

Relatório de Gestão Anual

Rede de Ouvidorias do Poder
Executivo do Estado de Pernambuco

2024



Expediente

GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Raquel Teixeira Lyra Lucena

Governadora do Estado

Priscila Krause Branco

Vice-Governadora do Estado

SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

Erika Gomes Lacet

Secretaria da Controladoria Geral do Estado
Ouvidora Geral do Estado

Renato Barbosa Cirne

Secretário Executivo de Transparência e
Controle

Filipe Camelo de Castro

Secretário Executivo de Auditoria e
Governança

Maria Elisa Marcelino de Andrade

Diretora da Ouvidoria-Geral do Estado



Expediente

EQUIPE TÉCNICA

Maria Luiza Medeiros da Trindade

Coordenadora da Rede de Ouvidorias

Ana Luiza Trapiá D'Albuquerque Chaves

Chefe da Rede de Ouvidorias

Geny Ignez Galdino de Moraes

Gestora Governamental de Controle Interno

Ísis Bethânia Andrade Silva Dalla Nora

Gestora Governamental de Controle Interno

Marília Costa

Gestora Governamental de Controle Interno



Composição da Rede de Ouvidorias

Ouvidoria Geral do Estado (OGE)

Ouvidorias Especiais

SEFAZ| SEE| SDS| SETUR|
SECMULHER| ARPE| PGE| SEAPI|
SASI| CEPE

Ouvidorias Centrais

SEMAS

SJDHPV

SDA

SAD

SES

SRHS

SEDUH

SEDEPE

SECTI

SECULT

SDEC

SEPLAG

SCJ

SEMOBI

Ouvidorias Setoriais

CPHRI| DEFN

IPEM

IPA

ATI| IASSEPE| FUNAPE

HEMOPE

APAC| COMPESA

CEHAB| PERPART

JUCEPE| AGE

UPE* - CISAM| PROCAPE | HUOC

FUNDARPE

SUAPE| ADEPE| COPERGAS|PORTO REC

CONDEPE-FIDEM

FUNASE

DETTRAN|DERI CTM| EPTI

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

Estrutura de Governança da Rede Estadual de Ouvidorias



Ouvidoria Geral do Estado

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



Ouvidorias Centrais (15)

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



Ouvidorias Setoriais (28)

Realizar ações típicas de ouvidoria.



Ouvidorias Especiais (10)

Realizar ações típicas de ouvidoria.

Rede de Ouvidorias

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



Rede de Ouvidorias

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



Rede de Ouvidorias

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



Rede de Ouvidorias

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



Rede de Ouvidorias

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



Rede de Ouvidorias

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



Rede de Ouvidorias

Ouvidoria

Página

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

89

HUOC| HOSPITAL UNIVERSITÁRIO OSWALDO CRUSZ
Edimar Maria Santos

91



Apresentação

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

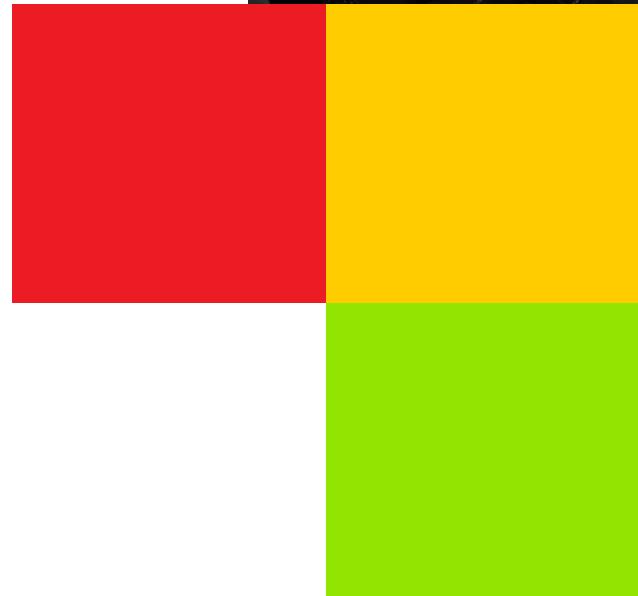
A OGE integra, em rede, 54 (cinquenta e quatro) Unidades de Ouvidoria, o que possibilita ao usuário um relacionamento direto com os Órgãos e Entidades do Estado de Pernambuco, exercendo um importante papel de incentivo ao controle social.

Este Relatório de Gestão Anual tem por objetivo apresentar dados estatísticos relativos ao período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024** e contempla os dados registrados pelas Ouvidorias dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, bem como as observações dos Ouvidores acerca da análise dos pontos recorrentes e/ou relevantes e providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas, nos termos da Lei Estadual nº 16.420/2018.



Erika Lacet

Secretária da Controladoria Geral do Estado e Ouvidora Geral do Estado



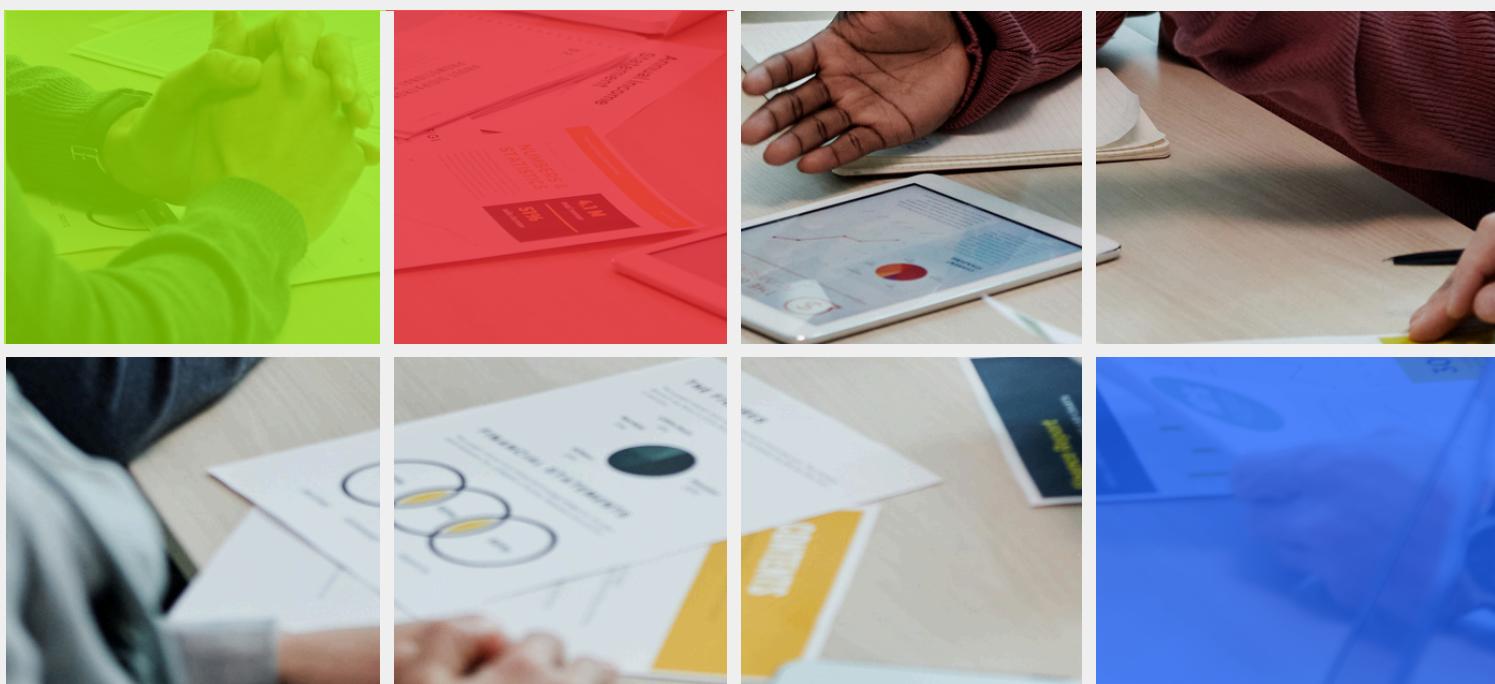
Introdução

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

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

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

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



Ouvidoria em Números

2024



156.135

19.22%

13.011/Mês

● Manifestações - últimos 4 anos

200000

150000

100000

50000

0

117194

99282

130962

156135

2021

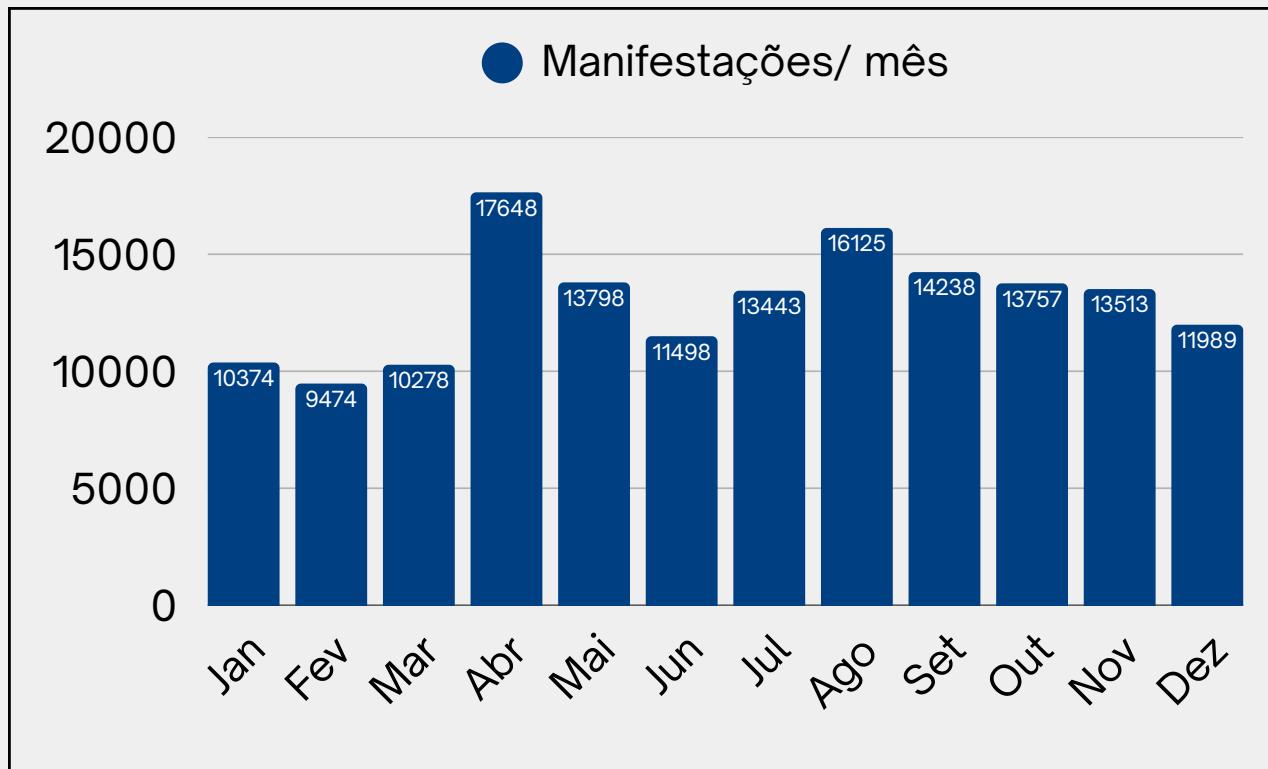
2022

2023

2024

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

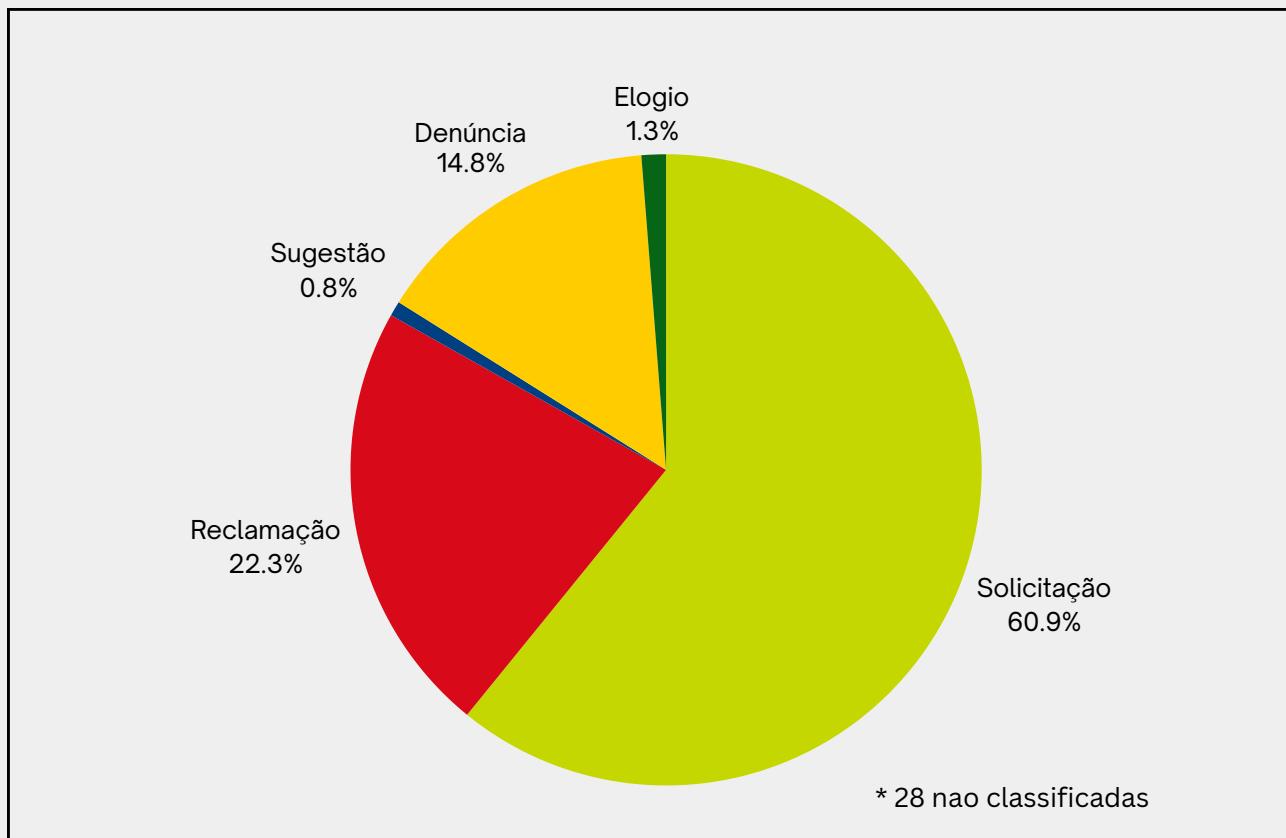
Ouvidoria em Números



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

Ouvidoria em Números

Tipos de Manifestações



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

Ouvidoria em Números

Formas de Contato 69%



47.610



30.206



30.154

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

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

O que representa 69 % (sessenta e nove por cento) da forma de contato das manifestações registradas.

Ouvidoria em Números

A seguir serão apresentados, separadamente, por órgão/entidade que compõe a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, os dados estatísticos de manifestações por tipo e por forma de contato, bem como as manifestações mais recorrentes, e quais providências foram adotadas pelo órgão ou entidade para sua solução.

Além de manifestações mais recorrentes, algumas Ouvidorias podem pontuar, também, as soluções apresentadas para manifestações relevantes que, apesar de terem apenas uma ocorrência tiveram impacto significativo no público atendido pelos serviços daquele órgão ou entidade.

A esta Ouvidoria Geral do Estado (OGE), através da Diretoria da Ouvidoria Geral do Estado (DOGE) e da Coordenação da Rede de Ouvidorias (CRO), coube a consolidação de tais informações para a publicação deste Relatório Anual de Gestão 2024.

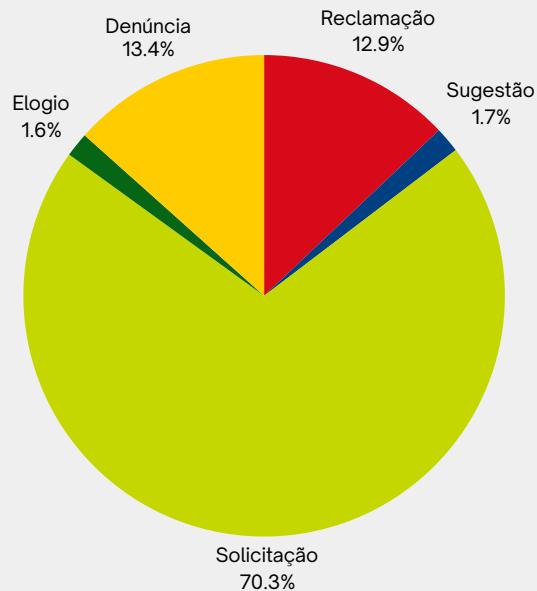
Os dados por Órgão/Instituição estão apresentados na seguinte ordem:

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



OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1.014
Sugestão	135
Solicitação	5.515
Elogio	128
Denúncia	1.050
Total	7.842

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
162	4.225
Internet	2.721
E-mail	559
Outras Formas de Contato	337
Total	7.842

OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Combate ao assédio e discriminação	Identificada a necessidade de trabalhar, no âmbito do Poder Executivo Estadual, assuntos relacionados aos assédios e discriminação.	Como continuidade às ações de combate aos assédios nas instituições, Karla Júlia, vice presidente da ABO Nacional, passou a ministrar palestras em todas as secretarias, trazendo a temática do assédio para dentro dos órgãos estaduais. Na Secretaria da Controladoria Geral do Estado - SCGE, essa palestra ocorreu em 12 de março de 2024, contando com boa parte dos servidores e colaboradores. Posteriormente à palestra, foram realizadas rodas de conversas, separadas por diretorias, para trabalhar a temática, com o objetivo de disseminar informações e esclarecer dúvidas.	Ouvidoria Geral do Estado.

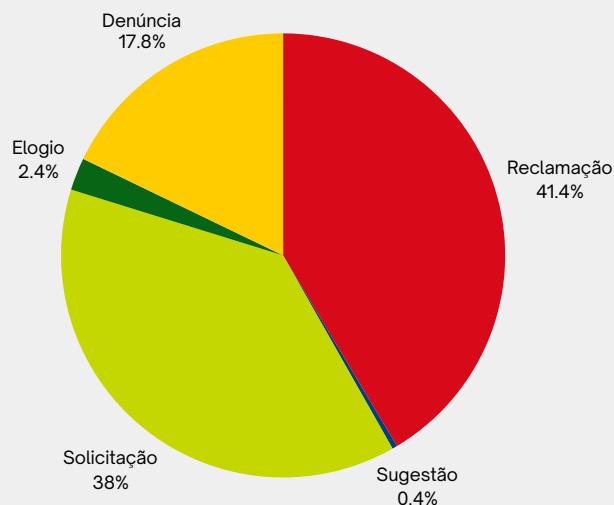
OGE - Ouvidoria Geral do Estado:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Respeito à diversidade	Identificada a necessidade de trabalhar, no âmbito da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado, assuntos relacionados à diversidade.	Articulação com o Comitê de Ética da SCGE para construção de um calendário de atividades voltadas a discussão da diversidade, fomentando o respeito às diferenças, tendo como pauta inicial o racismo. Foi planejada a realização de palestra seguida de roda de conversa com o tema "Diversidade em Foco: Uma conversa franca sobre o racismo", no mês de novembro de 2024, porém, foi necessário o reagendamento, tendo sido realizada a ação no ano de 2025.	Comitê de Ética, Gerência de Gestão de Pessoas e Diretoria da Ouvidoria-Geral do Estado

SEFAZ - Secretaria da Fazenda

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1.558
Sugestão	14
Solicitação	1.429
Elogio	89
Denúncia	671
Total	3.761

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	3.146
Presencial	461
Outras Formas de Contato	154
Total	3.761

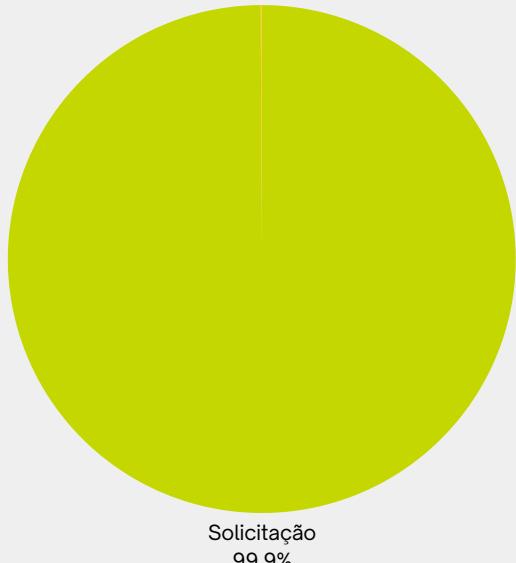
SEFAZ - Secretaria da Fazenda

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Reclamação Telesefaz	Reclamações referentes ao atendimento do telesefaz (canal que atende aos contribuintes que precisam esclarecer dúvidas ou obter informações sobre questões relacionadas à área fiscal). São reclamações relativas a telefone que não completa ligação, telefones indisponíveis, demora no atendimento via whatsapp, etc.	"Ouvidoria: Foi encaminhado para Coordenação da Administração Tributária Estadual - CAT, e-mail com as principais reclamações dos setores vinculados a essa coordenação, para que fosse possível identificar os principais gargalos no atendimento ao contribuinte. Gestão: Lançamento portal de atendimento https://www.folhape.com.br/economia/atendimento-ao-contribuinte-sefaz-pe/340813/ "	CAT (Unidade de atendimento virtual)

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	0
Sugestão	0
Solicitação	20.274
Elogio	1
Denúncia	15
Total	20.290

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
0800	20.203
Internet	63
Outras Formas de Contato	44
Total	20.290

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto recorrente: FALTA DE ÁGUA	Falta de água no imóvel ou na rua.	A Ouvidoria e a Coordenadoria de Saneamento da Arpe criaram um novo fluxo de trabalho, convertendo reclamações persistentes em processos administrativos formais, especialmente quando não há solução em prazo razoável. Além disso, a Ouvidoria, por meio de acesso ao sistema da Compesa, criou uma planilha de gerenciamento dos comunicados de interrupção do abastecimento de água para atualizar os usuários do serviço que ligam para o call center da Agência. Ademais, a tanto a Ouvidoria quanto a Coordenadoria de Saneamento participaram, no dia 19/09/2024, de Audiência Presencial na 12ª Promotoria de Justiça (Meio Ambiente) Sobre o acompanhamento das políticas públicas atinentes ao esgotamento sanitário da cidade do Recife, debatendo dificuldades, soluções e estabelecendo encaminhamentos. Por fim, destaca-se a continuidade das reuniões periódicas entre as ouvidorias Arpe e Compesa para alinhar tratativas e soluções para o desabastecimento de água e problemas no cumprimento do cronograma de abastecimento.	Ouvidoria Arpe, Coordenadoria de Saneamento Arpe e Compesa

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto recorrente: ENDERECO/ TELEFONE DA COMPESA	Usuários ligam para Arpe para pedir informações sobre a Compesa/ dificuldade dos usuários de se comunicarem com o call center da Compesa.	Criação de um FAQ, compilação de perguntas frequentes, com as principais solicitações e dúvidas dos usuários, promovendo a transparência ativa e o acesso à informação. O FAQ está disponível no site da Arpe (http://www.arpe.pe.gov.br/perguntas-frequentes-faq) e tem como objetivo facilitar o autoatendimento, ou seja, permitir que o usuário encontre soluções para as suas demandas sem precisar acessar a equipe da Ouvidoria da Agência. Dentre as informações disponibilizadas no FAQ, constam telefone, endereço e horários de atendimento da concessionária de saneamento regulada pela Arpe. Além disso, a Ouvidoria da Arpe e a ouvidoria da Compesa estabeleceram tratativas para solucionar as dificuldades de atendimento do call center da Compesa.	Ouvidoria Arpe e Comunicação Arpe.

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto recorrente: REQUISITO PARA ABRIR MANIFESTAÇÃO NA ARPE	Dúvidas dos usuários sobre a atuação de segunda instância da Ouvidoria da Arpe e quais requisitos para abrir uma manifestação na Agência.	Ações de Ouvidoria Itinerante da Arpe, realizando atendimento presencial aos usuários dos serviços regulados pela Agência por todo Estado de Pernambuco, com o objetivo de: dar visibilidade à Agência, por meio da divulgação do papel e da importância da Ouvidoria e da Instituição; fomentar a participação e o controle social; obter dados para a melhoria da gestão dos serviços regulados, divulgar a carta de serviços da Agência e as informações úteis à sociedade. No ano de 2024, a Ouvidoria da Arpe realizou 5 edições de Ouvidoria Itinerante, atendendo um total de 575 usuários. As ações foram publicadas no site da instituição, conforme link: http://www.arpe.pe.gov.br/blog/10-blog/395-com-cinco-edicoes-em-2024-ouvidoria-itinerante-da-arpe-reforca-o-dialogo-entre-os-usuarios-e-a-melhoria-continua-dos-servicos-publicos Ademais, A ouvidoria da Agência, com apoio da Comunicação, elaborou um folder com linguagem simples para divulgar o papel e a importância da Ouvidoria e da Instituição. A Linguagem Simples é uma forma de comunicação usada para transmitir informações de maneira simples, objetiva e inclusiva. O folder utilizado nas ações de Ouvidoria pode ser conferido através do link https://drive.google.com/file/d/1KX9aEAAjSz-l2_3ac8poabevsoqf4asj/view	Ouvidoria Arpe e Comunicação Arpe

ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto relevante: Gratuidade de acesso aos idosos e às pessoas com deficiência ao transporte intermunicipal de passageiros	Dificuldade dos idosos e das pessoas com deficiência de terem acesso à gratuidade prevista em lei.	A Agência de Regulação de Pernambuco, em parceria com órgãos e entidades estaduais, criou e lançou a Cartilha de Gratuidades no Transporte Intermunicipal. A iniciativa chega para facilitar e trazer orientação para que idosos e pessoas com deficiência tenham acesso ao direito. O ponto de partida foi uma ação especial, no Terminal Rodoviário do Recife (TIP). O planejamento estratégico inclui a distribuição sistemática do material, durante todo o ano de 2025, nos terminais rodoviários intermunicipais por todo estado. O conteúdo da cartilha pode ser conferido através do link https://drive.google.com/file/d/1qptw7yyc ew9jcnwwx6m4xk4oj2lntoo_/view e a ação de divulgação da cartilha também pode ser acessada pelo link http://www.arpe.pe.gov.br/blog/10-blog/383-arpe-lanca-cartilha-para-orientar-direito-a-gratuidade-no-transporte-intermunicipal A ação teve como objetivo divulgar a cartilha, orientar os usuários, os guichês de atendimento e as empresas permissionárias de transporte intermunicipal de passageiros. Além disso, a Ouvidoria participou da elaboração da minuta do projeto de Lei 002013/2024, em parceria com a Deputada Débora Almeida, que altera a Lei nº 10.643/1991, para promover alterações na regulamentação da gratuidade do transporte público para idosos.	Ouvidoria Arpe, Ouvidoria EPTI, CONED/PE, CEDPI e PROCON PE

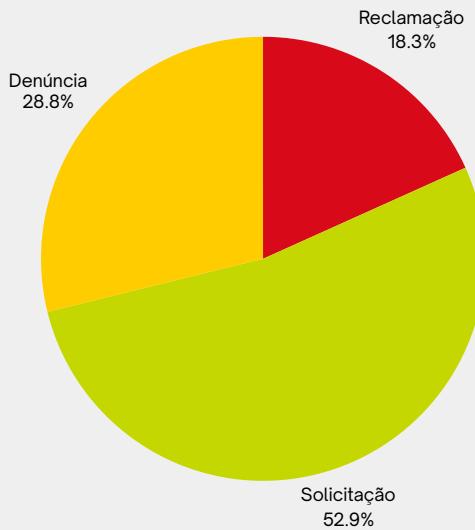
ARPE- Agência de Regulação de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Assunto relevante: projeto conta mínima Neoenergia	Em julho de 2024, a Neoenergia Pernambuco implementou o projeto Conta Mínima. O enquadramento dos usuários no projeto, sem concordância e aviso prévio, foi alvo de desagrado, gerando dúvidas, transtornos e até ampliando a inadimplência. As unidades residenciais que não atingiam o valor mínimo de R\$ 50, estavam recebendo a fatura sem o código de barras ou o pix, apenas para conferência. Segundo a distribuidora, se no mês seguinte o valor não fosse alcançado, a conta era emitida com os dois ciclos de faturamento juntos. Caso a quantia ainda fosse inferior à mínima, a cobrança era enviada novamente sem opção para pagamento. Apenas no terceiro mês, independentemente do valor, a conta era emitida de forma completa. Diante disso, foram registrados inúmeros pedidos para cancelamento da lista do projeto conta mínima ou reclamações na ouvidoria da Aneel e da Arpe sobre as dívidas de faturas acumuladas.	Após tratativas, a Ouvidoria da Agência emitiu recomendação, constada em ata, para que consumidores de baixa renda voltassem a receber as faturas mensais de consumo de energia com código de barras para quitação, independente do valor da fatura. A Neoenergia acatou a recomendação e a mudança de decisão da regulada trouxe conforto para o usuário de baixa renda, evitando inadimplências e aborrecimentos. Além da mediação com a Neoenergia, a Ouvidoria da Agência, com apoio da Comunicação, elaborou matéria sobre a exclusão do usuário de baixa renda do projeto conta mínima, divulgando em diversos jornais pelo estado. Seguem alguns links de divulgação: https://jc.uol.com.br/economia/2024/11/18/energia-para-consumidores-de-baixa-renda-conta-volta-a-ser-com-codigo-de-barras.html https://tribunaonline.com.br/pernambuco/economia/arpe-recomenda-neoenergia-voltar-a-emitir-conta-de-baixa-renda-com-codigo-de-barras-208888 https://blogdomagno.com.br/consumidores-de-baixa-renda-voltam-a-receber-faturas-da-neoenergia-com-codigo-de-barras/ https://www.taisparanhos.com.br/2024/11/apos-recomendacao-da-arpe-consumidores.html#google_vignette	Ouvidoria Arpe, Comunicação Arpe e Ouvidoria Neoenergia

PGE – Procuradoria Geral do Estado:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	19
Sugestão	0
Solicitação	55
Elogio	0
Denúncia	30
Total	104

II. Manifestações por forma de contato:

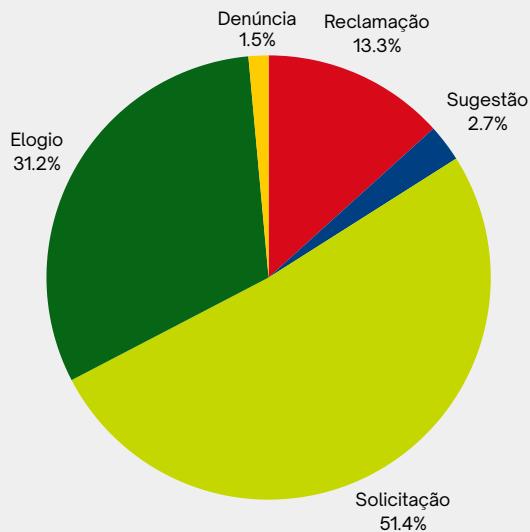
Origem	Quantidade
Internet	98
Outras Formas de Contato	6
Total	104

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SDS – Secretaria de Defesa Social:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1.161
Sugestão	36
Solicitação	2.961
Elogio	57
Denúncia	7.651
Total	11.882

*Não classificadas: 16

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Disque - Denúncia	8.564
Internet	1.569
0800	875
Outras Formas de Contato	874
Total	11.882

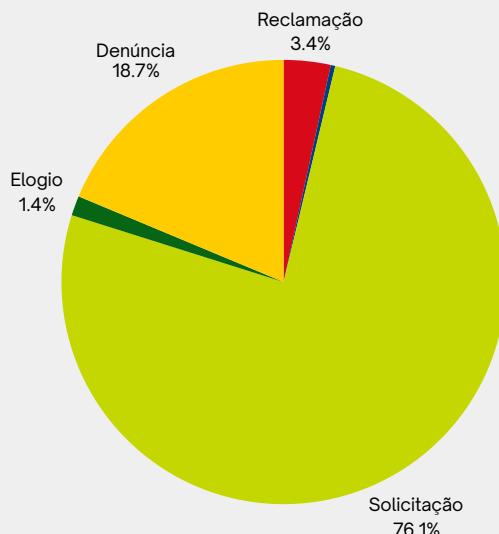
SDS – Secretaria de Defesa Social:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Tráfico de Drogas	Denúncias inerentes a tráfico de Drogas.	Reunião com a chefia da Polícia Civil e Comando da Polícia Militar para prestar um atendimento mais célere e eficiente.	Polícia Civil Polícia Militar
Perturbação ao Sossego	Manifestações reiteradas de perturbação ao sossego.	Reuniões com os batalhões das áreas com maior reincidência de reclamações por perturbação ao sossego para adotarem medidas mais eficientes, ao ponto de sanar o problema.	Polícia Militar.
Violência Doméstica	Alto índice de violência doméstica	Ciclo de palestras em conjunto com a Corregedoria da SDS, abordando os temas Assédio Moral, Sexual, e Violência Doméstica, para as operativas de segurança pública, bem como para o público externo.	Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Polícia Civil, Polícia Científica e público externo.

SECMULHER - Secretaria da Mulher:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	31
Sugestão	3
Solicitação	692
Elogio	13
Denúncia	170
Total	912

*Não classificadas: 3

II. Manifestações por forma de contato:

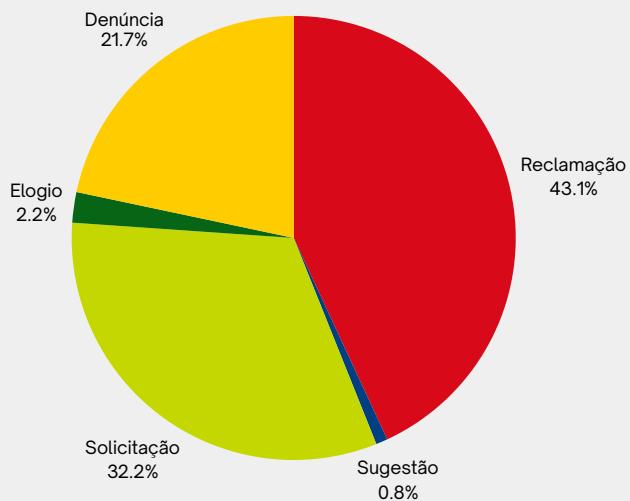
Origem	Quantidade
0800	677
Internet	91
Fone	64
Outras Formas de Contato	80
Total	912

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	4.464
Sugestão	88
Solicitação	3.337
Elogio	230
Denúncia	2.245
Total	10.364

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	2.605
0800	1.678
162	395
Outras Formas de Contato	96
Total	10.634

SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Gestão da Escola	Usuários relataram descontentamento na forma de condução dos problemas e na falta de transparência das ações da Gestão escolar.	A Partir do quantitativo de manifestações que foram recebidas sobre esse tema, a Gerência Regional de Educação de jurisdição da Escola, atuou de forma efetiva com visitas nas escolas e conversas focadas com a gestão da escola sobre o tema descrito no relato; decorrendo assim, após os procedimentos de interlocução, na melhoria do relacionamento do(a) gestor(a) da escola com os estudantes e professores.	Ouvidoria; Gerência Regional de Educação; Escola
Desempenho e Comportamento dos Professores nas Escolas.	Usuários estudantes relataram situações na escola envolvendo o desempenho e comportamento dos professores.	Diante do recorrente número de manifestações relacionadas ao comportamento e desempenho dos professores, as Gerências Regionais de Educação identificaram a necessidade de tratar essa temática com os gestores escolares, com a proposta de promover diálogos com os docentes envolvidos, abordar o assunto nas reuniões pedagógicas e destacar sua relevância para o ambiente escolar, visando à melhoria contínua da prática docente e das relações com os estudantes.	Ouvidoria; Gerência Regional de Educação; Escola

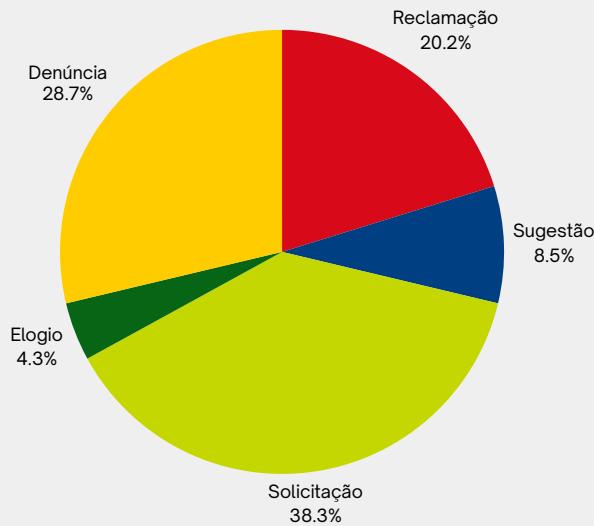
SEE – Secretaria de Educação e Esportes de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Precatórios - Fundef	Usuários, servidores e seus herdeiros relataram dificuldades quanto ao recebimento das parcelas dos Precatórios do Fundef na sua conta e acesso a plataforma.	Diante do elevado número de manifestações recebidas relacionadas a dúvidas e problemas no recebimento dos valores dos precatórios, bem como, da dificuldade de acesso à plataforma por parte de alguns usuários, especialmente devido ao preenchimento incompleto de dados no site o setor de Gestão de Pessoas em conjunto com a área de Tecnologia, esclareceu que a plataforma estaria operando normalmente, permitindo novas consultas e ajustes. Dessa forma, os usuários puderam acessar o sistema e verificar os valores de seus respectivos precatórios conforme a data prevista para pagamento.	Ouvidoria; Gerência Geral de Gestão de Pessoas.

SETUR – Secretaria De Turismo e Lazer de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	19
Sugestão	8
Solicitação	36
Elogio	4
Denúncia	27
Total	94

II. Manifestações por forma de contato:

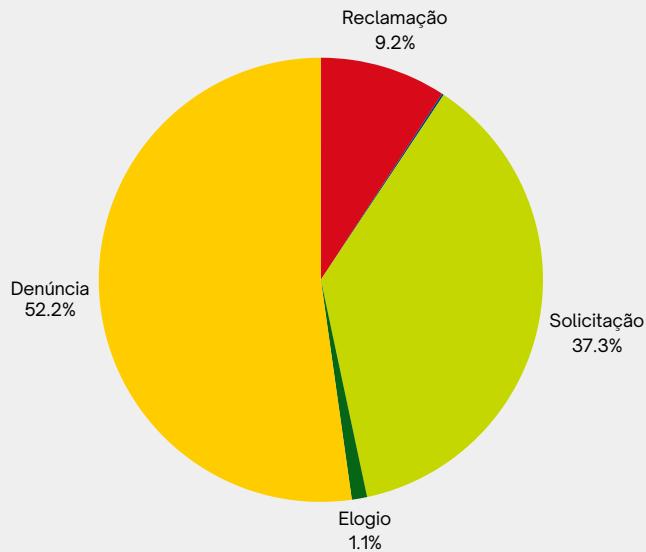
Origem	Quantidade
Internet	59
Email	34
Outras Formas de Contato	1
Total	94

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEAP – Secretaria de administração e penitenciária e ressocialização :

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	66
Sugestão	1
Solicitação	268
Elogio	8
Denúncia	375
Total	718

II. Manifestações por forma de contato:

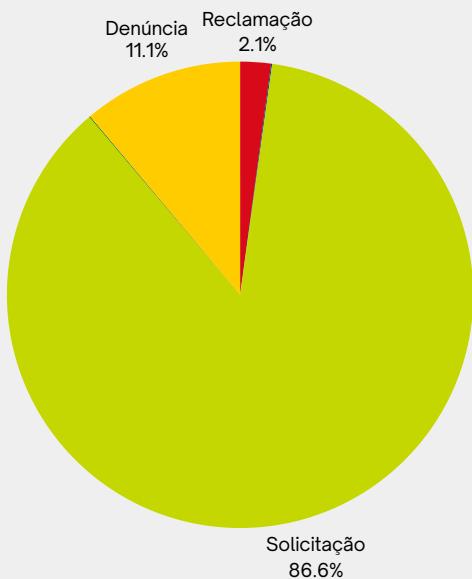
Origem	Quantidade
Internet	446
Outras formas de contato	272
Total	718

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	834
Sugestão	28
Solicitação	33.960
Elogio	22
Denúncia	4.363
Total	39.207

II. Manifestações por forma de contato:

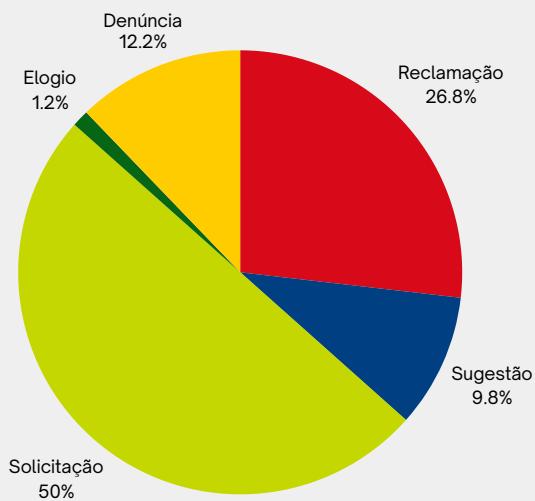
Origem	Quantidade
0800	23.943
Aplicativo	5.865
Disque-Denuncia	4.148
E-mail	2.871
Outras Formas de Contato	2.380
Total	39.207

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

CEPE – Companhia Editora de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	22
Sugestão	8
Solicitação	41
Elogio	1
Denúncia	10
Total	86

*Não classificadas: 4

II. Manifestações por forma de contato:

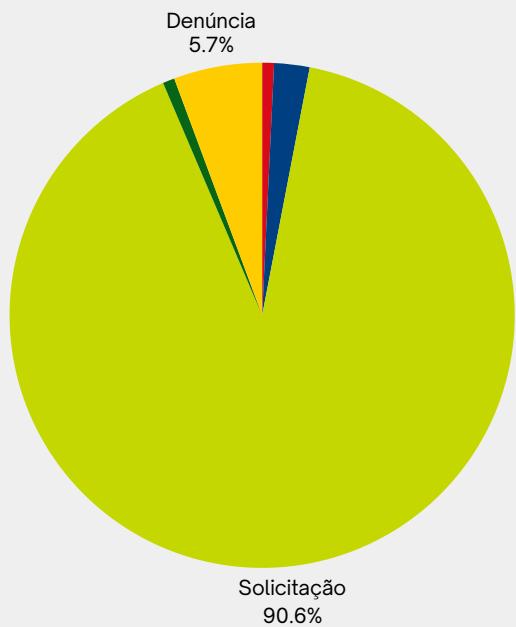
Origem	Quantidade
Internet	29
Fone	24
Email	22
Outras Formas de Contato	11
Total	86

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEMAS – Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	5
Sugestão	4
Solicitação	239
Elogio	2
Denúncia	14
Total	264

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	202
Outras Formas de Contato	63
Total	265

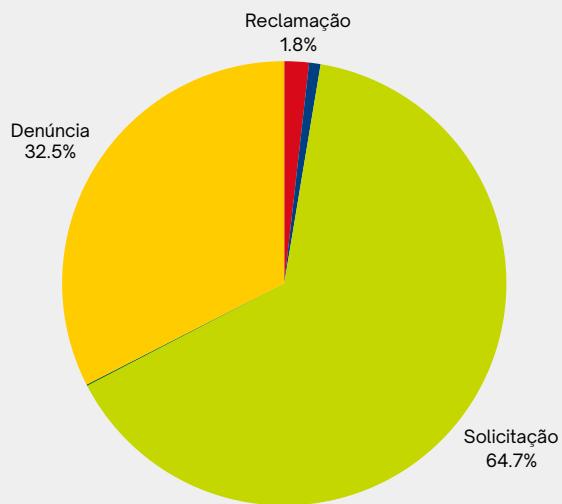
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMAS:

CPRH– Companhia Pernambucana do Meio Ambiente:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	60
Sugestão	28
Solicitação	2.172
Elogio	3
Denúncia	1.092
Total	3.355

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	2.714
Internet	510
Outras Formas de Contato	131
Total	3.356

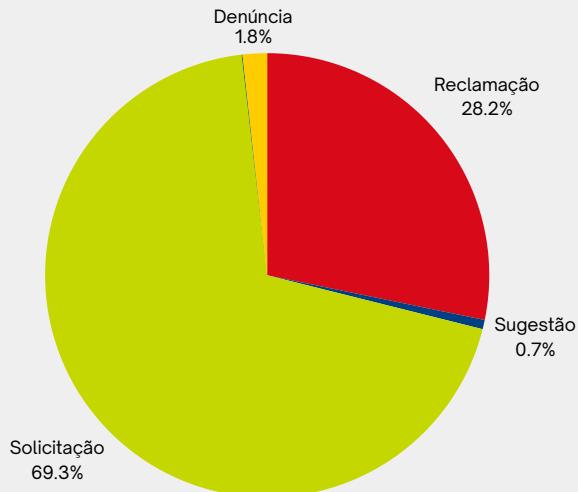
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMAS:

DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	461
Sugestão	11
Solicitação	1.131
Elogio	1
Denúncia	29
Total	1.633

*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	1.539
Internet	79
Outras Formas de Contato	15
Total	1.633

Setoriais SEMAS:

DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Pedido de Restituição da Taxa de Preservação Ambiental – TPA	Pedidos para restituição do valor pago pela Taxa de Preservação Ambiental – TPA, decorrente do pagamento em duplicidade ou devolução, sejam dos valores totais ou parciais.	A Administração da Ilha de Fernando de Noronha iniciou o processo de análise e restituição dos valores pagos e não utilizados pela TPA. Para otimizar estes pedidos, foi disponibilizado um link no site oficial desta Autarquia, para solicitações das restituições das Taxas, além de ser criado um setor específico para análise, conferência de dados e encaminhamentos necessários para efetivar o pagamento.	Superintendência Administrativa, Financeira e de TI
Dificuldade para o pagamento da Taxa de Preservação Ambiental e acesso ao comprovante.	Instabilidade no site oficial desta Autarquia dificultou a realização do pagamento da Taxa de Preservação Ambiental e o acesso ao comprovante.	Apesar do percentual de solicitações e reclamações ser muito pequeno, em relação a quantidade de operações realizadas. Foi feita uma nova atualização do site oficial desta Autarquia, no sistema para pagamento da Taxa de Preservação Ambiental.	Superintendência Administrativa, Financeira e de TI

Setoriais SEMAS:

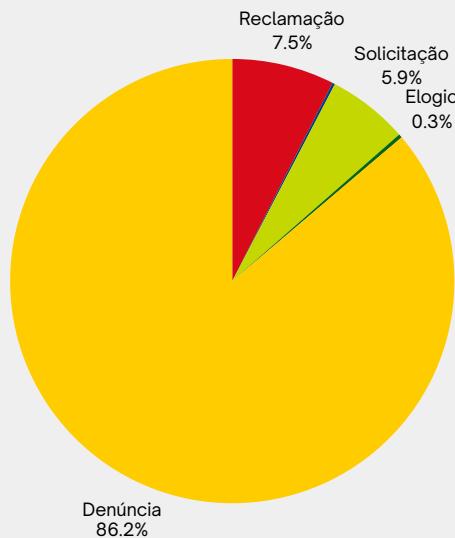
DEFN – Distrito Estadual de Fernando de Noronha:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Informações sobre Fernando de Noronha	Solicitações de informações com assuntos relacionados às mais diversas áreas, como acesso à Ilha, ambientais, turismo, iniciativa privada, diferentes instituições, entre outros.	Foi realizada uma nova atualização no site oficial desta Autarquia, acrescentando outras informações, a partir de um levantamento das dúvidas mais frequentes.	Diversas Áreas

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	309
Sugestão	9
Solicitação	244
Elogio	11
Denúncia	3.573
Total	4.146

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Disque -Denúncia	3.447
Internet	358
Outras Formas de Contato	341
Total	4.146

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Solicitação de Atuação PROCON	Reclamações relacionadas a conflitos de consumo que deveriam ser encaminhadas diretamente ao PROCON, vindas da OGE. Vários usuários relataram conflitos de consumo com empresas privadas, como cobrança indevida, propaganda enganosa e dificuldades com troca de produtos, utilizando a OuvDH como canal de atendimento.	A OuvDH articulou junto à OGE o restabelecimento do fluxo direto entre o cidadão e o PROCON, com respostas padrões ao cidadão, indicando os contatos de atendimento do Procon, já que a Ouvidoria não possui competência legal para mediação nesses casos. O objetivo é garantir que o cidadão aione o canal correto para sua demanda.	OGE, Secretaria Executiva de Justiça e Promoção dos Direitos do Consumidor
Atrasos na entrega da Carteira CIPTEA	Atrasos e falhas no atendimento para emissão da Carteira CIPTEA. Usuários relataram demora excessiva na emissão e entrega da Carteira CIPTEA, além de dificuldades para obter informações nos canais de atendimento da SEPES.	A OuvDH recomendou a digitalização do processo e a SEPES modificou a interface do procedimento de cadastro e acompanhamento pelo cidadão diretamente em nosso site, incluindo informações claras sobre prazos e procedimentos e automatização em muitas etapas do processo.	Secretaria Executiva de Promoção da Equidade Social (SEPES); Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Problemas com o PE Livre Acesso Intermunicipal	Falta de eficiência no processo de entrega do PE Livre Acesso Intermunicipal. Usuários com deficiência relataram dificuldades similares às da CIPTEA para obtenção do PE Livre Acesso, como falhas nos canais de atendimento e atraso na entrega.	: A OuvDH sugeriu melhorias no fluxo interno da SEPES, digitalização do serviço e maior transparência com o usuário por meio de comunicação clara nos canais oficiais, o que foi prontamente atendido com uma maior digitalização e automação do processo, semelhante à CIPTEA	Secretaria Executiva de Promoção da Equidade Social (SEPES); Superintendência Estadual de Apoio à Pessoa com Deficiência
Orientações gerais ao cidadão	Busca de informações gerais sobre serviços públicos via Ouvidoria. Usuários acessaram a Ouvidoria para obter informações básicas sobre programas, serviços e documentos da SJDH, muitas vezes por desconhecimento dos canais corretos.	A OuvDH está em processo de mapeamento das dúvidas mais frequentes do usuário do serviço público para elaborar um FAQ (Perguntas Frequentes) no site da SJDH para facilitar o acesso à informação e reduzir esse tipo de demanda no canal de ouvidoria.	Ouvidoria da SJDH e Assessoria de Tecnologia da Informação.

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

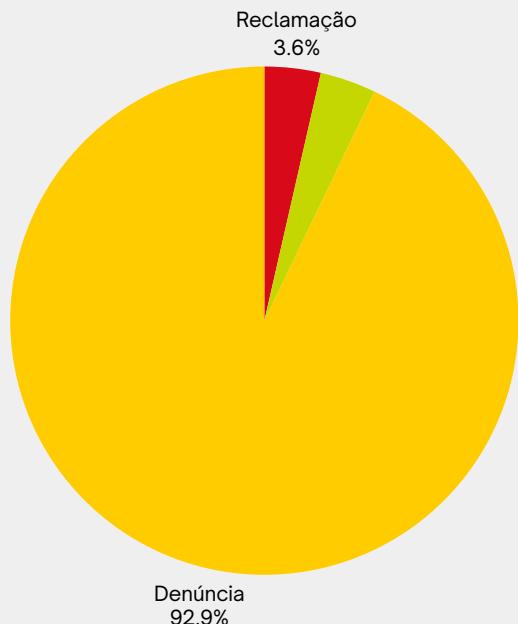
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Violações de direitos humanos das pessoas idosas	Violência e negligencia contra as pessoas idosas. Por meio do Disque 100, a maioria das denúncias tratava de maus-tratos e negligência contra pessoas idosas, em lares ou instituições.	A OuvDH registrou os casos e os encaminhou às prefeituras, conforme fluxo vigente. Para 2025, houve mudança do fluxo e retomada do acompanhamento desses casos críticos junto à Secretaria Executiva de Direitos Humanos e uso territorializado dos dados para ações focadas da SJDH. tendo este órgão citado mais propriedade, expertise e articulação junto ao municípios, tornando as respostas mais efetivas e céleres.	Secretaria Executiva de Direitos Humanos; Serviço para população idosa Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência Contra à Pessoa Idosa.

Setoriais SJDHPV:

IPEM - Instituto de Pesos e Medidas:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1
Sugestão	0
Solicitação	1
Elogio	0
Denúncia	26
Total	28

II. Manifestações por forma de contato:

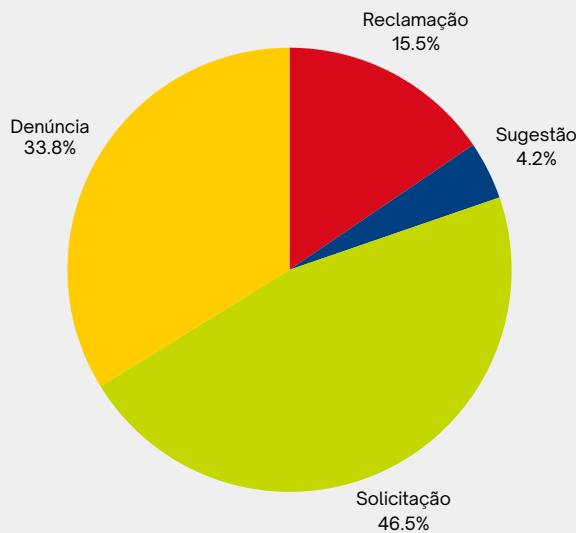
Origem	Quantidade
Internet	28
Total	28

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	11
Sugestão	3
Solicitação	33
Elogio	0
Denúncia	24
Total	71

II. Manifestações por forma de contato:

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

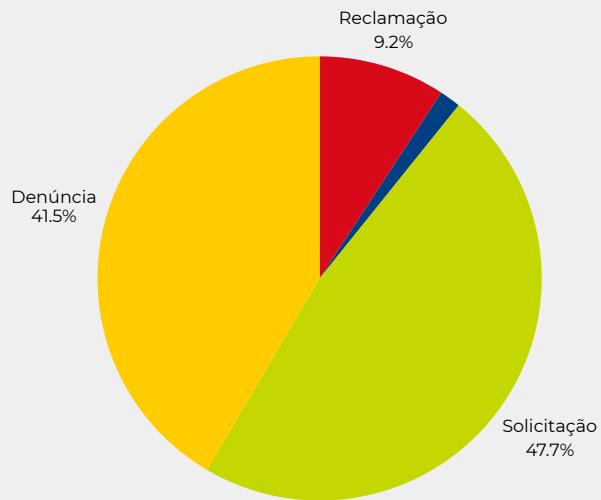
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDA:

IPA – Instituto Agronômico de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	6
Sugestão	1
Solicitação	31
Elogio	0
Denúncia	27
Total	65

II. Manifestações por forma de contato:

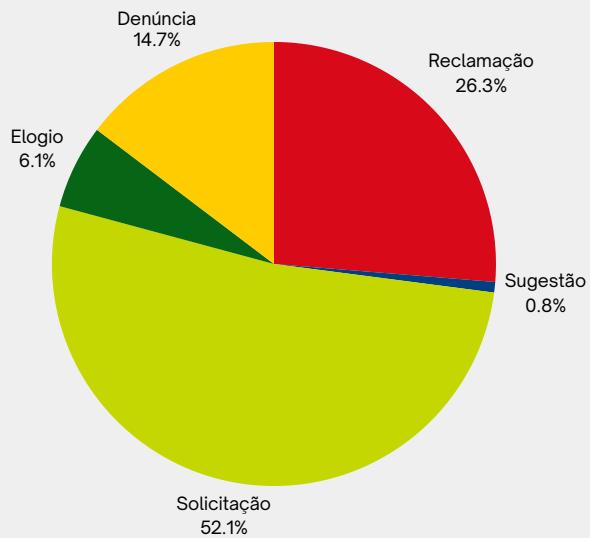
Origem	Quantidade
Internet	50
Fone	6
Outras Formas de Contato	9
Total	65

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SAD – Secretaria de Administração:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	412
Sugestão	12
Solicitação	817
Elogio	96
Denúncia	230
Total	1.567

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
E-mail	900
Internet	481
Fone	87
Caixa de Sugestão	45
Outras Formas de Contato	53
Total	1.567

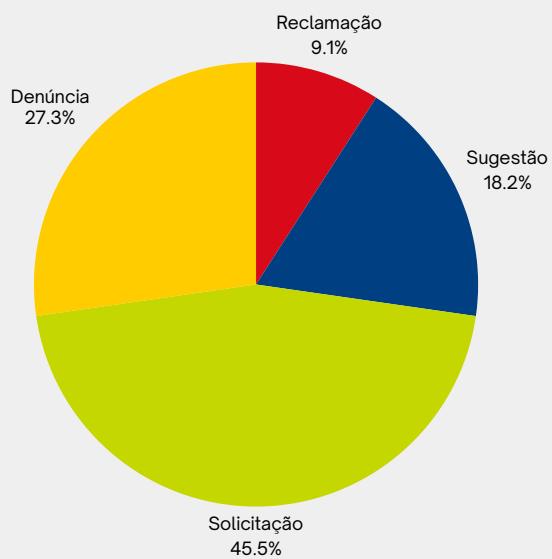
SAD – Secretaria de Administração:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

Setoriais SAD: ATI - Agência Estadual de Tecnologia da Informação:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1
Sugestão	2
Solicitação	5
Elogio	0
Denúncia	3
Total	11

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	11
Total	11

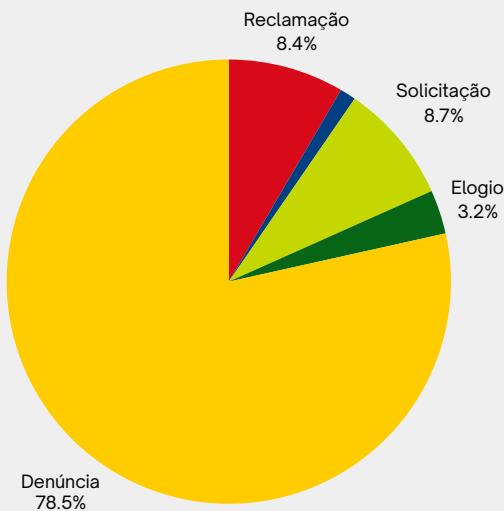
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SAD:

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	58
Sugestão	8
Solicitação	60
Elogio	22
Denúncia	540
Total	688

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	530
E-mail	74
Outras Formas de Contato	84
Total	688

Setoriais SAD:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Atualização de Dados Cadastrais	Com implantação do Sistema de Gestão de Pagamentos (SGP) foi necessário cadastrar os e-mails dos beneficiários para que os mesmos tivessem acesso ao contracheque, Informe de Rendimentos, Peconsig e perícia médica.	Realizada força tarefa para atendimento espontâneo (presencial e sem agendamento) nas 15 Agências Previdenciárias, além da disponibilização deste serviço de forma online. Foi disponibilizado o atendimento digital por meio do Peticionamento Eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) visando agilização no atendimento aos beneficiários	Agência Previdenciária
Recadastramento	Bloqueio de benefício decorrente da falta de recadastramento por beneficiários em razão da segregação das pensões por morte, após a implantação do SGP.	Foi realizada uma força tarefa com atendimento espontâneo (presencial e sem agendamento) para os filhos que tiveram seus pagamentos bloqueados decorrente da segregação das pensões, além do atendimento virtual.	Agência Previdenciária e Núcleo de Inteligência Previdenciária

Setoriais SAD:

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

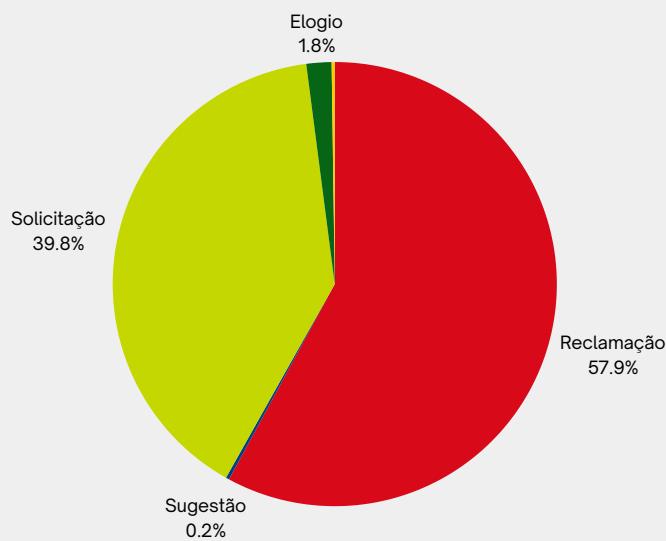
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

Setoriais SAD:

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	6.151
Sugestão	26
Solicitação	4.228
Elogio	194
Denúncia	24
Total	10.623

II. Manifestações por forma de contato:

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

Setoriais SAD:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Marcação de Consultas	Usuários não conseguem marcação de consulta para diversas especialidades na rede própria e credenciada.	A partir das demandas dos usuários forma adotadas as providências abaixo: - Realização de seleção simplificada para contratação de 42 médicos; - Realização de seleção simplificada para contratação de médicos para o Hospital dos Servidores do Estado; - Contratação de Neuropediatras e Psiquiatras Infantis para atendimento de crianças e adolescentes no Hospital dos Servidores do Estado; - Atendimento pediátrico na Agência SASSEPE de Arcoverde; - Atendimento odontológico e pediátrico na Agência SASSEPE de Garanhuns.	Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores; Presidência; Secretaria de Administração.

Setoriais SAD:

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

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

Setoriais SAD:

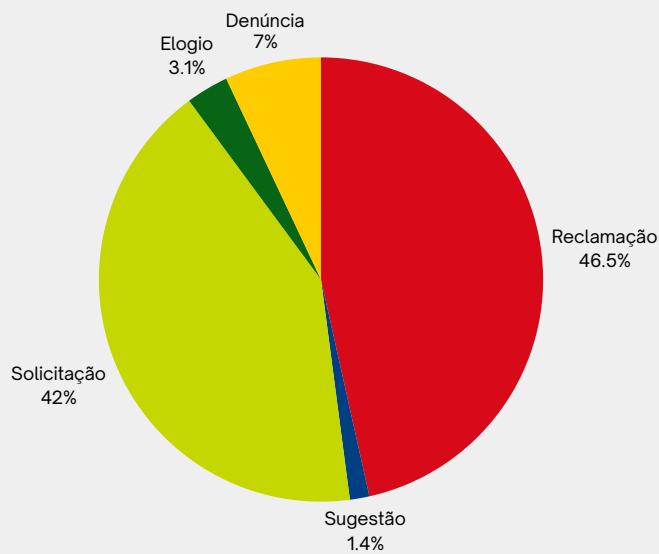
IRH/IASSAPE – Instituto de Recursos Humanos do Estado de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1.968
Sugestão	60
Solicitação	1.776
Elogio	131
Denúncia	297
Total	4.232

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	1.263
162	1.098
Email	1.039
Outras Formas de Contato	832
Total	4.232

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Farmácia Judicial	Farmácia Judicial Usuários reclamam da falta de medicamento na farmácia judicial para continuidade dos seus tratamentos de saúde; do tempo de espera a contar da data da decisão judicial até a disponibilidade do medicamento efetivamente; e da falta de informação quanto a uma previsão da chegada do medicamento na farmácia.	A falta de medicamento foi decorrente do processo de reorganização das licitações no Estado de Pernambuco, bem como a falta de orçamento, nos anos de 2023 e 2024. Visando a regularização da situação do estoque para o cumprimento das decisões e atendimento dos pacientes, as providências adotadas pelo Núcleo de Ações Judiciais, apoiado pela Secretaria de Saúde e DG AJ foram: 1) A negociação com outras Secretarias do governo envolvidas nos problemas acima citados (SAD, SEPLAG, SEFAZ); 2) Reforço na equipe de compras do Núcleo de Ações Judiciais; 3) Adesão às Atas de Registro de Preços de outros Estados; Licitações de Registro de Preços.	NUCLEO DE AÇÃO JUDICIAL - NAJ

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Falta de medicamentos	Usuários reclamam da falta de medicamentos na farmácia do Estado e do tempo de espera pela reposição, que chega a ser de meses. Os medicamentos solicitados são diversos e compreendem tanto medicamentos padronizados como os não padronizados pelo SUS.	A indisponibilidade de medicamentos pode ocorrer devido a múltiplos fatores, tais como: ausência do medicamento no mercado farmacêutico, ruptura de contrato com fornecedores ou a tramitação necessária para a formalização de um novo contrato de aquisição. Diante dessa situação, a equipe é orientada a prestar os devidos esclarecimentos aos usuários, além de recomendar que o médico assistente avalie alternativas terapêuticas disponíveis no elenco do SUS, a fim de minimizar os impactos da indisponibilidade temporária. É importante destacar que a Secretaria Estadual de Saúde está empenhada na busca por soluções viáveis para garantir o abastecimento regular de medicamentos, sempre em conformidade com os trâmites legais e administrativos exigidos para a aquisição pública. O processo segue um modelo de governança compartilhada, conforme a Lei nº 14.133/2021, distribuindo responsabilidades entre diferentes setores: 1. Processamento de Licitações e Contratos – Os processos licitatórios e contratuais são conduzidos por setores específicos desta Secretaria. 2. Vinculação Orçamentária e Financeira – A aquisição depende da emissão de notas de empenho e de ajustes administrativos para garantir a reserva orçamentária. 3. Distribuição e Logística – Após a conclusão dos trâmites legais, homologação, adjudicação e entrega pelo fornecedor, os medicamentos são distribuídos para as 12 regionais de saúde, sendo os usuários informados sobre a disponibilidade. Diante da complexidade do processo de compra pública e da necessidade de conformidade com a legislação vigente, pode ocorrer a indisponibilidade de determinadas apresentações farmacêuticas. Nesse contexto, torna-se essencial avaliar alternativas farmacoterapêuticas para mitigar o avanço da doença, enquanto ocorre a conclusão dos trâmites necessários para a regularização do fornecimento do medicamento.	DIRETORIA GERAL DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – DGAF

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Consultas especializadas	Usuários se queixam da demora em conseguir uma consulta com especialista como: Ortopedista, Oftalmologista, Otorrinolaringologista, Neurologista, Endocrinologista, Neurocirurgião, Ginecologista cirurgião, Nefrologista. Há situações de espera que chega há mais de 5 anos de espera.	Algumas medidas são adotadas para o aproveitamento de vagas através do remanejamento de cotas entre as Gerências Regionais de Saúde – GERES; interlocução com as unidades de saúde que atendem as especialidades citadas solicitando maior número de oferta de cotas; atualização de protocolos para qualificar a demanda dos encaminhamentos, além de boas práticas de regulação como tempo de espera e classificação de risco.	Secretaria Executiva De Regulação Em Saúde – SERS

SES - Secretaria Estadual de Saúde:

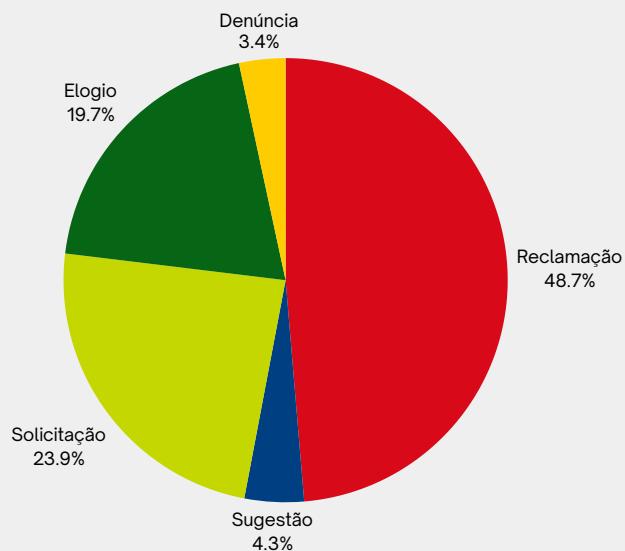
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Diagnóstico / Exames	Usuários se queixam da fila de espera para conseguir realizar exames como: Colonoscopia, endoscopia, tomografia computadorizada, Histeroscopia, videolaringoscopia, entre outros.	A Secretaria de Saúde vem promovendo desde junho de 2024, Mutirão de Exames de Tomografia Computadorizada e Ressonância, reduzindo a fila de espera em aproximadamente 11.000 (onze mil) usuários, saindo de uma fila de 31.000 (trinta e um mil) pacientes para 20.000 (vinte mil) em um período de 8 (oito) meses. Para os demais exames, se tem adotado estratégias de monitoramento como: aproveitamento de vagas através do remanejamento de cotas entre as Geres, atualização de protocolos para qualificar a demanda dos encaminhamentos para exames de média e alta complexidade.	Secretaria Executiva De Regulação Em Saúde – SERS

Setoriais SES:

HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	620
Sugestão	55
Solicitação	305
Elogio	251
Denúncia	43
Total	1.274

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Caixa de sugestão	668
Email	211
Internet	206
Outras Formas de Contato	189
Total	1.274

Setoriais SES:

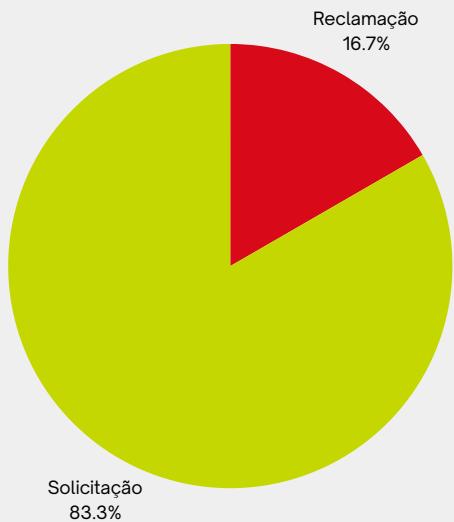
HEMOPE - Fundação de Hematologia e Hemoterapia de Pernambuco

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Demora no Processo de Doação	O atendimento está muito demorado. Convocam os doadores, mas não tem estrutura para a demanda. Além disso, o banco de sangue do HR está fechado em plena terça-feira (22/01/24), fica até difícil acreditar que os estoques estão críticos, pois se uma unidade do Hemope pode se dar ao luxo de não funcionar, então é porque não precisam de doadores.	Reavaliado fluxos para atingir metas e otimização e aperfeiçoamento no atendimento realizado ao doador.	Diretoria de Hemoterapia e Gerência do Hemocentro Recife.
Alimentação Insatisfatória	A manifestante veio solicitar melhorias na alimentação dos acompanhantes, segundo ela, o almoço é ótimo, porém o café da manhã e o jantar são terríveis, pela manhã só servem um pão e um copo de café, no jantar um copo de sopa.	Realizado Monitoramento da prestação de serviços pela empresa terceirizada pela nutrição.	Supervisão da Nutrição.

SRHS – Secretaria de recursos hídricos e de saneamento:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1
Sugestão	0
Solicitação	5
Elogio	0
Denúncia	0
Total	6

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	6
Total	6

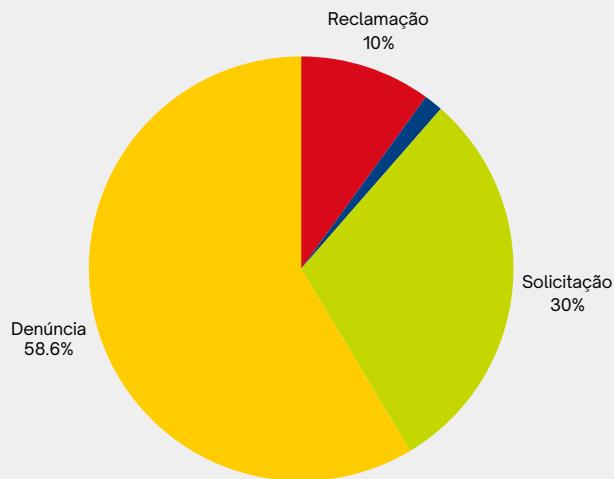
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SRHS:

APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	7
Sugestão	1
Solicitação	21
Elogio	0
Denúncia	41
Total	70

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	38
Outras Formas de Contato	32
Total	70

Setoriais SRHS:

APAC – Agência Pernambucana de Águas e Clima:

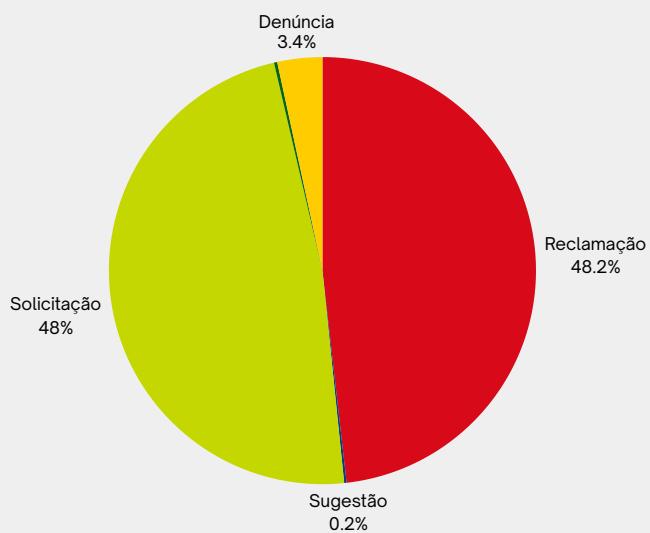
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	3.159
Sugestão	12
Solicitação	3.145
Elogio	16
Denúncia	223
Total	6.555

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	4.699
Email	845
Fone	839
Outras Formas de Contato	172
Total	6.555

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

Setoriais SRHS: COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

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

Setoriais SRHS:

COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Cadastro	Muitos clientes reclamam sobre informações incorretas no cadastro, o que acarreta dificuldades na solicitação de serviços.	O cadastro e o georreferenciamento são essenciais para otimizar as operações e melhorar a qualidade dos serviços de saneamento. Ao permitir uma localização precisa de problemas e a personalização de soluções, essas ferramentas garantem um atendimento mais eficiente e satisfatório aos clientes. Através da aquisição de imagens de satélite, iniciada no final de 2024, com previsão de implantação total em 2025, os mapas serão atualizados e com a atualização em curso, é possível ter maior precisão nas informações e avançar em mais de 13% da base de clientes ativos (cerca de 260 mil matrículas), reduzindo o tempo de atualização das informações comerciais desses clientes para até 5 anos do último recadastramento. Outro importante avanço no cadastro previsto para 2025, é a criação da Tarifa Social Pernambucana. A Compesa adotará um sistema inovador de concessão automática, eliminando a burocracia e garantindo que as famílias mais necessitadas tenham acesso ao benefício de forma mais rápida e fácil. Investir em cadastro e georreferenciamento vai além de uma necessidade; é uma oportunidade estratégica para reforçar a infraestrutura e aprimorar a qualidade dos serviços de saneamento, oferecendo um serviço cada vez mais eficiente e sustentável. O georreferenciamento, ao visualizar a rede de saneamento em um mapa detalhado, facilita o planejamento de expansões, manutenções preventivas e reparos emergenciais e também permite identificar áreas de maior demanda e otimizar rotas de manutenção.	Gerência de Cadastro e Geoinformação.

Setoriais SRHS:

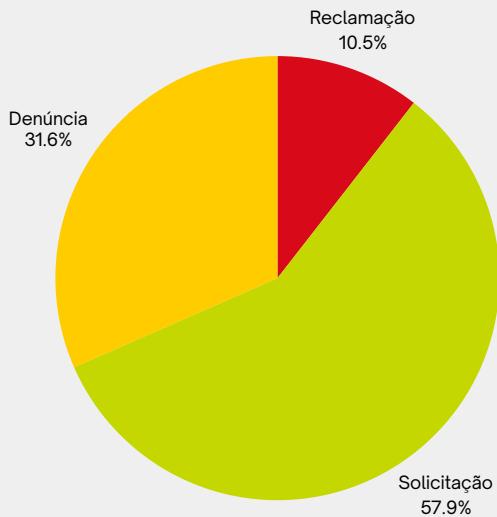
COMPESA - Companhia Pernambucana de Saneamento:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Falta de Água	Muitos clientes reclamam a falta de água no seu imóvel ou na sua rua.	<p>No comparativo das principais manifestações com o ano de 2023, o registro de Falta de Água diminuiu em 2% o quantitativo em 2024, demonstrando uma pequena melhora no abastecimento. Embora, ainda continue sendo o primeiro lugar no ranking de manifestações registradas pelos clientes. No estado de Pernambuco, as dificuldades em assegurar o fornecimento de água potável para a população são constantes. Estando situado em uma região que, pela própria natureza, demanda atenção especial no tocante à oferta de água, Pernambuco possui baixa disponibilidade de recursos hídricos per capita, o que o coloca entre os estados brasileiros com maior vulnerabilidade nesse aspecto. Isso exposto, em 2024, a Compesa atingiu um tempo médio de abastecimento – TMA de 15,7 dias por mês. Ressalta-se que, em dezembro, atingiu o melhor resultado do ano, alcançando um TMA de 17,01 dias de abastecimento no mês. Tal desempenho é reflexo dos investimentos realizados e das ações operacionais executadas pelas Gerências de Unidade de Negócio, a fim de garantir o abastecimento e reduzir as paralisações e interrupções dos sistemas de abastecimento de água. Assim, embora a situação hídrica de Pernambuco continue sendo um desafio para a escassez de recursos hídricos do estado, os esforços contínuos da Compesa demonstram avanços importantes no enfrentamento dessa realidade, sobretudo na busca pela eliminação da intermitência do abastecimento. Para 2025, o Programa Águas de Pernambuco está estruturado em um portfólio de obras que contempla mais de 100 ações e tem como objetivo aumentar a cobertura dos serviços e reduzir o rodízio nos municípios atendidos. Para aumentar o volume produzido e disponibilizado para a população, serão construídas novas unidades produtoras e realizadas melhorias nos sistemas existentes.</p>	Diretorias e Gerências de Unidades de Negócios da Região Metropolitana, Agreste e Matas e Sertão.

SEDUH – Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	2
Sugestão	0
Solicitação	11
Elogio	0
Denúncia	6
Total	19

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	12
Outras Formas de Contato	7
Total	19

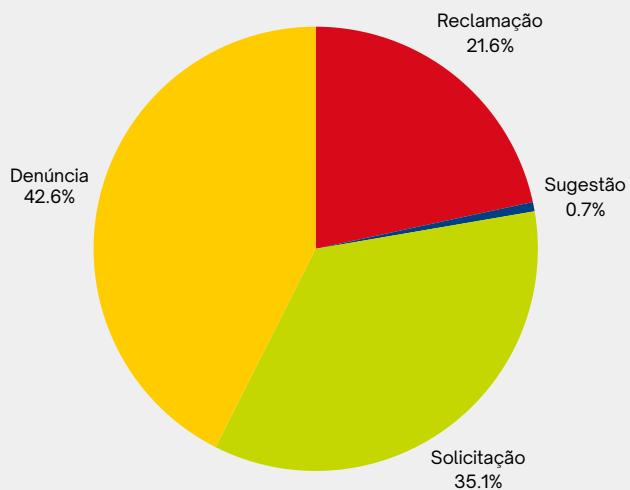
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEDUH:

CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	32
Sugestão	1
Solicitação	52
Elogio	0
Denúncia	63
Total	148

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	70
E-mail	47
Outras Formas de Contato	31
Total	148

Setoriais SEDUH:

CEHAB - Companhia Estadual de Habitação e Obras

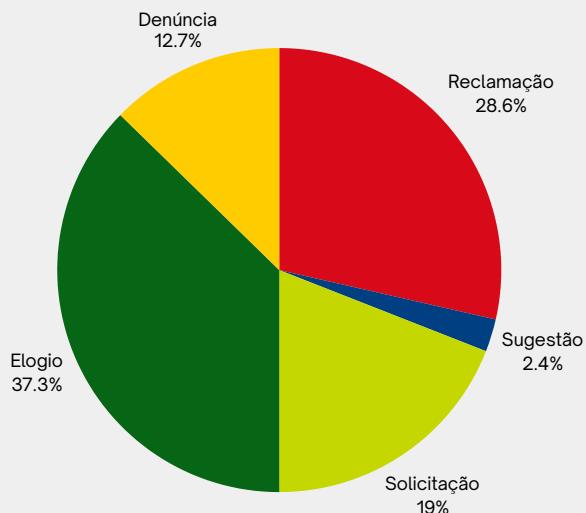
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Reclamação sobre Canal do Fragoso	Reclamação em relação a alagamento em trechos da rua por modificação na estrutura, transtornos pela obra na área, pedido de mapa da obra final ao longo do canal, reclamação por construções irregulares em parte do trecho do Canal	Em relação aos impactos causado pela obra, foram feitas fiscalizações para ajustes para que o problema do alagamento fosse sanado. As fiscalizações são realizadas periodicamente ou quando acionadas pela população, há uma equipe de fiscalização, e sempre que há demanda, acionamos da Diretoria de Obras Estratégicas, que, por sua vez, sempre que terminam uma ação envia relatórios com fotos. Em relação ao mapa final da obra, é explicado ao cidadão que não é possível repassar mapa final da obra, porque ao longo do projeto pode acontecer intercorrência por parte do próprio terreno que pode vir a obrigar alguma mudança no traçado, mas todas as fotos dos mapas atuais, são enviados ao solicitante, inclusive postadas no site e na rede social instagran da Cehab, assim como atualização dessas fotos na medida que os trechos vão sendo concluídos. Em relação as construções de obras irregulares, casas, informamos ao requerente que o órgão responsável é a Prefeitura de Olinda, através da Defesa Civil e passamos todos os contatos, inclusive da Ouvidoria do município.	Diretoria de Obras Estratégicas – DAE

Setoriais SEDUH:

PERPART - Pernambuco Participações e Investimentos:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	36
Sugestão	3
Solicitação	24
Elogio	47
Denúncia	16
Total	126

II. Manifestações por forma de contato:

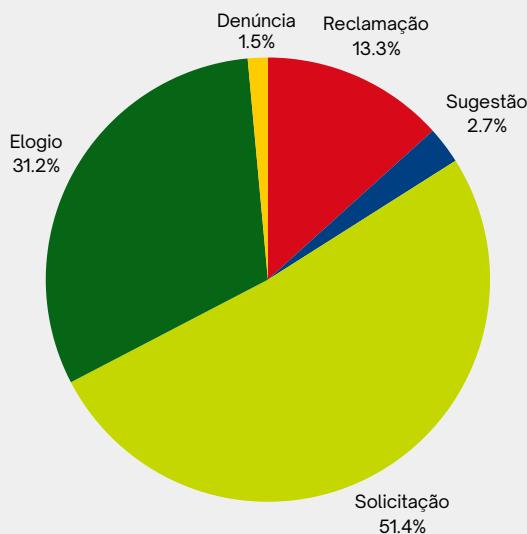
Origem	Quantidade
Email	80
Outras Formas de Contato	46
Total	126

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEDEPE – Secretaria de Desenvolvimento profissional e Empreendedorismo:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	64
Sugestão	13
Solicitação	247
Elogio	150
Denúncia	7
Total	481

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Aplicativo	216
Presencial	145
Email	53
Outras Formas de Contato	67
Total	481

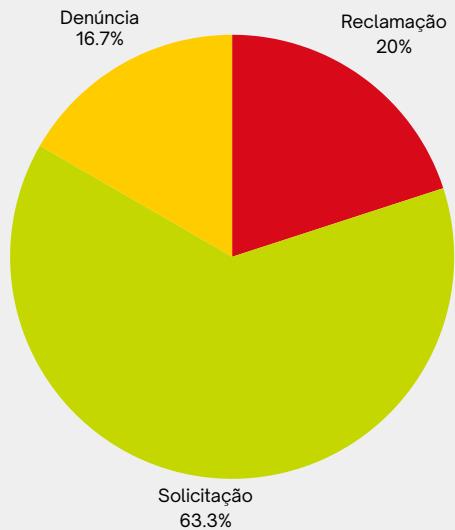
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEDEPE:

AGE – Agência de Empreendedorismo de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	6
Sugestão	0
Solicitação	19
Elogio	0
Denúncia	5
Total	31

*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	15
Internet	13
Outras Formas de Contato	3
Total	31

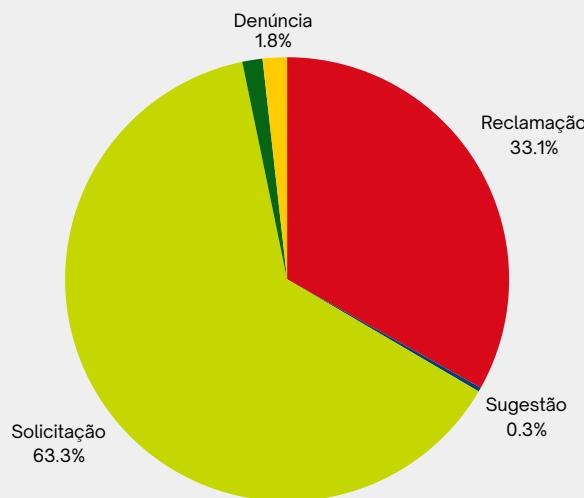
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEDEPE:

JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	225
Sugestão	2
Solicitação	430
Elogio	10
Denúncia	12
Total	679

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	357
Internet	313
Outras Formas de Contato	9
Total	679

Setoriais SEDEPE:

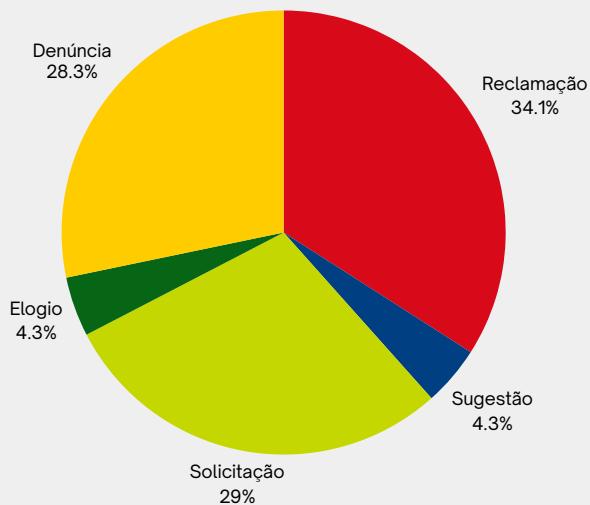
JUCEPE – Junta Comercial de Pernambuco:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Orientação sobre Chamados / Chat / Passo a Passo	'- Dificuldade de localização e compreensão dos serviços; - Insuficiência de detalhamento e clareza nas orientações; - Tempo de resposta insatisfatório.	'- Novo Sistema de Abertura de Chamados implantado em novembro de 2024; - Lançamento de novo portal institucional com layout moderno (fevereiro de 2025); - Destaque da seção "Serviços ao Usuário" no portal; - Vídeo explicativo fixado nas redes sociais da JUCEPE; - Atualização da seção "Modelos e Orientações" com novos "passo a passos".	'- Atendimento JUCEPE, Registro do Comércio JUCEPE, Sistemas JUCEPE
Análise e/ou Exigência de Registro do Comércio	'- Falta de clareza nos critérios de exigência; - Discordâncias na análise dos processos.	'- Reforço nos procedimentos internos para garantir objetividade nas respostas; - Reuniões técnicas baseadas em diretrizes do Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração - DREI; - Acompanhamento detalhado de chamados com inconsistências; - Promoção de capacitações e treinamentos aos analistas; - Início da implementação de ferramentas de Inteligência Artificial - IA para apoio à análise.	'- Análise de Registro do Comércio JUCEPE
Erros de Sistema	'- Dificuldades com uso do sistema e envio de documentos; - Falhas recorrentes no Assinador Digital e integrações externas; - Instabilidade e demora nos retornos de chamados.	'- Estabelecimento de prazos internos para resposta conforme complexidade; - Atuação da equipe técnica com foco em resolução preventiva e corretiva; - Diagnóstico e atendimento específico para chamados envolvendo o Assinador Digital; - Correção de falhas de integração com o Corpo de Bombeiros e outros órgãos; - Atualização dos manuais e guias técnicos para o usuário.	'- Sistemas JUCEPE

SECTI – Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	47
Sugestão	6
Solicitação	40
Elogio	6
Denúncia	39
Total	138

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	123
Outras Formas de Contato	15
Total	138

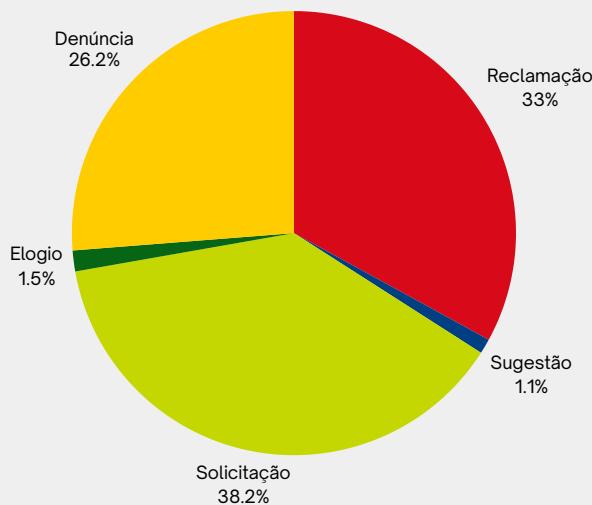
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SECTI:

UPE – Universidade de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	152
Sugestão	5
Solicitação	176
Elogio	7
Denúncia	121
Total	461

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
E-mail	219
Internet	203
Outras Formas de Contato	9
Total	461

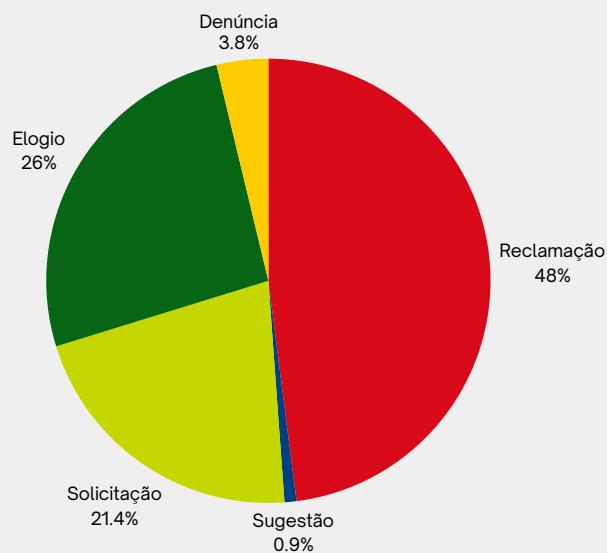
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais UPE:

CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	166
Sugestão	3
Solicitação	74
Elogio	90
Denúncia	13
Total	346

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Presencial	240
E-mail	35
Internet	33
Outras Formas de Contato	38
Total	346

Setoriais UPE:

CISAM – Centro Integrado de Saúde Amaury Medeiros:

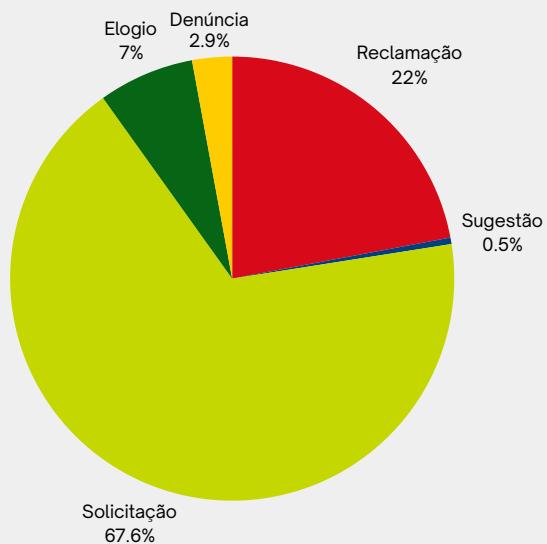
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Marcação Consulta	<p>Aumento de registros solicitando informação e orientação sobre agendamentos de consultas. Dificuldade de marcação (Usuário sem internet, não sabe navegar na plataforma). Déficit de profissional na especialidade Neuro Pediatria no CISAM.</p> <p>Vagas restritas para consultas do Pré Natal do alto risco (afastamento de profissionais por gozo licença premio, férias, aposentadoria).</p> <p>Remarcação consultas.</p>	<p>Atualização e ajustes permanentes no cadastro de TELEAGENDAMENTO com mudanças para facilitar o acesso das usuárias ao sistema; Em razão da existência de um único profissional Neuropediatria no CISAM já informado aos órgãos externos e aguardando novas contratações, as usuárias são orientadas a procurar o serviço em outras unidades de saúde. Ajustes nas escalas dos profissionais para atender as demandas de marcação para consultas das pacientes do alto risco e remarcações das consultas para dar continuidade do tratamento.</p>	Gestora Marcação Consultas, Coordenação Médica, NUTES.

Setoriais UPE:

HUOC – Hospital Universitário Oswaldo Cruz:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	281
Sugestão	6
Solicitação	862
Elogio	89
Denúncia	37
Total	1.275

II. Manifestações por forma de contato:

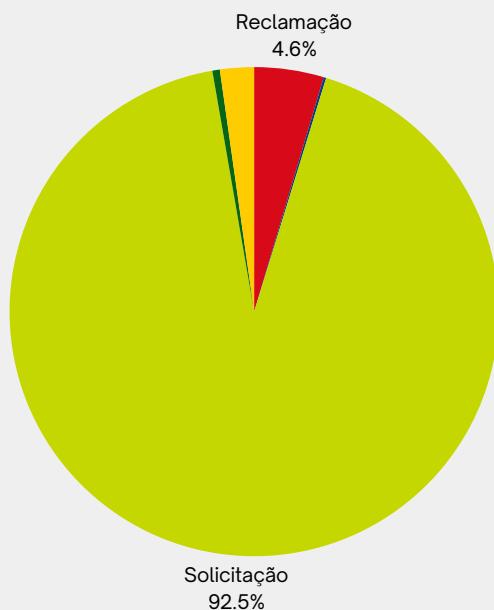
Origem	Quantidade
Presencial	1.097
Mobile	123
Outras Formas de Contato	55
Total	1.275

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais UPE: PROCAPE – Pronto Socorro Cardiológico Prof. Luiz Tavares:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	84
Sugestão	3
Solicitação	1.691
Elogio	9
Denúncia	41
Total	1.831

*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

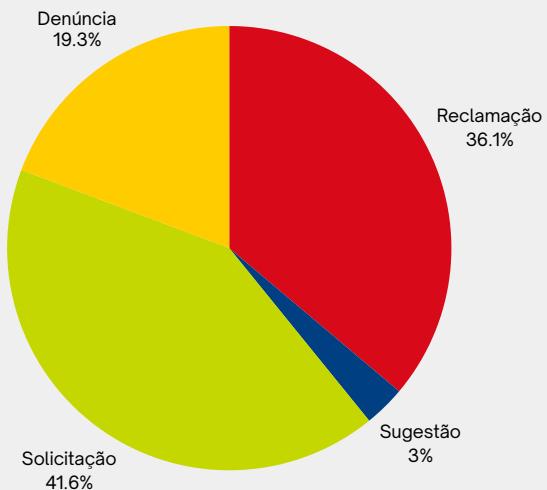
Origem	Quantidade
Presencial	1.777
Outras Formas de Contato	54
Total	1.831

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SECULT - Secretaria de Cultura:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	60
Sugestão	5
Solicitação	69
Elogio	0
Denúncia	32
Total	166

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	119
Outras Formas de Contato	47
Total	166

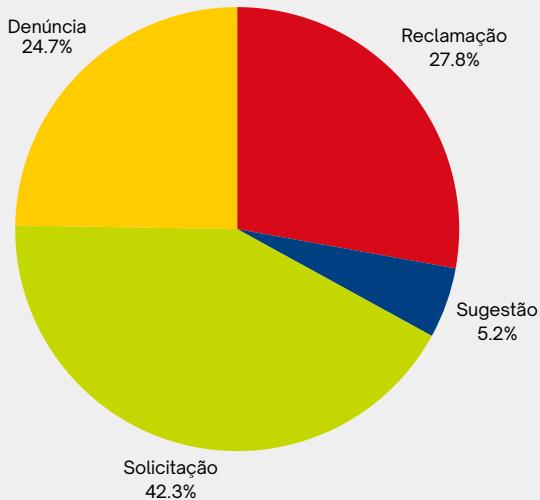
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SECULT:

FUNDARPE - Fundação do Patrimônio Histórico e Artístico de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	27
Sugestão	5
Solicitação	41
Elogio	0
Denúncia	24
Total	97

II. Manifestações por forma de contato:

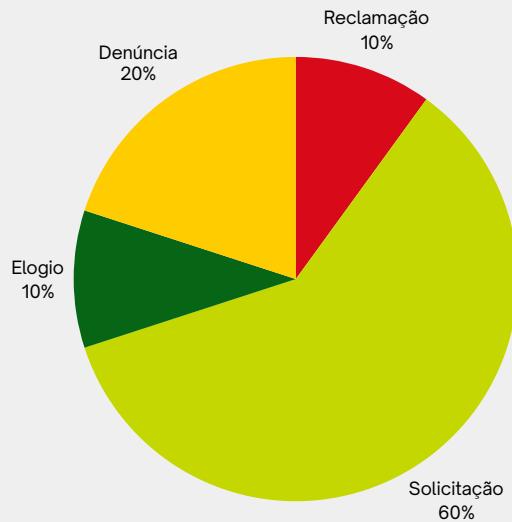
Origem	Quantidade
Internet	50
Email	43
Outras Formas de Contato	4
Total	97

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SDEC – Secretaria de Desenvolvimento Econômico

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	2
Sugestão	0
Solicitação	12
Elogio	2
Denúncia	4
Total	20

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
E-mail	11
Internet	8
Outras Formas de Contato	1
Total	20

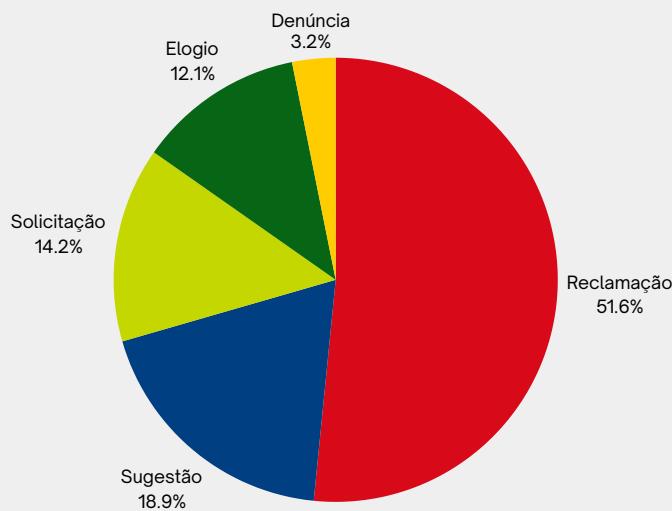
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDEC:

ADEPE – Agência de Desenvolvimento de Pernambuco S.A.

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	98
Sugestão	36
Solicitação	27
Elogio	23
Denúncia	6
Total	190

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Caixa de sugestão	136
E-mail	33
Outras Formas de Contato	21
Total	190

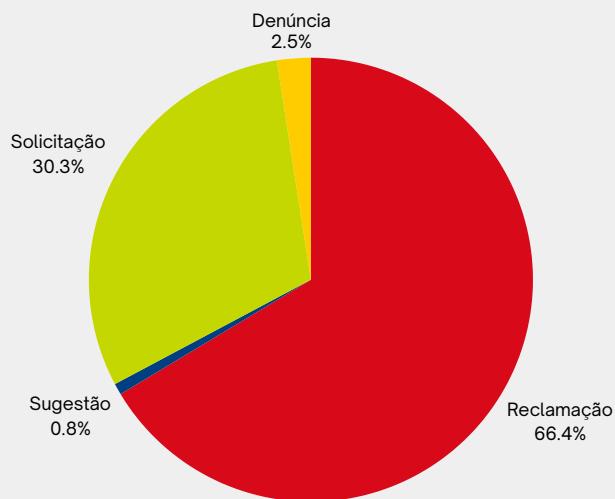
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDEC:

COPERGÁS – Companhia Pernambucana de Gás:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	81
Sugestão	1
Solicitação	37
Elogio	0
Denúncia	3
Total	122

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	121
162	1
Total	122

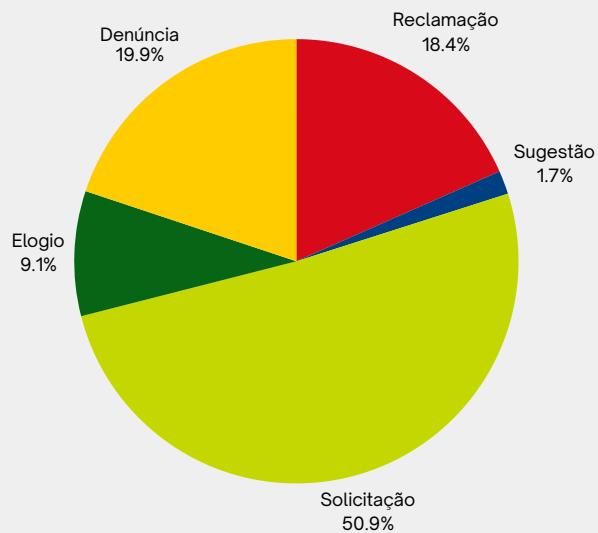
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SDEC:

SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	97
Sugestão	9
Solicitação	269
Elogio	48
Denúncia	105
Total	528

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
E-mail	299
Internet	131
Fone	51
Outras Formas de Contato	47
Total	528

Setoriais SDEC:

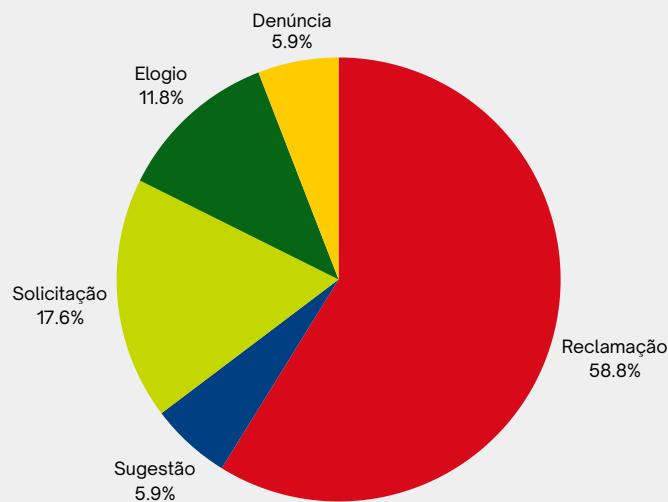
SUAPE – Complexo Industrial Portuário Governador Eraldo Gueiros:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Setor de Transportes	Rota de ônibus, veículos da frota, acidente com veículos.	Manifestações enviadas às áreas responsáveis, onde foram realizados estudos das rotas e alterações para a melhoria do serviço disponibilizado para os funcionários. A área responsável também atuou na realização de conversas junto aos condutores para a conscientização quanto ao uso consciente dos veículos da empresa e cumprimento das legislações pertinentes.	Diretoria de Administração e Finanças, Coordenadoria de Administração, Conselho de Ética.

Setoriais SDEC: PORTOREC – Porto do Recife S.A:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	10
Sugestão	1
Solicitação	3
Elogio	2
Denúncia	1
Total	17

II. Manifestações por forma de contato:

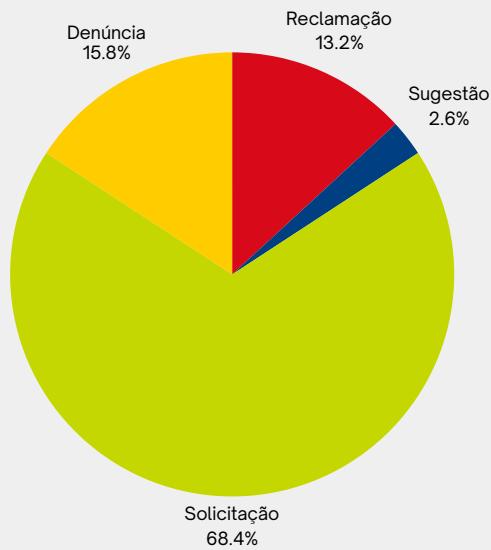
Origem	Quantidade
Internet	16
162	1
Total	17

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	5
Sugestão	1
Solicitação	26
Elogio	0
Denúncia	6
Total	38

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	21
Email	16
Outras Formas de Contato	1
Total	38

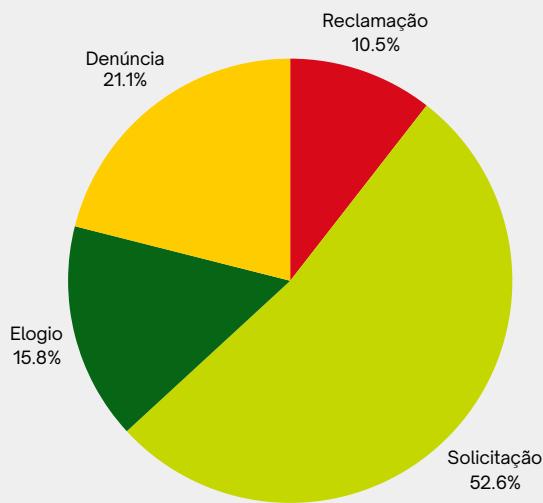
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEPLAG:

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	2
Sugestão	0
Solicitação	10
Elogio	3
Denúncia	4
Total	19

II. Manifestações por forma de contato:

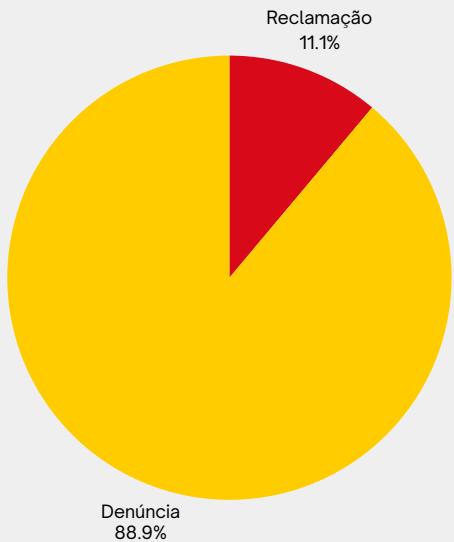
Origem	Quantidade
Internet	12
Outras Formas de Contato	7
Total	19

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

SCJ – Secretaria da Criança e Juventude:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	1
Sugestão	0
Solicitação	0
Elogio	0
Denúncia	8
Total	9

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	9
Total	9

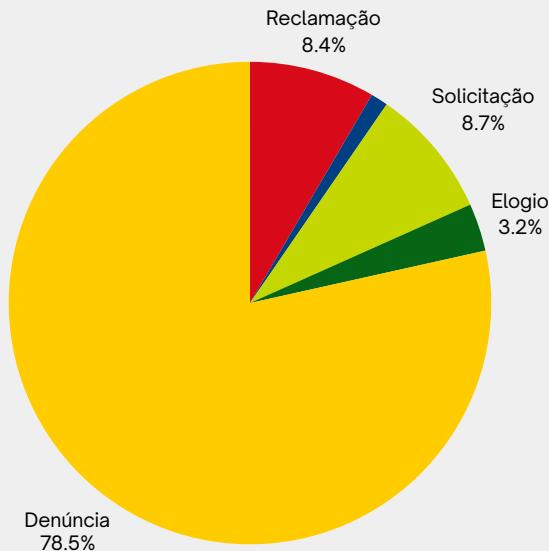
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SCJ:

FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	58
Sugestão	8
Solicitação	60
Elogio	22
Denúncia	540
Total	688

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	530
Email	74
Outras Formas de Contato	84
Total	688

Setoriais SJDHPV:

FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Gestão	As 290 (41,81%) manifestações que trataram de gestão foram em sua maioria acerca de problemas e conflitos que ocorrem em nossas unidades de atendimento socioeducativo.	<p>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, para que fossem ouvidos os gestores na análise do conteúdo nas manifestações, as devidas respostas e providências com as devidas correções.</p> <p>A Ouvidoria deu continuidade a meta de ações junto as Assessorias Técnicas (ATIN, ATIP e ATCS):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envio de relatórios bimestrais das unidades de atendimento inicial, internação provisória, internação e semiliberdade contendo todas as manifestações por unidade de atendimento como forma de contribuir com as supervisões visando melhorias na gestão • nos casos de reincidência de manifestações sobre o mesmo assunto e / ou servidor, foi preparado memorial objetivando contribuir com as supervisões, no sentido de averiguação da veracidade e assim adoção de encaminhamentos necessários; • Algumas manifestações trataram de relatos, de queixas de serviços acerca das competências dos ASES (agentes socio educativos). A Presidência institui o Projeto NAASE através da portaria nº 397/23, Núcleo de Apoio aos Agentes Socio Educativos tendo como objetivo a escuta ativa desta categoria. A coordenação ficou sob a responsabilidade da ouvidoria, com a participação da SUTED através a Assessoria Técnica de Gestão de Pessoas- ATGP. O trabalho iniciado em 2023 foi dado continuidade em 2024 realizada a ação em mais 04 unidades de atendimento sócio educativo, totalizando 136 ASES, tomando por base as competências dos mesmos contido no Regimento Interno da FUNASE, identificando as dificuldades e sugestões e assim a elaboração de diagnóstico por unidade. O relatório final foi apresentado a Presidência para análise e definição das prioridades junto as superintendências de competências por assuntos. Ações foram implantadas com base no diagnóstico: aumento salarial para categoria de ASES, encaminhamentos de processo licitatório para confecção de crachás de identificação e para fornecimento de fardamento 	ATIN, ATIP e ATCS.

Setoriais SJDHPV:

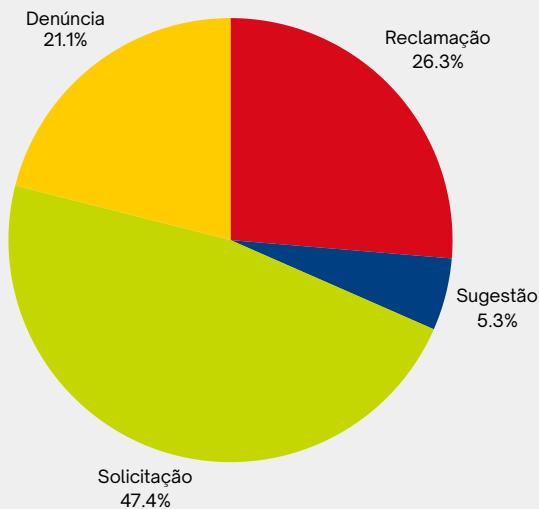
FUNASE – Fundação de Atendimento Socioeducativo:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
DUPLO VÍNCULO	A Ouvidoria recebeu 55 (7,86%) manifestações com denúncias de duplo vínculo. Algumas delas se referiram ao mesmo servidor.	A ouvidoria fez o encaminhamento para Superintendência de Gestão do Trabalho e Educação - SUTED a quem compete informar os dados funcionais do servidor em questão e solicitar a Presidência ofício ao órgão que está sendo indicado como outro vínculo. Quando da comprovação foram adotadas as seguintes medidas: • Convocação do servidor citado para conhecimento; • Ajuste final quer por opção, ou por decisão administrativa nos casos que se fizeram necessários para regularização da situação funcional. • Recebimento de documentação de desistência do outro órgão nos casos de opção de continuidade na FUNASE • Publicações de portarias no DOE Do exercício de 2024 foram regularizados a situação funcional de 38 servidores denunciados.	SUTED
SEGURANÇA	As 42 (5,99%) manifestações trataram de situações internas nas unidades de atendimento socio educativo, quanto a segurança dos próprios adolescentes.	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, como também para Coordenadoria de Segurança - CSEG. Cabendo a análise e adoção de medidas julgadas como necessárias internamente, em consonância com o contido no POOS - Procedimento Operacional de segurança, instituído pela Portaria nº 969/2018 da Presidência do Órgão, podendo ocorrer encaminhamento a Delegacia de Polícia local quando o caso exigir e a preparação de Relatório Circunstanciados de Ocorrências – RCO a Corregedoria. para apurações e providências legais.	ATIN, ATIP, ATCS, SEGURANÇA e CORREGEDORIA

SEMOBI – Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	5
Sugestão	1
Solicitação	9
Elogio	0
Denúncia	4
Total	19

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	10
Outras Formas de Contato	9
Total	19

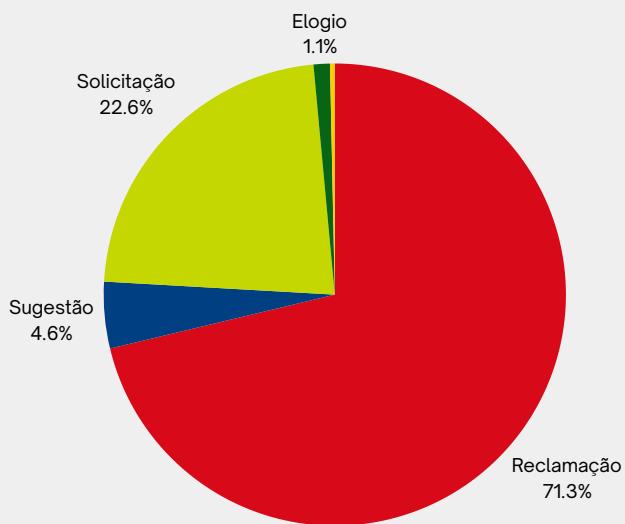
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMOBI:

CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	7.297
Sugestão	476
Solicitação	2.317
Elogio	117
Denúncia	34
Total	10.241

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
E-mail	6.620
Internet	2.532
Fone	725
162	314
Outras Formas de Contato	50
Total	10.241

Setoriais SEMOBI:

CTM – Consórcio de Transportes da Região Metropolitana do Recife:

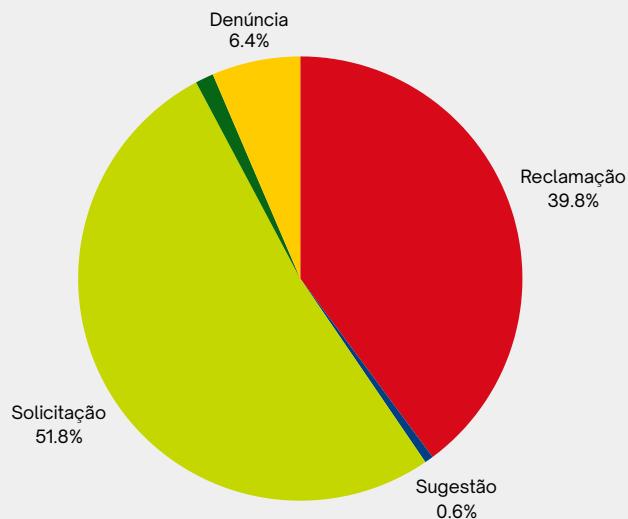
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Queima de parada	Usuários registraram manifestações reclamando dos motoristas que não atenderam as solicitações de parada, tanto para embarque como também para desembarque.	O setor cobrou das Empresas Operadoras do STPP/RMR, capacitações e palestras aos motoristas sobre atendimento dos pontos de paradas regulamentares aos passageiros, além das aplicações de advertências.	DCAC - Divisão de atendimento ao cliente
Carteira de Estudante	Estudantes reclamando da demora na entrega das carteiras as escolas.	O setor permitiu que o próprio estudante pudesse recolher sua carteira estudantil pessoalmente mediante agendamento pelo Portal do PE Cidadão.	DIAG - Divisão de concessão de abatimentos e gratuidade

Setoriais SEMOBI:

DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	3.544
Sugestão	56
Solicitação	4.603
Elogio	118
Denúncia	573
Total	8.894

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Internet	4.747
E-mail	2.916
Presencial	717
Fone	456
Outras Formas de Contato	58
Total	8.894

Setoriais SEMOBI:

DETRAN - Departamento de Trânsito de Pernambuco:

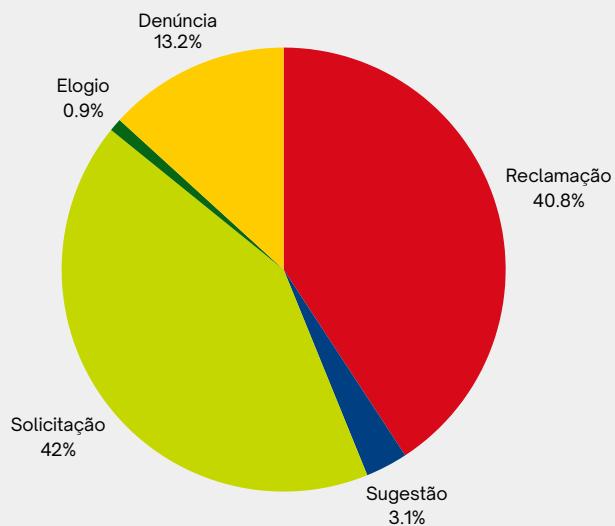
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Dtf - multa / orientação / verificação / atualização / dado estatístico	Quanto ao referido assunto, em geral, os usuários solicitam informações sobre recursos apresentados, orientações sobre pagamento de multas e informações sobre multas aplicadas por outros órgãos ou autarquias.	Inicialmente, sempre informamos a questão da competência do DETRAN/PE quanto às multas aplicadas e a impossibilidade de informações. Orientamos aos usuários procurarem as ouvidorias dos órgãos responsáveis, indicando telefones e demais contatos. Quanto às solicitações de informações sobre os recursos interpostos, havia uma dúvida entre dois setores sobre de quem seria a responsabilidade. Após atuação da Ouvidoria, as incumbências foram divididas e o setor de Fiscalização ficou responsável pela análise e respostas aos cidadãos. Por fim, o sistema para retirada das multas dos veículos também foi facilitado através do setor de Informática do órgão.	Presidência / Ouvidoria / Departamento de Fiscalização de Trânsito / Diretoria de Atendimento / Diretoria de Informática

Setoriais SEMOBI:

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

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	305
Sugestão	23
Solicitação	314
Elogio	7
Denúncia	99
Total	748

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	422
Internet	283
Outras Formas de Contato	43
Total	748

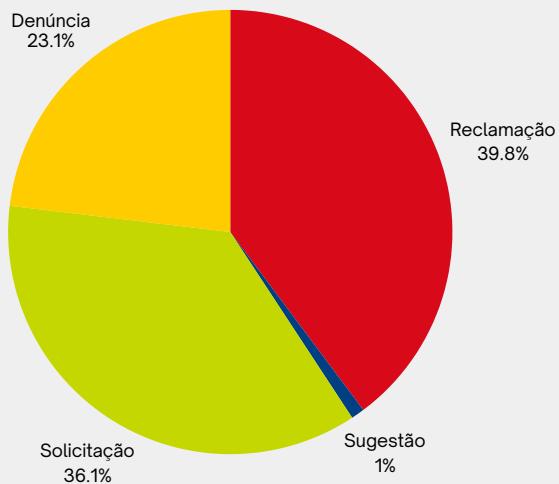
III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Não houve pontos recorrentes/relevantes a analisar

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

I. Manifestações por tipo:



NATUREZA	QUANTIDADE
Reclamação	327
Sugestão	8
Solicitação	297
Elojio	0
Denúncia	190
Total	823

*Não classificadas: 1

II. Manifestações por forma de contato:

Origem	Quantidade
Email	387
Aplicativo	174
Outras Formas de Contato	262
Total	823

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Atrasos nas viagens	ATRASOS NAS VIAGENS Recebemos nesta Ouvidoria muitas manifestações sobre atrasos no embarque das viagens realizadas por Empresas regulares.	As manifestações relativas aos atrasos de viagens foram analisadas e devidamente tratadas. Como providência, foi realizada uma reunião com a Ouvidora desta EPTI, o Diretor de Operações e o Diretor de Operações das Empresas regulares que receberam as manifestações e todas as manifestações foram discutidas, uma a uma, de modo que o Diretor responsável pudesse justificar o motivo que levou ao atraso, bem como adotar as devidas providências e com esta ação conseguimos mitigar a problemática em questão.	Ouvidoria; Diretoria de Operações;

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Direito à gratuidade no transporte coletivo intermunicipal (pessoas com deficiência e pessoas idosas)	Foram registradas algumas manifestações sobre negativa de concessão de gratuidade para Pessoas Idosas e Pessoas com Deficiências nos guichês de algumas Empresas regulares.	A Diretoria de Operações realizou a apuração com os gestores das Empresas e os motivos apontados foram: desinformação, falta de assento disponível no horário solicitado, ou desconhecimento da mudança na Resolução da EPTI 01/22, que atendendo a uma determinação do MP, dispõe em seu artigo 3º que as 2 (duas) gratuidades devem ser concedidas em qualquer serviço ofertado pela Empresa (convencional, Executivo, Leito, semileito), antes da mudança era só no serviço convencional. A Empresa ficou de capacitar os seus funcionários quanto à mudança legislativa e o número de manifestações desta natureza diminuiu bastante	Ouvidoria; Diretoria de Operações;

Setoriais SEMOBI:

EPTI - Empresa Pernambucana de Transporte Intermunicipal:

III. Manifestações Recorrentes/Relevantes:

Assunto	Resumo	Providências adotadas	Áreas envolvidas
Aumento no valor da passagem	Algumas Empresas realizaram aumento no valor das passagens e os cidadãos entraram em contato com esta Ouvidoria solicitando a apuração pelo setor responsável.	As manifestações com esta temática foram apuradas pela Diretoria de Operações e Diretoria da Presidência e constatado o aumento fora dos parâmetros permitidos por este órgão gestor, as Empresas tiveram que retornar ao valor permitido.	Ouvidoria; Diretoria de Operações; Diretoria da Presidência;

Considerações Finais

Com este Relatório, a Ouvidoria-Geral do Estado consolida os dados dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, dando transparência às providências adotadas para as manifestações recorrentes ou relevantes apresentadas pela população às Ouvidorias.

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

No exercício de 2025, a OGE oferecendo aos ouvidores, usuários e à sociedade como um todo, um novo sistema de ouvidoria, o OUVE PE, mais moderno, intuitivo, acessível e com novas funcionalidades.

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

