

# **RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL**

Rede de Ouvidorias do Poder  
Executivo do Estado de Pernambuco

**Exercício 2022**

Secretaria  
da Controladoria  
Geral do Estado



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCO**  
ESTADO DE MUDANÇA

# **EXPEDIENTE**

## **GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO**

### **RAQUEL TEIXEIRA LYRA LUCENA**

Governadora do Estado

### **PRISCILA KRAUSE BRANCO**

Vice-Governadora do Estado

### **ÉRIKA GOMES LACET**

Secretária da Controladoria-Geral do Estado

Ovidora-Geral do Estado

### **FILIPE CAMELO DE CASTRO**

Secretário Executivo de Auditoria e Governança

### **RENATO BARBOSA CIRNE**

Secretário-Executivo da Transparência e Controle

### **MARIA ELISA MARCELINO DE ANDRADE**

Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado

## **EQUIPE TÉCNICA**

### **MARIA LUÍZA MEDEIROS DA TRINDADE**

Coordenadora da Rede de Ouvidorias

### **ANA LUÍZA TRAPIÁ DALBUQUERQUE CHAVES**

Chefe da Rede de Ouvidorias

### **GENY IGNEZ GALDINO DE MORAIS**

### **ISIS BETHÂNIA ANDRADE SILVA DALLA NORA**

### **MARÍLIA COSTA**

Gestoras Governamentais de Controle Interno

## **Colaboração da Rede de Ouvidorias em Ordem Alfabética**

Agência de Desenvolvimento Econômico de Pernambuco (ADEPE)

Fernanda Maria Costa Farias

Agência de Empreendedorismo de Pernambuco (AGE)

Ana Carolina Farias Guimarães de Moura

Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE)

Paula Yonara Barbosa de Lima

Agência Estadual de Meio Ambiente (CPRH)

Renata Guerra Barboza/Fábio de Oliveira Lima Junior

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)

Patrícia Veras Ferreira de Lima

Distrito Estadual Fernando de Noronha (DEFN)

Vera Cristina de Araújo

Centro de Abastecimento Alimentar (CEASA)

Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros (CISAM)

Tânia Santos Cavalcante Santana

Companhia Editora de Pernambuco (CEPE)

Cláudia Maria Aureliano

Companhia Estadual de Habitação e Obras (CEHAB)

Simone Pinto/Rhayssa Ferreira Gonçalves

Companhia Pernambucana de Gás (COPERGÁS)

Thiago Bandeira Fernandes

Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA)

Rita de Cássia Cavalcanti Guilherme/Rosangela Maria Carneiro de Lima

Complexo Industrial Portuário de Suape (SUAPE)

Giselle Conde y Martin Quirino

Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife (CTM)

Eduardo Holanda

Departamento de Estradas de Rodagem (DER)

Jaqueleine Ottoni  
Departamento Estadual de Trânsito de Pernambuco (DETRAN)  
Maria Cecília Peixoto Correia Lima/Cláudio de Aguiar Brito  
Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal (EPTI)  
Natalia Gomes de Araújo Maia  
Faculdade de Odontologia de Pernambuco (FOP)  
Percílio Joaquim de Aquino  
Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco (FUNAPE)  
Cristiana Maranhão Cavalcanti de Paiva/Maria Zélia César Correia de Andrade  
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)  
Lais Pessoa Seabra dos Santos/Lidiane Pessoa Cândido  
Hospital Agamenon Magalhães (HAM)  
Patrícia Maria de Carvalho Pereira Vanderlei  
Hospital Barão de Lucena (HBL)  
Ednair Marina Alves do Nascimento  
Hospital Correia Picanço (HCP)  
Cleide Maria Miranda Lucena  
Hospital da Restauração (HR)  
Tereza Christina Brasileiro Lyra  
Hospital Getúlio Vargas (HGV)  
Lucenilda Maria da Silva Marques  
Hospital Universitário Oswaldo Cruz (HUOC)  
Edmar Maria Santos  
Instituto Agronômico de Pernambuco (IPA)  
Fávia Rejane Ferraz de Sá Nogueira  
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Pernambuco (IPEM)  
Jonatham Soares dos Santos  
Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco (IRH)  
Cibele Flávia Santos Lopes/Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo  
Junta Comercial de Pernambuco (JUCEPE)  
Maria Goreth Ferrão Castelo Branco

Ouvidora-geral do Estado (OGE)  
Erika Lacet

Pernambuco Participações e Investimentos (PERPART)  
Douglas Felipe do Nascimento/Flávia Maria da Fonte Franca

Porto do Recife S. A.  
Rosélis Maria de França Gomes Oliveira

Procuradoria Geral do Estado (PGE)  
Maria do Socorro Carvalho Brito

Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares (PROCAPE)  
Irapuan da Silva Duarte Júnior

Secretaria da Fazenda (SEFAZ)  
José Harlan

Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação (SETEQ)/Atual Secretaria de Desenvolvimento profissional e Empreendedorismo (SEDEPE)  
Miriam Dantas Cabral de Melo

Secretaria da Mulher (SECMULHER)  
Sandra Maria Bezerra da Silva/Geraldina Ferreira Lins

Secretaria de Administração (SAD)  
Déa Sales

Secretaria de Desenvolvimento Agrário (SDA)/ Atual Secretaria de Desenvolvimento Agrário, Agricultura, Pecuária e Pesca (2023)  
Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)  
Fátima Maria Pereira de Lima

Secretaria de Defesa Social (SDS)  
Jost Paulo Reis e Silva

Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDEC)  
Elaine Moura Otaviano de Souza

Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude (SDSCJ)/ Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude e Prevenção às Violências e as Drogas (SDSCJPVD)  
Maria Clara da Conceição Silva

Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH)  
Maria Luzineide Fernandes Zaidan Gama

Secretaria de Política de Prevenção de Drogas (SPVD)  
Suely Patrícia Martins Gomes

Secretaria de Educação e Esportes (SEE)  
Geovanna Carla Silva Prazeres  
Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade (SEMAS)  
Sileide Luiz de Oliveira/ Isaac Arcanjo Vieira Barros  
Secretaria de Justiça e Direitos Humanos (SJDH)  
Marcus Paulo de Oliveira  
Secretaria de Planejamento e Gestão (SEPLAG)  
Alba Maria Damascena/José Maurício da Rocha Filho  
Secretaria de Infraestrutura e Recursos Hídricos (SEINFRA)  
Maria das Graças Estevan  
Secretaria de Turismo e Lazer (SETUR)  
Christiany Barbosa Cavalcanti de Melo/Louise Marie Bruère de C.Paiva Lins  
Secretaria Estadual de Saúde (SES)  
Sileide Luiz de Oliveira  
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação (SEDUH)  
UPE  
Maria do Rosário Lapenda  
Secretaria de Cultura (SECULT)  
José Severino de Oliveira/Amanda Ferreira da Silva

# **SUMÁRIO**

<b>Apresentação</b>	<b>9</b>
<b>Introdução</b>	<b>10</b>
<b>Ouvidoria em Números</b>	<b>11</b>
1. Comparativo do total de manifestações por ano:	11
2. Manifestações mês a mês:	12
3. Distribuição por tipo de manifestação:	12
4. Formas de Contato:	13
<b>Dados por Órgão/Instituição:</b>	<b>14</b>
OGE - Ouvidoria Geral do Estado:	15
SAD – Secretaria de Administração:	18
Setoriais SAD:	19
ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:	19
FUNAPE – Fundação de Aposentadorias e Pensões dos Servidores do Estado de Pernambuco:	20
IRH – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:	22
SDA – Secretaria de Desenvolvimento Agrário, Agricultura, Pecuária e Pesca:	23
IPA – Instituto Agronômico de Pernambuco	24
SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:	25
Setoriais SDEC:	26
ADEPE Agência de Desenvolvimento de Pernambuco S.A.:	26
COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:	27
SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:	28
PORTO DO RECIFE – Porto do Recife S.A:	31
SDSCJ – Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude:	32
SETORIAL SDSCJ:	33
FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:	33
SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:	35
Setorial SECTI:	37
UPE – Universidade de Pernambuco:	37
CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:	39
HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:	41
PROCAPE – Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares:	43
SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:	44
SETORIAL - SEDUH:	45
CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras	45
CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:	46
DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:	48
CONDEPE-FIDEM - Agência Estadual de Planejamento e Pesquisas de Pernambuco:	50
SECULT - Secretaria de Cultura:	52

<b>Setorial SECULT:</b>	<b>53</b>
FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:	53
<b>SEINFRA – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:</b>	<b>54</b>
<b>Setoriais SEINFRA:</b>	<b>55</b>
APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:	55
COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:	57
DER - Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Pernambuco:	58
EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:	59
SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:	61
<b>Setoriais SEMAS:</b>	<b>62</b>
CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente:	62
DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:	64
SJDH - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:	66
<b>Setoriais SJDH:</b>	<b>67</b>
IPEM - Instituto de Pesos e Medidas:	67
SES - Secretaria Estadual de Saúde:	69
<b>Setoriais SES:</b>	<b>71</b>
HR – Hospital da Restauração:	71
<b>Setoriais SES:</b>	<b>73</b>
HR – Hospital da Restauração:	73
II. Manifestações por forma de contato:	73
SETEQ – Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação:	75
<b>Setoriais SETEQ:</b>	<b>77</b>
AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:	77
JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:	78
ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:	80
CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:	81
HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco:	82
PGE – Procuradoria Geral do Estado:	84
SDS – Secretaria de Defesa Social:	85
SECMULHER - Secretaria da Mulher:	88
SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:	89
SEFAZ - Secretaria da Fazenda:	92
SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:	93
SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:	94
SPVD – Secretaria de Políticas de Prevenção à Violência e às Drogas:	95
PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos:	96
<b>Considerações Finais</b>	<b>97</b>

## **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 2022 e contempla dados estatísticos registrados pelas Ouvidorias dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, bem como observações dos Ouvidores acerca da análise dos pontos recorrentes e/ou relevantes e providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas, nos termos da Lei Estadual nº 16.420/2018.

**Érika Lacet**

Ouvidora-geral do Estado de Pernambuco

## **INTRODUÇÃO**

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

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

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

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

## Ouvidoria em Números

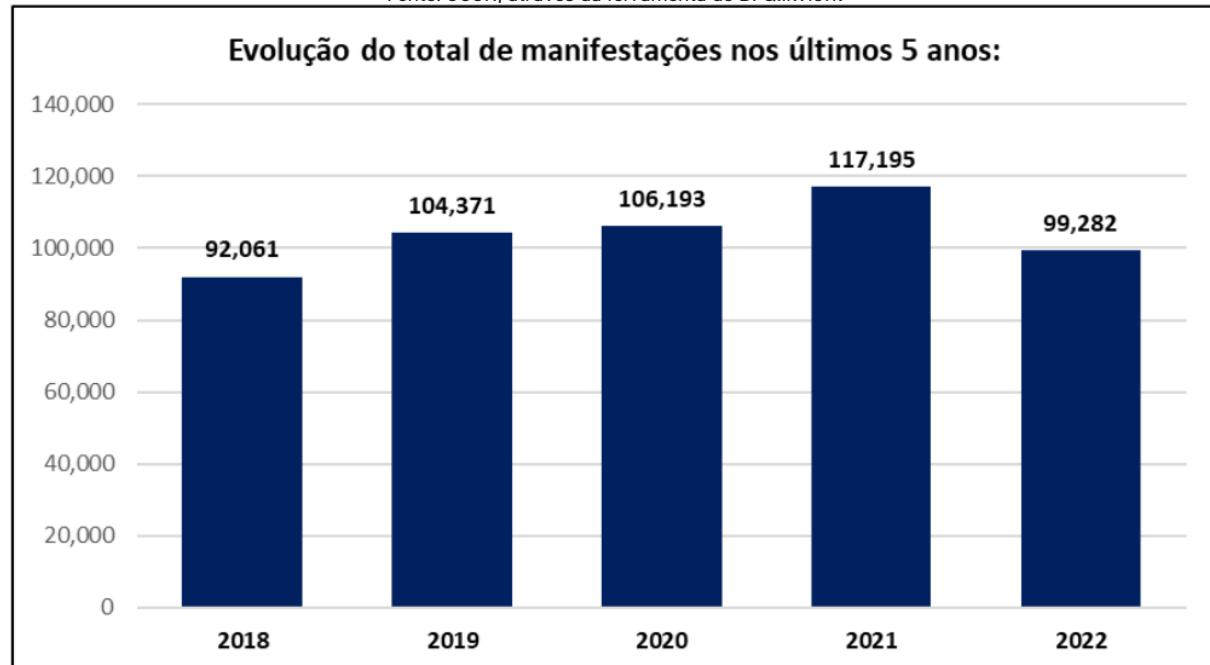
Em 2022, foram registradas **99.282** (noventa e nove mil, duzentas e oitenta e duas) **manifestações**, revelando uma diminuição no registro de manifestações de **17.913** (dezessete mil, novecentas e treze) ou 15% (quinze por cento) se comparado com o ano anterior (2021). A média de manifestações por mês foi de 8.274 (oito mil e duzentas e setenta e quatro), setembro foi o mês com menor quantidade de manifestações: 7.026 (sete mil, e vinte seis) e março foi o mês com maior número de manifestações: 10.357 (dez mil, trezentos e cinquenta e sete).

Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: solicitação e reclamação, com 54% (cinquenta e quatro por cento) e 26% (vinte e seis por cento), respectivamente, repetindo-se o mesmo comportamento dos anos anteriores.

Quanto às formas de contato as mais utilizadas, mantendo a tendência observada no ano anterior, foram a internet e o 0800, atingindo 27.132(vinte e sete mil, cento e trinta e dois) e 26.302 (vinte e seis mil trezentos e dois) acessos por estes canais, respectivamente. O que representa 54 % (cinquenta e quatro por cento) da forma de contato das manifestações registradas.

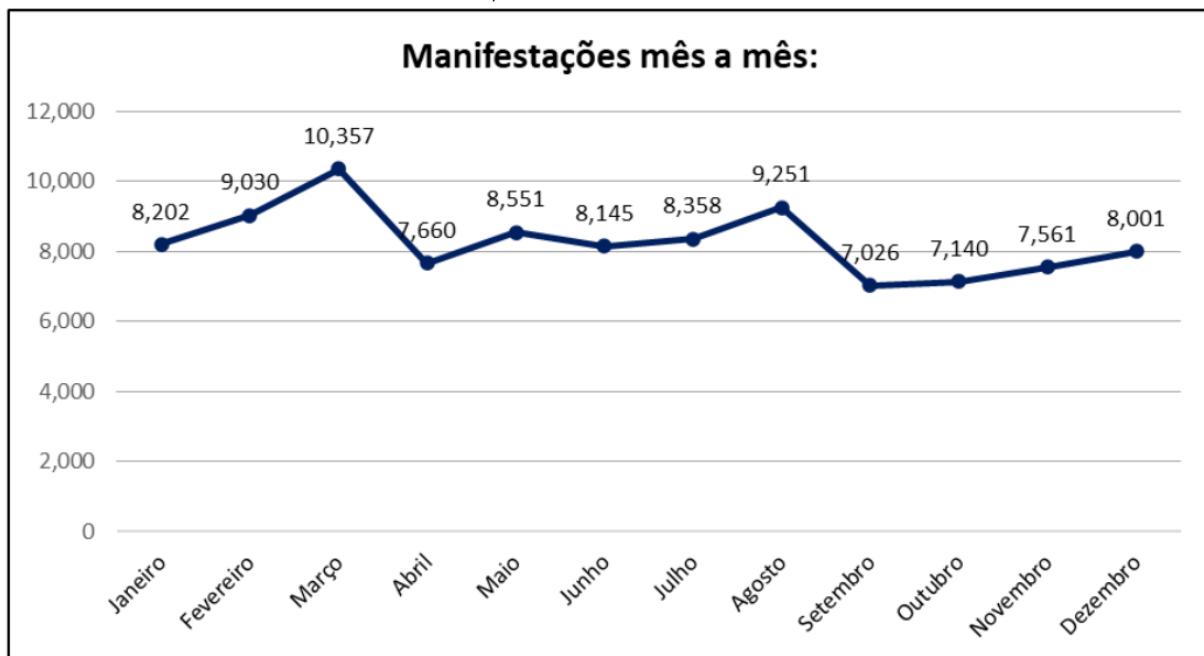
### 1. Comparativo do total de manifestações por ano:

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.



## 2. Manifestações mês a mês:

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.



## 3. Distribuição por tipo de manifestação:

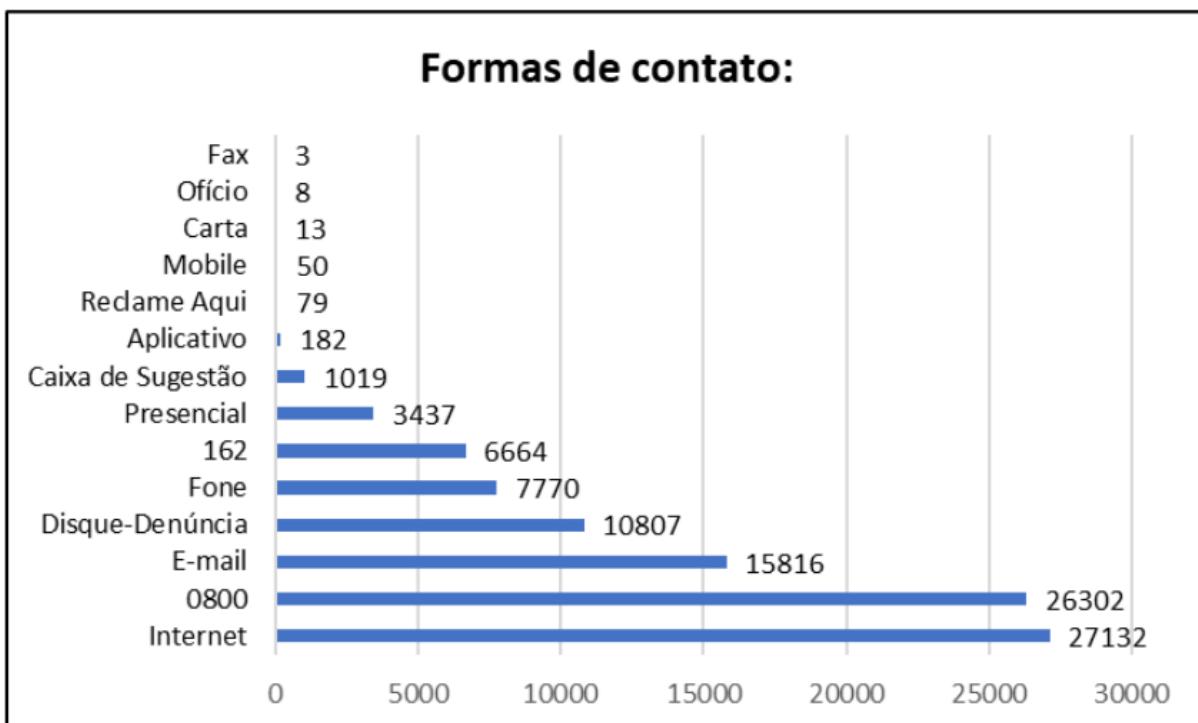


\*52 Manifestações não classificadas

Natureza	Qtd. Atendimentos
Solicitação	54.058
Reclamação	25.416
Elogio	1.175
Denúncia	18.132
Sugestão	449
Manifestações não classificadas	52
Total	99.282

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

#### 4. Formas de Contato:



Formas de Contato	
Internet	27.132
0800	26.302
E-mail	15.816
Disque-Denúncia	10.807
Fone	7.770
162	6.664
Presencial	3.437
Caixa de Sugestão	1.019
Aplicativo	182
Reclame Aqui	79
Mobile	50
Carta	13
Ofício	8
Fax	3
Total	99.282

Fonte: GCON, através da ferramenta de BI Qlikview.

## **Dados por Órgão/Instituição:**

A seguir, apresentados em ordem alfabética, estão os dados de gestão anual das ouvidorias da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Pernambuco, tendo sido reproduzidas as informações estatísticas, bem como aquelas referentes às ações adotadas como repercussão das demandas apresentadas pelos cidadãos através dos canais da rede de ouvidorias do estado de Pernambuco.

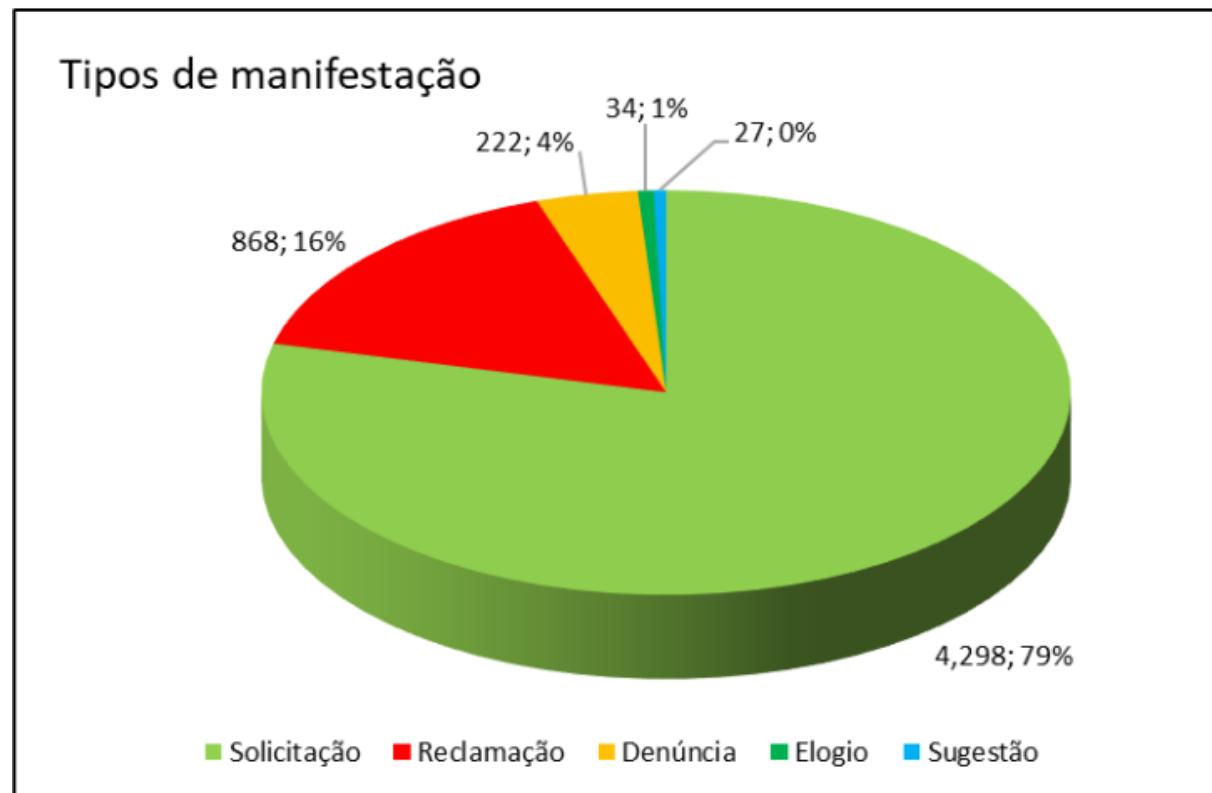
A esta Ouvidoria Geral do Estado (OGE), através da Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE) e da Coordenação da Rede de Ouvidorias (CRO), coube a consolidação de tais informações para a publicação deste Relatório Anual de Gestão 2022.

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

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

## OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	4,298
Reclamação	868
Denúncia	222
Elogio	34
Sugestão	27
Total	5,449

\*1 Não classificada

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
162	3375
Internet	1468
E-mail	512
Presencial	75
Fone	9
Reclame Aqui	5
Disque-Denúncia	3
Caixa de Sugestão	2
0800	1
Total	5450

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

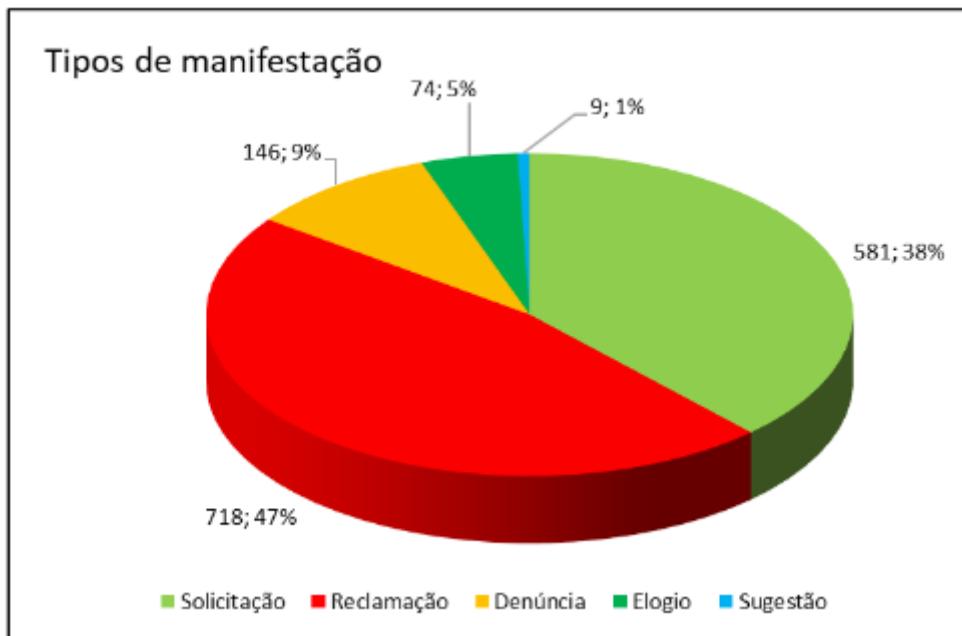
Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Contato Informado	Os usuários (as) entram em contato com a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) com diversas dúvidas que passam por contato de órgãos e entes dos diversos poderes, solicitam informações a respeito da atuação 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.
Consultar Protocolo	Os usuários (as) ligam para o 162 em busca de saber o andamento de sua manifestação por meio da consulta de protocolo	Os teleatendentes da OGE são treinados para consultar o protocolo no Sistema de Ouvidoria e informar os (as) usuários (as) se o protocolo está sem resposta explicando o do prazo legal, se for o caso, e a ler a conclusão do protocolo, se disponível no Sistema.
Falta Detalhes	Os usuários (as) ao registrarem suas manifestações, por vezes, não informam a completude dos dados com clareza, de forma que o gestor possa buscar a solução.	Nestes casos, a Ouvidoria-Geral do Estado comunica ao usuário (a) por meio de resposta parcial a necessidade da complementação dos dados e estabelece um prazo para retorno pelo (a) usuário (a). As manifestações cadastradas neste assunto são aquelas em que o (a) usuário (a) não retornou com as informações.
Preencher Formulário PAI	É comum o cadastrado de manifestações com teor de Pedido de Acesso à Informação (PAI).	Para o fiel cumprimento da Lei de Acesso à Informação, os supervisores da OGE, ao identificarem manifestações com teor de PAI, verificam se o (a) usuário (a) tem cadastro e em caso afirmativo transforma para pedido. Quando não existe o cadastro, o supervisor conclui a manifestação, neste tema, com as informações legais do cadastro e disponibiliza o link do formulário PAI.

Ouvidorias Municipais	É comum os Usuários dos Serviços Públicos entenderem que a atuação da Ouvidoria-Geral do Estado é mais ampla, confundindo sua atuação. As manifestações cadastradas relatam serviços de âmbito municipal ou mesmo um pedido de atuação da OGE nos municípios.	Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados existem 2 situações possíveis para essas manifestações: 1. Caso a manifestação contenha dados pessoais é orientado ao cidadão entrar em contato com a ouvidoria do município para que não haja o compartilhamento de dados pessoais. 2. Caso não contenha dados pessoais, a manifestação é encaminhada à ouvidoria do município competente e informado ao cidadão o âmbito de atuação da Ouvidoria-Geral do Estado, bem como que a resposta será disponibilizada pelo município competente. Em alguns casos, a manifestação pode ser encaminhada ao Tribunal de Contas do Estado ou ao Ministério Público de Pernambuco, órgãos competentes para realizar a fiscalização no município.
Atendimento	Neste assunto estão cadastradas manifestações de órgãos do Poder Executivo Estadual que não possuem ouvidorias.	Todas as manifestações são encaminhadas aos órgãos, monitoradas e concluídas ao usuário pela OGE.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## SAD – Secretaria de Administração:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	581
Reclamação	718
Denúncia	146
Elogio	74
Sugestão	9
Total	1.528

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
E-mail	926
Internet	350
Fone	159
162	81
Presencial	5
Reclame Aqui	2
Carta	2
Ofício	1
0800	1
Caixa de Sugestão	1
Total	1.528

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Perícia Médica: Agendamento, visualização da homologação, solicitação do laudo, questionamento sobre indeferimento	GSAD/GTINF/GECOM	<p>1. Enquanto não havia atendimento presencial solicitamos a GPM a desativação no site SADSPM, das unidades do interior, ficando apenas a unidade</p> <p>2.1. Solicitamos a GECOM inserir no site da SAD informações de como obter a Portaria.</p> <p>2.2. Sugerimos através da ouvidoria da FUNAPE, a atualização/inclusão do email por ocasião da Prova de Vida.</p>

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

### Setoriais SAD:

#### ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:

##### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	10
Reclamação	1
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total	11

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	11
Total	11

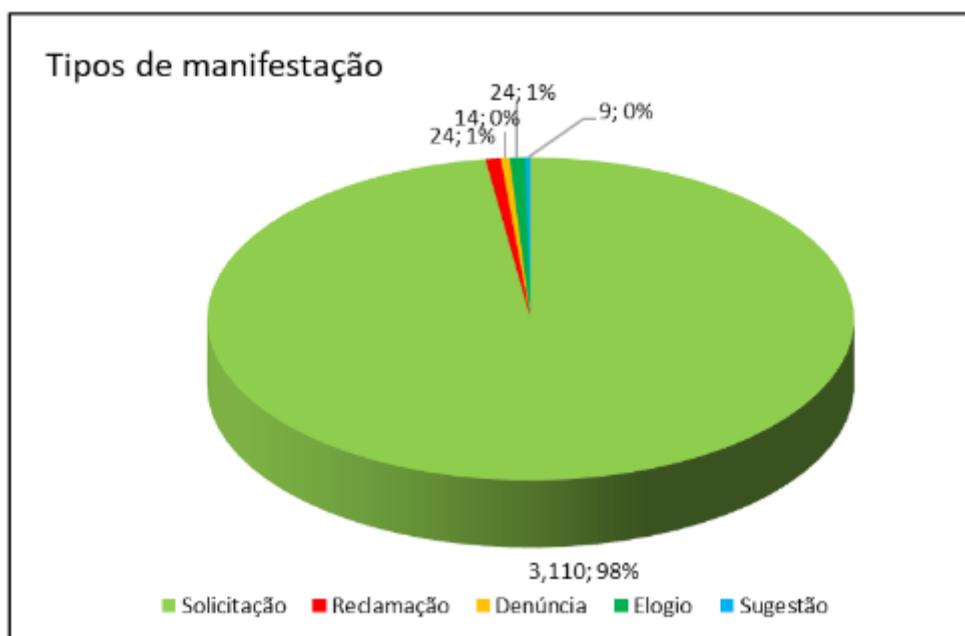
Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

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

## **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	3,110
Reclamação	24
Denúncia	14
Elogio	24
Sugestão	9
Total	3,181

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Internet	2.851
E-mail	157
162	137
Fone	27
Presencial	4
Carta	2
Reclame Aqui	1
0800	1
Caixa de Sugestão	1
Total	3.181

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Pagamento de Benefício	Agência Previdenciária e Unidade de Manutenção de Benefícios	Beneficiários questionam a respeito de: 1. Valor do benefício; 2. Distribuição do pagamento entre dependentes; 3. Alteração do valor do pagamento quando 1 dependente perde os requisitos para o recebimento de pensão; 4. Alteração do valor quando o beneficiário recebe a isenção do imposto de renda por doença grave; 5. Início de pagamento da pensão por morte; 6. Inconsistências em valores de benefícios.
Ficha Financeira	Agência Previdenciária	Solicitações de aposentados e pensionistas de demonstrativos financeiros de períodos de 2 meses ou mais.
Processo de Pensão	Agência Previdenciária	Questionamentos a respeito de: 1. processo de pensão por invalidez de filho, 2. solicitação de cópia de processo; 3. documentação necessária para protocolar o pedido de pensão; 4. revisão dos valores da pensão. Também, foram enviadas manifestações com documentações pendentes para serem inseridas no processo SEI do demandante.
Processo de Pagamento à Herdeiros	Diretoria de Arrecadação e Investimentos	Solicitação de herdeiros relativas a pagamento deixado após a morte do aposentado, quando este não tem dependentes ou da morte de pensionistas
Processo de Aposentadoria	Agência Previdenciária e Unidade de Manutenção de Benefícios	Foram recebidos questionamentos de servidores ativos a respeito do cálculo para aposentadoria de acordo com a legislação vigente. Solicitando agilização dos processos de aposentadoria e publicação de portarias.
Desconto de Verba	Agência Previdenciária	Esse assunto é referente a descontos nos contracheques de aposentados e pensionistas. Dentre os relatos percebe-se, descontos de associações, consignatárias, desconto de pensão alimentícia, desconto por haver recebimento pelo mesmo credor de duas fontes pagadoras, por exemplo a mesma pessoa é aposentada e pensionista.
Processo de Isenção de Imposto de Renda na Fonte/Funafin	Agência Previdenciária	Na grande maioria são solicitações de isenção de Imposto de Renda decorrente de doenças graves previstas na legislação.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

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

## I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	1,835
Reclamação	4,540
Denúncia	245
Elogio	75
Sugestão	17
Total	6,712

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Fone	4.724
E-mail	1.224
Presencial	306
Internet	244
162	194
Reclame Aqui	17
0800	3
Total	6.712

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
SASSEPE - Marcação de Consultas	Diretoria de Assistência ao Servidor	Criação de um novo fluxo para sinalização aos pacientes quanto às consultas remarcadas.
SASSEPE - Liberação de Cirurgia com OPMÉ	Diretoria de Assistência ao Servidor	Reestruturação no fluxo de auditoria in loco para celeridade das pendências e autorizações.
SASSEPE - Pediatria Marcação Consulta	Diretoria de Assistência ao Servidor	Negociação direta com fornecedores e rede credenciada para tratativas de dúvidas e pendências na unidade hospitalar. Aumento da rede credenciada para consultas em pediatria geral e especialidades.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

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

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	7
Reclamação	16
Denúncia	42
Elogio	0
Sugestão	1
Total	66

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	10
800	6
E-mail	2
Presencial	1
Total	19

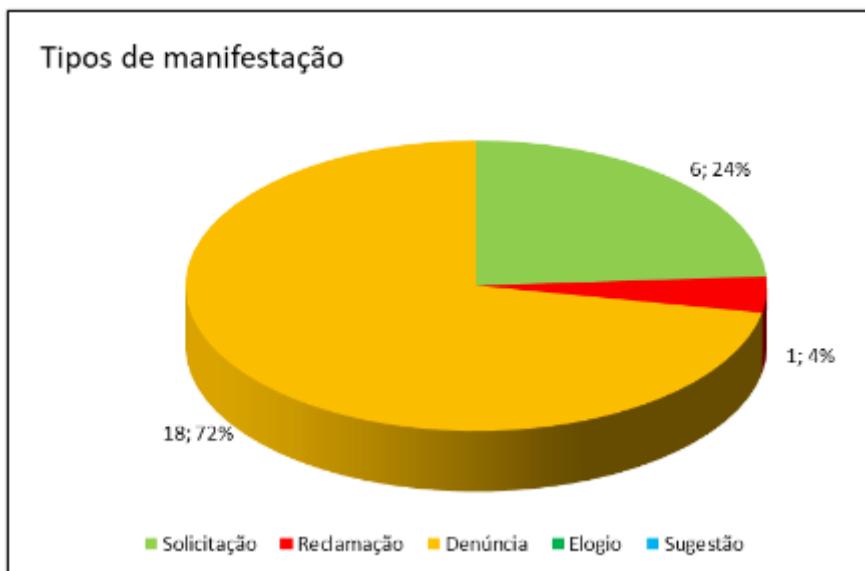
Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **IPA – Instituto Agronômico de Pernambuco**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	6
Reclamação	1
Denúncia	18
Elogio	0
Sugestão	0
Total	25

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	14
162	5
E-mail	3
Fone	3
Total	25

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	48
Reclamação	1
Denúncia	1
Elogio	0
Sugestão	3
Total	53

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	38
162	7
E-mail	5
0800	3
Total	53

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

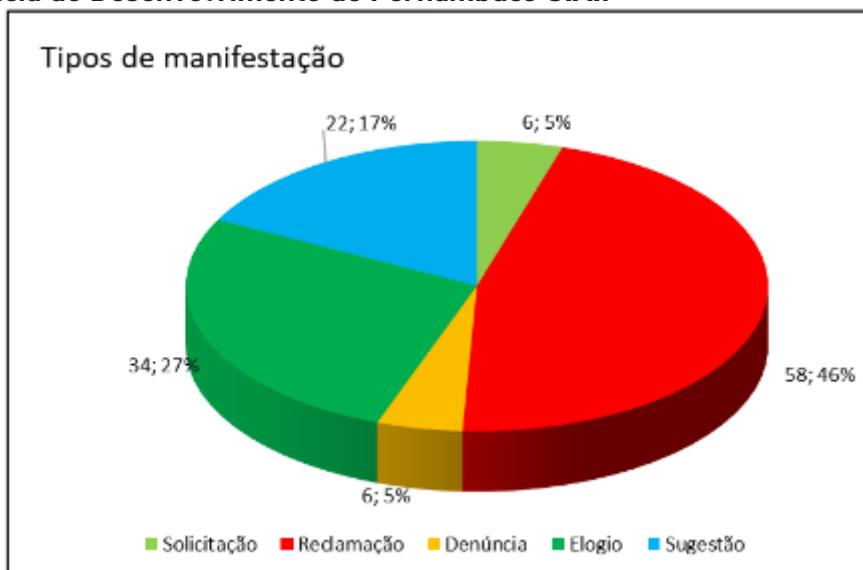
## **III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
COVID -19 - Retomada da Economia	Gerência de Monitoramento e Avaliação	Respondidas em conformidade com o decreto vigente no momento da demanda, até o último decreto nº 53.779 de 18/10/2022.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **Setoriais SDEC:**

### **ADEPE Agência de Desenvolvimento de Pernambuco S.A.:**



## **I. Manifestações por tipo:**

Tipo de manifestação	
Solicitação	6
Reclamação	58
Denúncia	6
Elogio	34
Sugestão	22
Total	126

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por Forma de Contato:

Forma de contato	
Caixa de Sugestão	106
E-mail	10
Internet	6
Fone	3
Disque-Denúncia	1
Total	126

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
FENEARTE	Diretoria Geral de Promoção da Economia Criativa	Aprimoramento das ações identificadas para melhoria dos serviços no período da feira.
Centro do Artesanato (Recife)		Processo licitatório para aquisição do sistema central de ar-condicionado (previsão: Final de junho)

Fonte: dados enviados pela ouvidoria

## COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	28
Reclamação	58
Denúncia	3
Eloqio	1
Sugestão	1
Total	91

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Internet	80
162	6
E-mail	4
Carta	1
Total	91

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

# SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

## I. Manifestações por tipo:



<b>Tipo de manifestação</b>	
Solicitação	525
Reclamação	34
Denúncia	33
Eloio	7
Sugestão	4
Total	603

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

<b>Forma de contato</b>	
E-mail	558
Internet	35
Fone	5
162	2
Caixa de Sugestão	2
Presencial	1
Total	603

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

<b>Manifestações recorrentes/relevantes</b>		
<b>Assunto</b>	<b>Áreas Envolvidas</b>	<b>Providências Adotadas</b>
Emprego	Ouvidoria	Resposta encaminhada ao cidadão com envio do link do site SETEQ para cadastramento de currículo e acompanhamento de vagas disponíveis. Informação também disponível no site através do link: <a href="https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes">https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes</a>
Fornecedor	Ouvidoria	Resposta encaminhada ao cidadão com envio do contato e e-mail da CPL - Comissão de Pregão e Licitação, responsável pelas contratações em SUAPE. Informação também disponível no site através do link: <a href="https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes">https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes</a>
Pedido de Acesso à Informação	Diversas diretorias	Resposta encaminhada ao cidadão com links para acesso das solicitações / Envio de documentos anexados em sistema / respostas com textos conclusivos. Todos os PAI's atendidos dentro do prazo de resposta
Visita	Ouvidoria	Resposta encaminhada ao cidadão com informações sobre como realizar as visitas e envio do contato da área responsável. Informação também disponível no site através do link: Informação também disponível no site através do link: <a href="https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes">https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes</a>
Área portuária	Diretoria de Gestão Portuária	Resposta encaminhada ao cidadão com envio dos contatos da Diretoria e da Coordenadoria de Gestão Portuária

Empresa terceirizada	Diretoria de Articulação Social e Fundiária	Reunião das áreas responsáveis com a empresa denunciada para negociação e resolução das pendências com os colaboradores terceirizados.
Contêineres	Ouvidoria	Resposta encaminhada ao cidadão com envio do contato do terminal de alfandegado - TECON SUAPE - <a href="https://www.suape.pe.gov.br/pt/porto/infraestrutura-portuaria/terminais/terminais-na-area-do-porto-organizado">https://www.suape.pe.gov.br/pt/porto/infraestrutura-portuaria/terminais/terminais-na-area-do-porto-organizado</a>
Operação Portuária	Coordenadoria de Operações Portuária	Resposta encaminhada ao cidadão com envio do contato da Coordenadoria de Operações Portuárias, responsável pelas informações mais específicas da área portuária.
Informação	Ouvidoria	Envio do link do site Suape / Contato da Presidência/ Link de site para pedido da LAI / contato da Coordenad. de Planejamento e Urbanismo/ Link das empresas instaladas no Porto.
Estágio	Ouvidoria	Envio do e-mail do setor responsável pelas vagas de estágio. Informação também disponível no site através do link: <a href="https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes">https://www.suape.pe.gov.br/pt/institucional/perguntas-frequentes</a>
Conduta de colaborador	Conselho de Ética	Encaminhamento ao Conselho de Ética para apuração dos fatos e posterior envio de relatório final, alguns processos geraram recomendações de ajustes de conduta enviadas à Diretoria da Presidência
Elogio	Diversas diretorias	Enviado às diretorias para conhecimento do elogio com recomendação de encaminhamento aos responsáveis pelas ações elogiadas, e-mail de agradecimento e reforço de compromisso
Covid - Cuidados com os colaboradores	Diretoria Administrativa Financeira	Reforço nas medidas de cuidados, regime de revezamento para diminuição de aglomeração e envio de informativo sobre medidas de cuidados adotados pela Empresa.
Meio ambiente	Ouvidoria	Envio de contato da Diretoria de Meio Ambiente e Sustentabilidade, responsável pelas informações mais específicas da área ambiental.

## PORTE DO RECIFE – Porto do Recife S.A:

### I. Manifestações por tipo:



Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
E-mail	10
Internet	9
Total	19

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SDSCJ – Secretaria de Desenvolvimento Social, Criança e Juventude:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	1,670
Reclamação	66
Denúncia	1,299
Elogio	4
Sugestão	7
Total	3,046

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
0800	1673
Disque-Denúncia	1024
Internet	106
Fone	95
E-mail	90
162	44
Mobile	7
Caixa de Sugestão	6
Fax	1
Total	3046

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

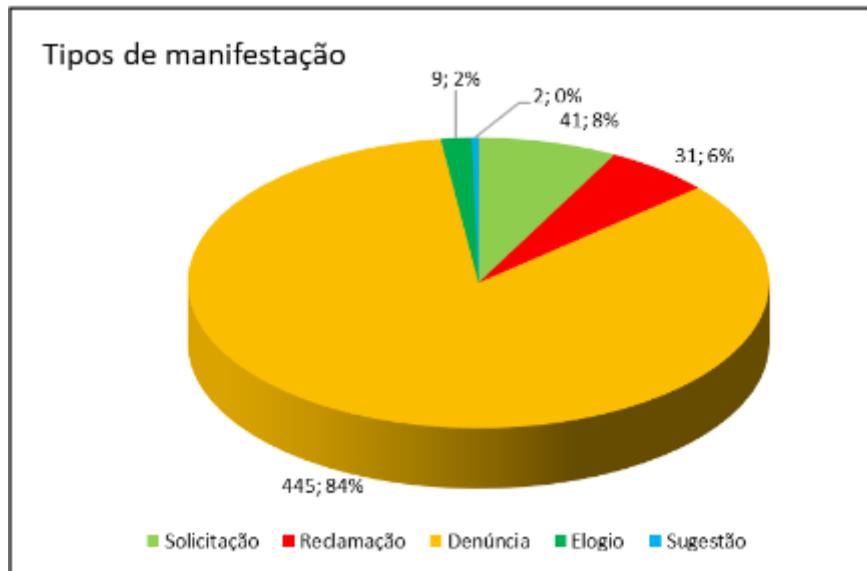
### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SETORIAL SDSCJ:**

**FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	41
Reclamação	31
Denúncia	445
Elogio	9
Sugestão	2
Total	528

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	441
E-mail	37
Fone	36
Presencial	6
162	5
Disque-Denúncia	2
Caixa de Sugestão	1
Total	528

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Gestão	Unidades de Atendimento Socioeducativo	A Ouvidoria traçou metas junto as Assessorias Técnicas, gestores e servidores visando oportunizar aos usuários da ferramenta da ouvidoria o conhecimento da mesma para que possa contribuir de forma mais efetiva para melhorias da gestão, a partir do conhecimento do marco legal da ouvidoria e competências dos pares envolvidos através de diversas ações
Duplo Vínculo	Superintendência do Trabalho e Educação - SUTED	Monitoramento dos procedimentos adotados para verificação e adoção das medidas necessárias quanto ao duplo vínculo, conforme legislação.
Agressão	Unidades de Atendimento Socioeducativo	A Ouvidoria fez o encaminhamento das manifestações para as áreas de Supervisão das unidades de Atendimento socioeducativo (ATIN , ATIP, ATCS), responsáveis pelo monitoramento e acompanhamento das unidades de atendimento socioeducativo para que fossem ouvidos os gestores das unidades, e adotar as medidas necessárias, podendo gerar um RCO (Relatório Circunstanciado de Ocorrências) para aprofundamento e verificação de responsáveis pelos atos.
Segurança	Unidades de Atendimento Socioeducativo	Análise e adoção de medidas julgadas como necessárias , no sentido de garantir a segurança dos adolescentes e servidores, nas unidades de atendimento socioeducativo, considerando o instrumento do POOS-Procedimento Operacional de Segurança, instituído através da Portaria nº969/2018 da Presidência do Órgão , que visa a padronização das ações, estabelecendo regras de segurança interna e externa, postos de serviços, controle de acesso e circulação.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	51
Reclamação	21
Denúncia	3
Eloqio	57
Sugestão	14
Total	146

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Caixa de Sugestão	64
E-mail	48
Internet	20
162	13
Fone	1
Total	146

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

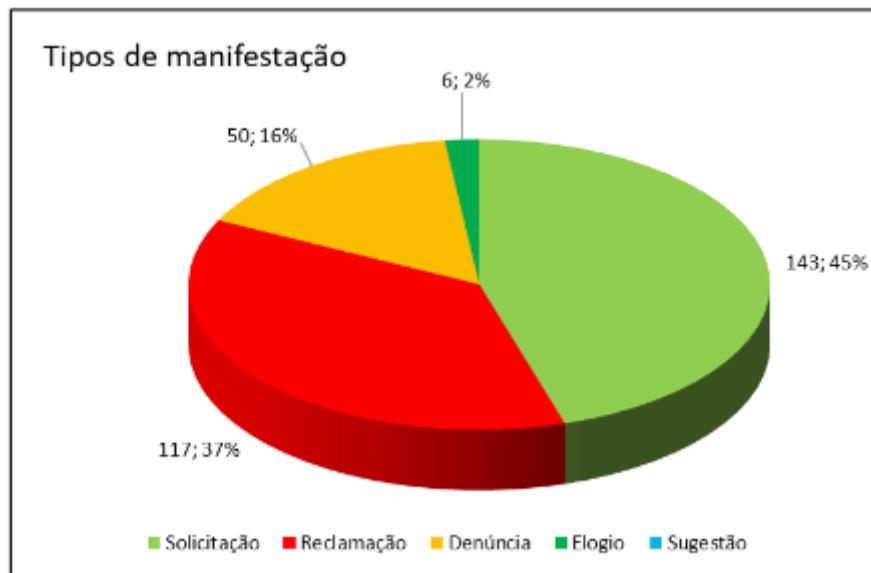
Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Visitação	Espaço Ciência	Estas manifestações referem-se a elogios durante as visitas ao Museu Espaço Ciência. As manifestações foram colocadas na Caixa da Ouvidoria e respondidas ao manifestante.
PROUNI Pernambuco	DIRETORIA DE POLÍTICAS DE C,T&I E COMPETITIVIDADE	Trata-se de solicitações de informações sobre o programa PROUNI, tais como: matrículas, instituições credenciadas e algumas reclamações por atraso no pagamento das bolsas de estudos
Estrutura Física	Espaço Ciência	Estas manifestações 7 referem-se a elogios à estrutura do Museu Espaço Ciência. Três reclamações referente às condições das instalações físicas. As manifestações foram colocadas na Caixa da Ouvidoria e respondidas ao manifestante.
Covid-19	FACEPE/EPC	Trata-se de PAI destinados a FACEPE e EPC
Bolsa de Estudos	DIRETORIA DE POLÍTICAS DE C, T&I E COMPETITIVIDADE	Manifestações referentes a Bolsas de Estudo oferecida Pela SECTI para o programa PROUNI
Monitores	Espaço Ciência	Estas manifestações referem-se a elogios aos Monitores. O Espaço Ciência agradece informando que fazem o possível para satisfazer o visitante para que ele se sinta estimulado pelo conhecimento científico. Os convida para comparecer outras vezes e divulga o site do EC, acompanhe as novidades em nosso site ( <a href="http://www.espacociencia.pe.gov.br">www.espacociencia.pe.gov.br</a> ) e redes sociais: @espacociencia_pe.
Espaço Ciência	Espaço Ciência	
Inscrição ProUni	DIRETORIA DE POLÍTICAS DE C,T&I E COMPETITIVIDADE	Solicitação de informações sobre as inscrições no programa PROUNI

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **Setorial SECTI:**

**UPE – Universidade de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



<b>Tipo de manifestação</b>	
Solicitação	143
Reclamação	117
Denúncia	50
Elogio	6
Sugestão	0
Total	316

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

<b>Forma de contato</b>	
E-mail	179
Internet	104
Fone	19
162	9
Presencial	2
Fax	1
Ofício	1
Mobile	1
Total	316

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

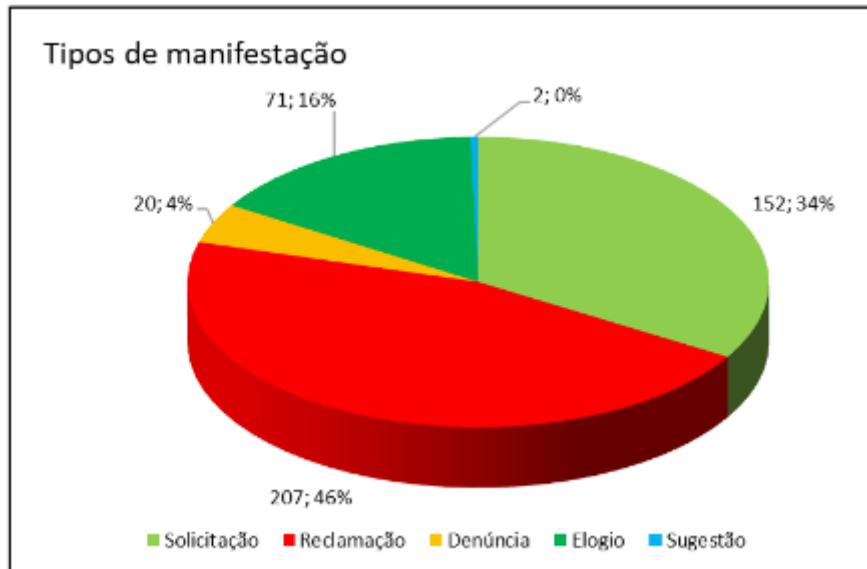
### III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Marcação de Consulta	Ouvidoria do Centro Integrado Universitário de Saúde Amaury de Medeiros\ CISAM	Apesar de estar ligada a Rede UPE, as Ouvidorias do Complexo Hospitalar têm autonomia e adotou as providências
Docente	Campus mencionados para análise e adoção das providências.	Encaminha-se para a Direção ou Coordenação de Graduação para as respectivas apurações e retorno do parecer.
SIGA	Pró Reitoria de Graduação	Encaminha-se para a Pró Reitoria de Graduação ou Coordenação de Graduação dos Campus mencionados para providências e ajustes no que o aluno faz sua reivindicação.
COVID 19	Campus mencionados para análise e adoção das providências.	São demandas inerentes a situação da Covid- 19, como uso inadequado de máscaras, dentre outras
Concurso 2017	Coordenação Geral de RH	A Coordenação de RH, exarava o seu parecer de acordo com a reclamação, solicitação de denúncia ou Pedido de Acesso à Informação.
Mobilidade Acadêmica	Pró Reitoria de Graduação	Sempre a conclusão da demanda é da Ouvidoria Central da UPE, por ter conhecimento da dinâmica do processo.
Pesquisa Científica	Pró Reitoria de Graduação e Pós-graduação	Solicitação de Dados para realização de trabalhos. As áreas envolvidas nos demandavam as informações precisas
Inscrição	Inscrição no Sistema Seriado de Avaliação\SSA	Encaminha-se para a Comissão Permanente de Concursos Acadêmicos, ou quando for em relação a Concursos externos públicos para a CONUPE\IAUPE
Diploma	Pró Reitoria de Graduação e Pós-graduação	Damos ciência as Pró Reitorias mencionadas para averiguar a demora para emissão dos diplomas de Graduação ou de Stricto Sensu
Escola de Aplicação	Escolas de Aplicação que fazem parte da UPE: Escola do Recife, Escola no Campus Mata Norte e Garanhuns	Encaminha-se ao Gestores dos Campus e gestor da Unidade mencionada mencionado para emitir parecer a Ouvidoria Central

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	152
Reclamação	207
Denúncia	20
Elogio	71
Sugestão	2
Total	452

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
162	303
Presencial	85
Internet	28
E-mail	27
Caixa de Sugestão	3
Fone	2
Aplicativo	2
0800	1
Carta	1
Total	452

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

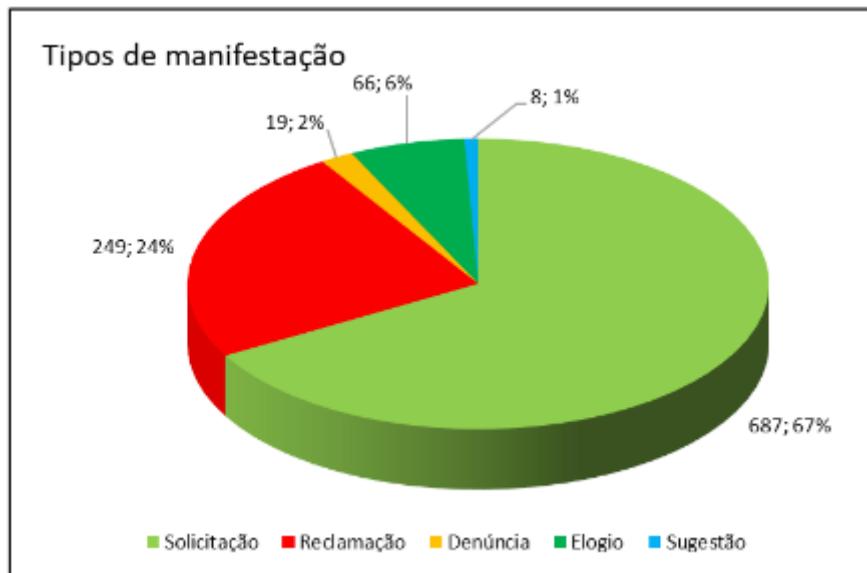
### III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Dificuldade de marcar consulta pelo telefone Alô CISAM/ Informações sobre agendamentos de consultas.	Gestão Executiva do CISAM e Coordenadora Geral do Núcleo de Telessaúde (NUTES) do CISAM,Divisão de Apoio e Diagnóstico.	Projeto de implantação do Serviço de Teleagendamento com objetivo de diminuir a existência das filas presenciais de marcação e melhorar o atendimento por meio de ligações telefônicas. Foram criados novos canais de comunicação, além dos telefones Email, Whatsapp e Site. Abertura de prontuários através do site do NUTES . Por meio do projeto foi criado um banco de dados que possibilita uma discussão com os gestores das áreas para aumentar o número de atendimentos em diversas especialidades.
Exames laboratoriais / demora para entrega resultados	Gestão Executiva do CISAM / Divisão de Apoio e Diagnóstico e Gerência do Laboratório.	Implantação do setor de Imuno hormônios, onde as pacientes ambulatoriais sofriam com a falta desse tipo de exames; Aquisição de equipamentos de ponta, onde passamos a liberar nossos resultados com maior controle de qualidade e em menor espaço de tempo; Implantação do sistema de interfaceamento dos nossos equipamentos, facilitando assim a visualização dos resultados pelo corpo médico do Cisam, Ampliação do laboratório (em fase de conclusão), onde aumentaremos nossa área técnica, com a possibilidade de ampliar nossa capacidade de realização de exames.
Superlotação Maternidade	Gestão Executiva do CISAM / Coordenação médica	Na tentativa de melhorar o atendimento às mulheres internadas nos momentos de superlotação, foi criado um espaço na emergência obstétrica, denominado de ESPAÇO DE OBSERVAÇÃO, onde foram colocadas 10 poltronas, delimitadas por cortinas para garantir privacidade e a área foi climatizada. O assunto foi mais uma vez levado às autoridades sanitárias competentes, a Reitoria da UPE, Superintendência do Complexo Hospitalar e Governo do Estado.
Atraso de cirurgia / informação cirurgia	Gestão Executiva do CISAM Núcleo de Teleagendamento (NUTES).	Sobre a marcação de cirurgias ginecológicas, a partir do mês de março, iniciamos outra forma de agendamento com o objetivo de melhorar o fluxo do agendamento e evitar desconfortos e insatisfação das usuárias. O processo se dá através do tele agendamento por e-mail: teleagendamento.cisam@upe.br e pelo site nutes.cisam.upc.br.
Conduta inadequada de profissionais / forma abordagem / falhas de comunicação.	Gestores das áreas envolvidas / Educação Permanente.	Treinamentos/ sensibilização e capacitação dos servidores através de reuniões, rodas de conversas junto às equipes por parte dos gestores com o objetivo de melhoria nos processos de uma comunicação efetiva e relações interpessoais, bem como a escuta individual relacionada ao problema abordado.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	687
Reclamação	249
Denúncia	19
Elogio	66
Sugestão	8
Total	1,029

\*3 Não classificadas

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Presencial	915
Mobile	42
E-mail	35
Fone	20
162	10
Internet	9
Carta	1
Total	1032

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

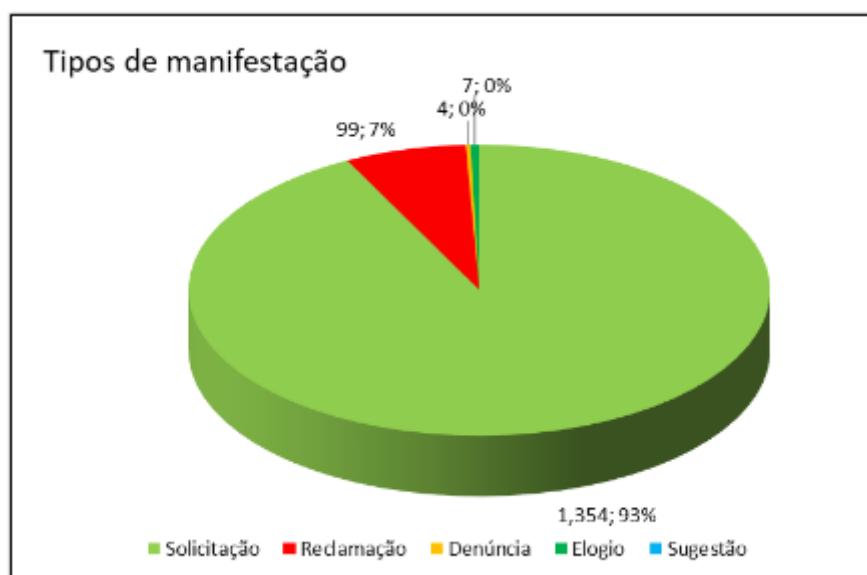
Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Aguardando procedimento médico - Consulta	Marcação de Consultas e Exames	As manifestações que envolvem essa descrição têm relação com a expectativa que o usuário tem de ser atendido com brevidade pelas clínicas especializadas do HUOC. A demanda por atendimento ambulatorial é grande e o quadro de servidores é limitado. De toda forma, a depender do relato por ocasião da elaboração da manifestação, a unidade de Acolhimento do HUOC, vinculada à Ouvidoria, trata do caso junto à unidade de Marcação de Consultas ou às chefias das especialidades médicas para que o atendimento seja realizado de forma antecipada.
Atendimento ao usuário - Insatisfação	Unidades do HUOC	A classificação de insatisfação tem relação com as mais diversas reclamações e não se concentra numa unidade do HUOC, apenas. É difusa e, muitas vezes, envolve até questões subjetivas. Muitas são causadas por conta de comunicação precária entre funcionários e usuários. A Ouvidoria procura atacar o problema quando a manifestação é realizada, quando possível, uma vez que atua junto ao Acolhimento e dispõe de pessoal para encaminhar a resolução de algumas reclamações. As insatisfações que não podem ser superadas no momento são encaminhadas para as chefias das unidades relacionadas à reclamação.
Aguardando procedimento médico - Cirurgia	Superintendência Médica e Gestão Executiva	Diante dos problemas relacionados à demora na realização de cirurgias, de acordo com as mais diversas manifestações realizadas, a Ouvidoria Setorial do HUOC tratou do tema com a Gestão Executiva do HUOC. Na reunião ficou estabelecida a contratação de três funcionários, o que já foi feito, para a instalação de uma central para tratar da realização das cirurgias. O pessoal contratado está em treinamento. Essa nova unidade vai tratar das listas de cirurgia de algumas especialidades do HUOC, como a Urologia e a Cirurgia Geral. O objetivo é estabelecer um controle rigoroso da lista de espera e o contato efetivo com os pacientes para que seja superada a demora no chamado dos pacientes.
Aguardando procedimento médico - Exame		As manifestações que envolvem essa descrição têm relação com a expectativa que o usuário tem de ser atendido com brevidade pelas clínicas especializadas do HUOC na realização de seus exames. A demanda por realização de exames especializados é expressiva e o HUOC, em alguns deles, faz a marcação por meio de regulação para outras clínicas. De toda forma, a depender do relato por ocasião da elaboração da manifestação, a unidade de Acolhimento do HUOC, vinculada à Ouvidoria, trata do caso junto à unidade de Marcação de Consultas e Exames fazendo a sensibilização para que o usuário que demanda seja colocado como prioridade.

Demora na entrega de resultados de Exames	CIAP	A demora na entrega de realização de exames se concentrou no CIAP, unidade que entrega resultado das biópsias. O problema foi levado à Gestão Executiva do HUOC para que o problema que ocasionava essa demora fosse superado. Em 2023 as reclamações diminuíram.
---	------	---

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## PROCAPE – Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	1,354
Reclamação	99
Denúncia	4
Elogio	7
Sugestão	0
Total	1,464

\*15 Não classificadas

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Presencial	1364
162	44
E-mail	38
Internet	28
Fone	5
Total	1479

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview

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

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	6
Reclamação	4
Denúncia	2
Elogio	0
Sugestão	0
Total	12

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
162	2
E-mail	7
Total	12

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

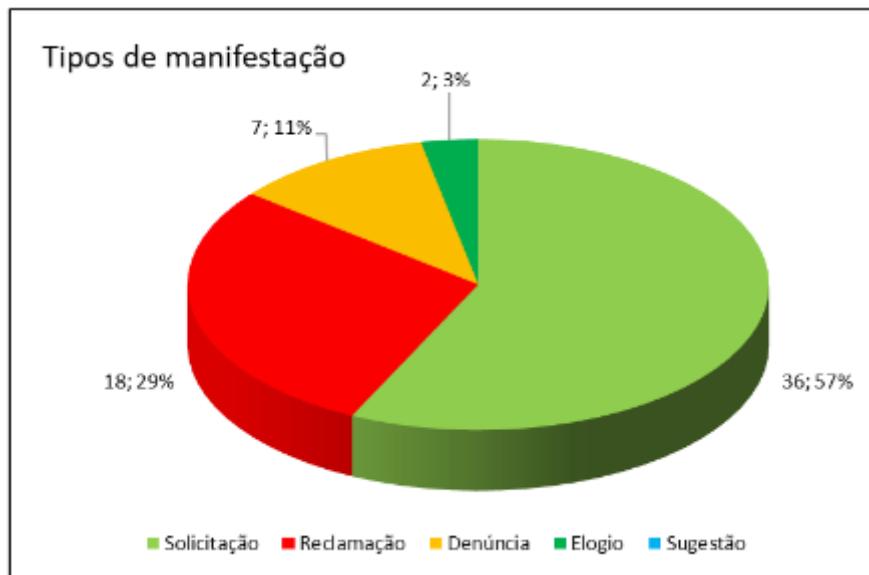
### **III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SETORIAL - SEDUH:**

**CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	36
Reclamação	18
Denúncia	7
Elogio	2
Sugestão	0
Total	63

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por Forma de Contato:**

Forma de contato	22
E-mail	22
162	19
Internet	18
Fone	2
Carta	1
Presencial	1
Total	63

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

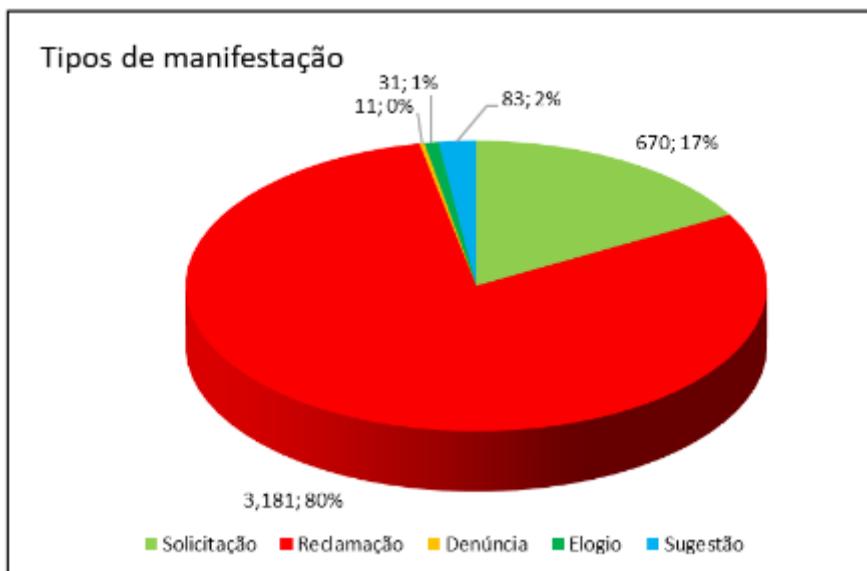
### III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Inscrição	Gerência de Projetos Sociais	Em andamento padronização de processo para atendimento das demandas de inscrição nos programas, auxílios, cadastros
Minha Casa Minha Vida	Gerência de Programas Habitacionais e Gerência de Projetos Sociais	
Canal do Fragoso	Diretoria de Obras	Montado Grupo de Trabalho de Obras

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

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

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	670
Reclamação	3,181
Denúncia	11
Elogio	31
Sugestão	83
Total	3,976

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
E-mail	1,829
Fone	1,023
Internet	1,006
162	79
Presencial	27
Reclame Aqui	7
0800	4
Disque-Denúncia	1
Total	3,976

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Queima de parada	DCAC - Divisão de Atendimento ao Cliente; GFIS - Gerência de Fiscalização	As irregularidades cometidas pelos motoristas onde deixam de atender as solicitações de parada dos usuários para seu embarque ou desembarque, são tratadas de formas distintas. Quando o fato ocorrido é pontual, ou seja, acontece esporadicamente, esta é encaminhada à DCAC que por sua vez analisa o ocorrido e sendo constatado, a empresa operadora responsável é prontamente notificada. Caso o fato ocorra com frequência, nesse caso a fiscalização é açãoada para apurar o fato, e sendo procedente, a empresa operadora é autuada, conforme preceitua no Regulamento de Transporte do STPP/RMR.
COVID-19 – Não cumprir o quadro de horário	DCAC - Divisão de Atendimento ao Cliente; GFIS - Gerência de Fiscalização; GEBF – Gerência de BRT e Fluvial; GTES – Gerência de Terminais	Quando os horários estabelecidos por este órgão gestor não são devidamente cumpridos como rege o regulamento, as reclamações são enviadas para a(s) área(s) envolvida(s). Sendo um fato pontual, a demanda é comunicada à empresa operadora para que se tome as medidas cabíveis, no entanto, se o descumprimento persistir por vários dias, o setor da fiscalização é açãoado para monitorar os horários da linha e, caso seja procedente, a empresa é autuada.
Má conduta / Falta de urbanidade	DCAC - Divisão de Atendimento ao Cliente	Tratamento inadequado dos motoristas com os usuários no que diz respeito à falta de cordialidade e urbanidade. As demandas são enviadas à área competente que por sua vez realiza o procedimento de envio das reclamações às empresas operadoras do STPP/RMR. Sendo constatada a irregularidade, a operadora aplica as devidas punições, e caso seja reincidente, o operador pode até ser demitido.
Ressarcimento créditos	Urbana/PE	Irregularidade ocasionada quando o valor tarifário é cobrado em duplicidade. A demanda é direcionada à Urbana/PE, que é responsável pela gestão da bilhetagem eletrônica. Os dados do cartão são analisados, e sendo constatado o desconto, a tarifa é devolvida eletronicamente que é <u>realizado</u> em até cinco dias úteis no ato da leitura do referido cartão nos validadores que estão instalados nos ônibus.

Passe livre (créditos)	DBEL – Divisão de Bilhetagem Eletrônica	Créditos concedidos mensalmente pelo Governo do Estado aos estudantes da rede pública de ensino. A área de bilhetagem analisa o motivo pelo qual não houve as recargas, tomando as medidas necessárias para inserção dos créditos.
------------------------	---	--

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	2,796
Reclamação	3,688
Denúncia	342
Elogio	57
Sugestão	35
Total	6,918

\*3 Não classificados

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Internet	5796
E-mail	652
Fone	208
Presencial	171
162	91
Ofício	1
Carta	1
Disque-Denúncia	1
Total	6921

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
DOH Exame Prático	DOH - Gerência de Habilitação	Realização de exames práticos nos dias de sábado; Examinadores de outros postos de atendimento reforçando a equipe; Aumento da quantidade de exames atendida por cada examinador; Oferta da opção de realizar o exame prático em outros municípios, além daquele onde o usuário reside.
DUA CRLV 2022	DUA - Gerência de Atendimento	O CRLV era entregue pelos Correios na residência do usuário. Foram criadas outras formas para recebimento do mesmo. Como toda mudança, foi necessário um tempo para conhecimento e adaptação dos usuários, o que causou uma demanda já prevista, devido a quantidade de solicitações por informações de como proceder, como também, a realização do novo procedimento.
DPOV Conclusão Manifestação Sem Dados	DPOV - Ouvidoria	Antes de concluir a manifestação como SEM DADOS, tentamos contato com o usuário através de email e/ou telefone. Em muitos casos não temos como entrar em contato e quando temos, infelizmente o retorno ainda é mínimo.
DOH CNH	DOH - Gerência de Habilitação	As demandas relacionadas à CNH são muitas e diversas. Como também envolve setores diferentes. Há uma preocupação e conscientização <u>juntos</u> aos setores envolvidos para que os processos possam ser realizados com mais rapidez e precisão.
DUA Baixa de débitos	DUA - Gerência de Atendimento	Havia uma demanda reprimida. Adotamos uma dinâmica que agilizou o trâmite dos referidos protocolos colocando-os em dia. Incluímos a esse trabalho às solicitações que chegaram através de emails. Foi incluído ao procedimento de pagamento a opção do PIX. O que gerou novas demandas a serem contornadas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

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

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	5
Reclamação	3
Denúncia	2
Elogio	1
Sugestão	0
Total	11

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	7
Internet	3
Fone	1
Total	11

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Imóvel	Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira	Tramitando na Casa Civil do Governador do Estado de Pernambuco, a cessão por um período de 30 anos, com encargos para os cessionários (Município do Recife) e o segundo cessionário (Associação de Famílias para o Bem Estar e Tratamento de Pessoas com Autismo- AFETO). Após o Decreto Estadual, a responsabilidade passa para os cessionários.
Ortofotocarta	Diretoria Executiva de Estudos, Pesquisas e Estatísticas.	A solicitação foi atendida.
Anuário Estatístico de PE	Diretoria Executiva de Estudos e Estatística	A agência deixou de apresentar os dados sobre temperaturas médias dos municípios pernambucanos em seus instrumentos de divulgação do Banco de Dados do Estado, inclusive o anuário estatístico de Pernambuco, que será reformulado para futuras apresentações.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **SECULT - Secretaria de Cultura:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	18
Reclamação	5
Denúncia	4
Elogio	11
Sugestão	13
Total	51

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	26
Internet	7
Ofício	4
0800	4
Fone	3
Carta	3
162	2
Fax	1
Caixa de Sugestão	1
Total	51

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

### **Setorial SECULT:**

#### **FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:**

##### **I. Manifestações por tipo:**



Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

##### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	12
E-mail	3
162	1
Total	16

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SEINFRA – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	4
Reclamação	4
Denúncia	4
Eloqio	0
Sugestão	0
Total	12

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	9
E-mail	2
162	1
Total	12

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Barragem Lagoa do Carro	SERH - Secretaria de Recursos Hídricos	A Secretaria Executiva de Recursos Hídricos esclarece que a abertura da Barragem Carpina, localizada no município de Lagoa do Carro, foi uma ação de segurança necessária para cumprir o Protocolo para Operação do Sistema de Controle de Cheias da Bacia Hidrográfica do Rio Capibaribe, em função dos elevados índices pluviométricos que atingiram a região. Ainda seguindo o que determina o Protocolo, a comporta foi fechada no dia 12/07/2022 às 13hs.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

### Setoriais SEINFRA:

#### APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

##### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	23
Reclamação	13
Denúncia	42
Elogio	0
Sugestão	0
Total	78

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
E-mail	36
Internet	24
Fone	12
162	4
Presencial	2
Total	78

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

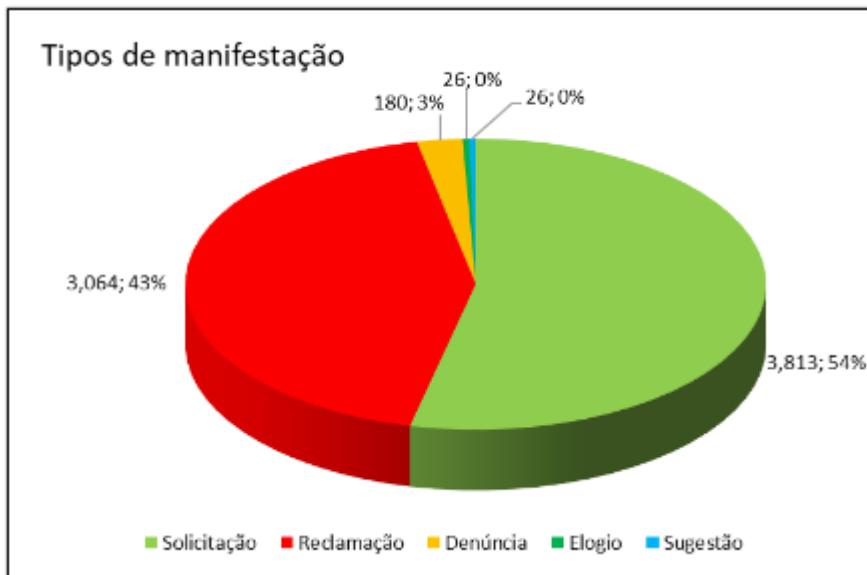
## III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Poço Irregular	GFRH - Gerência de Fiscalização de Recursos Hídricos	Por se tratar de uma demanda espontânea à medida que recebemos é encaminhado para o setor de fiscalização, que verifica se procede ou não a denúncia e sendo o caso, proceder o devido andamento. Com uma porcentagem de 96% de demandas atendidas pelo setor de fiscalização.
Informação Geral sobre Outorgas	GROC - Gerência de Outorga e Cobrança	Devido a alta demanda de processos a serem analisados e poucos servidores, foi encaminhada a SAD a solicitação de abertura de concurso.
Retirada ilegal de água	GFRH - Gerência de Fiscalização de Recursos Hídricos	Por se tratar de uma demanda espontânea à medida que recebemos é encaminhado para o setor de fiscalização, que verifica se procede ou não a denúncia e sendo o caso, proceder o devido andamento. Com uma porcentagem de 82% de demandas atendidas pelo setor de fiscalização.
Solicitação de Imagem	GPSI - Gerência de Planos e Sistema de Informações de Recursos Hídricos	Por se tratar de uma quantidade grande de imagens, foi solicitado a ATI espaço em servidor para disponibilizar as imagens ao público em geral. Aguardando a ATI disponibilizar.
Dados Pluviométricos	GMMC - Gerência de Monitoramento e Mudanças Climáticas	Grande parte dos dados estão disponíveis no site da Apac, ocorre que há pedidos específicos feitos através da LAI.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

## **COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	3,813
Reclamação	3,064
Denúncia	180
Eloqio	26
Sugestão	26
Total	7,109

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	6,109
Fone	482
E-mail	268
162	197
Presencial	50
800	2
Disque-Denúncia	1
Total	7,109

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

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

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	247
Reclamação	185
Denúncia	27
Elogio	1
Sugestão	7
Total	467

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	340
Internet	96
162	23
Fone	2
Reclame Aqui	2
0800	2
Presencial	2
Total	467

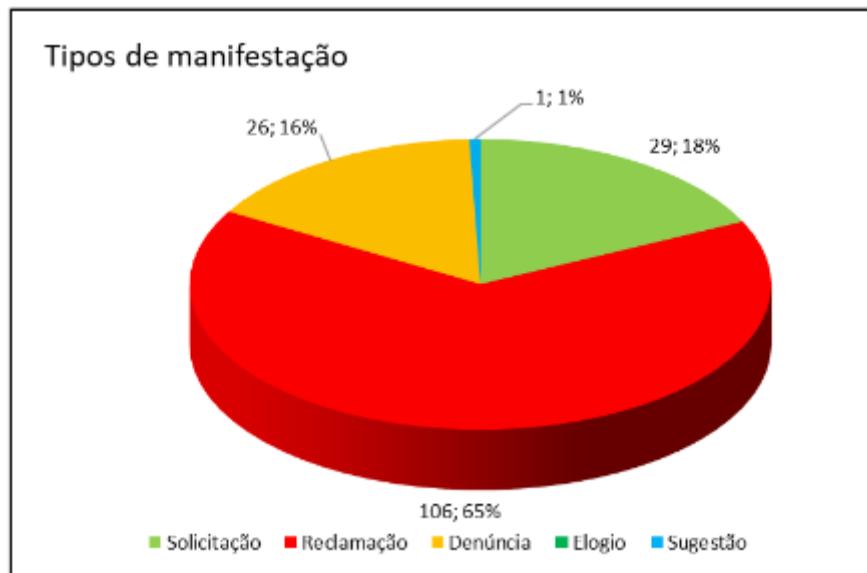
Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

### I. Manifestações por tipo:



\*2 Não classificados

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
E-mail	81
Internet	32
162	22
Aplicativo	13
Fone	10
0800	3
Presencial	2
Disque-Denúncia	1
Total	164

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Direito a Gratuidade	DIRETORIA OPERACIONAL	As demandas sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para o Setor Responsável pela Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas, reforçando com os seus colaboradores a importância de respeitar a lei nº 10.643, DE 5 DE NOVEMBRO DE 1991 e lei nº12. 045 de 17 de julho de 2001., que trata sobre a gratuidade e esclarecendo para o usuário a forma de obter esse benefício, como apresentação de documentos de comprovação para reserva /ocupação dos 2 assentos assento disponíveis.
Descumprimento do direito do Idoso e do Deficiente	DIRETORIA OPERACIONAL	As demandas sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para o Setor Responsável pela Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação à demanda. Como providência, a Empresa orientou seus colaboradores sobre a necessidade de respeitar o Direito à Gratuidade do transporte para o idoso e deficientes, com base nas leis: nº 10.643/91 e lei nº12. 045 de 17 de julho de 2001, que dispõem sobre o tema.
Desrespeito com o usuário	DIRETORIA OPERACIONAL	As demandas sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para o Setor Responsável pela Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas. Como providência, a Empresa de Transporte constatou tudo o que os usuários reportaram, através de sistemas de videomonitoramento e de Telemetria as ocorrências e orientaram os colaboradores de como deveriam agir , tratando com respeito os usuários e em alguns casos, até mesmo foi feita a demissão do funcionário que desrespeitou o usuário.
Ressarcimento de despesas	DIRETORIA OPERACIONAL	As demandas sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para o Setor Responsável pela Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas. Como providência, a Empresa disponibilizou contato de e-mail e telefone para que os usuários/clientes pudesse entrarem em contato para que fosse feito o ressarcimento, sem nenhum prejuízo.

Ônibus em péssimas condições	DIRETORIA OPERACIONAL	As demandas sobre esse tema foram encaminhadas pelo Setor da Diretoria Operacional dessa EPTI para o Setor Responsável pela Empresa de Transporte, que nos enviou a solução em relação às demandas: comunicou o período que estavam sendo realizadas as manutenções e que fariam substituições dos equipamentos quebrados ou deteriorados pelo mau uso ou decurso do tempo.
------------------------------	-----------------------	---

## SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	18
Reclamação	11
Denúncia	0
Eloqio	0
Sugestão	0
Total	29

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Internet	27
162	2
Total	29

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Plano Diretor do Parque Estadual de Dois Irmãos – PEDI	Parque Estadual de Dois Irmãos - PEDI	Esclarecimento sobre o objetivo do PEDI, de demonstrar prioritariamente os animais da espécie da Mata Atlântica, e não retirar os animais de seu habitat natural.
Pesquisa no PEDI	Parque Estadual de Dois Irmãos – PEDI	Articulação com servidor do PEDI, para conversa com a pesquisador (a).
Consulta sobre Nota de Empenho até o pagamento	Gerência Geral de Planejamento e Gestão	Consulta sobre nota de empenho e articulação para pagamento.
Edital FEMA 01/2022	Superintendência de Conservação e Biodiversidade	Esclarecimento dos links, para consulta do edital.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

### Setoriais SEMAS:

#### CPRH - Agência Estadual de Meio Ambiente:

##### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	1,385
Reclamação	87
Denúncia	1,240
Elogio	0
Sugestão	3
Total	2,715

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	2,104
Internet	531
162	54
Fone	26
Total	2,715

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
CAR_UDCF	Unidade de Desenvolvimento e Conservação Florestal - UDCF, vinculada à Diretoria de Biodiversidade e Unidade de Conservação - DBUC	Por se tratar de solicitações cadastrais regulares, especificamente relativas à alteração de e-mail, 2ª via do recibo e cancelamento do Cadastro Ambiental Rural - CAR, é feito o registro e encaminhado para atendimento imediato.
Fauna	Gerência de Fiscalização de Recursos Naturais, vinculada à Diretoria de Fiscalização - DFAM	Monitoramento constante, alertas prévios sobre a necessidade de atendimento às demandas mais antigas e recorrentes; solicitação de apoio institucional à Chefia de Gabinete da Presidência na reiteração perante à Diretoria responsável
Desmatamento	Gerência de Fiscalização de Recursos Naturais, vinculada à Diretoria de Fiscalização - DFAM	Monitoramento constante, alertas prévios sobre a necessidade de atendimento às demandas mais antigas e recorrentes; solicitação de apoio institucional à Chefia de Gabinete da Presidência na reiteração perante à Diretoria responsável
Danos Ambientais	Diretoria de Fiscalização - DFAM	Nomenclatura utilizada quando, cumulativamente, apresenta infrações ambientais de natureza distintas em uma mesma denúncia.
Outros*	Órgãos ambientais Municipal e Federal	Apesar de limitação do sistema, pois não temos como encaminhar a demanda do respectivo órgão municipal/federal, as demandas são concluídas informando ao cidadão o órgão competente, bem como o meio de registro (telefone, e-mail, link para formulário eletrônico etc.).

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	1.462
Reclamação	603
Denúncia	7
Eloqio	0
Suquestão	6
Total	2.078

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	1.854
Internet	189
Reclame Aqui	21
162	12
Fone	2
Total	2.078

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Restituição da TPA	Superintendência de Orçamento, TI e Finanças e Controle Interno	A Administração da Ilha de Fernando de Noronha, através do seu Controle Interno e da Superintendência de Orçamento, TI e Finanças, realizou uma força tarefa para identificar todas as pessoas que por algum motivo ainda possuíam valores a serem restituídos decorrente de pagamento em duplicidade da Taxa de Proteção Ambiental – TPA ou devolução, sejam os valores totais ou parciais. Dessa forma, ao longo dos últimos meses foram realizadas as devoluções conforme cronograma divulgado na nossa página oficial e em 27/04/2022 foram feitas as restituições de todas as pendências de resarcimento dos casos identificados até 31 de março/2022. Foi definido um fluxo mensal de resarcimento, onde no 5º dia útil do mês subsequente, se extraria do sistema de pagamento de TPA e cruzava-se com a base de dados do controle migratório de acesso à Ilha de Fernando de Noronha para identificar os casos que necessitam de restituição e proceder com as providências cabíveis.
Informações Gerais	Superintendência de Orçamento, TI e Finanças e Controle Interno	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.
Covid-19 - Protocolo	Superintendência de Saúde Vigilância Sanitária	Foi realizada uma atualização do site oficial desta Autarquia, com mais informações e nova formatação.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **SJDH - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	214
Reclamação	191
Denúncia	2.784
Elogio	7
Sugestão	3
Total	3.199

\*2 Não classificado

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Disque-Denúncia	2.532
Internet	323
Fone	178
E-mail	73
Presencial	56
162	18
0800	13
Reclame Aqui	3
Ofício	2
Carta	2
Caixa de Sugestão	1
Total	3.201

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **Setoriais SJDH:**

**IPEM - Instituto de Pesos e Medidas:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	21
Reclamação	2
Denúncia	6
Eloqio	0
Sugestão	0
Total	29

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	23
E-mail	5
Fone	1
Total	29

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Jurídico	Departamento Jurídico	A manifestação recebida é encaminhada ao departamento jurídico, que por sua vez, de acordo com a demanda solicitada, busca as medidas cabíveis para a resposta ao cidadão. -
LAI	Autoridades da LAI	Recebido o Pedido de Acesso à Informação, a autoridade administrativa busca as medidas cabíveis para a resposta ao cidadão.
2ª via GRU	Departamento Financeiro	Recebido a manifestação é encaminhada ao departamento financeiro, que por sua vez, verifica se a solicitação realizada é de competência do órgão, assim, fazendo parte do escopo, são gerados GRU's atualizadas e enviadas ao cidadão.
Balança	Metrologia Legal	Recebido a manifestação é encaminhada ao departamento de Metrologia Legal, que por sua vez, direciona a equipe de fiscalização ao estabelecimento, onde são feitas verificações visuais e técnicas em todas as balanças do local. Uma vez encontradas não conformidades, o estabelecimento é notificado e a depender da não conformidade, pode ser atuado. O estabelecimento possui o prazo de 10 (dez) dias para corrigir a não conformidade.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **SES - Secretaria Estadual de Saúde:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	1649
162	1473
Internet	948
Fone	102
Presencial	71
Caixa de Sugestão	51
0800	24
Disque-Denúncia	1
Reclame Aqui	1
Total	4320

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

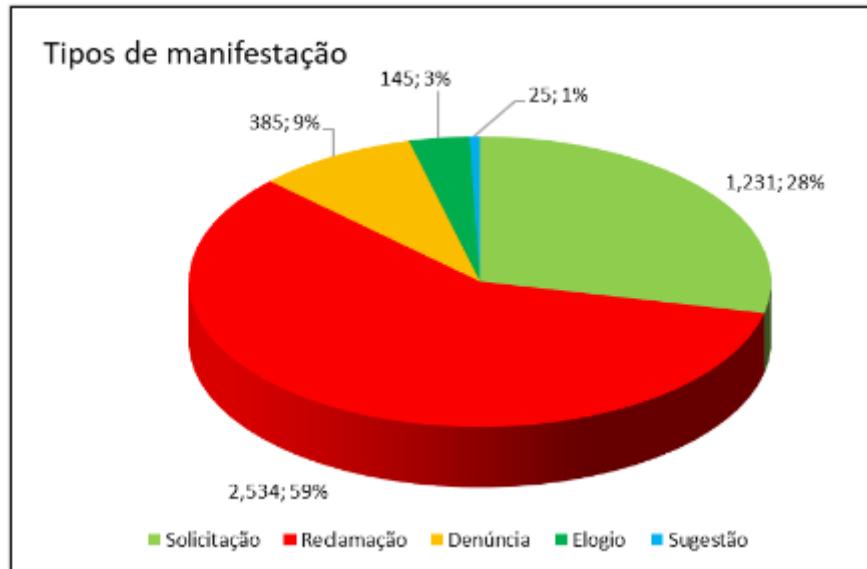
Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Seleção simplificada/Concurso Público	Secretaria Executiva de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde - SEGTES	Foram disponibilizados aos candidatos os contatos telefônicos, para que pudessem sanar suas dúvidas e obter esclarecimentos, diretamente com o setor responsável pela seleção.
Fornecimento de Medicamentos (através de ação judicial)	Diretoria Geral de Assistência Farmacêutica - DGAF e Núcleo de Ação Judicial - NAJ	Abertura de processo de compra de medicamentos obedecendo as etapas e exigências legais para aquisição; Incorporação de medicamentos e insumos solicitados por meio de demanda judicial ao programa estadual, sendo fornecido a todos os pacientes.
Fornecimento de Medicamentos	Diretoria Geral de Assistência Farmacêutica - DGAF	Abertura de processo licitatório para ressuprimento do medicamento nas farmácias do Estado quando não há estoque, quando tem em estoque é feito a reposição nas farmácias e usuário orientado a retirar o medicamento.
Ouvidorias Municipais (demandas pertencentes a municípios)	Gerências Regionais de Saúde - GERES	Estímulo à criação de ouvidorias municipais do SUS para recebimento e tratamento das suas próprias manifestações

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **Setoriais SES:**

### **HR – Hospital da Restauração:**

#### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	1,231
Reclamação	2,534
Denúncia	385
Eloqio	145
Sugestão	25
Total	4,320

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

#### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	1649
162	1473
Internet	948
Fone	102
Presencial	71
Caixa de Sugestão	51
0800	24
Disque-Denúncia	1
Reclame Aqui	1
Total	4320

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Seleção simplificada/Concurso Público	Secretaria Executiva de Gestão do Trabalho e Educação em Saúde - SEGTES	Foram disponibilizados aos candidatos contatos telefônicos, para que pudessem sanar suas dúvidas e obter esclarecimentos, diretamente com o setor responsável pela seleção.
Fornecimento de Medicamentos (através de ação judicial)	Diretoria Geral de Assistência Farmacêutica - DGAF e Núcleo de Ação Judicial - NAJ	Abertura de processo de compra de medicamentos obedecendo as etapas e exigências legais para aquisição; Incorporação de medicamentos e insumos solicitados por meio de demanda judicial ao programa estadual, sendo fornecido a todos os pacientes.
Fornecimento de Medicamentos	Diretoria Geral de Assistência Farmacêutica - DGAF	Abertura de processo licitatório para ressuprimento do medicamento nas farmácias do Estado quando não há estoque, quando tem em estoque é feito a reposição nas farmácias e usuário orientado a retirar o medicamento.
Ouvidorias Municipais (demandas pertencentes a municípios)	Gerências Regionais de Saúde - GERES	Estímulo à criação de ouvidorias municipais do SUS para recebimento e tratamento das suas próprias manifestações

## **Setoriais SES:**

### **HR – Hospital da Restauração:**

#### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	382
Reclamação	689
Denúncia	38
Elogio	173
Sugestão	11
Total	1,293

Fonte: dados enviados pela ouvidoria. Somadas as manifestações recepcionadas pelo sistema SUS e pelo sistema Gcon.

#### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Presencial	665
Fone	139
E-mail	35
Internet	25
Carta	170
Total	1034

Fonte: dados enviados pela ouvidoria, considerando apenas o total das manifestações recepcionadas pelo sistema SUS.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Atendimento	De acordo com a demanda as áreas envolvidas foram acionadas	Assegurar atendimento pautado nos Princípios Constitucionais e Legais previstos na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde por parte dos profissionais que trabalham na instituição
Informação	De acordo com a demanda as áreas envolvidas foram acionadas	Melhorar comunicação com as famílias informando sobre estado de saúde dos pacientes sobretudo nas Emergências;
Cirurgias	De acordo com a demanda as áreas envolvidas foram acionadas	Agilizar a realização de cirurgias (neurológicas, vasculares e traumatológicas) e evitar casos de suspensão das mesmas
Atendimento Ambulatorial	De acordo com a demanda as áreas envolvidas foram acionadas	Viabilizar meios de agilizar realização de consultas de neurocirurgia no Ambulatório e assegurar continuidade no atendimento aos pacientes com maior agravo à saúde
Exames	De acordo com a demanda as áreas envolvidas foram acionadas	Agilizar a realização de exames diversos: RNM, tomo, EEG, biópsias e outros;
Exames	De acordo com a demanda as áreas envolvidas foram acionadas	Assegurar assistência médica pelas diversas equipes aos pacientes quando internados em outras clínicas.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **SETEQ – Secretaria do Trabalho, Emprego e Qualificação:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Aplicativo	167
Fone	138
E-mail	88
Internet	48
Presencial	35
162	4
Total	480

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

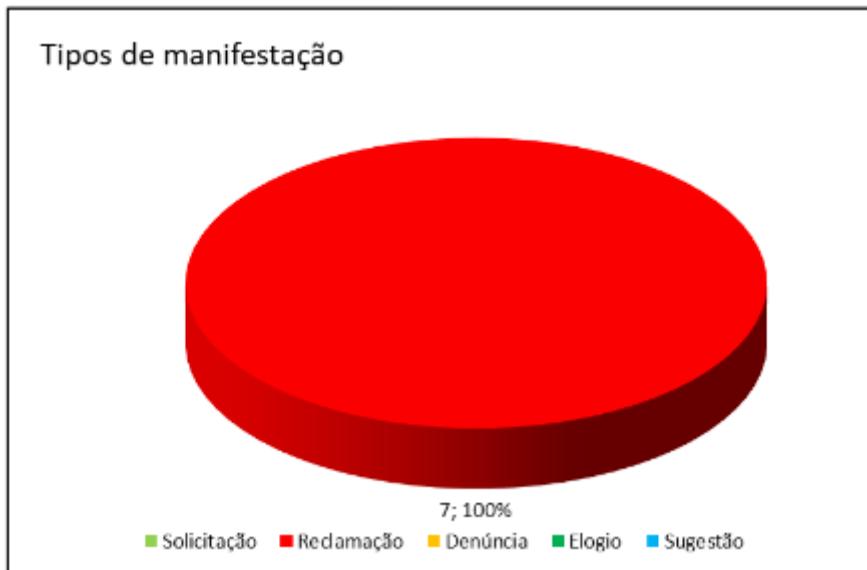
Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Cursos	Gerência Geral de Qualificação e Secretaria Executiva de MPE e fomento ao Empreendedorismo	Orientações sobre os cursos ofertados; Resolução dos problemas com cadastro e inscrições; Informação sobre alteração do local de funcionamento dos cursos.
Oportunidade de Emprego	Gerência Geral do Trabalho / Gerência de Intermediação de mão de obra.	Orientações sobre os procedimentos necessários para se candidatar a uma vaga de emprego; Orientações de como verificar vagas de emprego; Orientação para o atendimento presencial no serviço de intermediação de mão de obra e documentação necessária.
Atendimento	Gerência Geral do Trabalho	Apuração dos fatos ocorridos com providências cabíveis; Reorientação ao(s) funcionário(s) para um atendimento de excelência.
Seguro Desemprego	Gerência Geral do Trabalho	Orientações quanto as formas de dar entrada no seguro-desemprego (online e presencial); Orientações sobre os procedimentos nos casos de divergências no seguro-desemprego e recursos.
Agendamento	Gerência Geral do Trabalho	Orientação sobre como realizar o agendamento.
Oferta de vagas	Gerência Geral do Trabalho	Encaminhamento ao setor responsável- Central de Vagas- para os procedimentos necessários para oferecer vagas de emprego.
Agência do Trabalho	Gerência Geral do Trabalho	Esclarecimentos, orientações e informações sobre os temas solicitados/reclamados/sugeridos.
Outros	Gerência Geral do Trabalho	Informações, esclarecimentos e orientações sobre os temas solicitados
CTPS	Gerência Geral do Trabalho	Orientação para a emissão da CTPS digital.
Manutenção	Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão	Resolução rápida dos problemas pontuais; os problemas estruturais são sanados de acordo com cronograma financeiro.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

## **Setoriais SETEQ:**

**AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	0
Reclamação	7
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0
Total	7

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	1
Internet	6
Total	7

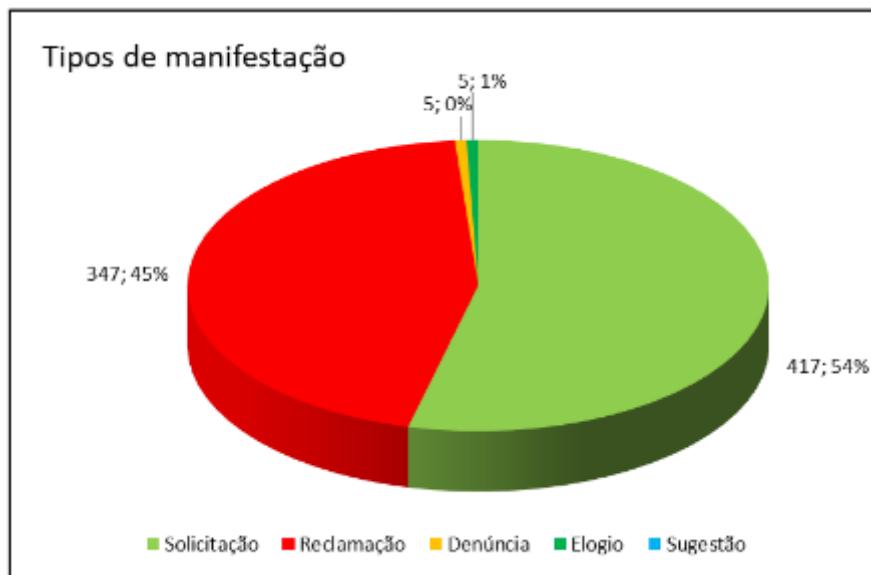
Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	417
Reclamação	347
Denúncia	5
Elogio	5
Sugestão	0
Total	774

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
E-mail	438
Internet	331
162	5
Total	774

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Orientação Chamados/Chat/Passo a Passo	Atendimento / Registro / Certidão / Livros	Ampliação do número de atendentes, e, a cada mês, realização de treinamento e acompanhamentos sobre a qualidade das respostas elaboradas pelos colaboradores JUCEPE.
Análise e/ou Exigência Registro do Comércio	Registro do Comércio	Realização de curso intensivo sobre registro empresarial com o Prof. André Santa Cruz, e, a cada mês, realização de treinamentos com todos os analistas (Sede e Regionais).
Taxas	Secretaria Geral	Atualização do sistema com a tabela aprovada pelo plenário, como a orientação educativa para que o usuário não ultrapasse os 30 dias de cumprimento de exigência, e, assim, proceda com novo pagamento. Ressalta-se a atualização também do Sistema de Restituição, proporcionando mais celeridade na análise desse pedido e, consequentemente, a devida restituição sendo efetuada de maneira mais rápida.
Erro Sistema REDESIM	Secretaria Geral / TI	Houve alterações e melhoramentos no sistema com novas implementações, fornecendo mais celeridade aos equipamentos da instituição.
Erro de Emissão de Certidões	Certidão / TI	Mudança de sistema, melhorando tanto a solicitação como a emissão das certidões, assim como também houve revisão do arquivo JUCEPE para atualização do cadastro da instituição, evitando-se erros na elaboração desses documentos.

Fonte:Informações enviadas pela ouvidoria.

## **ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	20,847
Reclamação	0
Denúncia	10
Elogio	0
Sugestão	0
Total	20,857

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por Forma de Contato:**

Forma de contato	
0800	20.771
Internet	33
E-mail	30
Fone	18
Presencial	4
162	1
Total	20.857

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

#### **IV. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
FALTA DE ÁGUA E/OU BAIXA PRESSÃO (rua, imóvel, bairro etc)	Ouvidoria da Arpe e diversas áreas da Compesa	
VAZAMENTO NO RAMAL DE ÁGUA	Ouvidoria da Arpe e diversas áreas da Compesa	Monitoramento e controle das manifestações para que o usuário seja atendido no menor tempo possível e com a melhor qualidade do serviço.
OBSTRUÇÃO DE LIGAÇÃO/REDE DE ESGOTO	Ouvidoria da Arpe e diversas áreas da Compesa.	

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

#### **CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:**

##### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	345
Reclamação	23
Denúncia	3
Elogio	1
Sugestão	5
Total	377

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por Forma de Contato:**

Forma de contato	
Fone	328
Internet	30
E-mail	18
Presencial	1
Total	377

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

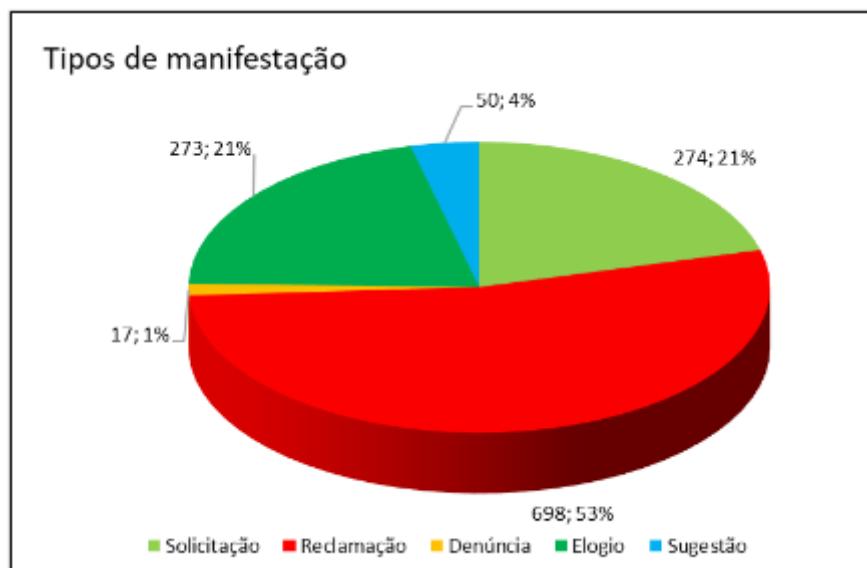
## **III. Manifestações Recorrentes e/ou Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Publicação no Diário Oficial	Comercial/Ouvidoria	Divulgação no site da Cepe e contratação de um profissional de atendimento ao cliente para suporte de atendimento aos processos da Cepe/orientação pela Ouvidoria
Aquisição de livro (fora do catálogo)	Comercial/Editora	Avaliação de títulos, por parte da Editora, para uma possível pré-impressão
Concurso Nacional de Literatura	Editora	Divulgação do Edital e resultado do concurso, através do site da Cepe e Redes Sociais
Orçamento para impressão	Comercial/Ouvidoria	Divulgação no site da Cepe das orientações para obtenção do orçamento
Publicação de livros	Conselho Editorial	Divulgação no site da Cepe dos procedimentos necessários para avaliação de livros

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	274
Reclamação	698
Denúncia	17
Elogio	273
Sugestão	50
Total	1.312

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

Forma de contato	
Caixa de Sugestão	761
E-mail	251
Internet	114
Presencial	101
Fone	66
162	19
Total	1312

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

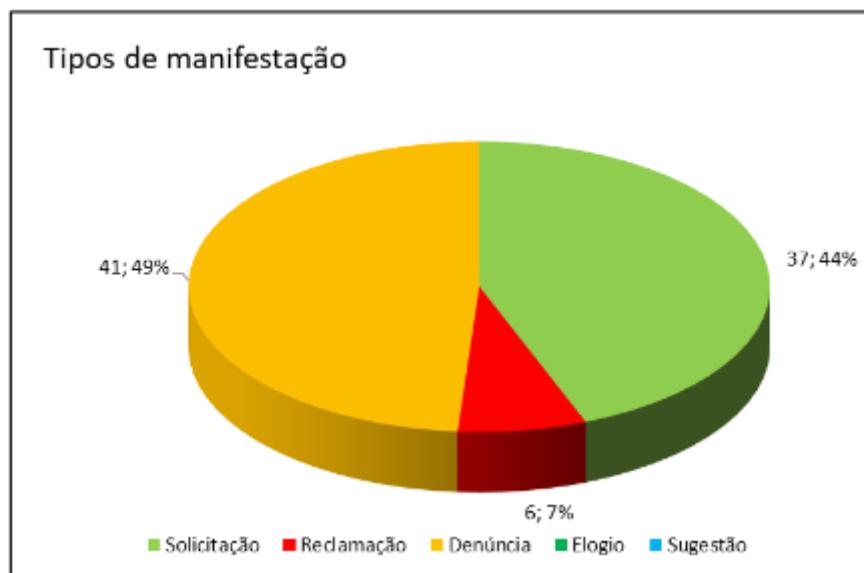
Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Elogio ao profissional	Todas	Divulgação dos elogios para os profissionais através de redes sociais, árvore de elogios e site institucional.
Demora no processo de doação	Hemoterapia	- Abertura do posto de coleta do HR nos sábados; -Intensificação de informações sobre o tempo mínimo de doação nas redes sociais e site institucional; -Intensificação das informações sobre o tempo mínimo de doação no Hemocentro Recife; - Intensificação do monitoramento do fluxo de doação nos horários mais críticos; -Adesão do Sistema Informatizado de filas; Adesão do Hemoglobinômetro não invasivo; Estruturação de um sexto consultório para triagem do doador;
Elogio ao serviço	Todas	Divulgação dos elogios aos gestores
Atendimento inadequado do profissional	Todas	- Treinamento sobre qualidade no atendimento dos funcionários;
Falta de medicamento	Hematologia	- Realização de dispensa de medicamento Citarabina em apresentação de dosagem diferente e disponível no mercado; Pesquisa de ata de registro de preço para o anestésico odontológico
Declaração de doador de medula óssea	Supervisão da Secretaria do Doador	- Direcionamento para emissão da declaração de doador de medula óssea através do aplicativo REDOME.
Lanche	Supervisão Técnica Administrativa	-Regularização do abastecimento do lanche; Realização de solicitação da expansão da variedade do lanche;

Declaração de doação de sangue	Supervisão da Secretaria do Doador	- Emissão das declarações de doadores de sangue
Requisitos para doar sangue	Gerência do Hemocentro Recife	-Esclarecimento sobre requisitos para doação de sangue e divulgação nas redes sociais e site institucional
Resultado de exames	Hematologia	- Reuniões de monitoramento das reclamações sobre resultados de exames e direcionamentos.
Classificação Sanguínea	Supervisão da Secretaria do Doador	-Emissão da classificação sanguínea dos doadores;
Triagem	Gerência do Hemocentro Recife	-Treinamento aos triagistas e divulgação das causas de inaptidão à doação nas redes sociais e site institucional;
Campanha de Doação de Sangue	Captação do Doador de Sangue	-Intensificação das campanhas sobre doação de sangue;
Alimentação	Hematologia	-Mudança de empresa fornecedora de alimentação fornecida aos pacientes.

Fonte: Informações enviadas pela ouvidoria.

## PGE – Procuradoria Geral do Estado:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	37
Reclamação	6
Denúncia	41
Elogio	0
Sugestão	0
Total	84

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	83
Email	1

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SDS – Secretaria de Defesa Social:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	609
Reclamação	765
Denúncia	8,979
Elogio	35
Sugestão	26
Total	10,414

\*27 Não classificadas

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

<b>Forma de contato</b>	
Disque-Denúncia	7.221
Internet	1.493
E-mail	1.189
0800	269
162	150
Presencial	94
Reclame Aqui	14
Fone	7
Ofício	2
Fax	1
Caixa de Sugestão	1
Total	10.441

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

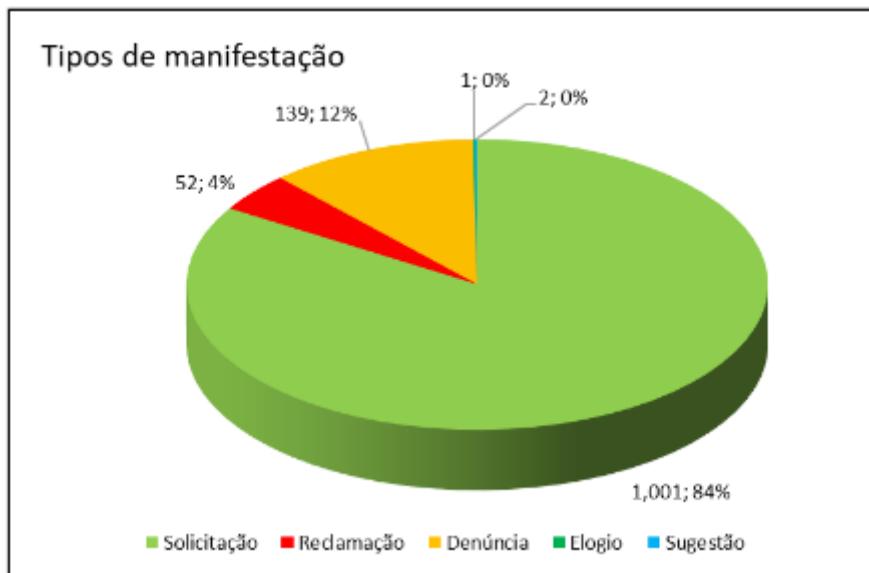
<b>Manifestações recorrentes/relevantes</b>		
<b>Assunto</b>	<b>Áreas Envolvidas</b>	<b>Providências Adotadas</b>
<b>Denúncias</b>		
<b>Polícia Militar de Pernambuco (PMPE)</b>		
A PMPE tem desenvolvido diariamente ações voltadas ao combate e redução de toda sorte de modalidades delituosas em sua área de competência, sobretudo no que concerne aos Crimes Violentos Letais Intencionais (CVLI) e Crimes Violentos Contra o Patrimônio (CVP). Através das Diretorias, como pelas OMEs subordinadas, foram realizadas cerca de 100 Operações no ano de 2022, podendo destacar as operações Combate ao CVLI, Saturação Integrada Metropolitana, Operação Impacto Integrado, Operação SCANNER, Operação ECO, Operação SPRINT, Operação Conquista, Operação, Operação Alvorada, Operação Visibilidade, Operação Centro Seguro, Orla de Boa Viagem, Cerne, Agamenon Magalhães, São João, Semana Santa, ENEM, entre outras ações desenvolvidas.		
<b>Pólicia Civil de Pernambuco (PCPE)</b>		
Recebida pela PCPE as manifestações por e-mail através do Gabinete da Chefia da Polícia Civil, estas são analisadas quanto ao conteúdo e seguem para a Diretoria da qual se requer o atendimento. Conforme levantamento realizado a maior parte das manifestações são encaminhadas à Diretoria Integrada Especializada que desenvolveu as seguintes ações:		
<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2022 CONTRA O TRÁFICO DE ENTORPECENTES:</b>		
a) deflagração da OPERAÇÃO INTRUSO, OPERAÇÃO MATER, "PECÚNIA II", "OPERAÇÃO PALUS", "OPERAÇÃO BILHETE PREMIADO", OPERAÇÃO ULTIMATO, b) realização de uma dezena de prisões em flagrante delito por tráfico de drogas e porte/posse ilegal de arma de fogo e apreensões de drogas na área da RMR e no Interior do Estado - incluindo aí apreensões de fuzis e munições de diversos; cumprimento de mandados de prisão preventiva e captura de foragidos;		

<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2022 CONTRA OS CRIMES PATRIMONIAIS:</b>
1 - O Departamento de Repressão aos Crimes Patrimoniais - DEPATRI, em especial combate aos roubos e furtos de veículos, roubos e furtos de cargas, roubos e furtos a instituições financeiras, efetuando centenas de prisões por meio de Operações de Repressão Qualificadas, Operações de Intervenção Tática, diversas ações de cumprimentos de mandados de prisão e lavraturas de autos de prisão em flagrante delito, oriundas das investigações, mister da Polícia Civil de Pernambuco;
2 - Nesse sentido o Departamento de Repressão Aos crimes Patrimoniais (DEPATRI) atingiu no ano de 2022 o maior índice de redução de crimes praticados contra instituições financeiras da história do Programa Pacto Pela Vida;
3 - Com relação aos Roubos e Furtos de Cargas, no ano de 2022, atingimos a redução histórica de 24,3%, (vinte e quatro, vírgula três por cento), em relação ao exercício anterior na área de suas atribuições;
<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2022 CONTRA MAUS TRATOS A ANIMAIS:</b>
A DEPOMA desempenha a importante missão de atuar firmemente no combate aos crimes ambientais, o que envolve, além do combate e repressão ao maus-tratos em desfavor de animais, a atuação de investigação e repressão a crimes contra flora, crimes contra o Ordenamento Urbano e o Patrimônio Cultural; Crimes de Poluição Ambiental; Crimes relacionados à construção, reformas, ampliação, instalação ou funcionamento, de estabelecimentos, obras ou serviços potencialmente poluidores, sem licença ou autorização dos órgãos ambientais competentes, ou contrariando as normas legais e regulamentares pertinentes e crimes contra a Administração Ambiental, todos estes previstos na principal Lei Ambiental 9.605/98. No que diz respeito, especificamente, ao crime de maus-tratos tipificado no Art. 32 da Lei Ambiental 9.605/98, neste ano de 2022 foram instaurados nesta de Especializada mais de 50 Inquéritos Policiais, ao passo que foram concluídos e remetidos à Justiça no corrente ano, até então, aproximadamente, 59 inquéritos policiais (sendo 07 APFDs) e 30 Termos Circunstanciados de Ocorrência (sendo 23 destes em situação de flagrante delito). Ademais, a DEPOMA tem participado de ações conjuntas com a prefeitura do Recife, de blitz educativas relacionadas ao Programa Gradual de Retirada dos Veículos de Tração Animal do Município do Recife, que possui como base legal a Lei Municipal 17.918/2013, o Decreto Municipal 32.121/2019, bem como o Decreto Municipal 34.432/2021, uma vez que o prazo final para a proibição de circulação dos Veículos de Tração Animal no Recife será fevereiro/2023. Tais ações são de grande relevância considerando a preservação e, sobretudo, a proteção da fauna, coibindo a prática de maus-tratos, informando e conscientizando a população.
<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2022 NO COMBATE DE CVLIs:</b>
Por meio da Operação Conquista, as DPHs empreenderam diversas diligências em campo (abordagens, incursões), nas regiões consideradas mais violentas das cidades nas quais realiza seus trabalhos investigativos, proporcionando uma atuação operacional da Polícia Civil, o que é de suma importância para o conhecimento da área, bem como para coibir a prática de delitos diversos. No ano de 2022, solicitou-se transferência entre presídios de líderes de organizações criminosas que, apesar de presos, continuavam praticando crimes. De outro modo, também foram deflagradas operações de intervenção tática (OIT), com destaque para a Operação Força no Foco, OIT "ADSUMUS", Operação Society, Operação Ágio Letal, Operação Camelus,
<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2022 NO COMBATE DE CRIMES CONTRA CRIANÇA E ADOLESCENTE:</b>
O Departamento de Polícia da Criança e Adolescente - DPCA, através das suas Unidades e Delegacias subordinadas, participou ativamente no período de 2022 das ações abaixo especificadas: - Apuração de denúncias de crimes contra crianças e adolescentes; - Busca, divulgação de imagem e localização de crianças e adolescentes desaparecidas; - Operação Nacional Acalento;
<b>AÇÕES DESENVOLVIDAS EM 2022 NO COMBATE DE CRIMES CONTRA O IDOSO:</b>
Durante todo o ano, fizemos diversas diligências a fim de verificar a veracidade das denúncias encaminhadas para esta unidade. São elas: - OPERAÇÃO DIA MUNDIAL DE CONSCIENTIZAÇÃO DA VIOLENCIA CONTRA A PESSOA IDOSA, OPERAÇÃO VETUS III, OPERAÇÃO DIA INTERNACIONAL DA PESSOA IDOSA Além de diversas VPIs (verificação preliminar de inquérito) para verificar denúncias de maus tratos.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## **SECMULHER - Secretaria da Mulher:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	1,001
Reclamação	52
Denúncia	139
Elogio	1
Sugestão	2
Total	1,195

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
0800	1083
E-mail	41
Fone	34
Internet	18
Disque-Denúncia	17
Presencial	2
Total	1195

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI

### III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Violência doméstica e familiar contra a Mulher	Diretoria de Enfrentamento da Violência de Gênero	A Cidadã é orientada de como proceder nos casos de violência, sendo informada sobre à rede de Serviços Especializados no atendimento à Mulher, disponível em seu município e em todo Estado de Pernambuco. Também é orientada a nos casos de emergência entrar em contato direto com o plantão do CIODS para reforço do encaminhamento da viatura.
Edital de Chamamento Público SecMulher 01/2022	Todas as áreas da Secretaria da Mulher	Sanar todas as dúvidas relacionadas ao Chamamento Público
Monitoramento Eletrônico	Diretoria de Enfrentamento da Violência de Gênero	A Cidadã é orientada sobre as cores de funcionamento do aparelho e em caso de dúvidas, entrar em contato com o setor responsável na Secretaria da Mulher
Descumprimento de medida cautelar de monitoramento	Diretoria de Enfrentamento da Violência de Gênero, Centro de Monitoramento de Reeducando	A Cidadã é orientada a ir na delegacia registrar um novo boletim de ocorrência informando o descumprimento da medida
Mulheres com relatos desconexos	Ouvidoria da Mulher	É realizada a escuta orientando de acordo com o caso e sempre buscando trazer a cidadã para realidade

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

### SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

#### I. Manifestações por tipo:



<b>Tipo de manifestação</b>	
Solicitação	3.630
Reclamação	2.542
Denúncia	1.276
Eloqio	68
Sugestão	43
Total	7.559

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## II. Manifestações por forma de contato:

<b>Forma de contato</b>	
Internet	3.923
0800	2.436
E-mail	901
162	233
Presencial	49
Fone	7
Reclame Aqui	5
Carta	2
Disque-Denúncia	2
Ofício	1
Total	7.559

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Precatórios - FUNDEF	GGPE- Gerência Geral de Gestão de Pessoas	Demandas referente a problemas ocorridos em relação ao recebimento dos Precatórios Fundef, de servidores e ex-servidores do Estado, como também em relação a ocorrências no site dos precatórios, como erros de digitação na conta do banco por parte do solicitante, e demais situações, como o preenchimento de requerimento e formulário de recebimento de valores. De forma, que com os dados disponibilizados no relato, a área responsável (de Pessoal), informa o caminho e procedimentos necessários para correção de dados e tratativa da demanda
Call Center/0800	Ouvidoria	Atendimentos realizados pela equipe da Ouvidoria da Secretaria de Educação e Esportes do Estado, com orientação imediata ao cidadão, visto se tratar de informações em geral, disponibilizadas para consulta no site da Secretaria e Diário Oficial do Estado, sendo esclarecido no ato do atendimento, e também sobre questionamento onde buscar informações de órgãos públicos da Educação, da esfera municipal, estadual e Federal.
Gestão - escola	GREs- Gerências Regionais de Educação e SEIP- Secretaria Executiva de Educação Integral e Profissional	Trata-se de situações que envolvem problemas e conflitos que ocorrem diariamente na escola, sob a perspectiva e desdobramento de ações e tomada de decisão da gestão escolar. Diante da análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria, a Gerência Regional e/ou Secretaria Executiva de Educação Integral e Profissional, através de suas inspeções, nas escolas, averiguam se a demanda é procedente, adotando as possíveis correções imediatas e definindo processos de melhorias para o bom andamento das atividades da escola.
Desempenho / Comportamento do Professor	GREs- Gerências Regionais de Educação e SEIP- Secretaria Executiva de Educação Integral e Profissional	São ocorrências registradas pela comunidade escolar em relação às atividades do dia a dia dos(as) professores em sala de aula, e na escola com a gestão. Após o recebimento dos registros, a gerência responsável verifica com a gestão da escola, e orienta para a melhor condução da situação.
Histórico Escolar	GREs- Gerências Regionais de Educação	Solicitações de alunos e ex-alunos de Pedidos de Histórico Escolar- (Ficha 18- Nível Fundamental e Ficha 19- Nível Médio). Após a identificação das informações necessárias do nome da escola e sua localidade, pela Ouvidoria, repassamos para a Gerência Regional de Educação- GRE, que tem o setor competente para solicitação e envio de histórico escolar ao demandante.
Concurso / Seleção / Contratação	GGPE- Gerência Geral de Gestão de Pessoas/ Seleções/Concursos	Refere-se a solicitações de informações sobre novas seleções e concursos em andamento, realizados pela Secretaria de Educação e Esportes. Conforme o tipo de questionamento e necessitando de explicações mais detalhadas que não estejam em edital, é direcionado a área competente que responde em conformidade com a dúvida registrada.

## **SEFAZ - Secretaria da Fazenda:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitud	77
Reclamação	81
Denúncia	16
Elogio	0
Sugestão	1
Total	175

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	125
E-mail	26
162	22
Presencial	1
Reclame Aqui	1
Total	175

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

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

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes.

## **SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	29
Reclamação	34
Denúncia	1
Elogio	1
Sugestão	1
Total	66

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

### **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
E-mail	34
Internet	50
Fone	7
162	2
Caixa de Sugestão	1
Presencial	1
Total	95

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

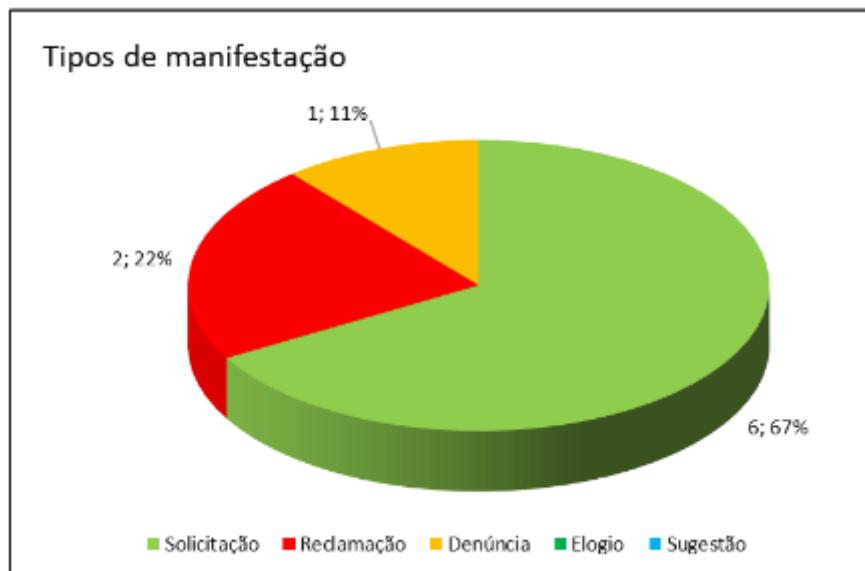
### III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:

Manifestações recorrentes/relevantes		
Assunto	Áreas Envolvidas	Providências Adotadas
Infraestrutura	Museu Cais do Sertão	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.
Apoio/Patrocínio	Comitê Gestor	Disponibilização de documentos referente à procedimentos para obtenção apoio/patrocínio junto à EMPETUR nos sites da Setur e da LAI.
Passaporte Pe	Diretoria de Marketing	O Passaporte Pernambuco é distribuído nos Centros de Atendimento ao Turista dos municípios. No Instagram @descubrapernambuco consta informações quanto aos locais de distribuição bem como os locais que possuem carimbo.

Fonte: dados enviados pela ouvidoria.

## SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:

### I. Manifestações por tipo:



Tipo de manifestação	
Solicitação	6
Reclamação	2
Denúncia	1
Elogio	0
Sugestão	0
Total	9

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	5
0800	4
Total	9

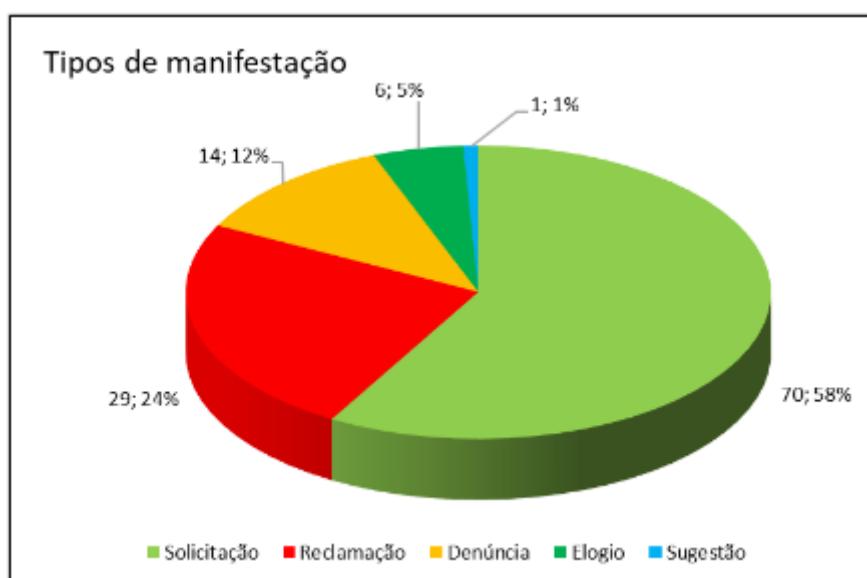
Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes

## **SPVD – Secretaria de Políticas de Prevenção à Violência e às Drogas:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	70
Reclamação	29
Denúncia	14
Elogio	6
Sugestão	1
Total	120

Fonte: Gcon.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

Forma de contato	
Internet	44
E-mail	1
Disque denúncia	1
162	3
Presencial	71
Total	120

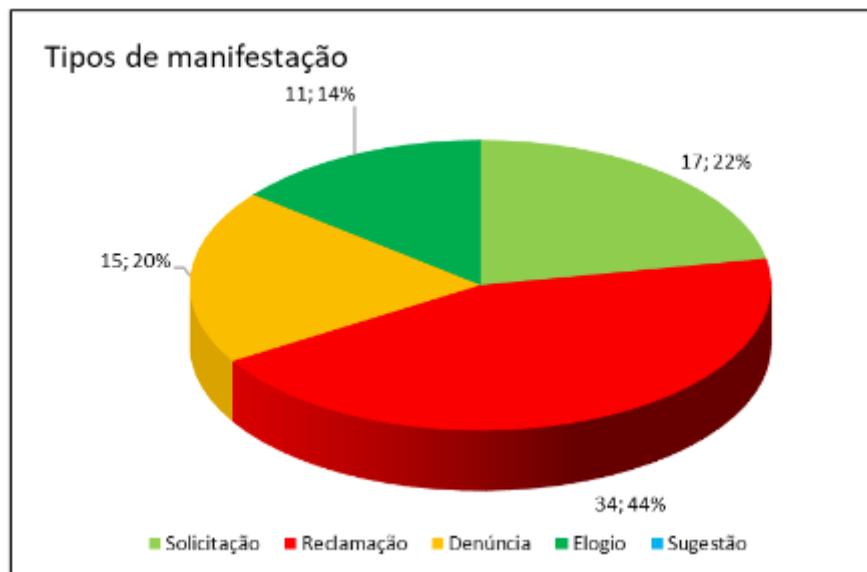
Fonte: Gcon.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes

## **PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos:**

### **I. Manifestações por tipo:**



Tipo de manifestação	
Solicitação	17
Reclamação	34
Denúncia	15
Elogio	11
Sugestão	0
Total	77

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **II. Manifestações por forma de contato:**

<b>Forma de contato</b>	
E-mail	29
Caixa de Sugestão	18
Internet	11
Fone	8
162	5
Presencial	4
Reclame Aqui	1
800	1
Total	77

Fonte: Gcon através da ferramenta de BI Qlickview.

## **III. Manifestações Recorrentes e Relevantes e Providências Adotadas:**

Não houve relatos sobre manifestações recorrentes/relevantes

## **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 2022.

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.