



# OUVIDORIA GERAL MUNICÍPIO DO RECIFE

## RELATÓRIO CONSOLIDADO DO SISTEMA DE GESTÃO DA OUVIDORIA

**Período: 01/01/2019 a 31/12/2019**



POR VOCÊ, TRABALHANDO SEM PARAR.

PREFEITO  
***Geraldo Júlio de Mello Filho***

VICE-PREFEITO  
***Luciano Roberto Rosas de Siqueira***

SECRETARIO DE GOVERNO E PARTICIPAÇÃO SOCIAL  
***João Guilherme Ferraz***

OUVIDORA GERAL  
***Izabela Mendes de Oliveira***

**EQUIPE TÉCNICA**

GESTORA DE OUVIDORIA  
***Cardinalle Oliveira de Figueiredo***

ASSESSORA TÉCNICA - TELEATENDIMENTO  
***Bruna Maria Oliveira de Carvalho***

ASSESSORA DE MONITORAMENTO  
***Suelen Amorim da Silva***

ASSESSORA ADMINISTRATIVA  
***Juliana Kamila Pinto Ribeiro***

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município do Recife (OGMR), criada em 28 de janeiro de 2015, por meio do Decreto nº 28.555, tem como finalidade assegurar o direito do cidadão atuando como instrumento de participação e intermediando a relação da sociedade com a gestão, com vistas a refletir melhorias nas prestações dos serviços públicos com eficiência, eficácia e efetividade.

A OGMR está sediada no térreo da Prefeitura do Recife, possibilitando o acolhimento a população recifense, buscando intermediar a relação do cidadão com demais órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, exercendo assim um importante papel de estímulo a gestão participativa.

Este relatório anual tem por objetivo apresentar dados estatísticos de 2019, demandados pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Município do Recife, que tem por atribuição analisar dados recorrentes e relevantes, como também prestar esclarecimentos a população sobre as providências adotadas perante a Administração Pública.

***Izabela Mendes de Oliveira***  
Ouvidora Geral do Município do Recife

## INTRODUÇÃO

O Relatório estratégico consolidado da Ouvidoria Geral do Município do Recife é um instrumento significativo para o acompanhamento das manifestações concernentes às ações e serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal. Todas as informações apresentadas neste documento são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria - GCON no período 01/01/2019 a 31/12/2019.

A disponibilização das informações quantitativas e qualitativas têm como base a estatística de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria, com as seguintes naturezas: denúncias, reclamações, sugestões, elogios, informações, solicitação e pedido de acesso à informação (LAI- Lei de Acesso à Informação), possibilitando a transparência da sua atuação, cumprindo o princípio Constitucional da publicidade das ações públicas e dando visibilidade para sugestões e correções necessárias na prestação de serviços.

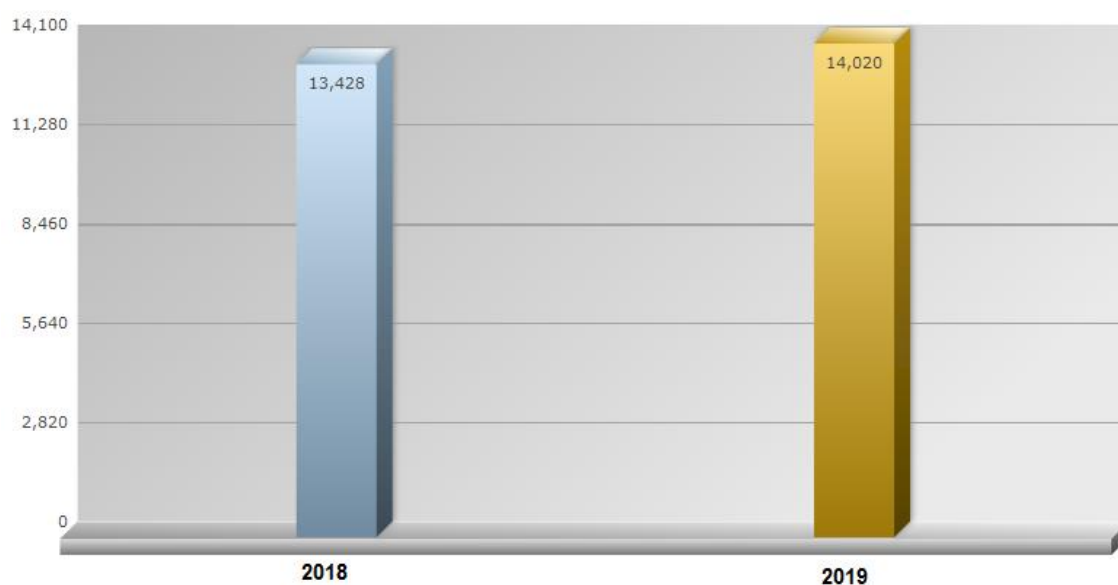
Está análise favorece e auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui nas atividades e processos desenvolvidos administrativamente, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania, aliados na defesa dos direitos do usuário.

A seguir, serão detalhados dados estatísticos sobre a atuação da Ouvidoria Geral do Município do Recife em 2019 e demais relatórios que possibilitam o entendimento para proposições de ações e melhorias da gestão.

## OUVIDORIA EM ESTATÍSTICA

Em 2019, foram registradas o total de 14.020 (quatorze mil e vinte) manifestações, demonstrando um aumento no registro de manifestações de 593 (quinhentos e noventa e noventa e três) comparado com o ano anterior 2018. Sendo portanto, 1.168 (mil, cento e sessenta e oito) a média de manifestações mensal.

Comparativo do total de manifestações por ano:

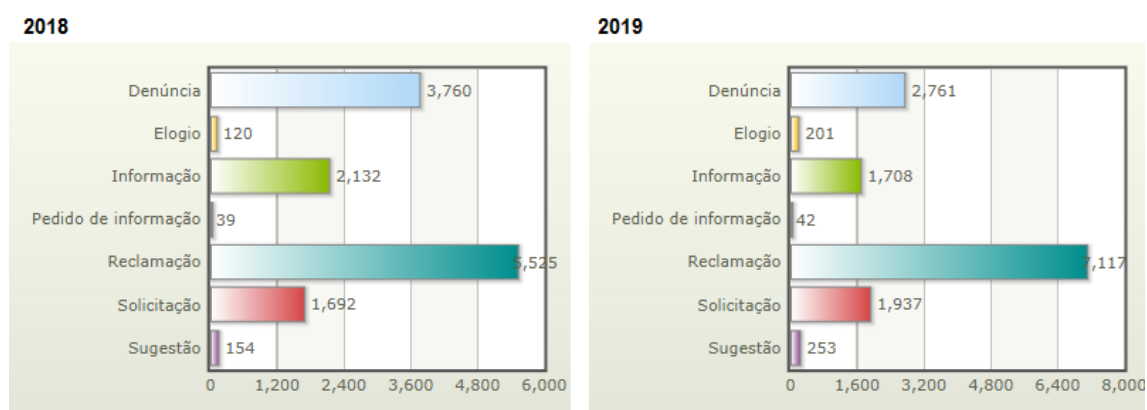


Quanto aos canais de atendimento mais utilizados foram a internet e o 0800, atingindo 5.746 ( cinco mil, setecentos e quarenta e seis) e 4.890 (quatro mil, oitocentos e noventa) acessos, respectivamente. Representando mais de 43% (quarenta e três por cento) das manifestações registradas.



## ANÁLISE DAS NATUREZAS DEMANDADAS

Do total de manifestações registradas no período, a natureza mais demandada foi reclamação, com representação de 7.117 (50,76%). Porém, em comparação ao ano de 2018, obtivemos aumento no elogio com 201 (1,43%), sugestão 253 (1,80%) e LAI com 42 (0,29%). Além disso, foram registradas 1.708 (12,18%) referentes à informação, 2.761 (19,69%) denúncia, 1.937 (13,82%) como solicitação. Abaixo é demonstrada a representatividade da natureza das manifestações durante o ano de 2018 e 2019.

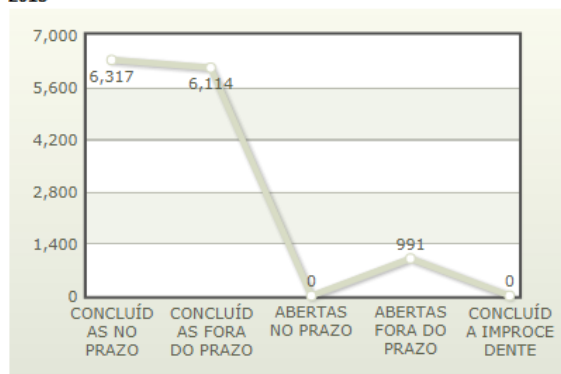


## RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

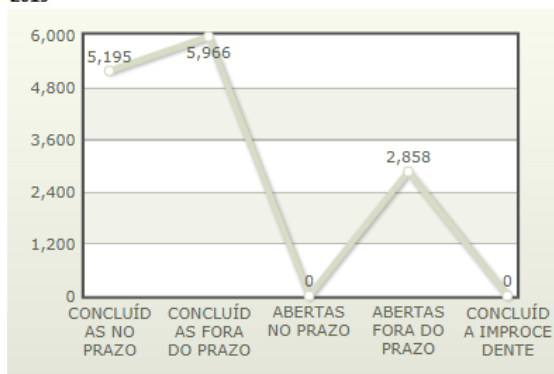
Na resolutividade das manifestações, analisa-se 5.195 (37,05%) o quantitativo total de manifestações concluídas no prazo, atendendo ao prazo previsto em Decreto nº 28.555. Deste modo, constata-se uma diminuição em relação ao ano 2018 referente às concluídas no prazo, com diferença de 1.122 manifestações. Esses atrasos ocorrem devido a troca de interlocutores durante o ano, como também a complexidade das demandas, pois determinadas situações precisam checar os dados in loco, deslocamento de equipe ou instauração de inquérito administrativo, para que o cidadão receba uma resposta consistente e fidedigna.

Abaixo pode-se analisar o status das manifestações concluídas:

2018



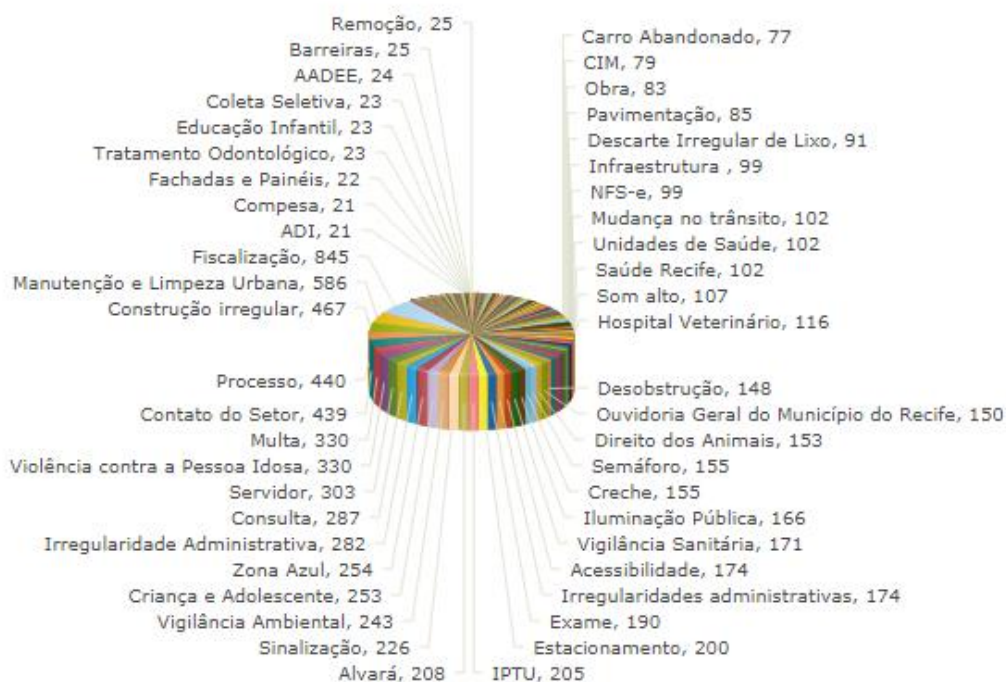
2019



Essa análise revela que o índice de demandas concluídas, fechadas e arquivadas no ano de 2019, aumentou significativamente, tendo percentual de 78,82%. Isso se deve ao intenso monitoramento por parte da equipe da Ouvidoria, bem como reuniões com os gestores municipais quanto à importância do retorno às manifestações encaminhadas.

## ANÁLISE DOS ASSUNTOS

Os assuntos mais demandados em 2019 foram: Fiscalização com 845 (6,03%), Manutenção e Limpeza Urbana 566 (4,18%) e Construção Irregular com 467 (3,33%). Vejamos a seguir a resolução completa do quantitativo dos assuntos mais demandados:





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Recife contribui para a participação social, tornando-se um dos pilares da Governança Municipal praticada no Recife. Tendo como missão ecoar a voz do cidadão dentro e fora da organização, promovendo mudanças e melhorias contínuas nos serviços e projetos.

No ano de 2019, houve muitos esforços e dedicação para que a Ouvidoria cumprisse o seu papel, prezando pela transparência, imparcialidade, observando normas e regulamentos que possibilitem o equilíbrio nas relações, conseqüentemente, garantindo ao cidadão atendimento digno.

Realizamos periodicamente cursos de capacitação com nossos profissionais, bem como, estimulamos participação em congressos, buscando otimizar a capacidade técnica e visão de mundo de todos que compõe a equipe. Além disso, realizamos reuniões com vários setores da gestão pública, como forma de promover o debate dos temas atinentes à Ouvidoria, em ação conjunta dos órgãos e secretarias do poder executivo.

Nesse contexto, em parceria com a CTTU- Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano, foi desenvolvido o projeto Traffic Calming (Trânsito Calmo), por meio de análise das demandas do cidadão, no tocante às dificuldades do trânsito recifense. Visando ter como protagonista o pedestre, valorizando os modais não motorizados, através de redesenhos urbanos.

Com isso, tivemos a oportunidade de participar do III - Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias, promovido pela Controladoria Geral da União em parceria com a Ouvidoria Geral da União. Nesse concurso, apresentamos o Case Traffic Calming (Trânsito Calmo), concorrendo à categoria: Promoção da Simplificação e Desburocratização.

Sendo assim, conclui-se com base nos dados estatísticos apresentados que a Ouvidoria Geral do Município do Recife, busca constantemente o aprimoramento profissional e a excelência dos serviços prestados, como forma de promover a gestão participativa e ausculta do cidadão, por meio de suas demandas e necessidades, transformando o sentimento da população recifense em dados estratégicos que são apresentados aos gestores, aprimorando cada vez mais a eficiência das ações desenvolvidas.



POR VOCÊ, TRABALHANDO SEM PARAR.