações para a implantação de Ouvidorias Municipais.	Informado sobre a atuação da Rede Ouvir PE, a construção de norma modelo em parceria com a Rede Nacional de Ouvidorias. Tal norma tem a finalidade de orientar a implantação de ouvidorias públicas, foi oportunizado agendamento de reuniões com os municípios.



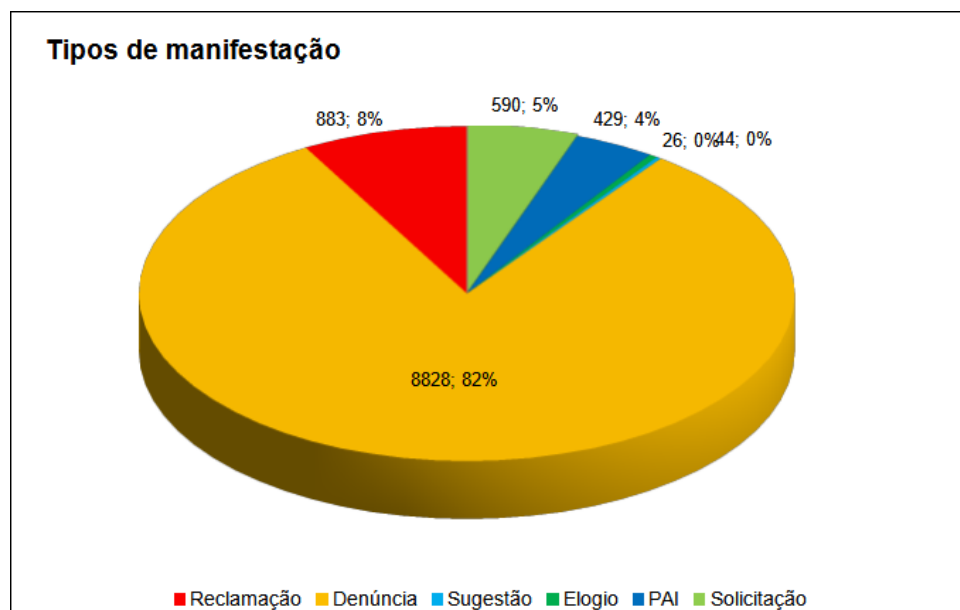
Ouvidoria	Sugestões e reclamações do Sistema Informatizado de Ouvidorias.	Em alguns casos foram prestadas orientações quanto ao uso e em outra manifestação a sugestão foi acatada.
Pessoal	Agradecimento a atuação da Secretaria da Controladoria Geral do Estado (SCGE) e Ouvidora-Geral do Estado, Dra. Érika Lacet relativos a sua atuação frente a esta SCGE.	Registramos os nossos agradecimentos pelo uso da Ouvidoria e foi dada a ciência a Dra. Érika Lacet.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



8. SDS – Secretaria de Defesa Social:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	883	8.18%
Denúncia	8828	81.74%
Sugestão	26	0.24%
Elogio	44	0.41%
PAI	429	3.97%
Solicitação	590	5.46%
Total	10800	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	286
162	271
Internet	1931
Caixa de Sugestões	1
Carta	3
Disque Denúncia	7909
E-mail	277
Fone	10
presencial	102
Reclame Aqui	10
Total	10800

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

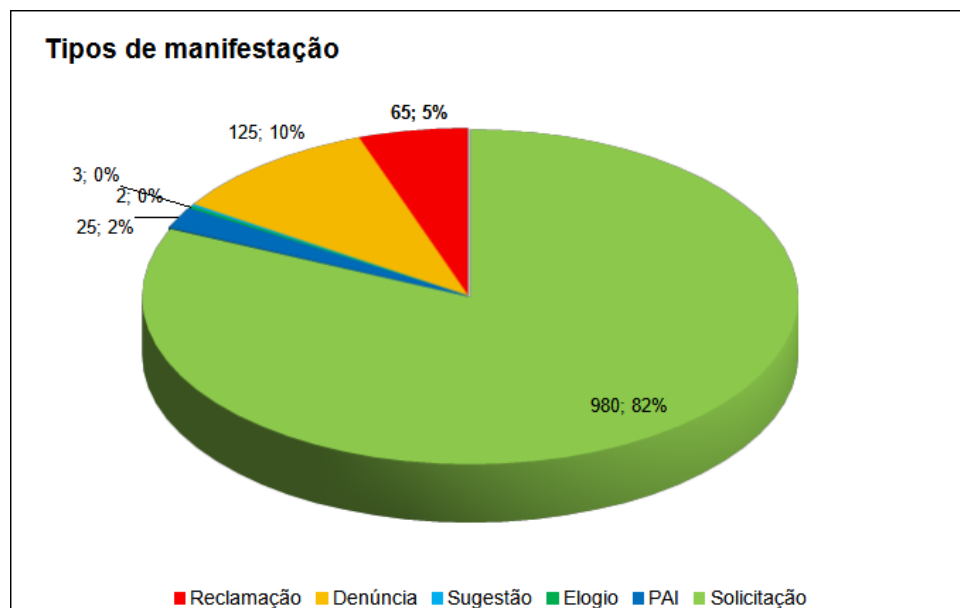
Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Perturbação do Sossego (Reclamação)	Manifestantes de vários municípios do Estado apresentaram manifestações quanto ao não atendimento do serviço de emergência 190 quando acionado para ocorrências de perturbação ao sossego (som alto, barulho)	Após recebem um extrato com a quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria e principalmente identificando que algumas manifestações tinham como objeto os mesmos locais, alguns comandantes de Batalhões de Polícia, em conjunto com o poder público municipal, realizaram operações nos locais mais denunciados com vistas a coibir essa ação de desordem urbana. Citamos por exemplo cidades como Recife, Surubim e Caruaru.
Alerta Bike (Sugestão)	Ao observar o êxito do Alerta Celular, vários manifestantes sugeriram um aplicativo para bicicletas nos mesmos moldes.	A Gerência de Tecnologia da Informação em conjunto com a Gerência de Análise Criminal e Estatística da SDS, criaram o sistema Alerta que integra o ALERTA BIKE e o ALERTA CELULAR. O Alerta Bike, a exemplo do Alerta celular disponibiliza ao cidadão a possibilidade de cadastrar o seu celular e sua bicicleta e em caso de sinistro (roubo ou furto) o cidadão registra um Boletim de Ocorrência (BO) e informa no sistema a restrição. A Polícia em sua atuação de rotina ao verificar que aquele aparelho celular ou aquela bicicleta tem restrição apreende o objeto e conduz o portador à delegacia. Sistema produzido com equipe própria da SDS.
Demora no registro de ocorrência nas delegacias (Reclamação)	Uma reclamação persistente tanto dos usuários quanto de Policiais Militares era o tempo para registro de ocorrência nas delegacias, principalmente flagrantes.	A Secretaria de Defesa Social desenvolveu um Boletim de Ocorrência Integrado que consiste em aplicativo em que o policial militar no momento do atendimento da ocorrência registra boa parte das informações, como qualificação e relato dos fatos e estas informações são transferidas automaticamente para o sistema da delegacia. Com isso otimiza o tempo de transcrição de toda a ocorrência, por conseguinte a guarnição militar passa menos tempo na delegacia e mais tempo na rua.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



9. SECMULHER - Secretaria da Mulher:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	65	5.42%
Denúncia	125	10.42%
Sugestão	2	0.17%
Elogio	3	0.25%
PAI	25	2.08%
Solicitação	980	81.67%
Total	1200	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1102
162	0
Internet	45
Caixa de Sugestões	2
Carta	0
Disque Denúncia	2
E-mail	38
Fone	9
presencial	2
Reclame Aqui	0



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

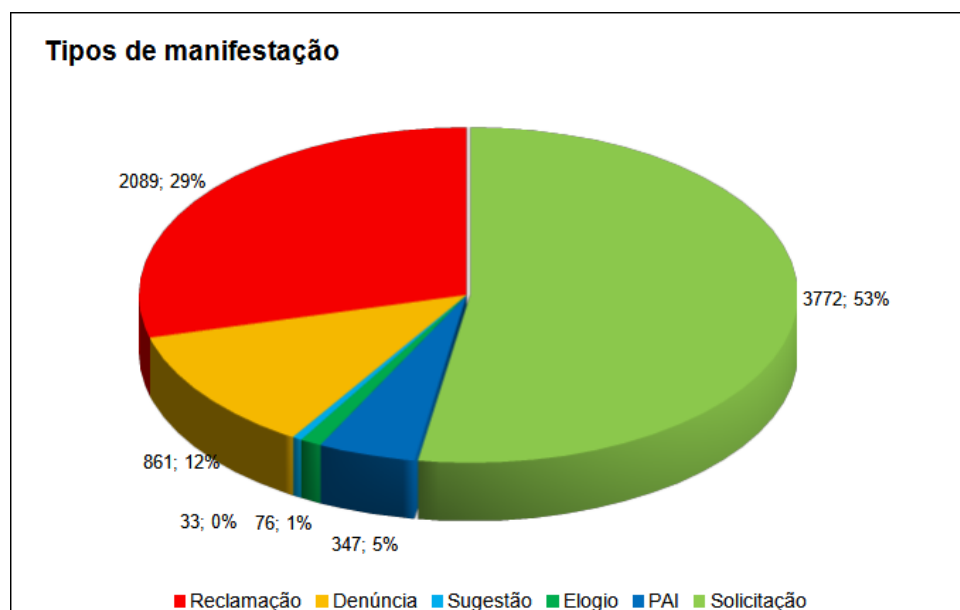
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Rede de Serviço (Especializada e não especializada no atendimento às mulheres)	Informações, reclamações e denúncias sobre os serviços.	Encaminhamento das denúncias e reclamações para os órgãos responsáveis para conhecimento e providência.
Violência doméstica e familiar contra a Mulher	Solicitação de orientação, denúncias de violência doméstica e familiar contra a Mulher.	Orientação de como proceder nos casos de violência; encaminhamento à rede de serviços especializados e não especializados no atendimento à mulher, disponíveis no município de residência da vítima e em Pernambuco; nos casos de emergência, fazemos articulação com o CIODS para agilizar o encaminhamento da viatura.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	2089	29.10%
Denúncia	861	11.99%
Sugestão	33	0.46%
Elogio	76	1.06%
PAI	347	4.83%
Solicitação	3772	52.55%
Total	7178	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	2567
162	160
Internet	3532
Caixa de Sugestões	0
Carta	2
Disque Denúncia	0
E-mail	845
Fone	31
presencial	7
Reclame Aqui	34
Total	7178

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

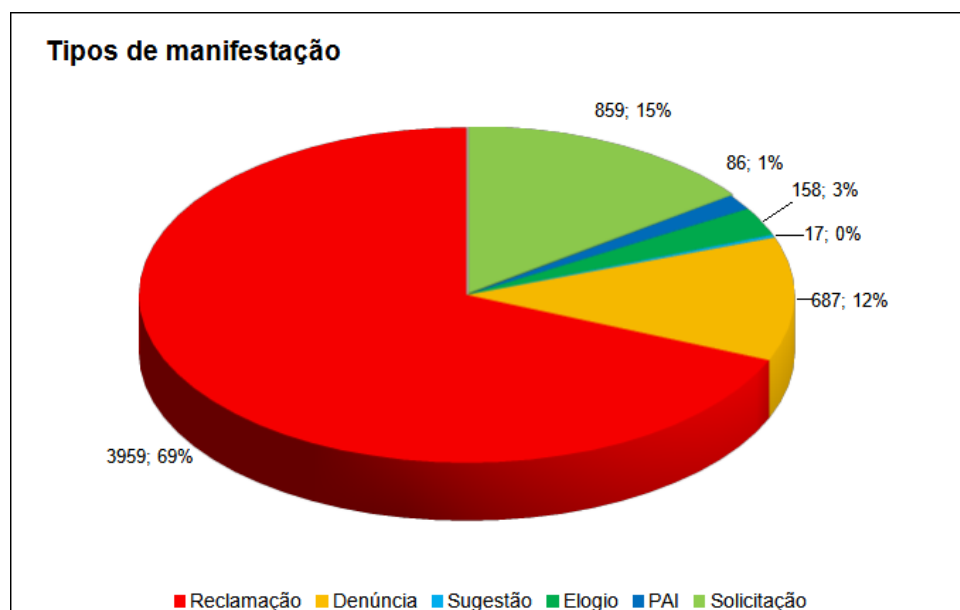
Não houve relato de ocorrências a serem destacadas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



11. SEFAZ - Secretaria da Fazenda:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	3959	68.66%
Denúncia	687	11.91%
Sugestão	17	0.29%
Elogio	158	2.74%
PAI	86	1.49%
Solicitação	859	14.90%
Total	5766	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	89
162	0
Internet	5396
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	276
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	5761

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

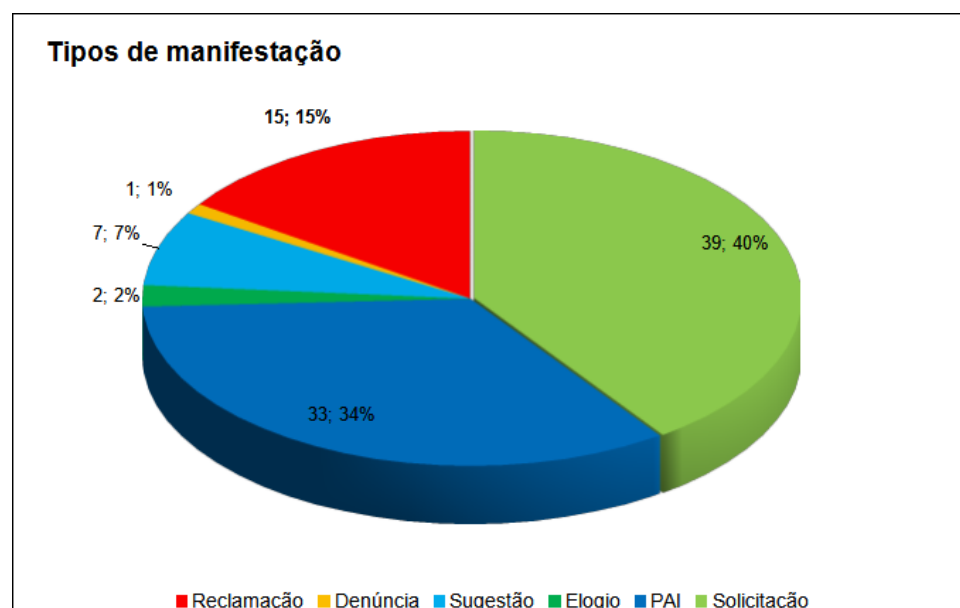
Não houve relato de ocorrências a serem destacadas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	15	15.46%
Denúncia	1	1.03%
Sugestão	7	7.22%
Elogio	2	2.06%
PAI	33	34.02%
Solicitação	39	40.21%
Total	97	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	56
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	41
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0

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

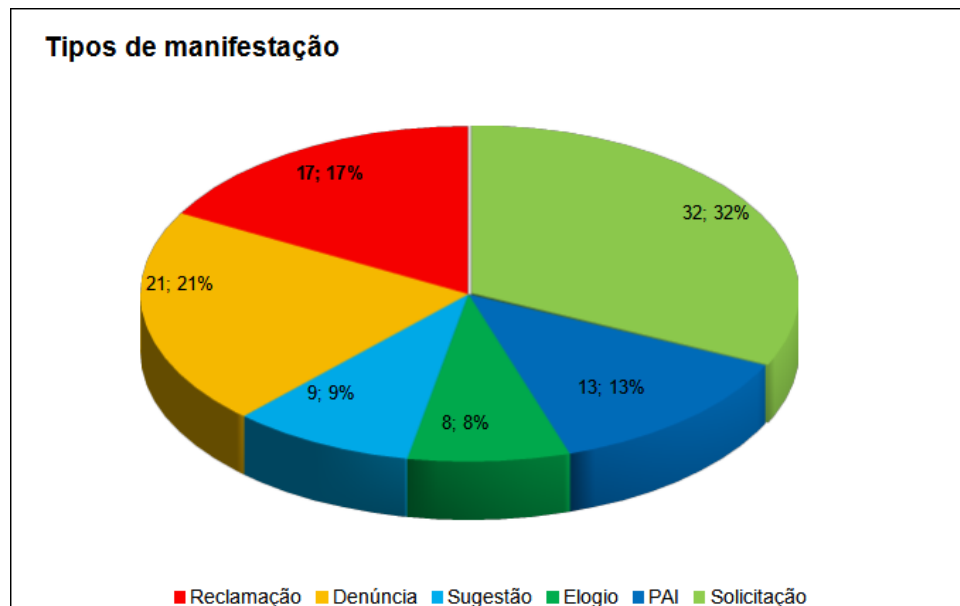
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Infraestrutura - Museu Cais do Sertão.	Deficiência na climatização do Museu.	Realização de manutenção; Previsão de abertura de licitação para aquisição de novos equipamentos (condensadora) em fevereiro de 2022.
	Equipamentos interativos sem funcionar.	Em articulação com o Porto Digital considerando um Convênio firmado entre o Porto e a Secretaria de Cultura Federal para fazer aquisição e adequações dos equipamentos multimídia e interativos considerando os aspectos museal.
	Iluminação de espaços do Museu insuficiente.	Foram instaladas novas lâmpadas cênicas.
COVID -19 Atrativos e Serviços Turísticos	Reabertura dos equipamentos e serviços turísticos no Estado.	Observação das etapas e protocolos de cada fase de reabertura em conformidade com o estabelecido pelo Governo do Estado para cada atividade em seu plano de convivência.
Passaporte PE	Divulgação dos locais que possuem o carimbo para o Passaporte PE.	Disponibilização da lista dos locais que possuem o carimbo no instagram Descubra Pernambuco.
	Reposição dos Passaportes PE a serem distribuídos com turistas e visitantes nos Centros de Atendimento ao Turistas - CAT e nos atrativos turísticos.	A reposição dos Passaportes PE nos CATs da região metropolitana do Recife é feita semanalmente; já nos demais municípios e nos atrativos turísticos essa reposição é feita mediante a solicitação de cada um, conforme suas necessidades.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



13. SPVD – Secretaria de Políticas de Prevenção à Violência e às Drogas:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	17	17.00%
Denúncia	21	21.00%
Sugestão	9	9.00%
Elogio	8	8.00%
PAI	13	13.00%
Solicitação	32	32.00%
Total	100	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	10
Internet	35
Caixa de Sugestões	32
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	15
Fone	0
presencial	8
Reclame Aqui	0



III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Programa Atitude	Foi realizada uma visita aos Núcleos do Programa Atitude em Caruaru e disponibilizado a Urna para registro de manifestações, uma vez que o local não permite uso de outros equipamentos de comunicação direta com a Ouvidoria. Tivemos aproximadamente 40% de adesão, e as demandas foram diversas, entre elas, Alimentação, Organização, Reclamações de tratamento dos funcionários aos acolhidos, entre outras.	Foram realizadas visitas e reuniões com a superintendência do programa, gabinete, ouvidoria e controladoria, a fim de minimizar as problemáticas trazidas pelos usuários. Além, da continuidade das visitas, a Ouvidoria se direciona ao núcleo para realizar escutas dos profissionais e acolhidos regularmente.
Assédio Moral	Recebemos no ano de 2021, aproximadamente 25% de demandas denunciando Assédio Moral no ambiente de trabalho.	Em parceria com o Controle Social foi realizado um evento para sensibilizar e fornecer conhecimento aos servidores/funcionários da Secretaria sobre o assunto. O evento teve como palestrante Karla Julia Marcelino (Vice-Presidente da ABO/ Elaborou a cartilha de Assédio Moral do Estado de Pernambuco). Além disso, foram realizadas visitas aos espaços denunciados e reuniões com gestores imediatos sobre as manifestações.



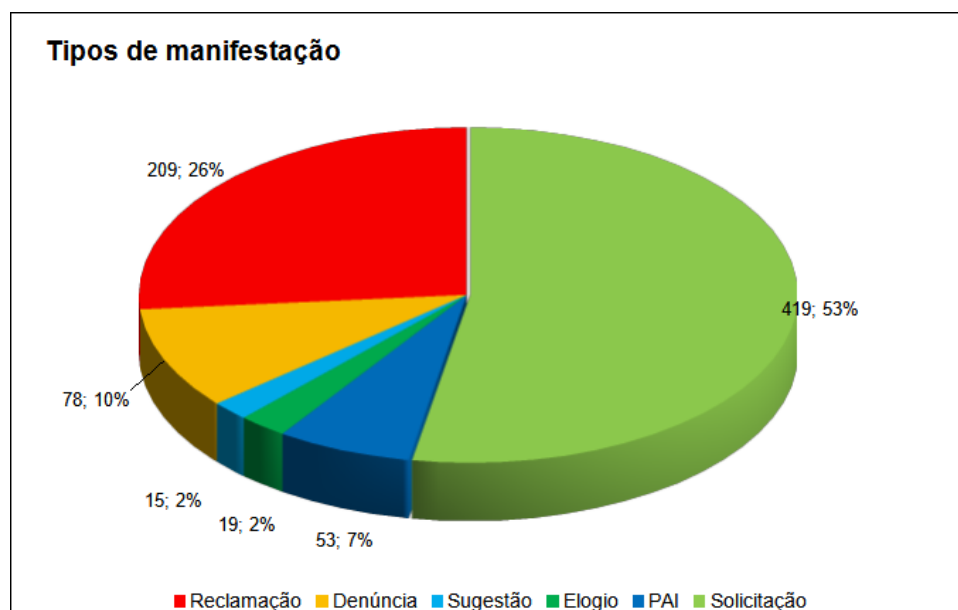
<p>Atendimento</p>	<p>Cidadãos utilizam a Ouvidoria para manifestar sua situação de vulnerabilidade ou a de familiares, solicitando ajuda dos Programas e Serviços coordenados pela Secretaria de Prevenção, sobretudo o Programa Atitude.</p>	<p>Realizamos o contato com todos os cidadãos antes de direcioná-los ao setor responsável. Com relação às demandas que são de responsabilidade do Programa spvd Atitude, fazemos o acolhimento buscando maiores informações sobre o caso de cada pessoa, depois entramos em contato com as coordenações regionais do território que o usuário pertence para passar informações prévias e encaminhar manifestação protocolada. As respostas são encaminhadas com o Relatório de acompanhamento e atendimento realizado pelo Técnico Social de Referência do cidadão que registrou a manifestação.</p>
--------------------	---	--

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



14. SAD – Secretaria de Administração:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	209	26.36%
Denúncia	78	9.84%
Sugestão	15	1.89%
Elogio	19	2.40%
PAI	53	6.68%
Solicitação	419	52.84%
Total	793	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	28
Internet	372
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	349
Fone	42
presencial	1
Reclame Aqui	0

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

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Agendamento de Perícia Médica, visualização da homologação, solicitação do laudo.	Servidores relataram muita dificuldade para fazer o agendamento e visualizar as homologações neste período de pandemia, fazendo questionamentos aos indeferimentos.	Foi realizada manutenção/atualização no sistema SAD SPM em 2020. Porém , os servidores ainda têm dificuldade no acesso. Estamos em contato com a GPM procurando soluções.
Pagamento de retroativos.	Os servidores continuam sendo informados que receberão os pagamentos retroativos, sem juros nem correção, a partir dos anos vindouros, e alguns, em várias parcelas.	Em maio/2020 os pagamentos foram suspensos e retomados a partir de Abril/2021. Obedecem a um limite financeiro mensal e atende preferencialmente , os processos de requerentes idosos ou acometidos de doença grave, nos termos definidos em Lei. Estamos observando que há servidores procurando representação de advogados para recebimento dos valores que lhes são devidos. Esta manifestação é uma das mais recorrentes.
Cadastro de email.	Servidores ativos sem e-mail cadastrado no SADRH , sem acesso ao contracheque , consignados, agendamento de perícia.	A Central de Atendimento ao Servidor no CEFOSPE continua atendendo remotamente. Os servidores são orientados a solicitar esse procedimento nos RHs dos órgãos de origem.

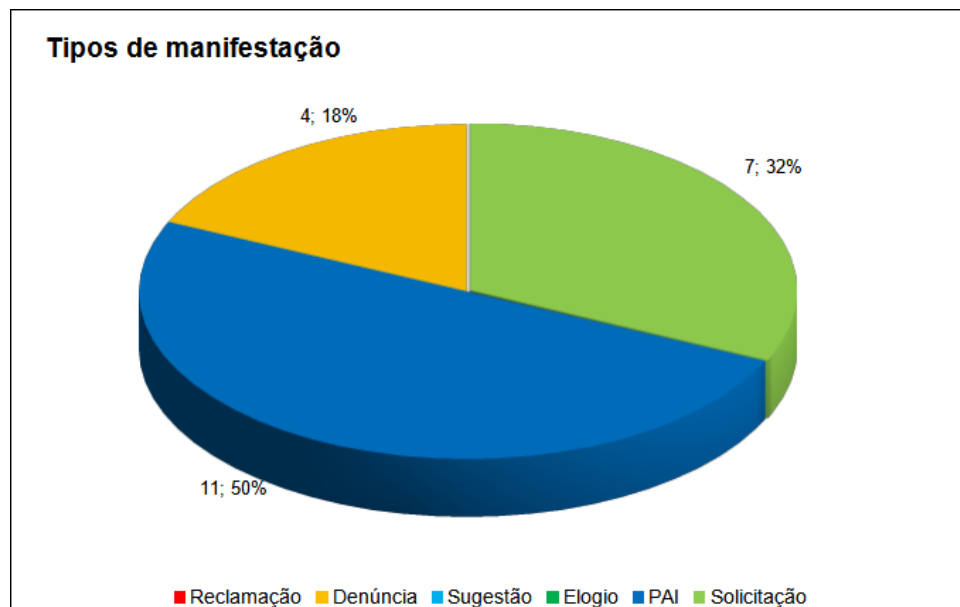
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SAD

14.1 ATI – Agência Estadual de Tecnologia da Informação

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	0	0.00%
Denúncia	4	18.18%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	11	50.00%
Solicitação	7	31.82%
Total	22	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	0
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	21
Fone	1
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	22

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

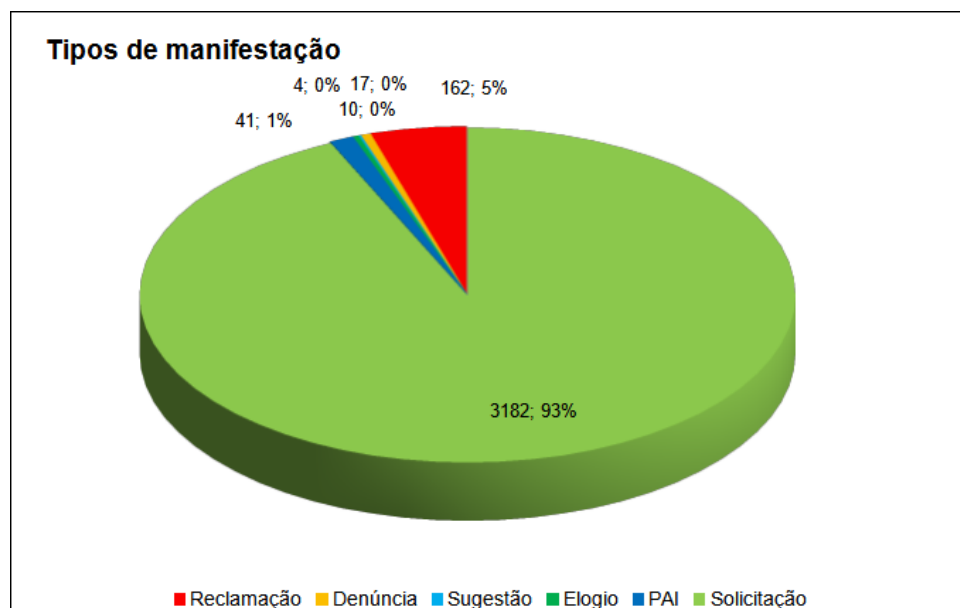
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Solicitações restritas de informações do Governo, via PAI.	Dados para pesquisas de teses de mestrado e doutorado.	Informações fornecidas, via PAI.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	162	4.74%
Denúncia	17	0.50%
Sugestão	4	0.12%
Elogio	10	0.29%
PAI	41	1.20%
Solicitação	3182	93.15%
Total	3416	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	5
162	131
Internet	3071
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	186
Fone	20
presencial	2
Reclame Aqui	1

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Manifestação	Solicitação de informações de formas incompletas ou em duplicidade, ou ainda direcionadas a outros órgãos	Manifestações concluídas solicitando mais informações, informando a duplicidade e/ou encaminhadas aos outros órgãos competentes.
Prova de vida	Bloqueio e desbloqueio dos pagamentos dos benefícios de aposentadoria e pensões devido à ausência da prova de vida anual	Os beneficiários receberam as devidas orientações de como proceder e em alguns casos mediante apresentação da comprovação anual de vida tiveram os pagamentos desbloqueados. Para o ano de 2021 a prova de vida foi suspensa conforme Portaria da Funape devido a Pandemia do Covid-19.
Processo de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição)	Solicitação de informações ou da própria certidão de tempo de contribuição para iniciar o processo de aposentadoria no órgão de origem do servidor	As informações sobre a certidão são repassadas e esclarecidas e as certidões originais estando prontas são entregues ao servidor ou procurador com dia e horário agendados por e-mail ou telefone devido a Pandemia da Covid-19.
Processo de Pensão	É o procedimento mediante o qual o dependente do segurado solicita a concessão da pensão por morte.	Informamos que o requerente deve fazer todo o procedimento através da Internet ou de forma presencial no Expresso Cidadão com agendamento prévio. O requerente deve acessar o site da Funape, clicar no banner “Pensão por Morte ou Comunicado de Óbito”, ou clicar em Serviços, Serviços ao Segurado, “Orientação sobre Solicitação do Benefício de Pensão por Morte”, e enviar e-mail para: pensãopormorte@funape.pe.gov.br . Esse novo procedimento foi adotado a partir de 18/03/2020 devido a Pandemia da Covid-19.



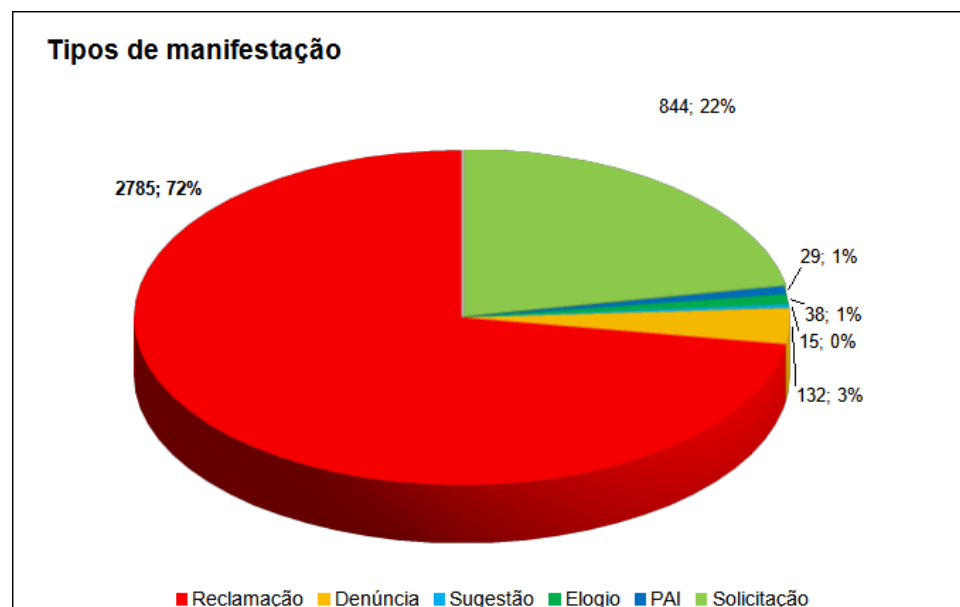
Declaração	É o procedimento mediante o qual o cidadão solicita informações comprobatórias através de declaração.	Informamos que o requerente deve fazer todo o procedimento através da Internet ou através do Expresso Cidadão com agendamento prévio. O requerente deve enviar um e-mail para: assuntosdiversos@funape.pe.gov.br e apresenta os documentos relacionados abaixo:
Processo de Aposentadoria	É a análise dos processos do benefício de aposentadoria, transferência para reserva remunerada e reforma do militar formalizado no órgão/entidade de origem do servidor ou militar e a concessão destes benefícios.	Informamos que o requerente deve fazer todo o procedimento junto ao órgão de origem para iniciar o processo de aposentadoria ou consultar o andamento do processo através do site da Funape. Para o requerente que não tem acesso à internet, passamos todas as informações por telefone. O processo de solicitação de aposentadoria, transferência para reserva remunerada e reforma do militar deverá ser instruído e formalizado, no órgão/entidade de origem do servidor ou militar, conforme Instrução Normativa da Funape nº 15, de 22 de março de 2018, alterada pela Instrução Normativa nº 17 de 05 de julho de 2018 e encaminhado a Funape para análise e concessão do benefício previdenciário.
Pagamento do Benefício	Solicitação de informações sobre o pagamento do benefício de aposentadoria ou pensão	Informamos quando e como o benefício foi pago, além de ensinar como deve ser emitido o contracheque para conferência dos valores pagos.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



14.3 IRH – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	2785	72.47%
Denúncia	132	3.43%
Sugestão	15	0.39%
Elogio	38	0.99%
PAI	29	0.75%
Solicitação	844	21.96%
Total	3843	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	6
162	181
Internet	570
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	1302
Fone	1781
presencial	2
Reclame Aqui	1
Total	3843

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

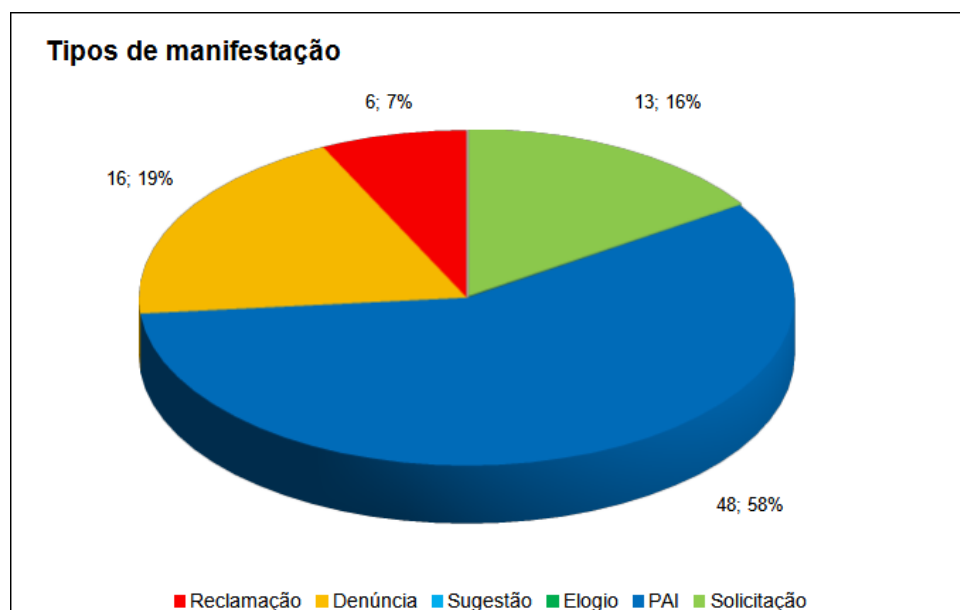
Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Marcação de consulta	Aumento da procura por conta da pandemia.	Encaminhamento para os setores responsáveis pela marcação.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



15. SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	6	7.23%
Denúncia	16	19.28%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	48	57.83%
Solicitação	13	15.66%
Total	83	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	4
Internet	66
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	12
Fone	1
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	83

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

Não houve relato de ocorrências a serem destacadas.

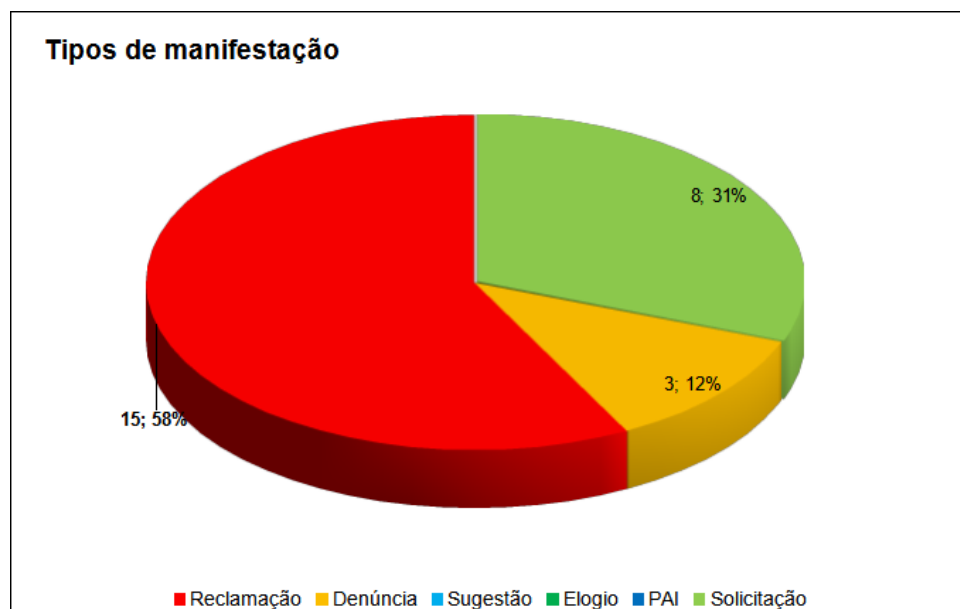
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SDA

15.1 CEASA – Centro de Abastecimento e Logística de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	15	57.69%
Denúncia	3	11.54%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	0	0.00%
Solicitação	8	30.77%
Total	26	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	10
162	0
Internet	8
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	7
Fone	0
presencial	1
Reclame Aqui	0
Total	26



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

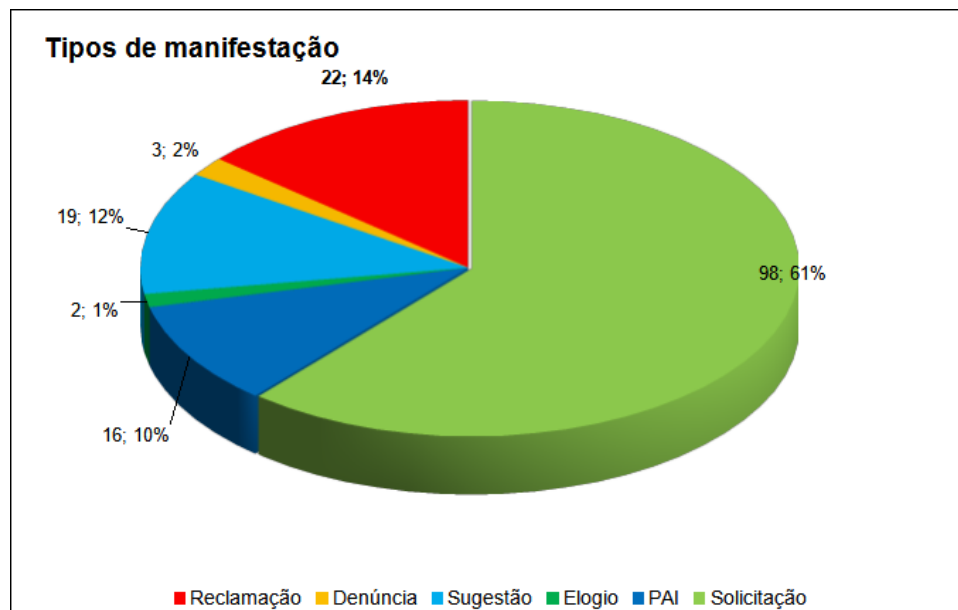
Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
Comportamento de permissionário (comerciante)	Infração das regras de mercado(norma interna- ocupação irregular de área, comercio clandestino de mercadoria etc)	Gerência de mercado autua os infratores conforme as normas de mercado e intensifica a fiscalização na localidade onde ocorreu o fato.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



16. SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	22	13.75%
Denúncia	3	1.88%
Sugestão	19	11.88%
Elogio	2	1.25%
PAI	16	10.00%
Solicitação	98	61.25%
Total	160	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	2
162	16
Internet	78
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	62
Fone	2
presencial	0
Reclame Aqui	0

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Solicitação de Contratos entre pessoas físicas com o órgão	Relação de todos os contratos realizados de cidadãos com a SDEC.	Negada a informação devido ao grande número de funcionários trabalhando em casa por conta do grave estado de Pandemia.
Pedido de Informação Sobre LGPD	Solicitação de pessoas físicas sobre seus dados pessoais.	Dada a informação requerida pelo indivíduo
COVID-19	Solicitações, reclamações, sugestões e denúncias referentes ao fechamento e a reabertura de estabelecimentos durante a pandemia, relacionadas com a Economia do Estado.	Foram todas respondidas com base nos Decretos do Governo e do Comitê Sócio Econômico de enfrentamento do CORONAVírus. Também foi informado o site solidário de PE.

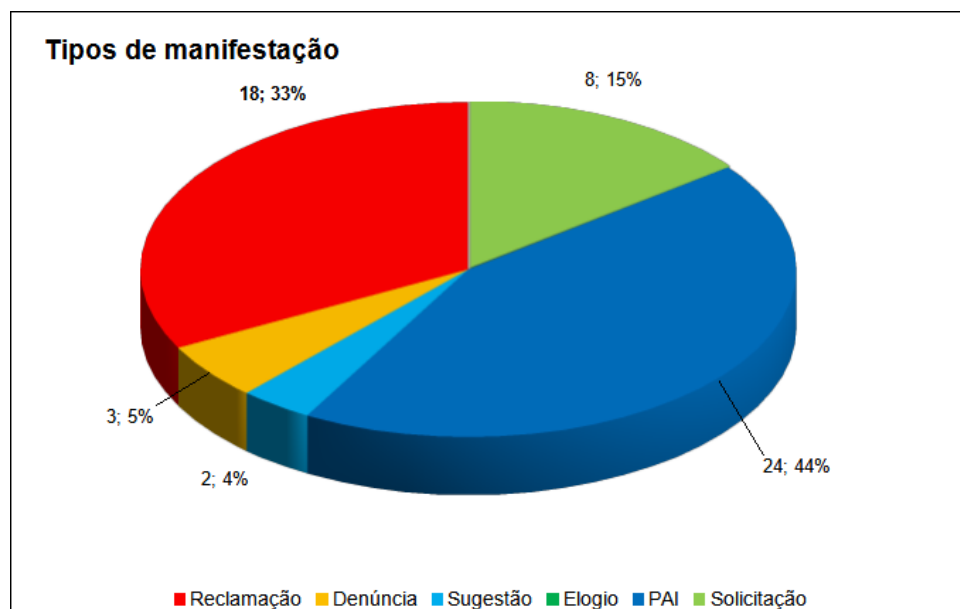
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SDEC:

16.1 AD DIPER – Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	18	32.73%
Denúncia	3	5.45%
Sugestão	2	3.64%
Elogio	0	0.00%
PAI	24	43.64%
Solicitação	8	14.55%
Total	55	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	31
Caixa de Sugestões	14
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	9
Fone	1
presencial	0
Reclame Aqui	0



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

Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor*	Providências adotadas
FENEARTE	Falta dos caixas eletrônicos para as operações bancárias dentro do espaço físico da FENEARTE.	A Coordenação Geral da Feira tentou negociar a operação de caixas eletrônicos com algumas empresas e não houve interesse de nenhuma delas para a adesão, mesmo havendo registro de participação das mesmas em edições anteriores. De toda forma, repassaremos sua informação para a Coordenação Geral da Feira visando possibilidades de melhorias para as próximas edições.
CENTRO DE ARTESANATO DE PERNAMBUCO	<p>Compramos duas peças de artesanato do Mestre Marcos de Sertânia, no Centro de Artesanato de Pernambuco - Unidade Recife. Certos da lisura na venda, especialmente, no tocante a integridade física das peças adquiridas, preservamos a embalagem feita. Transportamos, cuidadosamente, da forma como nos foi entregue.</p> <p>No entanto, ao chegarmos de viagem, retiramos as peças da embalagem e constatamos que ambas as peças apresentam partes coladas.</p> <p>Ficamos extremamente decepcionados com a situação.</p>	<p>Agradecemos o seu contato. Ficamos felizes que você tenha visitado o Centro de Artesanato de Pernambuco - Unidade Recife. Informamos que a Diretoria de Promoção da Economia Criativa da ADEPE, responsável pelo funcionamento do Centro de Artesanato de Pernambuco, preza sempre pela qualidade dos serviços oferecidos aos clientes e artesãos pernambucanos. Neste sentido, estaremos realizando nos próximos dias a troca dos produtos adquiridos.</p>



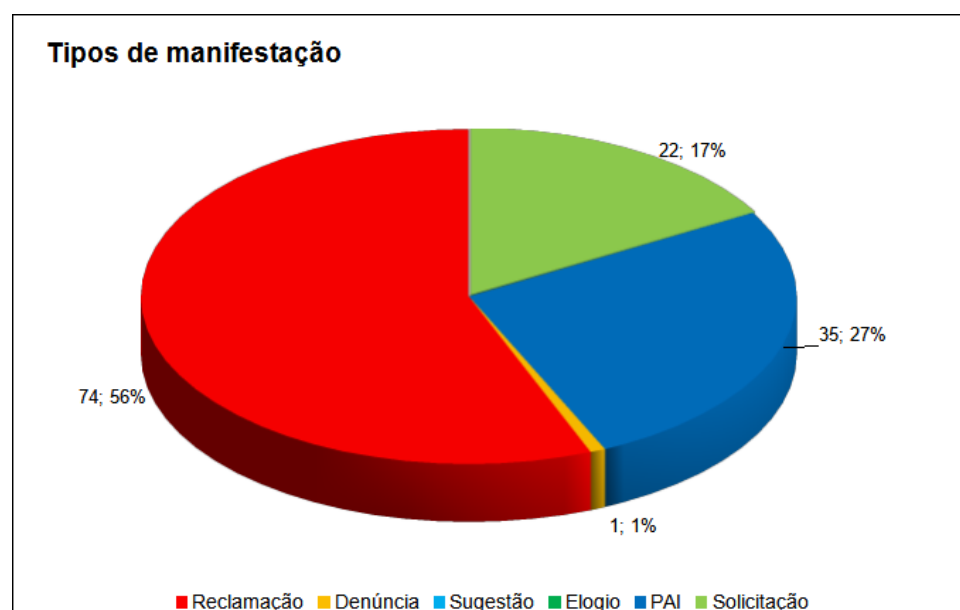
LAI	<p>Solicito o informações de interesse público:</p> <p>(a) o número de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) adquiridos/recebidos de 2013 a 2021 pelo estado de Pernambuco;</p> <p>(b) indicação dos atos administrativos que justificaram/motivaram a aquisição de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) de 2013 a 2021 pelo estado de Pernambuco.</p> <p>(c) relação dos modelos, fabricantes e preços de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) adquiridos de 2013 a 2021 pelo estado de Pernambuco.</p> <p>No contexto da pandemia do Covid-19, foram adotados veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONES) para monitorar movimentos populacionais e aglomeração de pessoas em determinados locais? Caso afirmativo, detalhar: 1 - o eventual nome do projeto; 2 - os envolvidos; 3 - as funcionalidades; 4 - a data de início e fim das operações; 5 ? se o uso desse dispositivo cessará após a pandemia.</p> <p>(e) relação discriminada do número de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) disponíveis para uso da Polícia Militar de PE atualmente, e com qual finalidade estão sendo utilizados.</p>	<p>(a) o número de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) adquiridos/recebidos de 2013 a 2021 pelo estado de Pernambuco;</p> <p>(b) indicação dos atos administrativos que justificaram/motivaram a aquisição de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) de 2013 a 2021 pelo estado de Pernambuco.</p> <p>(c) relação dos modelos, fabricantes e preços de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) adquiridos de 2013 a 2021 pelo estado de Pernambuco.</p> <p>(d) no contexto da pandemia do Covid-19, foram adotados veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONES) para monitorar movimentos populacionais e aglomeração de pessoas em determinados locais? Caso afirmativo, detalhar: 1 - o eventual nome do projeto; 2 - os envolvidos; 3 - as funcionalidades; 4 - a data de início e fim das operações; 5 ? se o uso desse dispositivo cessará após a pandemia.</p> <p>(e) relação discriminada do número de veículos aéreos não tripulados (VANT/DRONE) disponíveis para uso da Polícia Militar de PE atualmente, e com qual finalidade estão sendo utilizados.”</p>
-----	--	---

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



16.2 COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	74	56.06%
Denúncia	1	0.76%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	35	26.52%
Solicitação	22	16.67%
Total	132	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	1
Internet	129
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	2
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	132

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Não recebimento da Fatura	Reclamações inicial pelo erro no código de barras da fatura, frustrando a tentativa de pagamento. Foram realizadas várias tentativas no SAC solicitando nova fatura e, após 72h, enviaram com juros e multa por atraso (que não foi causado pelo cliente).	Informou-se que a segunda via com vencimento postergado foi enviada ao endereço eletrônico cadastrado, o qual apresentou mensagem de caixa cheia. Por tal razão, o SAC realizou novo contato, para que o reclamante pudesse receber o boleto bancário por outro meio.
Erro no boleto ao pagar / cobrança de juros posterior	Clientes reclamaram que fizeram tentativas desde o dia 11/03/21 para regularizar um boleto que foi estornado pelo banco, pois estava com o código de barras com um valor diferente do boleto.	Foi informado que os boletos bancários foram prorrogados e enviados aos clientes, com vencimento em 30/04.
Pedido de Acesso à Informação	<p>O Cidadão registra que está fazendo uma análise das contratações do Estado de Pernambuco desde 2019.</p> <p>Gostaria de ter acesso ao número de cargos de liderança contratados no Estado desde 2019, identificados por escalão.</p>	<p>A Copergás informou que teve a movimentação dos cargos abaixo, durante o período solicitado (jan/2019 até abril/2021):</p> <p>Assessor Institucional (Substituição)</p> <p>Secretária (Substituição)</p> <p>Gestor de Comunicação (Substituição)</p> <p>Supervisor de Divulgação (Substituição)</p> <p>Supervisor de Processos da Qualidade (Substituição)</p> <p>Gerente de Administração e Suprimentos (Substituição)</p> <p>Coordenador de Distribuição; (Substituição)</p> <p>Gerente de Comercialização do Residencial e Comercial (Substituição)</p> <p>Supervisor Jurídico (Novo Cargo)</p>



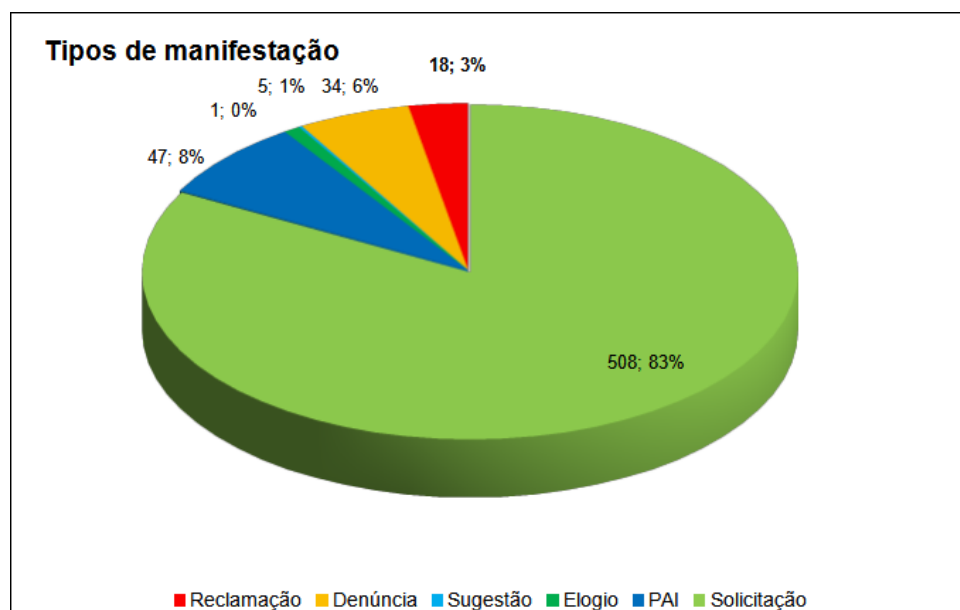
<p>Pedido de Acesso à Informação</p>	<p>Cidadão solicita a informação da quantia financeira do patrocínio destinada ao evento 25º Festival Cine PE, a ser realizado no final de Novembro de 2021</p>	<p>Informou-se que o valor à BPE - BERTINI - PRODUÇÕES E EVENTOS CULTURAIS E ESPORTIVOS EIRELI, que tem como objeto “apoio financeiro para agregar valor à marca COPERGÁS ao projeto CINE PE Festival do Audiovisual de 2021”, foi de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais)</p>
--------------------------------------	---	--

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



16.3 SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	18	2.94%
Denúncia	34	5.55%
Sugestão	1	0.16%
Elogio	5	0.82%
PAI	47	7.67%
Solicitação	508	82.87%
Total	613	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	5
Internet	81
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	524
Fone	3
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	613

III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

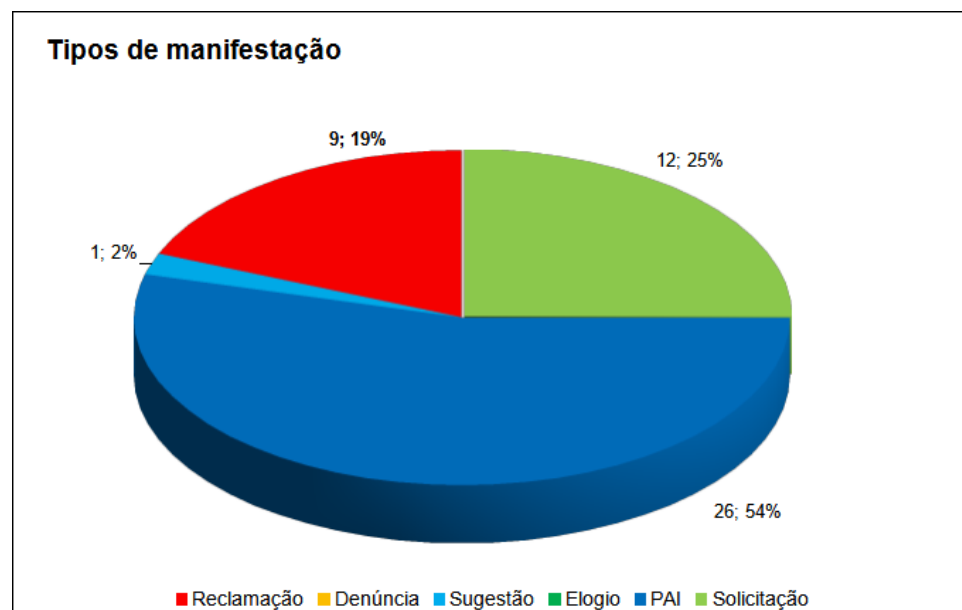
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Emprego	Solicitações de empregos em Suape e nas empresas instaladas no Complexo de Suape	Informamos aos cidadãos que Suape é uma empresa pública, administrada pelo governo do estado de Pernambuco e que o ingresso 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 .
Pedido de Acesso à Informação	Pedidos de Informações diversos sobre contratos, projetos, estrutura, gestão e servidores do Complexo Industrial de Suape.	Todos os Pedidos de Acesso à Informação foram encaminhados à Autoridade Administrativa da Lai e respondidos pelas áreas responsáveis dentro do prazo previsto por lei, com a disponibilização da resposta textualmente, do arquivo em anexo ou link para acesso à informação solicitada
Fornecedor	Empresas de diversos setores entram em contato para oferecer seus produtos e serviços.	Orientamos que como empresa pública estadual estamos sujeitas às regras gerais de licitação. Conforme a Lei 8.666/93, informamos o contato do setor correto para obter maiores informações sobre os processos de licitação.
Área Portuária	Solicitações pontuais referentes às operações portuárias, terminais e de acesso ao porto e questões comerciais da área portuária	As manifestações com esses conteúdos foram respondidas pela ouvidoria com a disponibilização do contato do setor responsável (com nome, telefone e e-mail da área) ou link para acesso à informação solicitada.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	9	75.00%
Denúncia	0	0.00%
Sugestão	1	8.33%
Elogio	0	0.00%
PAI	26	216.67%
Solicitação	12	100.00%
Total	48	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	40
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	7
Fone	1
presencial	0
Reclame Aqui	0



III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

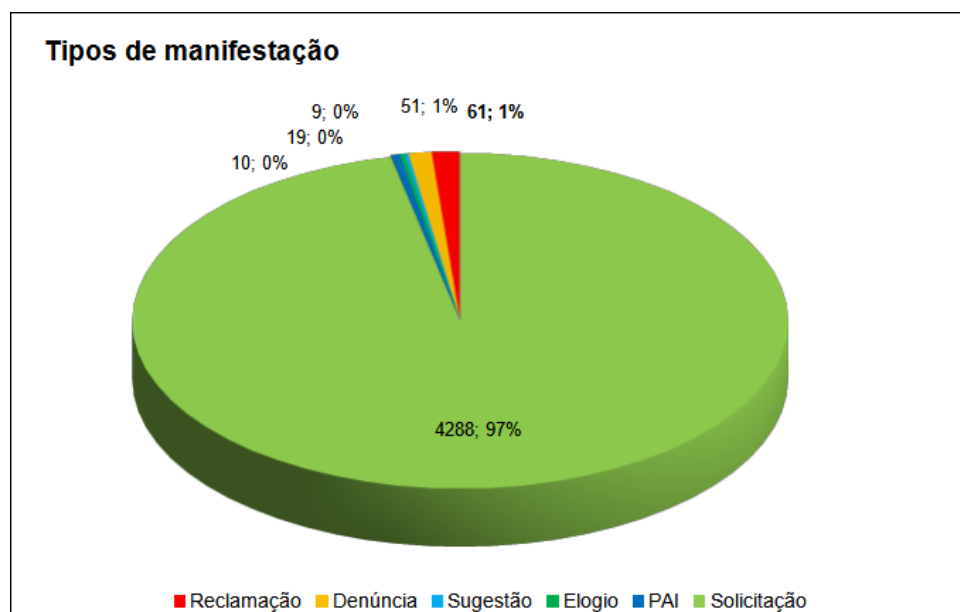
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
RECLAMAÇÃO	Cobrança recorrente referente à locação de veículos do Porto do Recife.	A Reclamação recorrente foi levada à Presidência para as providências cabíveis, já que não houve resolução pelos setores competentes acionados.
RECLAMAÇÃO	Manifestantes reclamam de forma recorrente que “Impossível contatar a funcionária do sindicato, nunca está disponível para atender ligações.”	A Ouvidoria entrou em contato com a pessoa responsável pelo Sindicato que utiliza uma sala no Porto do Recife S. A. e solicitou que fosse disponibilizado um contato de e-mail para que as pessoas pudessem se comunicar com o mesmo, visto que as reclamações são recorrentes. Um e-mail para contato assegura às pessoas manifestantes que houve tentativa de comunicação e se houve ou não retorno. A Ouvidoria informou aos manifestantes o e-mail de contato das pessoas responsáveis pelo Sindicato.
PRPD	Solicitação de informações sobre dados pessoais das pessoas manifestantes.	A Ouvidoria vem dialogando com a Presidência da Porto do Recife S. A. para a indicação formalizada de equipe responsável pela Proteção de Dados da instituição, (Encarregado (a), Controlador (a), Operador (a)), além de conversar com diversos setores da Empresa sobre a obrigatoriedade de atendimento à LGPD em todas as atividades onde dados pessoais estejam sendo utilizados de alguma forma.
SOLICITAÇÃO	Solicitações recorrentes referentes a salários, comissões, e outras informações sobre as contratações de funcionárias (os) e colaboradoras (es) da porto do Recife S. A.	Atualização permanente da página da LAI, com monitoramento continuado, após feitas as solicitações aos setores pertinentes.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	61	1.37%
Denúncia	51	1.15%
Sugestão	9	0.20%
Elogio	10	0.23%
PAI	19	0.43%
Solicitação	4288	96.62%
Total	4438	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	3651
162	61
Internet	94
Caixa de Sugestões	0
Carta	1
Disque Denúncia	1
E-mail	171
Fone	456
presencial	2
Reclame Aqui	1



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	Foram registradas 4178 manifestações entre solicitações e reclamações. Solicitações de informações sobre: os requisitos do programa, de como sacar, onde receber o pagamento, consulta ao sistema para saber se o beneficiário tem direito ao recebimento da parcela extra ou não, e reclamações sobre o acesso ao saque e o porquê que não teve o direito de receber.	Elaboração de um vídeo tira-dúvidas; Aumento da equipe de Atendimento; Aumento do número de linhas que compõem o 0800; Divulgação do Programa nas rádios de todo território pernambucano e mídia na televisão.
Gestão	Foram registradas 26 manifestações, entre reclamações, denúncias e elogios, da gestão das Casas de Acolhimento: Lar Esperança, Casa da Madalena, CRAUR - Comunidade Rodolfo Aureliano e Casa Vovó Geralda.	Por conta da pandemia da Covid-19, que restringiu a circulação de pessoas, o programa ficou suspenso temporariamente. Durante a suspensão, foi concedido benefício eventual para garantir o deslocamento para tratamento. Com a evolução do enfrentamento à pandemia, o programa foi reestruturado e foi feita nova licitação, que permitiu o reinício das atividades do programa ainda no ano de 2021.
Uso Indevido de Veículo Oficial	Foram registradas 3 denúncias em relação a uso indevido de carro oficial.	Após averiguação dos fatos e comprovando a veracidade em uma das denúncias, o servidor foi afastado de suas atividades. Nos demais casos, a equipe de transporte fortaleceu a importância da direção defensiva no trabalho diário da equipe.

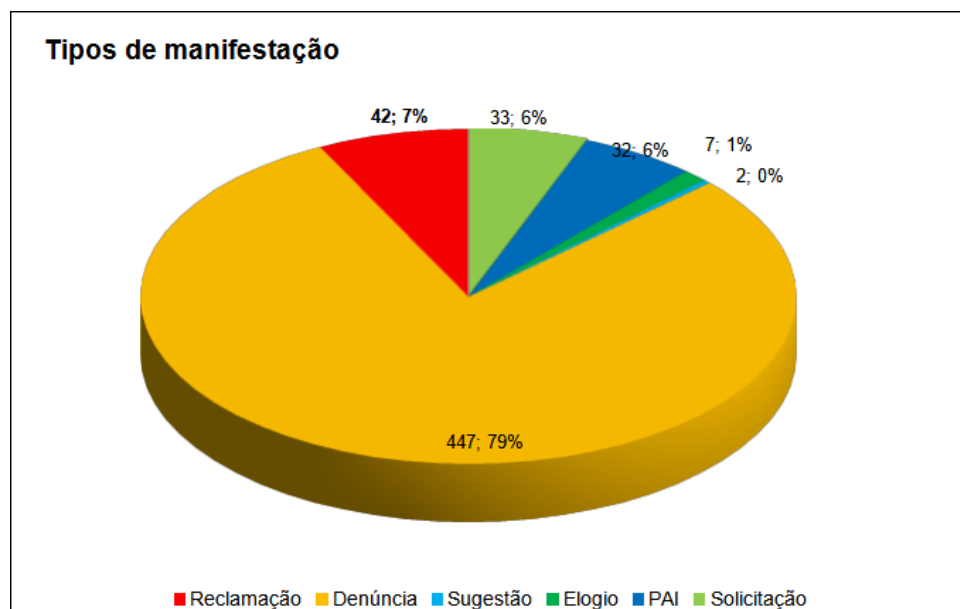
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



SETORIAL SDSCJ:

17.1 FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	42	7.46%
Denúncia	447	79.40%
Sugestão	2	0.36%
Elogio	7	1.24%
PAI	32	5.68%
Solicitação	33	5.86%
Total	563	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	8
Internet	502
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	34
Fone	19
presencial	0
Reclame Aqui	0

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 2021, totalizam 213 manifestações que disseram sobre o funcionamento da unidade associadas à gestão.	A Ouvidoria destacou as manifestações reincidentes as Assessorias técnicas de internação provisória, internação e semiliberdade, apresentando memorial das manifestações para subsidiar as supervisões periódicas nas unidades, com vistas a ações de melhoria dos serviços.
Duplo vínculo	No exercício de 2021 totalizam 63 manifestações que dissertam 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. <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> <p>Elaboração de mapa específico deste item, com as soluções adotadas a cada caso e incluído nos relatórios semestrais enviado à Presidência, SUPAT,SUTED, ATIN. ATIP,ATCS , CINT e assessoria de comunicação meta está pactuada no Planejamento Estratégico da OGE.</p>



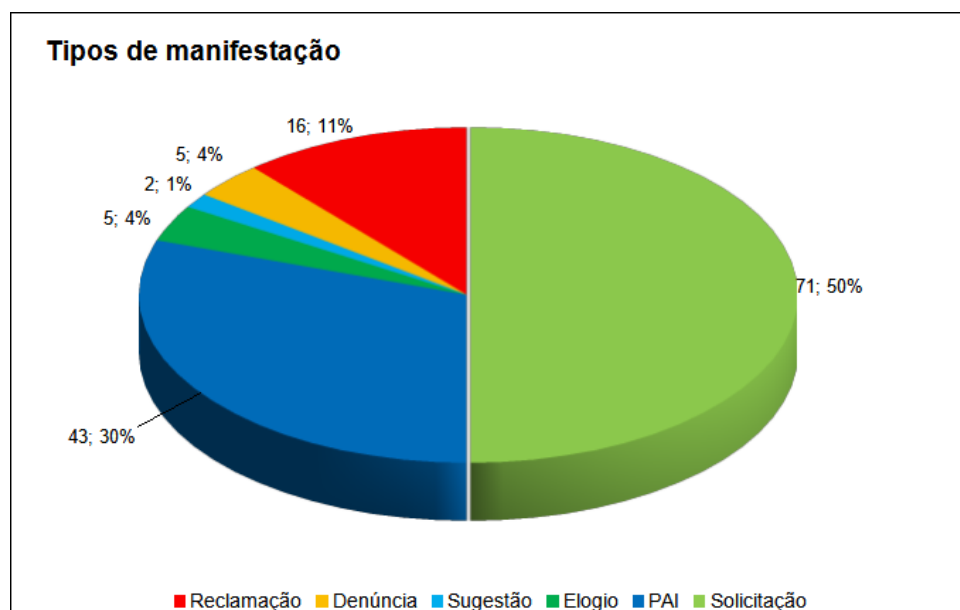
Uso do carro oficial	No exercício de 2021 foi identificada 01 manifestação sobre o assunto, sendo analisada pela Superintendência Geral de Gestão Administrativa e Financeira - SUGAF	<p>A SUGAF adotou a prática seguinte: Convocação do motorista indicado na manifestação, para conhecimento do fato citado e o devido alerta</p> <p>Acompanhamento do GPS do veículo indicado</p>
COVID 19	No exercício de 2021, foram identificadas 10 manifestações sobre o assunto, sendo duas delas Pedidos de Acesso à Informação	<p>A Ouvidoria efetuou os encaminhamentos para assessorias técnicas das unidades de atendimento, para conhecimento e escuta dos gestores visando saber se estava sendo descumprido o Protocolo da FUNASE, em consonância com o Protocolo do Governo do Estado e seus decretos.</p> <p>Foi efetuada ação de vacinação a servidores e adolescentes nas unidades de atendimento como controle diário da medição de temperatura, além dos cuidados diários com higienização do ambiente nas diversas unidades de atendimento. E por fim a apresentação a SUTED da carteira de vacina da 1ª e 2ª dose.</p>

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	16	11.27%
Denúncia	5	3.52%
Sugestão	2	1.41%
Elogio	5	3.52%
PAI	43	30.28%
Solicitação	71	50.00%
Total	142	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	7
Internet	72
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	62
Fone	1
presencial	0
Reclame Aqui	0
Total	142

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Solicitação	Solicitação de informações acerca de inscrição, pagamentos e acesso ao Programa “PROUNI PERNAMBUCO”.	Encaminhado ao setor responsável para providências. Inclusive, orientando para que divulgassem as perguntas frequentes no site do programa e em redes sociais, ajudando na transparência ativa e diminuindo as manifestações com mesmo teor.
Solicitação	Solicitação de dados para pesquisas científicas. (FACEPE)	Encaminhado para FACEPE adotar as providências necessárias.

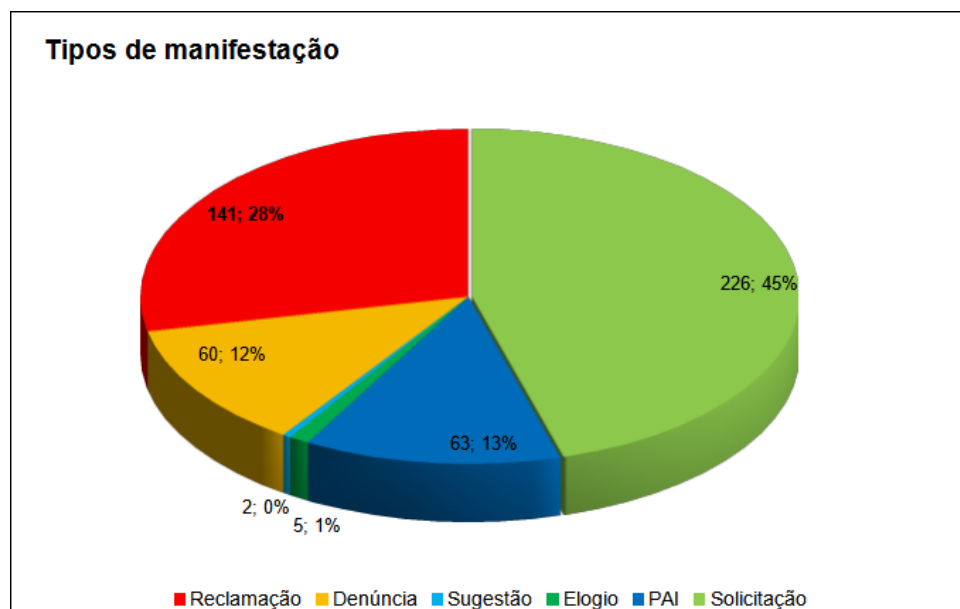
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setorial SECTI:

18.1 UPE – Universidade de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	141	28.37%
Denúncia	60	12.07%
Sugestão	2	0.40%
Elogio	5	1.01%
PAI	63	12.68%
Solicitação	226	45.47%
Total	497	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	13
Internet	202
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	263
Fone	18
presencial	0
Reclame Aqui	0

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
1. Docente	<p>Nas aulas de Elementos de Máquina 1, na Universidade de Pernambuco - POLI o professor está dando uma aula rasa e está cobrando mais do que o necessário em uma avaliação que ele mesmo extrapola o tempo para podermos tentar fazer. Nesse período EAD, em especial, estamos com listas de exercícios que foram passados e vale uma porcentagem de nota no final, o dado professor, nos pede para fazermos a lista para começarmos a ter dúvidas e que não nos preocupemos com notas, pois era para criarmos dúvidas. Mas em aula, o professor passa um conhecimento raso e não faz questões resolvidas em aulas e o aluno tem que se desdobrar para entregar e tentar entender o que a lista pede. Tentamos falar com o professor para mostrar novas formas de ministrar a disciplina e como ficaria interessante para entendermos, com exercícios resolvidos e com uma didática mais prática e no final, ele disse que mudaria e fica na mesma, deixando os alunos (que em sua maioria trabalham) sozinhos para tentar entender a cadeia.</p>	<p>O docente encaminha parecer que irá alinhar com os alunos as questões abordadas.</p>
2. Docente	<p>A docente em questão praticou uma conduta abusiva e ditatorial com os alunos durante o ensino remoto, tendo por muitas vezes nos feito passar constrangimentos. Em particular, gostaria de salientar que fui um dos maiores alvos, senão o maior (alguns outros alunos do recente período passado podem confirmar tal fato), da má educação e outras condutas que poderiam ser configuradas como assédio moral e constrangimento, praticados pela docente. Sofro de ansiedade, que pode ser comprovada por atestado médico/psicológico, e venho fazendo tratamento psicoterápico e medicamentoso. Tenho plena consciência de que o “tratamento especial” que a professora Ana Regina teve comigo influenciou</p>	<p>O docente encaminha parecer que irá alinhar com os alunos as questões abordadas.</p>



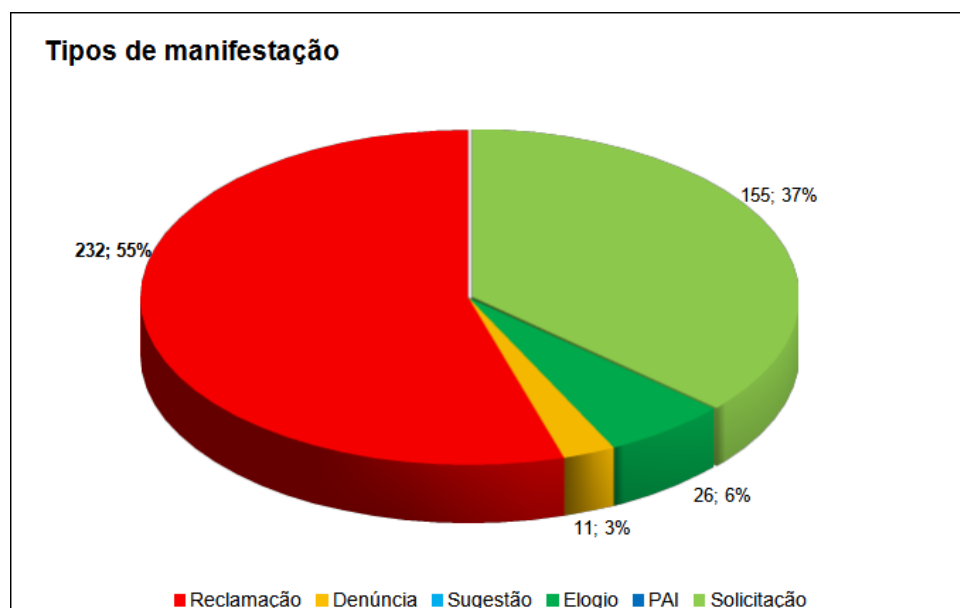
	negativamente na minha saúde mental, obviamente não foi a CAUSA mas sim um agente potencializador para o problema de ansiedade que já possuo.	
3. Docente	O Docente vem agindo de forma grosseira com os discentes das disciplinas anteriormente citadas, e avaliando de forma inadequada as devidas atividades das mesmas. Os discentes, incluindo a mim, estão se sentindo altamente prejudicados e com receio dessa situação piorar caso a coordenação de cursos não faça nada.	A Coordenação de Graduação da Unidade de Ensino concluiu as demandas com elogios ao desempenho do docente em cheque.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



18.1.1 CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	232	54.72%
Denúncia	11	2.59%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	26	6.13%
PAI	0	0.00%
Solicitação	155	36.56%
Total	424	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	326
Internet	15
Caixa de Sugestões	6
Carta	2
Disque Denúncia	0
E-mail	24
Fone	1
presencial	45
Reclame Aqui	4

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Dificuldade de marcar consultas através dos telefones da central de marcação Alô CISAM.	Demanda superior a disponibilidade de vagas; Furto de cabos da rede elétrica; Congestionamento das linhas telefônicas; Marcação de quase 2.000 atendimentos mensais; Hospital referência em saúde da mulher, gestação e parto alto risco.	Implantação de duas linhas telefônicas que recebem ligação de celular e aparelho convencional. Disponibilidade de mais uma linha interna para facilitar o acesso dos usuários/as. Consultas agendadas de forma presencial no setor de marcação para facilitar o acesso dos usuários (Gestantes alto risco, exames e outros procedimentos).
Cirurgia de Vídeo Histeroscopia cirúrgica;	.Aumento na demanda para o CISAM que atende toda Região Metropolitana e interior do Estado de PE; Suspensão cirurgias em razão da pandemia por COVID 19; Número limitado de profissionais que realizam procedimento..	Início e realização das atividades cirúrgicas de forma gradual, priorizando as pacientes que estavam agendadas e aguardavam o início das cirurgias suspensas.
Superlotação maternidade;	Taxa de ocupação superior a capacidade instalada.	Comunicação da Central de Regulação de Leitos do Estado. Solicitação de fechamento do plantão, comunicação às autoridades competentes.
Demora na realização de exames de USG de pacientes na maternidade.	Déficit Recursos Humanos , superlotação.	Ações da diretoria junto áreas competentes para priorização e agilização de exames em pacientes;
Restrição à entrada e permanência de acompanhantes na maternidade.	Normas sanitárias de prevenção e combate ao COVID 19.	O acompanhante é um direito da mulher constituído na Lei Nº 11.108/2005, durante este período de pandemia, restringimos a presença do acompanhante em nosso serviço para menores de idade / pacientes do interior/ pacientes operadas.



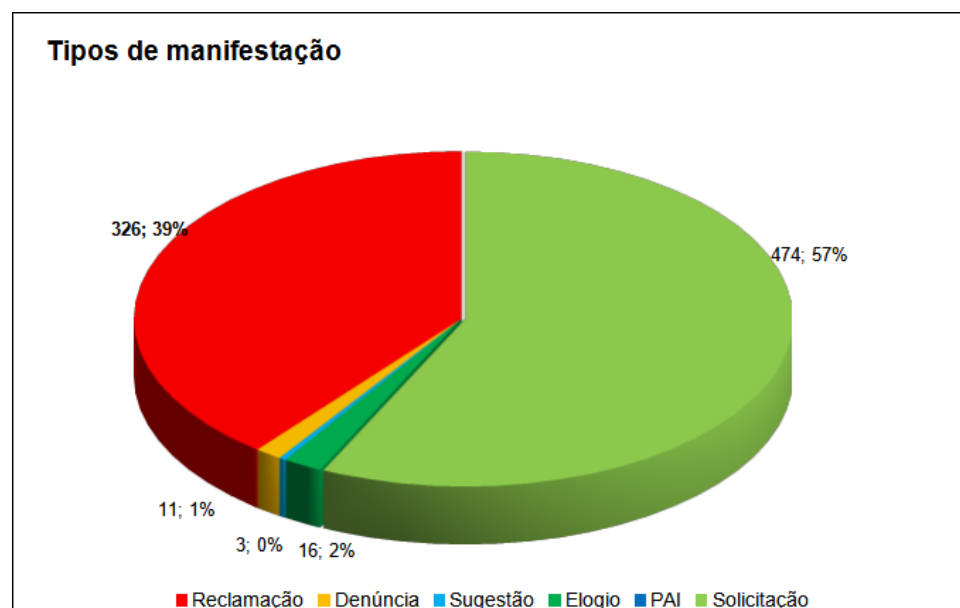
Vacinas COVID 19	Solicitação de agilização na vacinação de estudantes dos cursos de saúde – UPE - CISAM	O Plano de vacinação segue conforme orientação e distribuição das vacinas pela SES - Secretaria Estadual de Saúde, seguindo a ordem de prioridade estabelecida: Profissionais de saúde da linha de frente.
Conduta de profissional	<p>Forma de abordagem entre profissionais.</p> <p>Abordagem inadequada de profissional x paciente na assistência.</p> <p>Desagravo e falta de postura no trabalho</p>	<p>Providências adotadas pela gestão junto aos profissionais e setores nas ações de humanização da Unidade Neonatal e outros setores, desenvolvendo ações estratégicas envolvendo a equipe cuidadora visando melhorias no processo de comunicação entre seus pares e família.</p> <p>Os profissionais são orientados incisivamente a manter um bom relacionamento com todos em casos específicos, os registros de denúncia são encaminhados para a Comissão de Ética Médica da Instituição.</p>
Irregularidade agente público	Agressão verbal e física a funcionária no serviço/ solicitação de maior vigilância no setor	<p>Reunião com as partes envolvidas e alinhamento na abordagem para tentativa de diálogo e possível resolução do problema;</p> <p>Desde fevereiro de 2020, em virtude da pandemia, estamos sob uma Resolução da Câmara de Programação Financeira (CPF) do estado, que proíbe todo e qualquer acréscimo de contrato, que implique novas despesas, o que é o caso, para solicitação de aumento do número de vigilantes.</p>

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



18.1.2 HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	326	39.28%
Denúncia	11	1.33%
Sugestão	3	0.36%
Elogio	16	1.93%
PAI	0	0.00%
Solicitação	474	57.11%
Total	830	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	2
162	6
Internet	24
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	9
Fone	38
presencial	751
Reclame Aqui	0

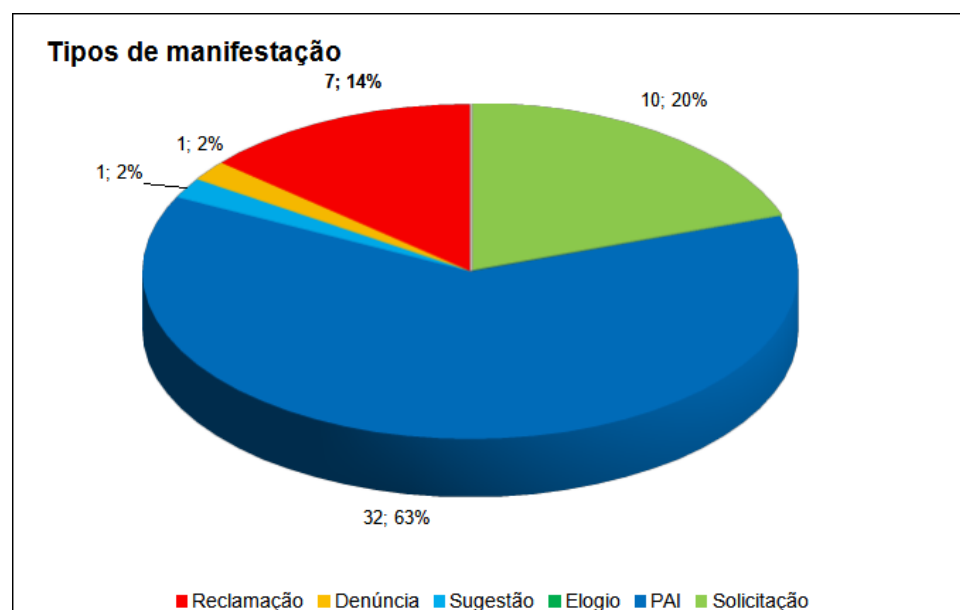
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Aguardando Procedimento Médico - Consulta / Cirurgia / Exame	Usuários(as) que fazem manifestação com esse assunto buscam atendimento ambulatorial, cirúrgico ou a realização de exame. Em relação ao atendimento ambulatorial e cirúrgico, as manifestações são por atendimento pela primeira vez, de forma não regulada pelo Sistema único de Saúde, inclusive, ou pela demora no atendimento em função da ordem do paciente na fila de espera. As solicitações de exames costumam ser de exames de imagem e não regulados pelo Sistema único de Saúde.	Avaliamos se a necessidade do usuário pode ser atendida pela unidade de Acolhimento. Se a questão é marcação de consulta não regulada pelo Sistema Único de Saúde, o Acolhimento, vinculado à Ouvidoria, busca realizar a marcação havendo disponibilidade da especialidade procurada. Quando a manifestação trata de demora, por exemplo, encaminhamos para os chefes das mais variadas clínicas para que o usuário saiba qual sua ordem de chamada. Ou, dependendo do caso, também encaminhamos para a unidade de Marcação de Consultas e Exames para que, dentro das possibilidades existentes, faça a antecipação do agendamento.
Atendimento ao Usuário - Insatisfação	Usuários fazem manifestação, com esse assunto, tendo os mais variados teores. As manifestações realizadas com esse assunto têm natureza de reclamação e estão relacionadas a questões subjetivas, algumas vezes. Mas a maioria das manifestações com esse assunto tem relação com a forma de atendimento e, aí, pode-se elencar: comunicação precária dirigida ao usuário; atendimento que não alimenta a expectativa do usuário; informação precária para que o usuário tenha o esclarecimento necessário ou falta de informação; falta de urbanidade, etc.	Costumamos, quando podemos, fazer o devido esclarecimento por ocasião da realização da manifestação havendo relação com algo no campo da informação. Buscamos, de forma imediata, contato com as chefias competentes - quando possível. Quando a insatisfação tem relação com a falta de urbanidade no atendimento ao usuário, também encaminhamos a manifestação para a chefia competente para conhecimento e providências. Em síntese, se pudermos fazer o esclarecimento no momento em que a manifestação é feita, costumamos fazê-lo. Se não temos como prestar a informação necessária, encaminhamos a manifestação à unidade competente para conhecimento e providências.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



19. SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	7	13.73%
Denúncia	1	1.96%
Sugestão	1	1.96%
Elogio	0	0.00%
PAI	32	62.75%
Solicitação	10	19.61%
Total	51	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	34
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	17
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Informações sobre celebração ou estudo técnico para contratar Parceria Público-Privada (PPP), com base na Lei Federal nº 11.079/2004.	Questionário solicitando informações sobre a PPP que o Estado/ SEDUH tenha celebrado, e o preenchimento de anexo do Relatório Resumido de Execução Orçamentária, (RREO).	Respondido em 1ª instância em três momentos, dentro dos prazos estabelecidos.
Extratos bancários	Solicitação de extratos mensais de contas da SEDUH na Caixa.	A gerência enviou cópias dos extratos.
Empresa de Turismo	Cobrança de fatura	Pagamento realizado

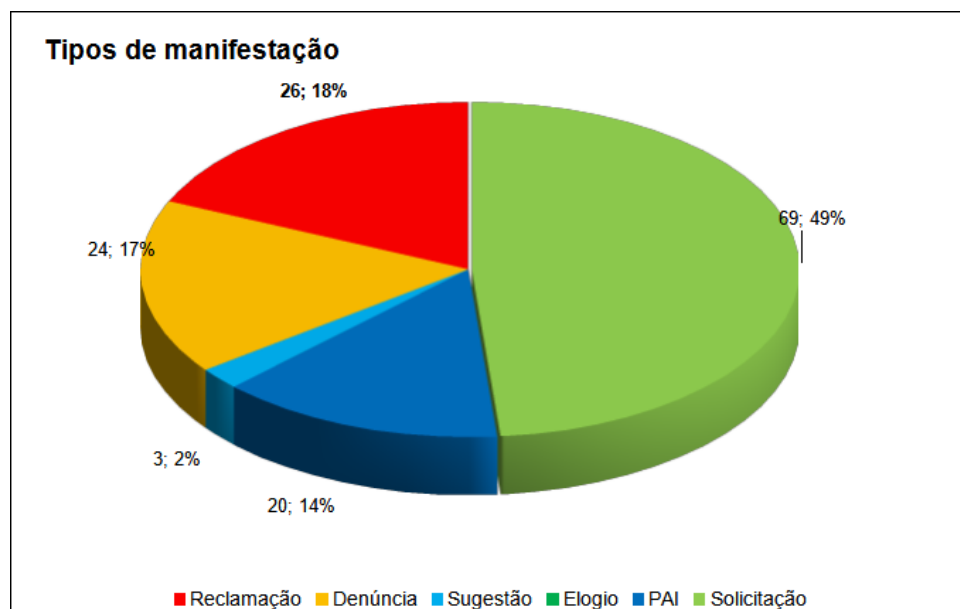
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



SETORIAL - SEDUH:

19.1 CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	26	18.31%
Denúncia	24	16.90%
Sugestão	3	2.11%
Elogio	0	0.00%
PAI	20	14.08%
Solicitação	69	48.59%
Total	142	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	32
Internet	70
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	36
Fone	4
presencial	0
Reclame Aqui	0

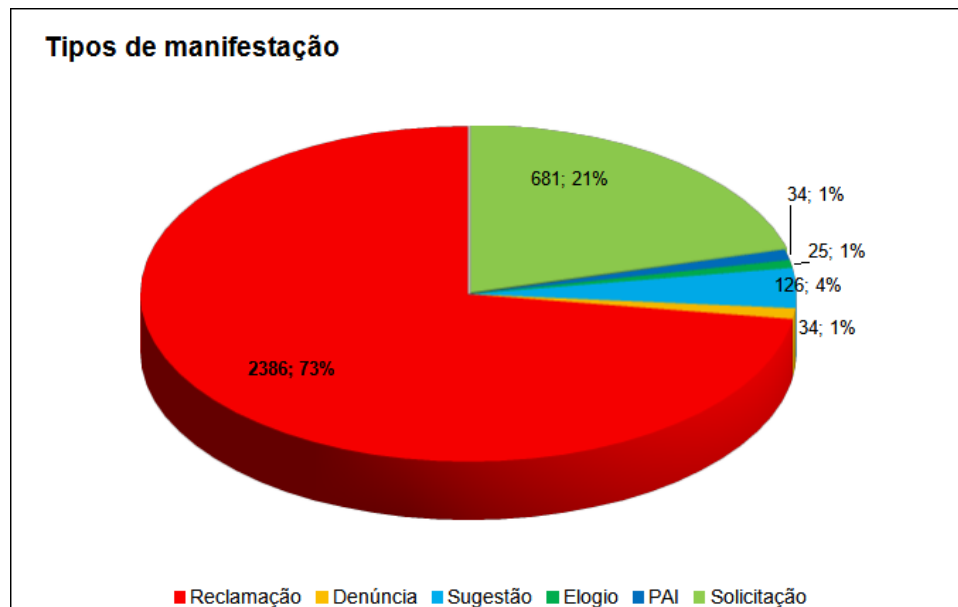
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Programa Minha Casa Minha Vida	Solicita informações a respeito das inscrições realizadas	No momento atual, não há inscrição ativa, bem porque, o Programa Habitacional em referência tem passado por aumento no déficit habitacional sem, contudo, haver disponibilidade de unidades habitacionais. Assim, resta plausível, aguardar nova oferta de disponibilidade de unidades habitacionais, a fim de que seja dada a devida continuidade ao cadastro já efetivado por este ente estatal, contemplando assim àquelas pessoas já inscritas.
Escritura	Solicitação de como obter escritura	Diante das particularidades ,foi informado o setor para o cidadão entrar em contato.
Habitacional Lagoa Olho D'ÁGUA	Construções irregulares, retirando paredes, portas e modificando a estrutura do apartamento.	Foram tomadas as medidas jurídicas necessárias e estamos no aguardo de decisão judicial para fins de demolição dos imóveis clandestinos

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



19.2 CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	2386	72.61%
Denúncia	34	1.03%
Sugestão	126	3.83%
Elogio	25	0.76%
PAI	34	1.03%
Solicitação	681	20.72%
Total	3286	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	64
Internet	903
Caixa de Sugestões	0
Carta	1
Disque Denúncia	0
E-mail	1416
Fone	880
presencial	15
Reclame Aqui	6

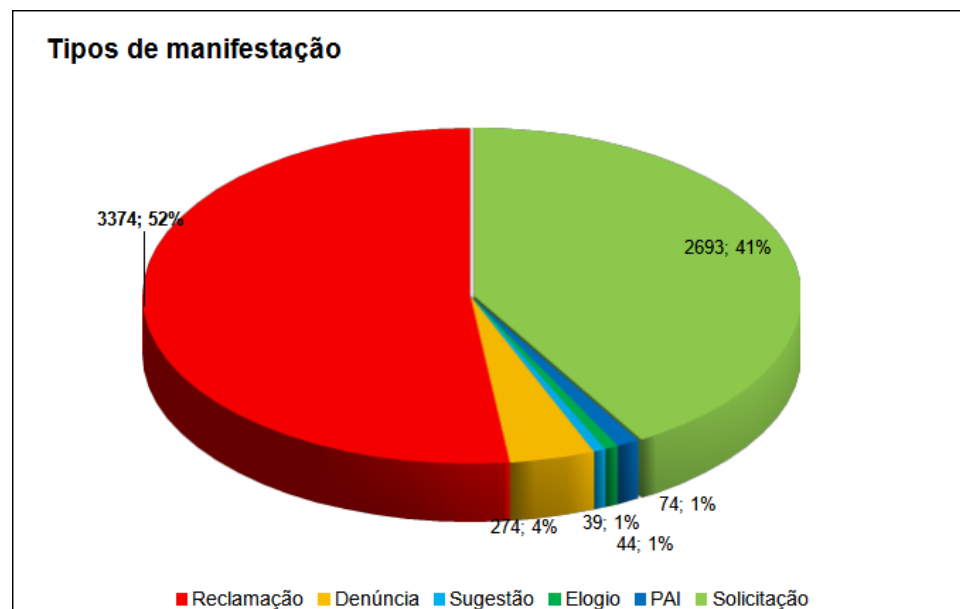
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Queima de parada	Irregularidade cometida pelo motorista que deixa de atender as solicitações de parada dos usuários no embarque, como também no desembarque, conforme prevê no Regulamento de Transporte do STPP/RMR.	As reclamações de queima de parada são enviadas ao setor competente do CTM, onde é dado o devido tratamento diretamente com as empresas operadoras, sendo as mesmas notificadas pela irregularidade.
Descumprimento do quadro de horário	Reclamações referentes ao não cumprimento da programação estabelecida por este órgão gestor do CTM.	As reclamações de não cumprimento do quadro de horário são enviadas ao setor de fiscalização do CTM/GRCT que fica responsável por monitorar e acompanhar os horários das linhas, garantindo o cumprimento da programação estabelecida.
Ressarcimento de créditos	Quando os créditos do cartão Vem são descontados em duplicidade de forma indevida ao registrar nos validadores dos ônibus.	As reclamações referentes a desconto indevido, são encaminhadas à Urbana/PE que é a empresa responsável pela gestão da bilhetagem eletrônica, onde os créditos são devidamente devolvidos.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



19.3 DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	3374	51.92%
Denúncia	274	4.22%
Sugestão	39	0.60%
Elogio	44	0.68%
PAI	74	1.14%
Solicitação	2693	41.44%
Total	6498	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	2
162	108
Internet	5620
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	550
Fone	215
presencial	1
Reclame Aqui	1



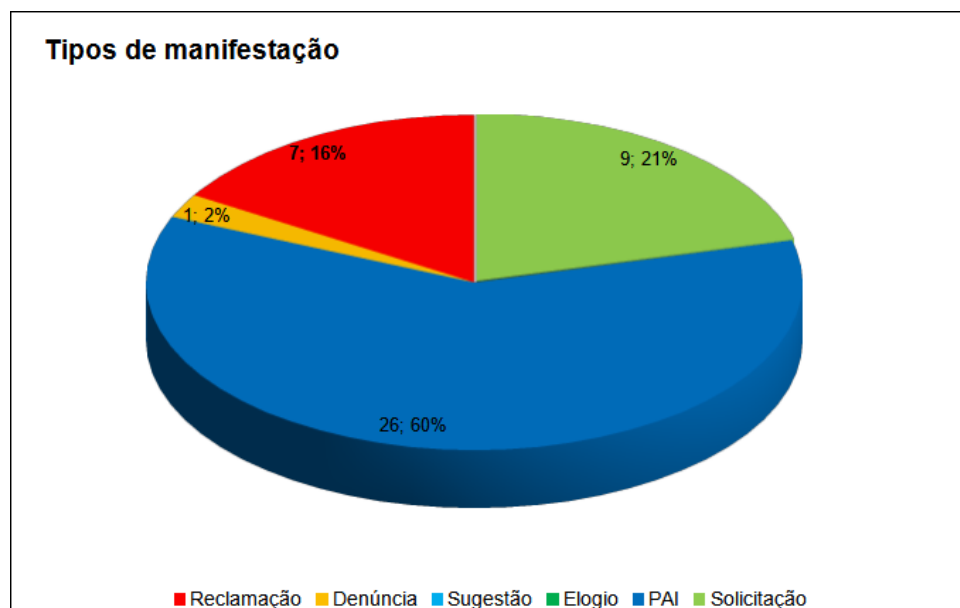
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
FALTA DE DADOS	Existem dados essenciais para resposta ao usuário; Sem o dado o setor não consegue analisar e responder a demanda.	A DPOV passou a entrar em contato com o usuário para solicitar a informação antes de concluir.
CNH	Orientação como baixar a CNH Digital; Falta de vagas no agendamento para receber a CNH; Dúvidas referente à CNH vencida/recolhida.	Por ainda estarmos vivenciando uma pandemia, continuamos com restrições e medidas que diminuíram a quantidade de atendimentos presenciais e consequentemente existe um aumento na demanda de serviços. Temos nos esforçado para manter as orientações e tirar as dúvidas através do Teleatendimento, do Fale Conosco e da própria Ouvidoria.
MULTAS	Reclama de multas recebidas em locais onde o usuário diz não ter passado; Solicita orientações para anular/providenciar defesa de multas; Solicita a baixa no sistema de multas já pagas	O Setor analisa todos os casos, toma as devidas providências e através da Ouvidoria tem repassado as orientações solicitadas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



20. SEINFRA – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	7	16.28%
Denúncia	1	2.33%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	26	60.47%
Solicitação	9	20.93%
Total	43	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	1
Internet	38
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	4
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Aeródromo	Consulta sobre andamento de obras em aeródromo	<p>Já se encontra em fase de tramitação interna a junção das documentações necessárias à contratação de empresa especializada para manutenção do Balizamento Noturno dos Aeródromos sob responsabilidade do Estado. Dessa forma, o Aeródromo Oscar Laranjeira, localizado no município de Caruaru, tão logo quanto possível receberá as correções necessárias relativas ao balizamento noturno e outros itens de iluminação.</p> <p>Acerca do muro do aeroporto, informa-se que foram executados serviços de manutenção através do Contrato de Reforma Predial do Terminal de Passageiros, e que a operadora, Infracea Controle do Espaço Aéreo, Aeroportos e Capacitação LTDA, está responsável pelas manutenções corretivas necessárias. Salienta-se, inclusive, que parte do muro que cedeu com as fortes chuvas, conforme pontuado, foram prontamente corrigidos pela operadora, a qual realiza rondas periódicas de inspeção do perímetro aeroportuário.</p> <p>Por fim, informa-se que os investimentos federais do Ministério de Infraestrutura não foram destinados ao Aeroporto da cidade de Caruaru, pois este não se encontra no Plano Aeroviário Nacional PAN, mas que já foi solicitado à SAC para atração dos investimentos. Apesar disto, destaca-se que o Governo do Estado de Pernambuco está destinando recursos para ampliação e reforma do Aeroporto de Caruaru, cuja primeira grande medida será a Contratação para Elaboração do Estudo de Viabilidade Técnica, Estudo Preliminar, Projeto Básico de Infraestrutura e de Edificações, incluindo, Terminal de Passageiros TPS, Seção Contra Incêndio, SCI, Pátio de Aeronaves, Taxiways, Pista de Pouso e Decolagem, Estudos Topográficos e Geotécnicos, Plano Diretor e Processo de Certificação Operacional do Aeródromo Oscar Laranjeira, em Caruaru/PE.</p>
Rodovias Estaduais	Informações sobre rodovias estaduais	<p>O Departamento de Estradas de Rodagem (DER), órgão vinculado à Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos (SEINFRA), informa que a rodovia PE-078, no entroncamento da PE-095 (Passira)/Bengalas/Gravatá (Entroncamento BR-232), com 32,74 quilômetros de extensão, está, no momento, com o projeto executivo de engenharia da obra de implantação e pavimentação em processo de atualização e adequação. O DER esclarece que aguarda da Comunidade Quilombola as solicitações de mudança na concepção, para, assim, definir as alterações necessárias. Concluída esta fase, será lançado edital para contratação de empresa responsável pela execução da obra.</p>

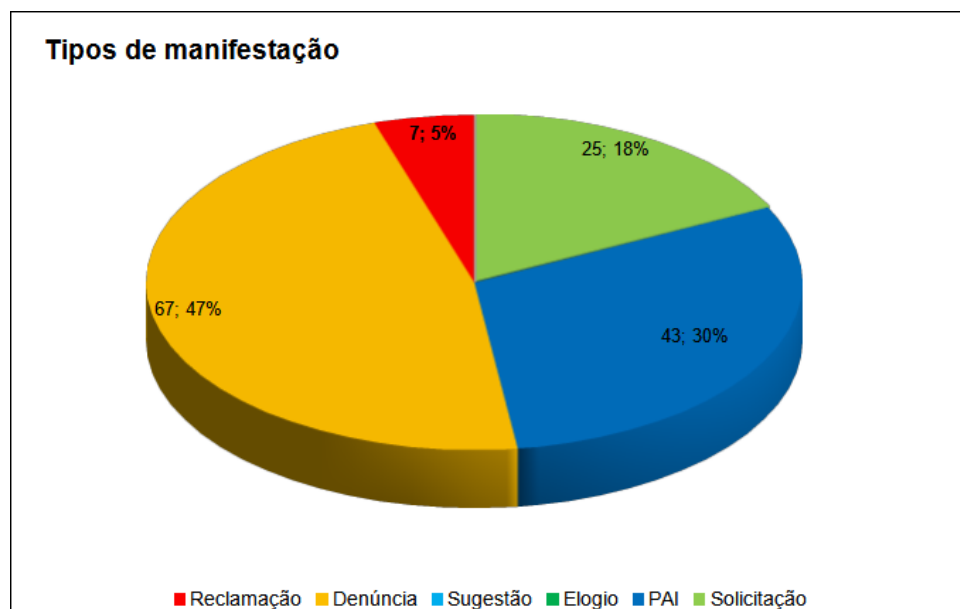
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SEINFRA:

20.1 APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	7	4.93%
Denúncia	67	47.18%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	43	30.28%
Solicitação	25	17.61%
Total	142	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	2
Internet	79
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	38
Fone	23
presencial	0
Reclame Aqui	0

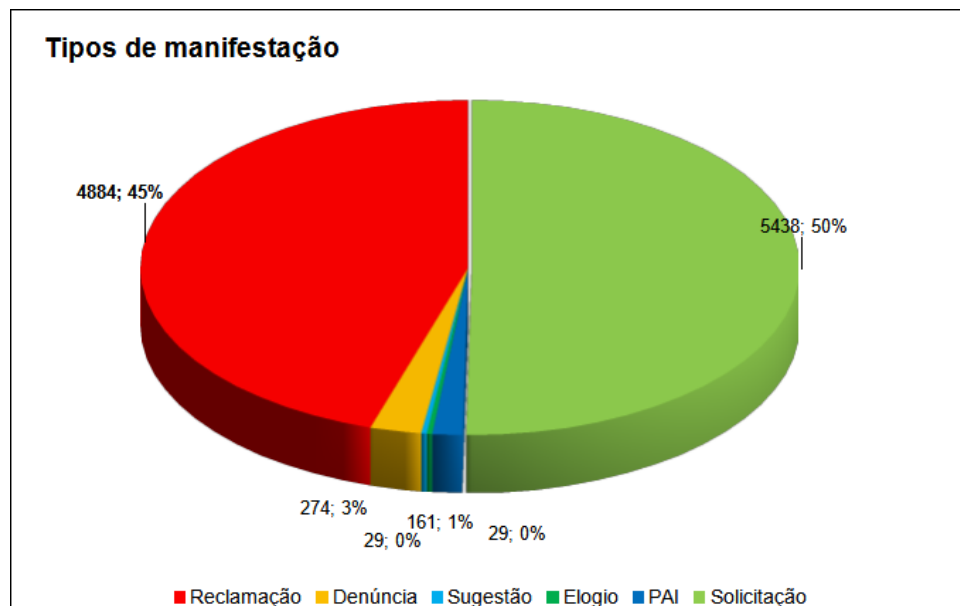
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Rodovias Estaduais	Informações sobre rodovias estaduais	<p>A denúncia é encaminhada para o setor de fiscalização da Apac que verifica internamente se há documentação pertinente ao poço e sendo necessário é programada uma vistoria ao local.</p> <p>Vale ressaltar que a equipe de fiscalização é reduzida: composta por 4 servidores e 1 coordenador (5 no total), para atender toda a demanda do Estado de PE.</p>
Informações sobre Outorgas	Solicitação sobre o andamento dos processos de outorgas ou como dar entrada nos pedidos de outorgas de uso da água.	<p>A solicitação é encaminhada para o setor responsável e com o número do protocolo que é gerado no momento da abertura do processo o cidadão tem acesso ao status/andamento do processo.</p> <p>E sobre como dar entrada o cidadão tem a possibilidade de consulta no site da Apac e no site peticadiao, ou ainda obter a informação através do setor de outorga por e-mail, telefone, fale conosco ou ouvidoria.</p>

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



20.2 COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	4884	45.16%
Denúncia	274	2.53%
Sugestão	29	0.27%
Elogio	29	0.27%
PAI	161	1.49%
Solicitação	5438	50.28%
Total	10815	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	6
162	246
Internet	9257
Caixa de Sugestões	0
Carta	3
Disque Denúncia	2
E-mail	501
Fone	751
presencial	49
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Falta de água	Falta de água ou queda de pressão no abastecimento	<p>A Compesa tem investido em projetos de integração dos sistemas de gestão dos volumes de água produzido e distribuído, no Sistema de Monitoramento das Barragens, permitindo o acompanhamento on-line dos reservatórios operados pela Compesa, na fabricação de 300 dataloggers para monitoramento da pressão nas áreas de abastecimento, com maior índice de reclamação por descumprimento do calendário de abastecimento, bem como, no Sistema de Monitoramento de Calendário de Abastecimento. O sistema de monitoramento do calendário de abastecimento tem por objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento do cumprimento do Calendário de Abastecimento, agregando melhoria na qualidade da prestação do serviço; • Realização de estudos para definição de ações de combate às perdas, contribuindo para a eficiência operacional; • Apresentação de informações que agilizem a tomada de decisão da operação, melhorando a tempestividade da resolução dos problemas que afetam a qualidade do serviço; • Eliminação do racionamento em áreas onde a oferta de água seja suficiente para abastecimento da população. Todas essas ações visam assegurar a distribuição de água de forma adequada à população.
Vazamento	Vazamento no ramal de água	<p>A Gerência de Combate às Perdas de Água está realizando ações para reduzir o desperdício de água, por meio de vazamentos de grande porte. Esse constitui o maior desafio da Compesa, pois prejudica a eficiência operacional, compromete a qualidade da água distribuída, eleva os custos e provoca o desequilíbrio entre a oferta e a demanda de água. Para isso, estão adequando os atuais níveis de serviço na rede de distribuição, visando eliminar a intermitência no abastecimento em diversas áreas que estão sendo estudadas e melhorando o relacionamento com os clientes nessas áreas.</p>



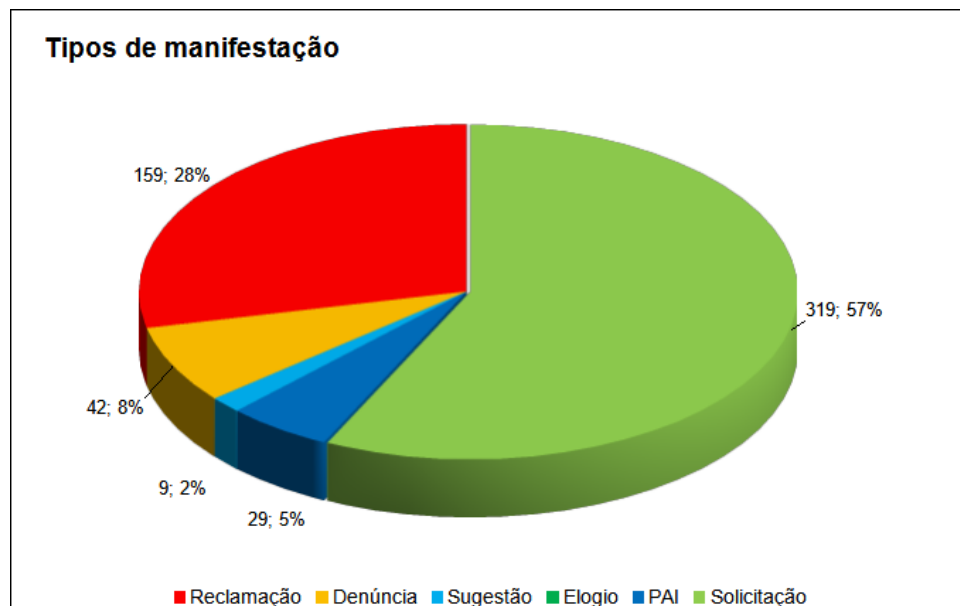
Instalação de ramal	Instalação de ramal de água	A Compesa permanece investindo em serviços de setorização de infraestrutura de rede nos bairros do Recife. Estão sendo implantados/substituídos 472,8 km de rede e 109.948 ligações de ramais, objetivando reduzir as perdas e eliminar os problemas operacionais de abastecimento dos bairros. No total, serão 43 obras de curta duração na RMR que vão beneficiar 260 mil pessoas com um investimento de R\$ 9 milhões.
Revisão de fatura	Revisão de consumo	A ação visa atualizar os dados cadastrais no sistema da Companhia, permitindo aperfeiçoar o relacionamento com os clientes, possuir informações mais fidedignas nas áreas de faturamento, arrecadação e cobrança e, por fim, poder agilizar os procedimentos em eventuais negociações de débitos sem que o cliente precise se deslocar até a uma loja de atendimento.
Extravasamento de esgoto	Extravasamento ou desobstrução de ramal de esgoto	A Compesa, e sua parceira no programa Cidade Saneada, a BRK Ambiental, trabalham de forma preventiva para manter em plena operação os sistemas de esgotamento sanitário espalhados por toda a Região Metropolitana do Recife. Mesmo assim, algumas ações precisam ser realizadas nas tubulações devido à incidência de ligações irregulares e do uso indevido da rede de esgoto. Uma das medidas adotadas para mitigar os transtornos é a realização de limpezas suplementares de redes, elevatórias e estações de tratamento. Isso ajuda a evitar os riscos de extravasamentos, rompimento de tubulações e transbordamento das unidades elevatórias e de tratamento. Em 2021, foram retiradas cerca de 2 mil toneladas de lixo das tubulações de esgoto da RMR. A área de Responsabilidade Socioambiental também atua com diversas atividades e ações de sensibilização nas comunidades da RMR, com o intuito de mostrar o correto uso da rede de esgoto. Em 2021, foram realizadas cerca de 4 mil atividades com esse foco, para que a população também faça sua parte. Não jogar lixo na rede, não realizar ligação irregular da rede de drenagem com a rede de esgoto e não abrir as tampas dos poços de visita para o escoamento da água da chuva são ações que ajudam a manter a boa operação da rede.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	159	28.49%
Denúncia	42	7.53%
Sugestão	9	1.61%
Elogio	0	0.00%
PAI	29	5.20%
Solicitação	319	57.17%
Total	558	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	18
Internet	116
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	431
Fone	3
presencial	0
Reclame Aqui	2
Total	571

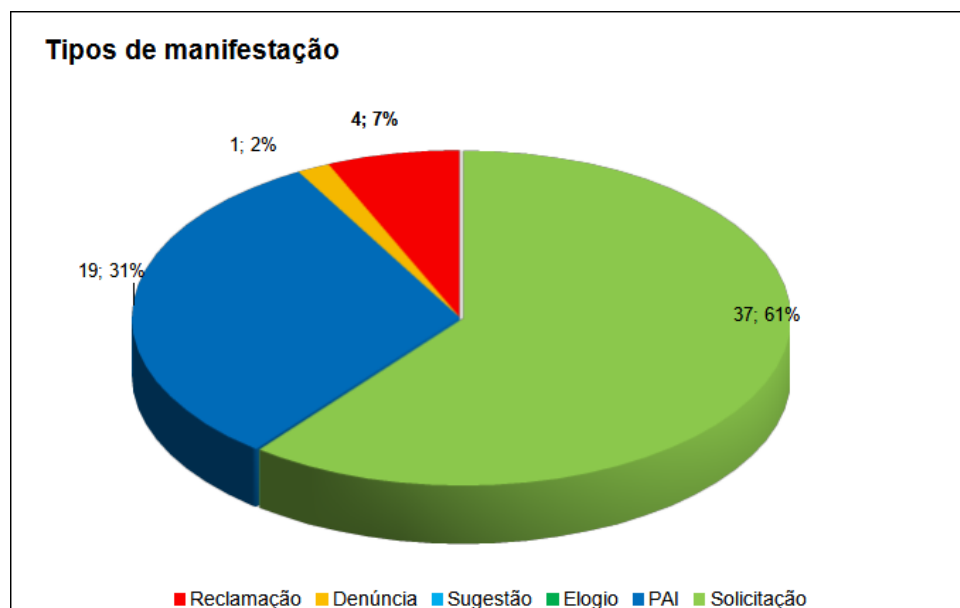
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Semáforo da PE-001, bairro do Janga/Paulista	Falta de sincronia constante, dificultando os usuários desenvolverem a velocidade regulamentar no trânsito	A Gerência de Transporte e Trânsito do órgão já está elaborando processo licitatório para contratação de empresa semafórica, que irá modernizar todo o sistema.
PE-017, região da Muribeca	Pavimentação bastante danificada, com problemas sérios de falta sinalização	O trecho já encontra-se em processo de restauração, onde irá receber várias camadas de um novo pavimento, devidamente sinalizado para serem utilizados pelos usuários sem pagamento de pedágio.
PE-027 (Estrada de Aldeia)	Os inúmeros buracos existentes na estrada estão danificando os veículos e oferecendo perigo de causar acidentes graves.	Foi mobilizada uma equipe I para atender a demanda na execução de serviços emergenciais de tapa buraco.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	4	10.81%
Denúncia	1	2.70%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	19	51.35%
Solicitação	37	100.00%
Total	61	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	30
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	31
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Informações Institucionais	Pedido de Acesso à Informação - PAI recebido pela Ouvidoria Geral do Estado, de informações a respeito de contratos referente a Empresa "SOL - Nome Fantasia" com o órgão do Estado de Pernambuco. "Vossa Senhoria, gostaria de solicitar se empresa "SOL - Nome Fantasia" com o CNPJ sob o nº 123456789/0000-00 que tem sede no Estado do Rio Grande do Norte e nós temos interesse saber se há contrato em aberto ou em andamento com o Estado. contratos no anos de 2013 a 2021"	A Autoridade Administrativa da Lei de Acesso à Informação da SEMAS, junto a Ouvidoria do órgão, concedeu a resposta integralmente da demanda ao requerente.

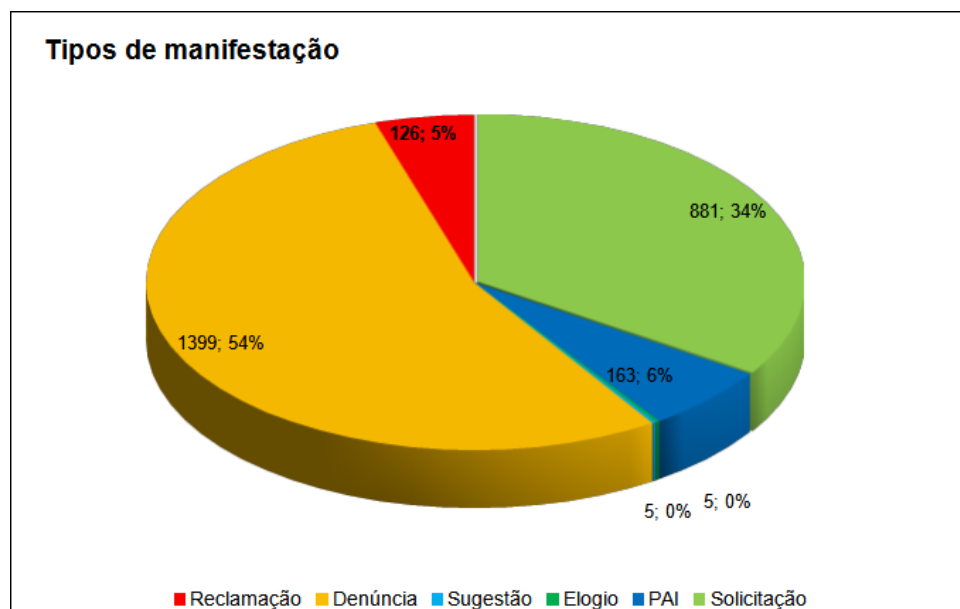
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SEMAS:

21.1 CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	126	4.89%
Denúncia	1399	54.25%
Sugestão	5	0.19%
Elogio	5	0.19%
PAI	163	6.32%
Solicitação	881	34.16%
Total	2579	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	70
Internet	812
Caixa de Sugestões	0
Carta	1
Disque Denúncia	0
E-mail	1689
Fone	4
Presencial	2
Reclame Aqui	0

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes

Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
CONSTRUÇÃO EM ÁREA COSTEIRA	Denúncia de obra possivelmente irregular por parte do Ekoara na praia de Muro Alto para colocação de contenção pois o mar está avançando.	Resposta enviada ao cidadão após verificação da denúncia: “A obra encontra-se devidamente licenciada pela CPRH e com anuência da Prefeitura de Ipojuca, SPU e Marinha. Não está havendo retirada de areia de mangue. Durante a execução da obra, faz-se necessária a escavação de valas para montagem do muro e depois a terra é devolvida para aterrar a vala novamente. O local encontra-se devidamente isolado com fitas de proteção para garantir a segurança dos banhistas”.
	Estão invadindo a praia e construindo muro em área de restinga, dunas, desova de tartarugas e proteção contra erosão costeira.	Foi realizada vistoria no local da denúncia no dia 20/04/2021 e, frente às irregularidades apuradas, foram emitidos 02 (dois) autos de infração, um com penalidade de multa e outro com obrigação de fazer a retirada de todas as intervenções na área de praia, os quais deverão ser encaminhados por via postal com aviso de recebimento para que o infrator fique ciente das infrações cometidas e das penalidades impostas.
POLUIÇÃO ATMOSFÉRICA _UMFP	Denúncia sobre poluição atmosférica (cheiro de gás) proveniente da refinaria da Petrobras, em Ipojuca, passou a ficar insuportável, passamos mal com esse cheiro extremamente forte e gostaria de pedir uma intervenção, uma ajuda, pois assim como eu, várias outras pessoas também têm tido problemas de saúde por este mesmo motivo.	Informamos que a Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH) lavrou em, 18.02.2021, novo Auto de Constatação contra a Refinaria Abreu e Lima (Rnest) pela emissão de Sulfeto de Hidrogênio (H2S), que provoca odores, no período de 25/01/2021 a 16/02/2021. Esclarecemos que todos os outros parâmetros de qualidade do ar (Material Particulado - MP10 e MP2,5; Dióxido de Enxofre - SO2; Dióxido de Nitrogênio - NO2; Ozônio - O3; e Monóxido de Carbono - CO) estão de acordo com o Padrão Intermediário I da Resolução Conama nº 491/2018, que dispõe sobre padrões de qualidade do ar.



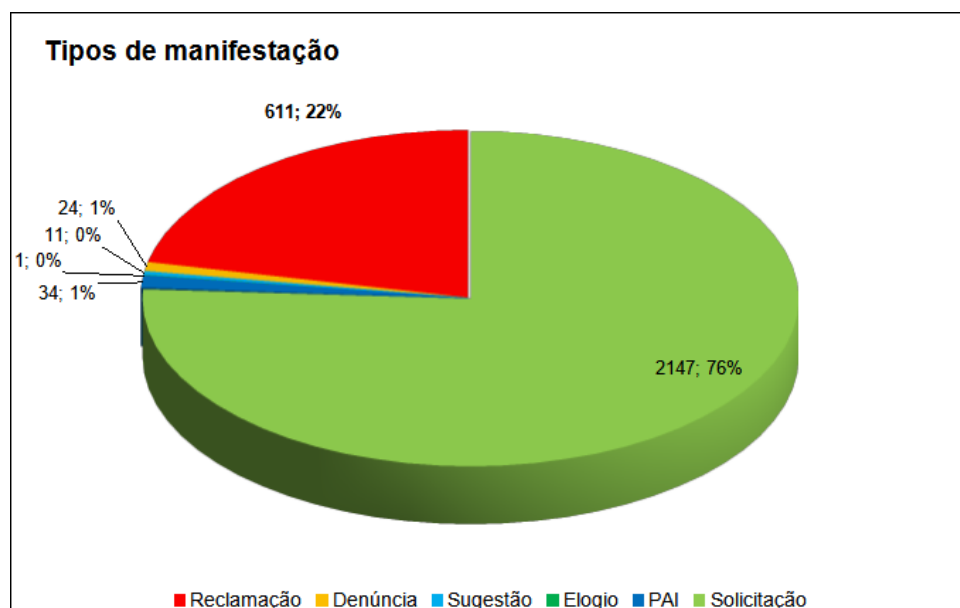
<p>POLUIÇÃO ATMOSFÉRICA _UMFP</p>	<p>Nós estamos, constantemente, sofrendo com o cheiro forte do gás advindo da refinaria Abreu e Lima. Recentemente foi feita uma reportagem pelo NETV, denunciando essa situação essa poluição ao meio ambiente, foi aplicada uma multa pelo CPRH, mas parece que de lá para cá nada mudou, o cheiro tem estado cada vez mais forte. Tem cinco dias, inclusive hoje que o cheiro está insuportável! Agora mesmo, nesse exato momento, eu estou com muita dor de cabeça com ânsia de vômito, garganta ardendo, etc. Um verdadeiro mal estar, por conta de estar sentindo esse cheiro de forma contínua por esses cinco dias.</p>	<p>Informamos que a Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH) lavrou em, 18.02.2021, novo Auto de Constatação contra a Refinaria Abreu e Lima (Rnest) pela emissão de Sulfeto de Hidrogênio (H2S), que provoca odores, no período de 25/01/2021 a 16/02/2021. Esclarecemos que todos os outros parâmetros de qualidade do ar (Material Particulado - MP10 e MP2,5; Dióxido de Enxofre - SO2; Dióxido de Nitrogênio - NO2; Ozônio - O3; e Monóxido de Carbono - CO) estão de acordo com o Padrão Intermediário I da Resolução Conama nº 491/2018, que dispõe sobre padrões de qualidade do ar.</p>
	<p>Deixo aqui a minha queixa e indignação em respeito a refinaria Abreu e Lima sobre o vazamento de gás que está prejudicando a todos os moradores que residem próximo a mesma.</p>	<p>Informamos que a Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH) lavrou em, 18.02.2021, novo Auto de Constatação contra a Refinaria Abreu e Lima (Rnest) pela emissão de Sulfeto de Hidrogênio (H2S), que provoca odores, no período de 25/01/2021 a 16/02/2021. Esclarecemos que todos os outros parâmetros de qualidade do ar (Material Particulado - MP10 e MP2,5; Dióxido de Enxofre - SO2; Dióxido de Nitrogênio - NO2; Ozônio - O3; e Monóxido de Carbono - CO) estão de acordo com o Padrão Intermediário I da Resolução Conama nº 491/2018, que dispõe sobre padrões de qualidade do ar.</p>

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



21.2 DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	611	21.61%
Denúncia	24	0.85%
Sugestão	11	0.39%
Elogio	1	0.04%
PAI	34	1.20%
Solicitação	2147	75.92%
Total	2828	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	1
162	21
Internet	277
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	2505
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	24



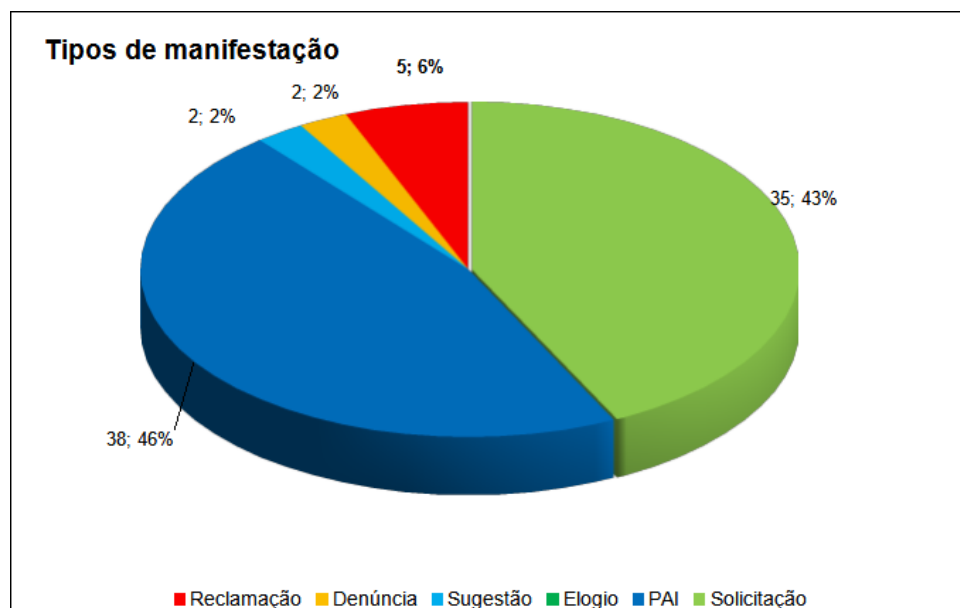
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Protocolo Sanitário – Covid-19	Solicitações de informações e esclarecimentos sobre as fases do Protocolo Sanitário - Covid-19, para acesso ao Arquipélago de Fernando de Noronha.	Divulgação dos protocolos no site oficial desta Autarquia, nas redes sociais oficiais e foram disponibilizados telefones e WhatsApp para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao assunto.
Remarcar a data para utilização da Taxa de Preservação Ambiental, já paga.	Solicitações para remarcar o período da viagem, por conta de alterações nos voos ou para atender ao protocolo sanitário.	Foi disponibilizado um endereço eletrônico para atender as solicitações para revalidação de novas datas para utilização da Taxa de Preservação Ambiental.
Solicitações e reclamações referentes à restituição da Taxa de Preservação Ambiental	Pedidos para restituição do valor pago pela Taxa de Preservação Ambiental. Recebemos reclamações relacionadas ao atraso na devolução destes valores.	Pela necessidade de reorganizar o fluxo financeiro, ocasionado pelo fechamento da Ilha para visitação no ano de 2020, por 7 meses, devido à Pandemia, associado a um alto volume de visitas agendadas e não efetuadas e para manter os serviços prioritários de responsabilidade desta Administração, foi definido e publicado no site oficial desta Autarquia, um calendário com a programação para a restituição das Taxas de Preservação Ambiental pagas no ano de 2021, e sem registro de check-in no Aeroporto de Fernando de Noronha. A Administração da Ilha reforçou o compromisso de que todos os turistas que possuem valores a serem ressarcidos, serão pagos.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



22. SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão De Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	5	6.10%
Denúncia	2	2.44%
Sugestão	2	2.44%
Elogio	0	0.00%
PAI	38	46.34%
Solicitação	35	42.68%
Total	82	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	2
162	6
Internet	67
Caixa de Sugestões	1
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	6
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
COVID-19	Dúvidas quanto ao decreto	Prestar todos esclarecimentos necessários

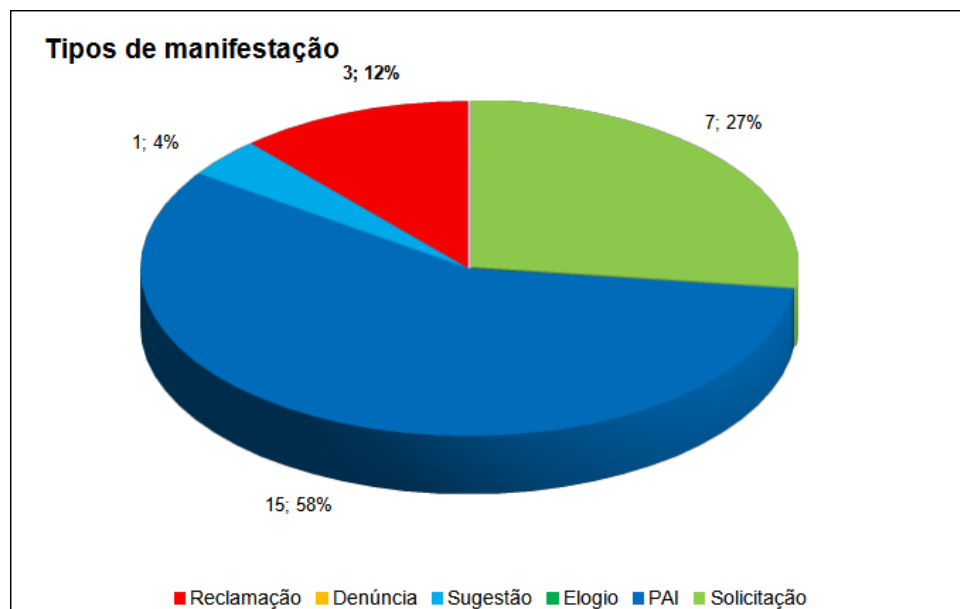
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



SETORIAL - SEPLAG:

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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	3	11.54%
Denúncia	0	0.00%
Sugestão	1	3.85%
Elogio	0	0.00%
PAI	15	57.69%
Solicitação	7	26.92%
Total	26	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	1
Internet	19
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	6
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0



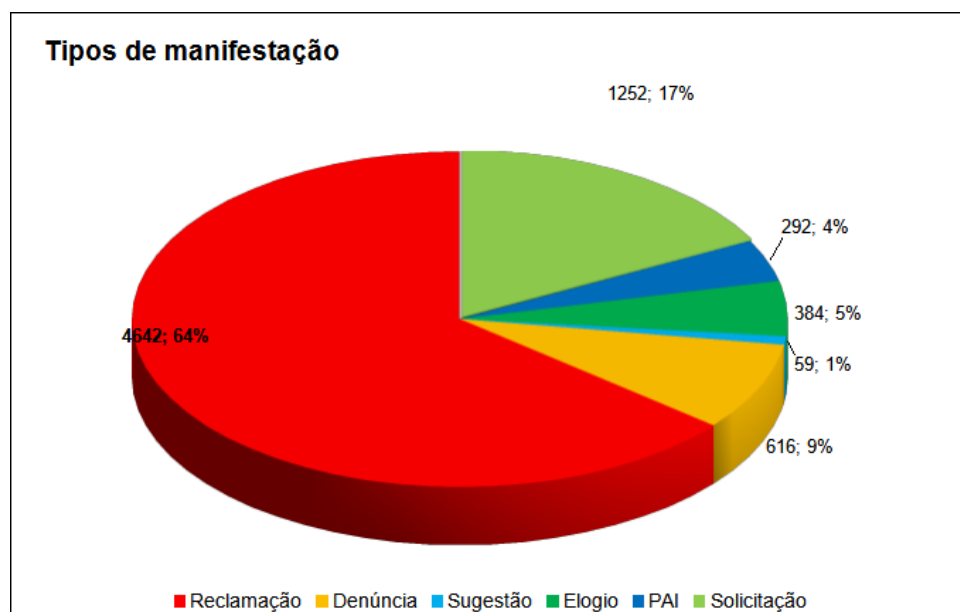
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Mapas	Aquisição de Arquivo Pernambuco em Mapas	Providenciado o Arquivo Pernambuco em Mapas, na extensão PDF, para o email informado.
PIB	PIB de Pernambuco dos últimos 10 anos	Foram enviados dois Arquivos em Excel, com as tabelas referentes às informações solicitadas.
Planta de Imóvel	Procedimentos para aquisição de planta de imóvel em Itamaracá.	A Gerência responsável pelas informações, detalhou todos os procedimentos para essa aquisição.
Anuência de Desmembramento de Área	Anuência Prévia a Projeto de Desmembramento com Retificação de Cotas, em área localizada no município do Cabo de Santo Agostinho.	Foi realizada reunião on-line com o representante legal do proprietário do imóvel e a Diretoria de Planejamento e Ordenamento Territorial (DPOT) da Agência Condepe/Fidem, com o objetivo de definir quais documentos se fazem necessários para a liberação da Anuência.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



23. SES - Secretaria Estadual de Saúde:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	4642	64.07%
Denúncia	616	8.50%
Sugestão	59	0.81%
Elogio	384	5.30%
PAI	292	4.03%
Solicitação	1252	17.28%
Total	7245	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	23
162	1105
Internet	1656
Caixa de Sugestões	1
Carta	327
Disque Denúncia	1
E-mail	394
Fone	2302
presencial	1436
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Dificuldade de acesso	Dificuldade de acesso à farmácia do estado. Há mais de 250 registros no período selecionado (2021). As demandas recorrentes são dificuldade de atendimento telefônico, falta de medicação, ausência de informações para aquisição de medicamentos, informações desencontradas, entre outras.	Enviar demandas ao Controle Interno da Unidade, a fim de pactuar um plano de ação com o gestor da política pública supracitada.
Demora no atendimento	Demora nos atendimento, em especial na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Torrões, seguido da UPA Caruaru e Igarassu. Em síntese os relatos em sua maioria são de um atendimento precário.	Enviar demandas à Diretoria Geral de Modernização e Modernização e Assistência à Saúde (DGMMAS), a fim de tomar ciência acerca do crescente aumento de registros nas unidades de Pronto Atendimento, com objetivo traçar um plano de ação junto às unidades para melhoria na prestação de serviço ao usuário de saúde.

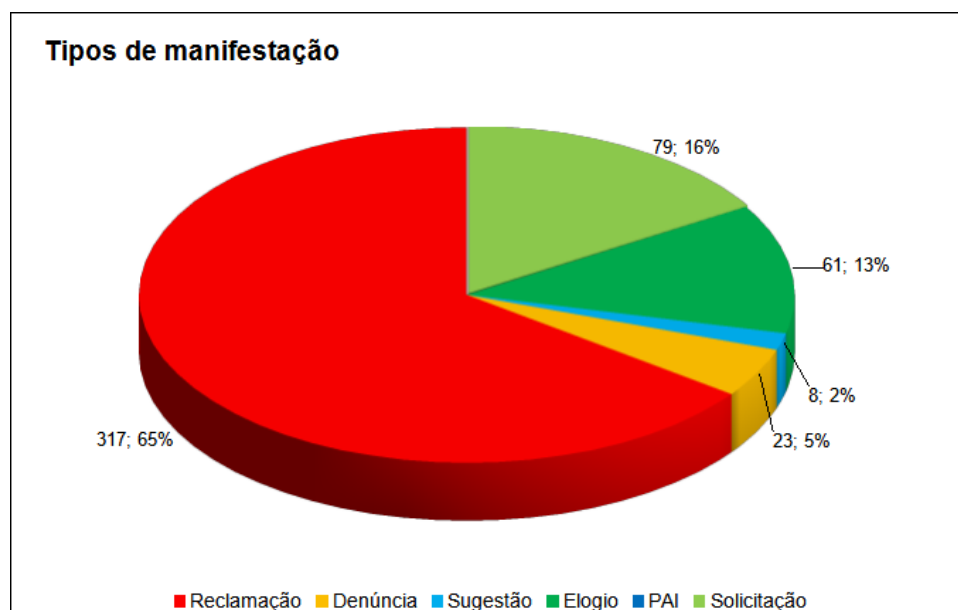
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SES:

23.1 HBL – Hospital Barão de Lucena:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	317	64.96%
Denúncia	23	4.71%
Sugestão	8	1.64%
Elogio	61	12.50%
PAI	0	0.00%
Solicitação	79	16.19%
Total	488	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	26
Caixa de Sugestões	0
Carta	50
Disque Denúncia	0
E-mail	5
Fone	170
presencial	237
Reclame Aqui	0
Total	488

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

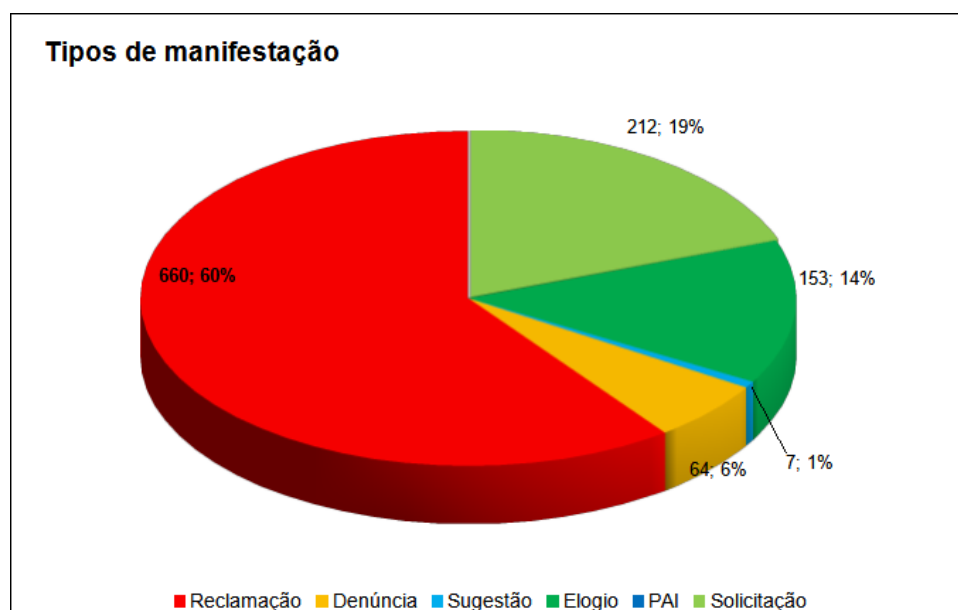
Não houve relato de ocorrências a serem destacadas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



23.2 HR – Hospital da Restauração:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	660	60.22%
Denúncia	64	5.84%
Sugestão	7	0.64%
Elogio	153	13.96%
PAI	0	0.00%
Solicitação	212	19.34%
Total	1096	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	56
Caixa de Sugestões	226
Carta	1
Disque Denúncia	0
E-mail	35
Fone	370
presencial	408
Reclame Aqui	0

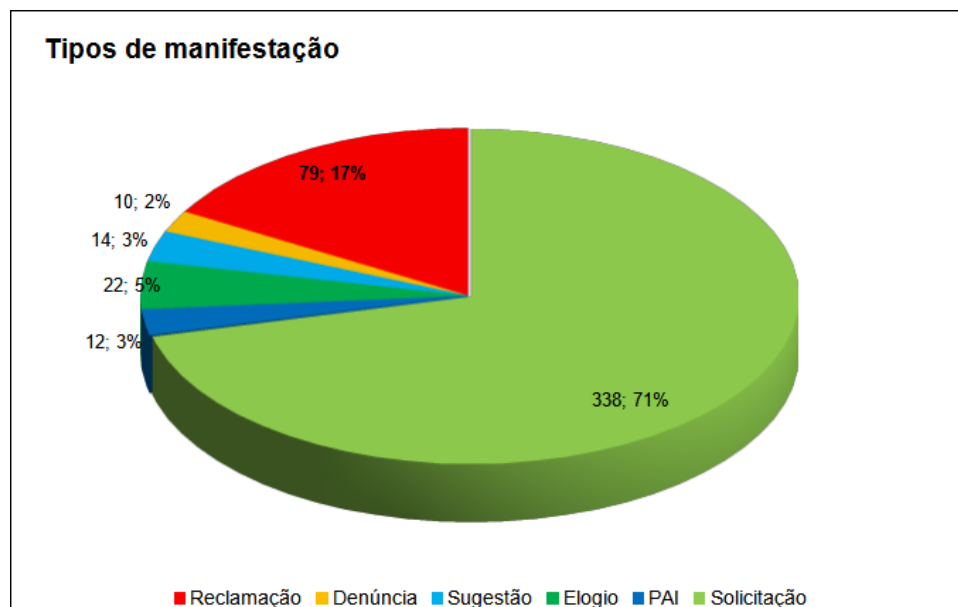
Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Atendimento	Insatisfação com atendimento da equipe de saúde nas Emergências	Monitoramento pela Gerência de Enfermagem
Informação	Falta de informação médica sobre o estado de saúde dos pacientes com suspensão das visitas	Designada equipe para informar por telefone
Cirurgias	Solicitação de realização e reclamação de suspensão de cirurgias neurológicas	Quantitativo acima da capacidade de atendimento do hospital
Atendimento Ambulatorial	Solicitação de consultas para acompanhamento no Ambulatório.	Quantitativo acima da capacidade de atendimento do hospital
Documentos (laudos)	Demora para emissão laudos	Falta de profissional
Limpeza	Qualidade e regularidade insuficientes	Monitoramento da limpeza pela Supervisão

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	79	16.63%
Denúncia	10	2.11%
Sugestão	14	2.95%
Elogio	22	4.63%
PAI	12	2.53%
Solicitação	338	71.16%
Total	475	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	9
Internet	156
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	2
E-mail	125
Fone	152
presencial	29
Reclame Aqui	2

Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Oportunidade de emprego	Solicitação de emprego, de como conseguir carta de encaminhamento	Orientação sobre os procedimentos necessários para se candidatar a uma vaga de emprego; orientações de como verificar vagas de emprego; orientação para atendimento presencial no serviço de intermediação de mão de obra.
Seguro-desemprego	Como dar entrada no seguro e problemas decorrentes (divergências, recursos)	Orientação quanto às formas de dar entrada no seguro-desemprego (online e presencial); orientação sobre os procedimentos nos casos de divergências e recursos; verificação do andamento dos processos; resolução de problemas junto à coordenação de seguro-desemprego.
Agendamento	Solicitação de como agendar atendimento presencial.	Orientação sobre como realizar o agendamento.
Manutenção	Reclamações sobre problemas de abastecimento e de estrutura física nas agências	Os abastecimentos são problemas pontuais rapidamente resolvidos; os estruturais estão sendo sanados de acordo com cronograma financeiro.
Cursos	Informações sobre os cursos ofertados pela Seteq	Orientações gerais relativas aos cursos ofertados.
Oferta de vagas	Como ofertar vagas de emprego nas agências do trabalho	Orientação à empresa realizada no setor competente (Central de vagas)
Oferta de vagas	Como ofertar vagas de emprego nas agências do trabalho	Orientação à empresa realizada no setor competente (Central de vagas)

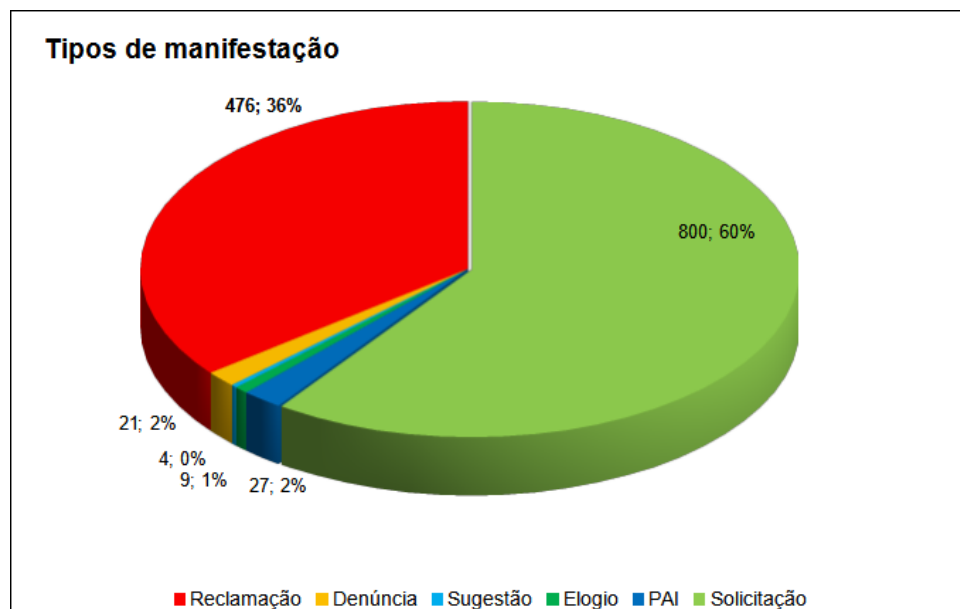
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



Setoriais SETEQ:

24.1 JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	476	35.60%
Denúncia	21	1.57%
Sugestão	4	0.30%
Elogio	9	0.67%
PAI	27	2.02%
Solicitação	800	59.84%
Total	1337	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	21
Internet	269
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	1047
Fone	0
presencial	0
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Análise e/ou Exigência Registro do Comércio	Esclarecimento de dúvidas / Orientação sobre registro empresarial	Elaboração de um programa de vídeos e “lives” com conteúdos que tratam de forma clara e dinâmica as orientações sobre os requisitos do registro empresarial os quais nos cabe a análise. Uma parceria importante é a realização de cursos junto às classes que mais utilizam os nossos sistemas, quais sejam, os contadores, através do Conselho Regional de Contabilidade - CRC.
Dúvidas e/ou Orientações Atendimento	Esclarecimento de dúvidas / Orientação sobre os serviços JUCEPE	Capacitação constante dos nossos atendentes, para que esses possam compreender as dúvidas dos nossos usuários e apresentar as ferramentas que melhor os atendam. E, também, elaborações de vídeos didáticos e disponibilização no site institucional e nas nossas redes sociais para fins de facilitar o uso de nossos serviços.
Orientação Chamados/Chat/ Passo a Passo	Esclarecimento de dúvidas / Orientação sobre os serviços JUCEPE	Atualização de todos os nossos passo a passo e modelos para um melhor atendimento online, e capacitações rotineiras com os nossos atendentes e suporte para que, com bastante atenção, esses possam orientar cada vez mais o nosso usuário.
Erro Sistema REDESIM	Problemas de funcionamento / não conformidade do sistema REDESIM	A uniformização das informações com todos os órgãos e instituições que integram o REDESIM é uma prioridade desta autarquia. Dessa forma, iniciamos um mutirão para identificar as inconsistências de dados entre os integrantes do sistema para, assim, erros não mais virem a ocorrer, uma vez que uma informação que não está uniforme causa paralisação do processo e, com isso, o prejuízo da não finalização desejada.
Erro de Sistema Unidade de Informática	Problemas de funcionamento / não conformidade do sistema de Informática	Estamos aguardando a finalização dos processos licitatórios para iniciarmos a melhoria tanto de nossos sistemas, quanto das máquinas/equipamentos, assim como para termos a possibilidade de utilização de programas mais inteligentes para melhor atender nosso público, para, por fim, evitar as falhas nos sistema e a paralisação constante para manutenções.

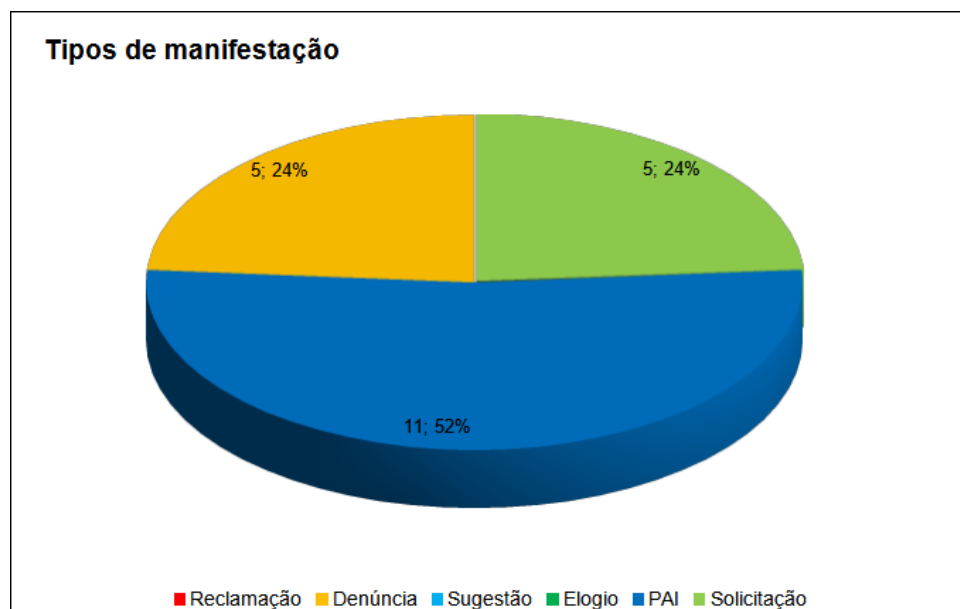
Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



25. SJDH - Secretaria de Justiça e Direitos Humanos - Setorial

Instituto de Pesos e Medidas – IPEM:

I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação		
Reclamação	0	0.00%
Denúncia	5	23.81%
Sugestão	0	0.00%
Elogio	0	0.00%
PAI	11	52.38%
Solicitação	5	23.81%
Total	21	100%

II. Manifestações por Forma de Contato:

Formas de Contato	
0800	0
162	0
Internet	20
Caixa de Sugestões	0
Carta	0
Disque Denúncia	0
E-mail	0
Fone	0
presencial	1
Reclame Aqui	0



Análise Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes		
Assunto	Objeto/Teor	Providências adotadas
Fiscalização de Bomba de Combustível.	Bomba de Combustível.	Fiscalização, caso seja encontrado algum erro o estabelecimento recebe o prazo de 10 dias para correção, podendo ser atualizado a depender da situação. Após dez dias o metrologista retorna para confirmar as correções solicitadas.
Pedido de Acesso à Informação.	Lei de Acesso à Acesso à Informação - LAI	Recebido o Pedido de Acesso à Informação, a autoridade administrativa busca as medidas cabíveis para a resposta ao cidadão.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.



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 2021.

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

