



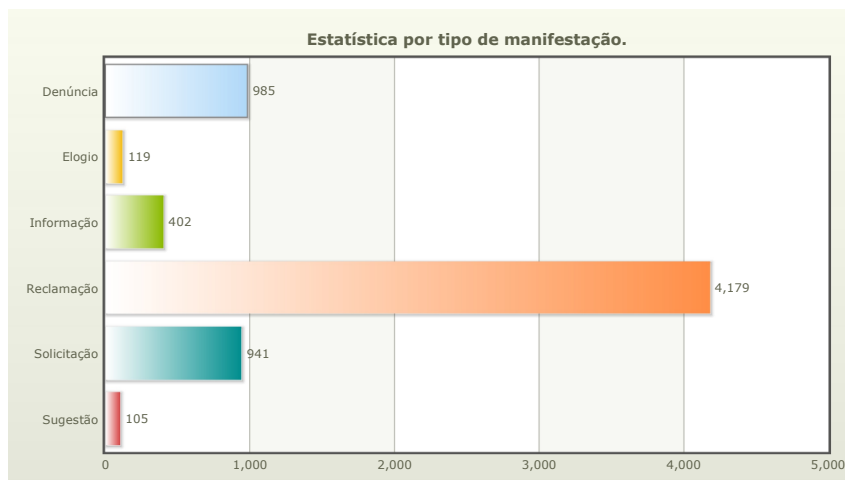
RELATÓRIO CONSOLIDADO DO SISTEMA DE GESTÃO DA OUVIDORIA  
PERÍODO DE: 28/01/2015 A 31/12/2015

GERADO EM: 15/03/2016 12:03  
USUÁRIO: ADMIN

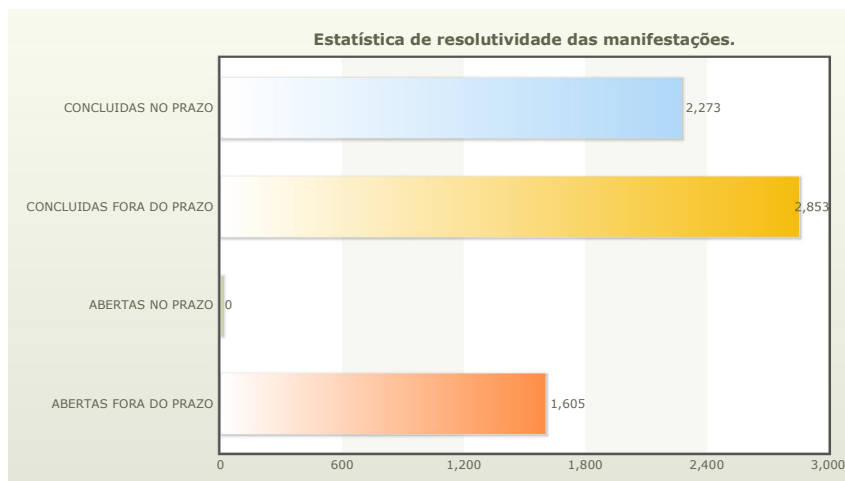
## 1 - Indicadores Gerais

Da Prefeitura Do Recife

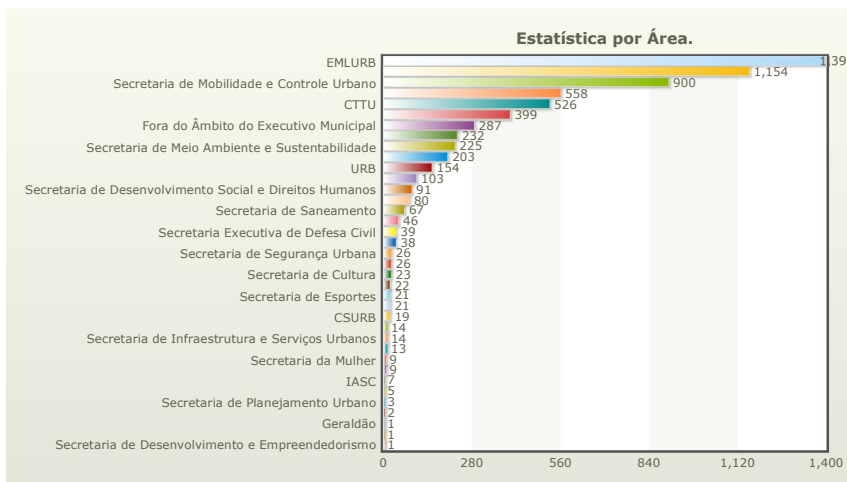
Período de: 28/01/2015 a 31/12/2015



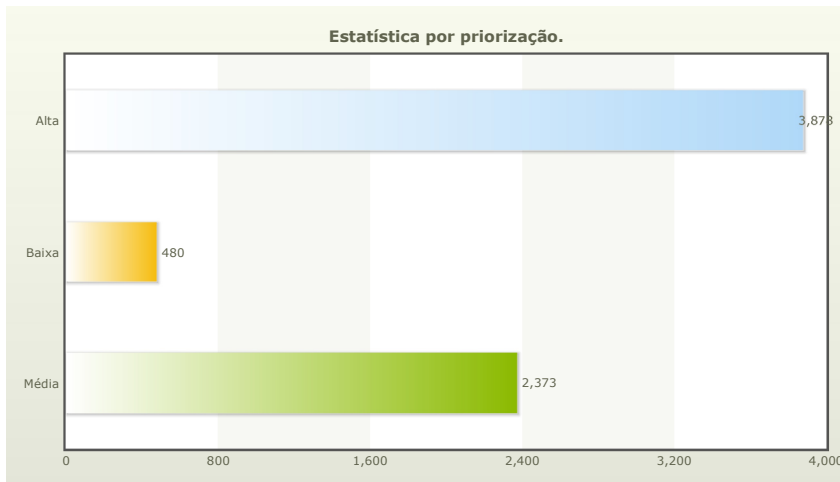
Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	985	14,63%
Elogio	119	1,77%
Informação	402	5,97%
Reclamação	4179	62,09%
Solicitação	941	13,98%
Sugestão	105	1,56%
<b>Total</b>	<b>6731</b>	<b>100%</b>



Descrição	Número Absoluto	Percentual
CONCLUÍDAS NO PRAZO	2273	33,77%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	2853	42,39%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS FORA DO PRAZO	1605	23,84%
<b>Total</b>	<b>6731</b>	<b>100%</b>



Descrição	Quantidade
EMLURB	1392
Secretaria de Saúde	1154
Secretaria de Mobilidade e Controle Urbano	900
Secretaria de Finanças	558
CTTU	526
Secretaria de Educação	399
Fora do Âmbito do Executivo Municipal	287
Secretaria de Governo e Participação Social	232
Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade	225
Secretaria de Administração e Gestão de Pessoas	203
URB	154
Secretaria de Turismo e Lazer	103
Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos	91
Fundação de Cultura	80
Secretaria de Saneamento	67
Secretaria de Imprensa	46
Secretaria Executiva de Defesa Civil	39
RECIPREV	38
Secretaria de Segurança Urbana	26
Secretaria de Assuntos Jurídicos	26
Secretaria de Cultura	23
Secretaria de Juventude e Qualificação Profissional	22
Secretaria de Esportes	21
Controladoria Geral do Município	21
CSURB	19
Secretaria de Habitação	14
Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos	14
Secretaria de Enfrentamento ao Crack e Outras Drogas	13
Secretaria da Mulher	9
Guarda Municipal	9
IASC	7
EMPREL	5
Secretaria de Planejamento Urbano	3
Secretaria de Projetos Especiais	2
Geraldão	1
SANEAR	1
Secretaria de Desenvolvimento e Empreendedorismo	1
<b>Total</b>	<b>6731</b>



Descrição	Quantidade	Percentual
Alta	3878	57.61%
Baixa	480	7.13%
Média	2373	35.25%

## 2 - Proposição de Ações de Melhorias

Inaugurada há um ano, a Ouvidoria Geral do Município do Recife (OGMR) já recebeu mais de 6.731 manifestações da população. São denúncias, elogios, pedidos de informação, reclamações e sugestões de quase todos os bairros. Do total computado, a Ouvidoria conseguiu solucionar, dentro do prazo previsto, mais de 70% das demandas da população. Alguns casos como agilidade na marcação de consultas; melhoria na manutenção e limpeza urbana; agilidade nos processos de finanças; melhoria na estruturação de escolas e creches, entre outros resultados apontados no relatório consolidado, sendo inclusive registrados elogios, devido ao retorno da população aos serviços prestados o que comprova que com a implantação da Ouvidoria houve um avanço na desburocratização dos serviços ofertados a população.

As Secretarias e Órgãos que mais foram demandados pela população no período são: EMLURB (1400); Secretaria de Saúde (1155); Secretaria de Mobilidade e Controle Urbano (903); Secretaria de Finanças (557); CTTU (525); Secretaria de Educação (403); Secretaria de Governo e Participação Social (231).

Vale ressaltar as diversas ações executadas pela Ouvidoria Geral do Município do Recife, que objetivaram a capacitação de sua equipe e interlocutores; Divulgação do serviço de Ouvidoria oferecido pela gestão; A sensibilização de servidores e gestores da importância quanto ao cumprimento de prazos e respostas, em conformidade com o disposto no Decreto Municipal de oficialização da Ouvidoria, pois observou-se um percentual elevado de atraso no envio das respostas e que pode gerar a falta de credibilidade no compromisso assumido pela gestão quanto a interação e transparência de suas ações.

Com base nos dados apresentados avalia-se que os números são altamente expressivos e positivos, levando-se em consideração o pouco tempo de funcionamento do serviço. Esse índice de resolução está dentro dos padrões de Ouvidorias com mais tempo de atividade. Com uma média mensal de 700 demandas, recebidas através dos serviços de teleatendimento, correspondência, emails ou de forma presencial, a maior parte dos atendimentos referem-se a reclamações, denúncias e solicitação de serviços, envolvendo os serviços prestados pelas diversas Secretarias e órgãos municipais.

É um serviço estratégico, pois mostra ao cidadão, ao contribuinte, que o Governo Municipal está empenhado em dar uma resposta rápida e segura, às demandas apresentadas.

A fase de implantação para estruturação da Ouvidoria durou cerca de 1 ano percorrendo diversas etapas de licitação, captação de recursos, realocação de espaço físico, aquisição de mobiliários e equipamentos, capacitação da equipe, visando entregar a população um ambiente estruturado para realizar um atendimento de excelência. A Gestão municipal investiu mais de 1 Hum Milhão e 500 Quinhentos mil reais na estruturação da Ouvidoria Geral do Município do Recife. Para a execução das atividades da Ouvidoria a equipe passou por um programa de capacitações e orientações quanto aos seus procedimentos, simulações de atendimento e capacitação teórica sobre a gestão municipal e disseminação da cultura de Ouvidoria, visando a excelência no atendimento ao cidadão.

## 3 - Pontos Fortes

- Destacam-se a participação em diversas reuniões: Reunião com a Controladoria Geral de Olinda – orientações para a implantação da Ouvidoria Geral de Olinda; Reunião Política de Promoção da Igualdade Racial da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos; Reunião com Banco Mundial e Seplag; II Jornada de Ouvidoria e etc.

- Seguem algumas ações: 23 Visitas técnicas às unidades de saúde do poder executivo municipal; 51 Visitas técnicas às unidades de educação do poder executivo municipal, Ouvidoria itinerante (Secretarias visitadas: Mobilidade e Controle Urbano (Regionais), Meio Ambiente e Sustentabilidade, Gabinete do Vice-prefeito); Capacitação periódica dos interlocutores (níveis procedimentos, capacita, orienta, sensibiliza para agilização da tramitação das manifestações); Capacitação de nova funcionalidade para interlocutores para tramitação interna das manifestações, Primeira etapa concluída do Projeto de Capacitação e Qualificação da Equipe do teleatendimento.

Houve um avanço considerável no Recife, após implantação da Ouvidoria Geral do Município do Recife. O trabalho de disseminação da cultura da Ouvidoria possibilitou a inovação e integração das Secretarias e Órgãos do Poder Executivo Municipal, interligadas por um único banco de dados que permite gerar *on-line* informações sobre o desempenho da Gestão possibilitando identificar o nível de satisfação dos usuários desses serviços, através da Pesquisa de Satisfação. Sem informações precisas e confiáveis, não seria possível ao Município do Recife, dimensionar o nível de satisfação quanto aos serviços prestados à população, bem como, registrar todas as manifestações recebidas por meio da Ouvidoria Geral do Município do Recife, as quais poderão subsidiar o próprio monitoramento e avaliação do desempenho dos Órgãos e Secretarias, contribuindo na formulação e implementação de políticas públicas, através dos seus relatórios gerenciais. Coube à Ouvidoria Geral do Município do Recife disseminar a cultura da Ouvidoria nas Secretarias e Órgãos, por meio do diagnóstico institucional que identificou os gargalos de comunicação existente nos diversos setores, visando padronizar procedimentos a partir da oficialização da Ouvidoria Geral. Atualmente a Ouvidoria subsidia tecnicamente por meio de relatórios gerenciais com análise quantitativa e qualitativa e apresenta uma avaliação estratégica dos resultados obtidos, além de capacitar os interlocutores quanto aos procedimentos técnicos que norteiam as ações da Ouvidoria, conforme modelo conceitual de Ouvidoria adotado pelo Município do Recife. Com a consolidação da Ouvidoria Geral, torna-se mais eficaz o processo de intercâmbio e comunicação entre os cidadãos usuários e o Município, possibilitando uma maior transparência e prestação de contas dos seus resultados.

Entende-se, portanto que o município apresenta atualmente com seus investimentos para a consolidação de um ambiente de Ouvidoria, um bom grau de amadurecimento nas atividades de conhecimento e processo; de integração entre os órgãos e secretarias; os profissionais envolvidos diretamente no processo apresentam um excelente conhecimento dos procedimentos, comprometimento e responsabilidade, e uma estrutura física e de equipamentos próprios para apoio ao processo, também é disponibilizado diversos canais de acesso para o cidadão como: E-mail, Teleatendimento com o serviço de 0800, Carta, Telefone, Atendimento Presencial, Site. Todas as manifestações são registradas e interligadas por um único banco de dados, por meio de um Sistema que possibilita gerar *on-line* informações sobre o desempenho dos setores e averiguar o nível de satisfação dos usuários desses serviços, Sem o excelente retorno da participação cidadã, não seria possível subsidiar o próprio monitoramento e mensurar o nível de satisfação em relação à gestão pública.

powered by Multi Solution

Imprimir Salvar Gerar tela de impressão