

Ouvidoria Geral do Município do Recife

Período 01/01/2022 à 30/06/2022

PREFEITO

João Henrique de Andrade Lima Campos

VICE-PREFEITA

Isabella de Roldão

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

José Ricardo Wanderley Dantas de Oliveira

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Marco Aurélio Gomes Araújo

GERENTE GERAL DE CONTROLE SOCIAL E ORIENTAÇÃO

Luciana de Macedo Machado Lajes

OUVIDORA GERAL

Izabela Mendes de Oliveira

EQUIPE TÉCNICA

ASSESSORA TÉCNICA

Cardinalle Oliveira de Figueiredo

ASSESSORA DE MONITORAMENTO

Bruna Maria Oliveira de Carvalho
Suelen Amorim da Silva

ASSESSORA ADMINISTRATIVA

Juliana Kamila Pinto Ribeiro

TELEATENDIMENTO

Márcia Maria Mendes dos Santos

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 à população recifense, buscando intermediar a relação do cidadão com demais órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, exercendo assim um importante papel de estímulo à gestão participativa.

Este relatório tem por objetivo apresentar dados estatísticos do primeiro semestre de 2022 (01/01/2022 à 30/06/2022), demandados pelo cidadão à Ouvidoria Geral do Município do Recife, que tem por atribuição analisar dados recorrentes e relevantes, sinalizando para a gestão, através de relatórios gerenciais como também, prestar esclarecimentos a população sobre as providências adotadas perante a Administração Pública.

Ouvidoria Transparente

Apresentamos o relatório semestral das atividades das Ouvidorias referente ao 1º (primeiro) semestre de 2022. 20.789 (vinte mil setecentos e oitenta e nove) manifestações no período 01/01/2022 à 30/06/2022, demonstrando um aumento significativo no primeiro semestre de 2022 comparado ao primeiro semestre de 2021 que foi de 16.233 (dezesesseis mil duzentos e trinta e três) manifestações registradas.

Ainda com os impactos da campanha de vacinação contra Covid-19 que se deu início no ano de 2021, continuou exigindo respostas efetivas da Ouvidoria em 2022 para manter os mecanismos em pleno funcionamento, por se tratar do principal canal de registro para o cidadão.

Para alcançarmos os resultados apresentados, foi necessário contar com o empenho e comprometimento de toda equipe da Ouvidoria, integrado com os demais interlocutores e atores envolvidos neste processo de buscar respostas aos anseios da população, visando alcançar o ideal de transparência pautada pela gestão pública. Este relatório gerencial, busca apresentar a todos que recorrem aos serviços da Ouvidoria dados estatísticos realizados ao longo do primeiro semestre de 2021.

Em suma, ratificamos o compromisso de manter a excelência de atendimento prestado à população recifense, buscando cada vez mais realizar um trabalho proativo, eficaz, humanizado, sempre respeitando à todos que recorrem aos serviços desta Ouvidoria.

Izabela Mendes

Ouvidora-Geral

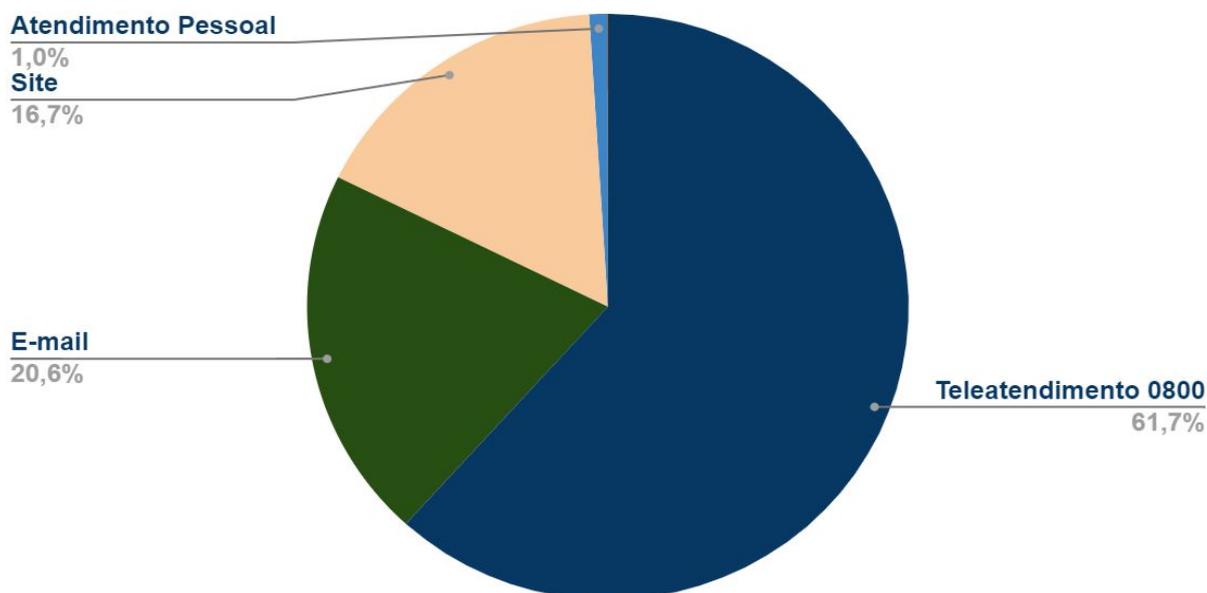


índice

Manifestações por canal de atendimento.....	5
Atendimento por natureza da manifestação.....	6
Atendimento por usuário.....	7
Secretarias e Órgãos mais demandados.....	8
Assuntos mais demandados.....	9
Quantitativo mensais de manifestações.....	10
Índice de Solução das Manifestações.....	11

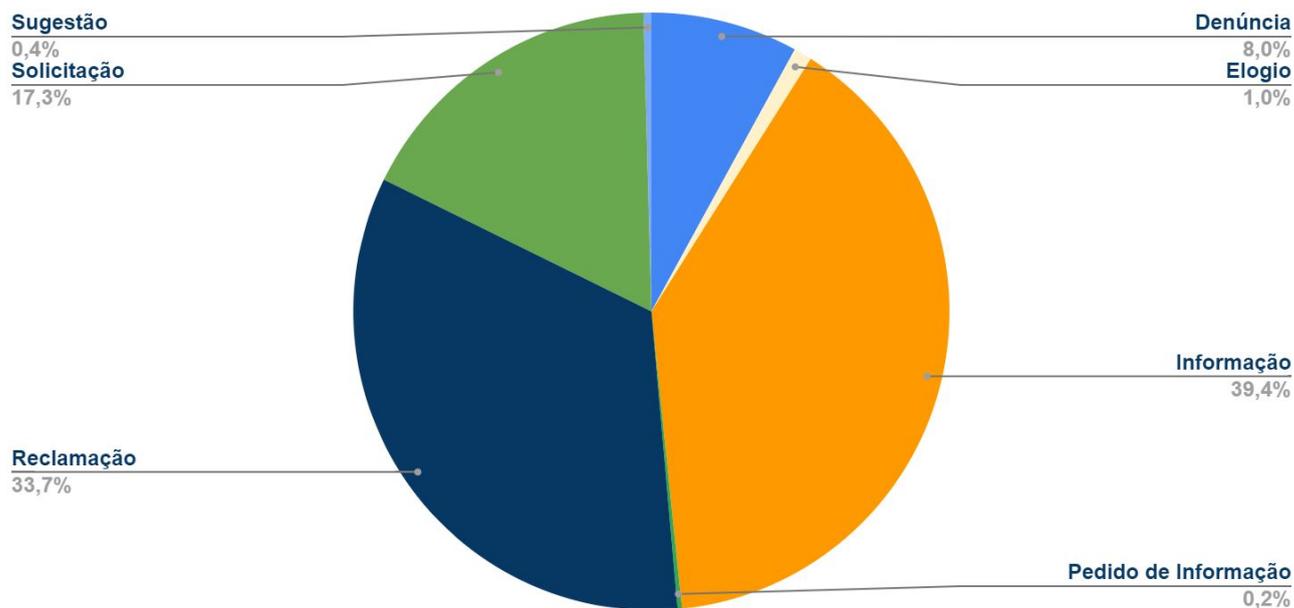
Manifestações por Canal de Atendimento

Canal de Atendimento	1º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Teleatendimento 0800	12.831	61,72%
E-mail	4.276	20,57%
Site	3.475	16,72%
Atendimento Pessoal	201	0,97%
Mediação de Conflitos	5	0,02%
Atendimento Telefônico (Ramal)	1	0,00%
Total	20.789	100%



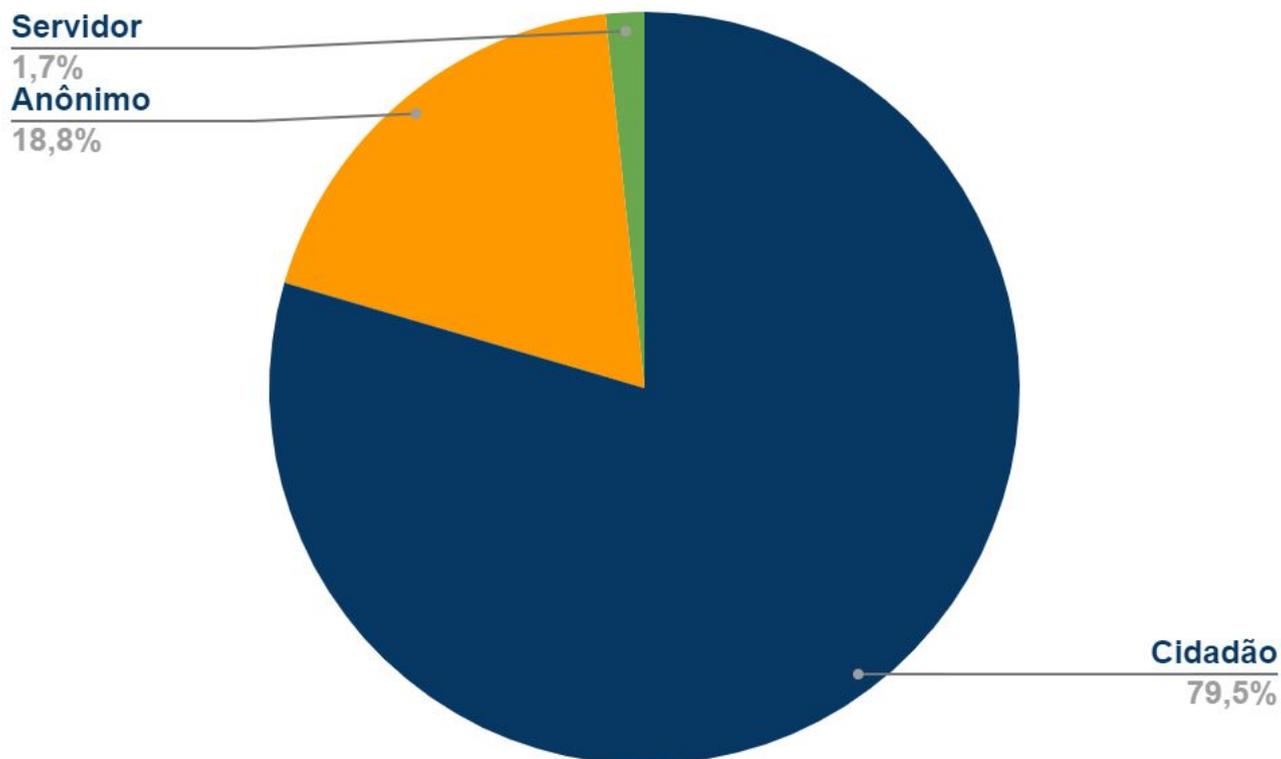
Atendimento por Natureza da Manifestação

Natureza	1º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Denúncia	1.661	11,19%
Elogio	205	1,05%
Informação	8.188	34,69%
Pedido de Informação	49	0,26%
Reclamação	7.000	35,12%
Solicitação	3.597	16,85%
Sugestão	89	0,85%
Total	20.789	100%



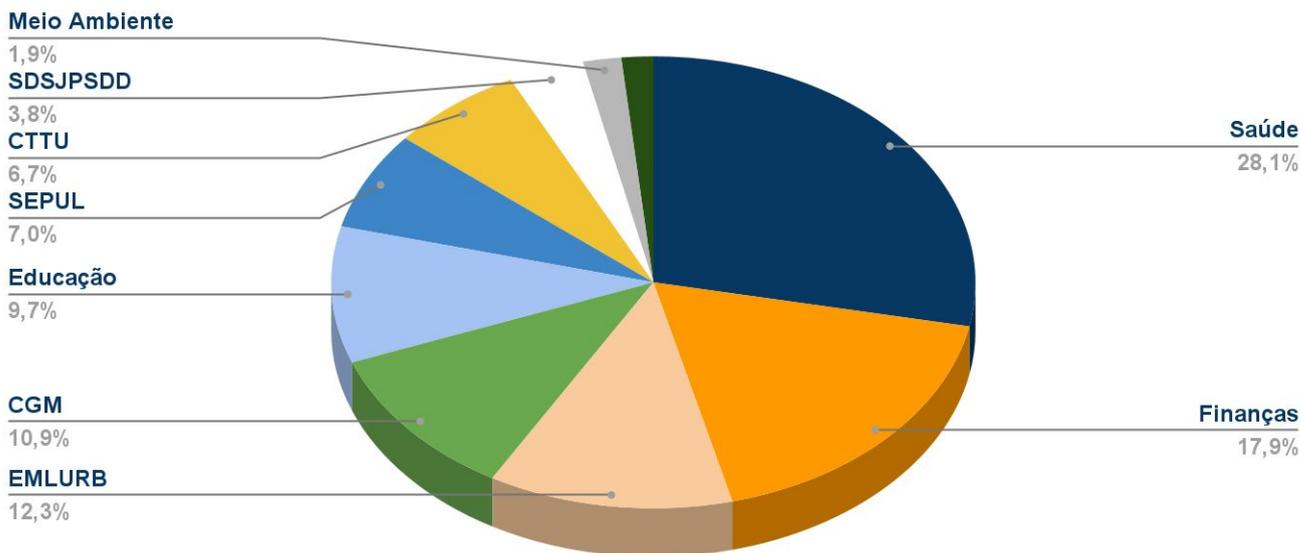
Atendimento por Usuário

Usuário	1º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Cidadão	16.533	79,53%
Anônimo	3.911	18,81%
Servidor	345	1,66%
Total	20.789	100%



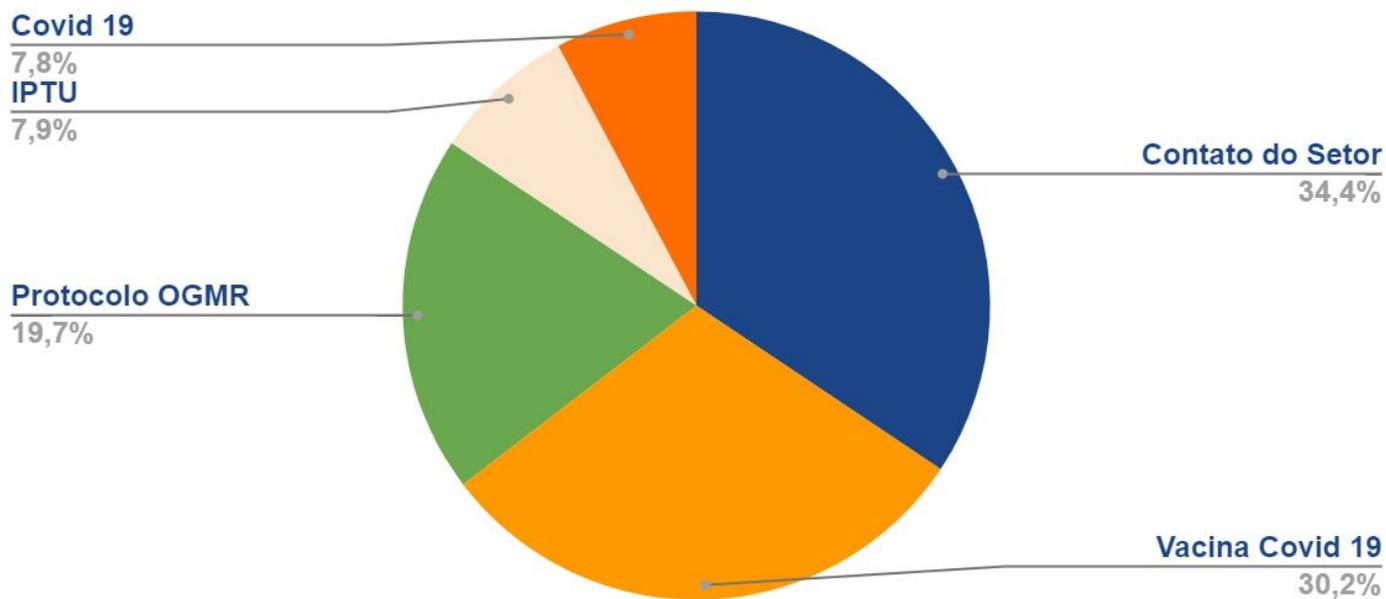
Secretarias e Órgãos mais Demandados

As sete Secretarias/Órgão mais demandados	1º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Saúde	5.255	28,13%
Finanças	3.349	17,92%
EMLURB	2.294	12,28%
CGM	2.038	10,91%
Educação	1.821	9,75%
SEPUL	1.311	7,02%
CTTU	1.252	6,70%
SDSJPSDD	707	3,78%
Meio Ambiente	359	1,92%
SEPLAG	298	1,59%
Total	18.684	100%



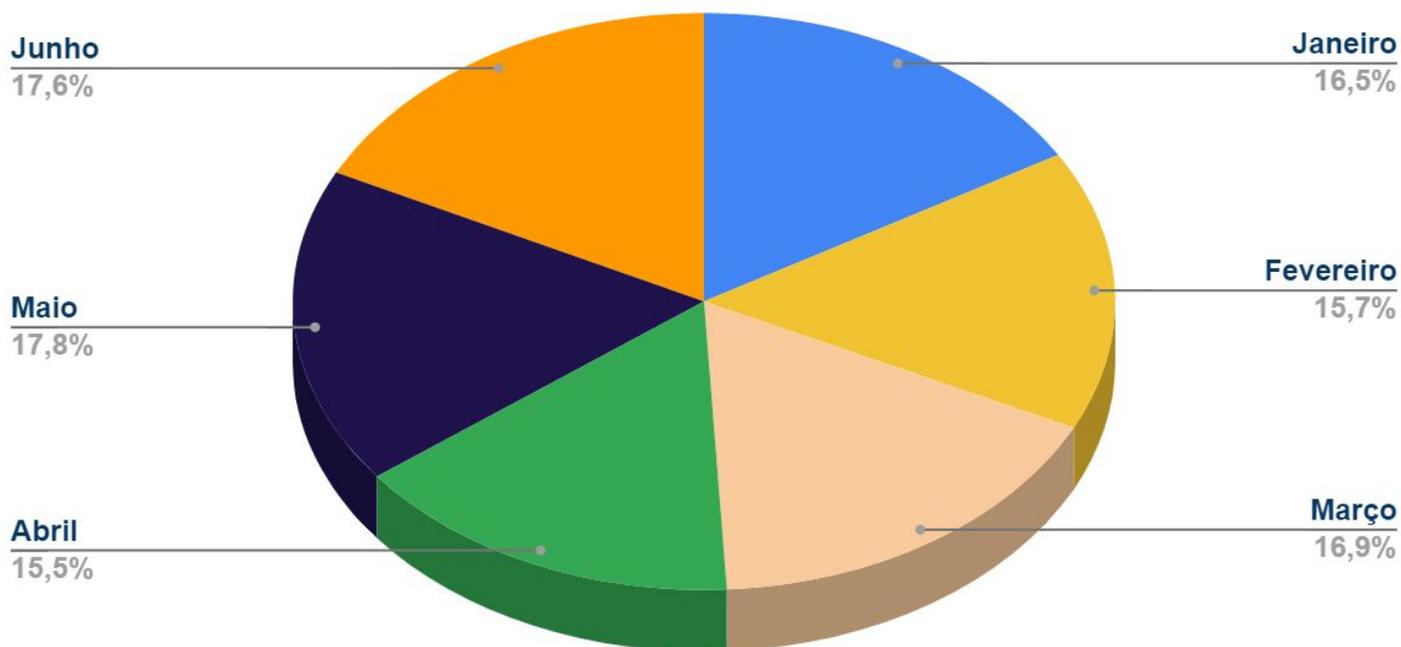
Assuntos mais Demandados

Os cinco assuntos mais demandados	1º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Contato do Setor	3.243	34,37%
Vacina Covid 19	2.852	30,23%
Protocolo OGMR	1.860	19,71%
IPTU	744	7,89%
Covid 19	736	7,80%
Total	9.435	100%



Quantitativo Mensais de Manifestações

Manifestações por Período					
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
3.434	3.263	3.513	3.225	3.691	3.663

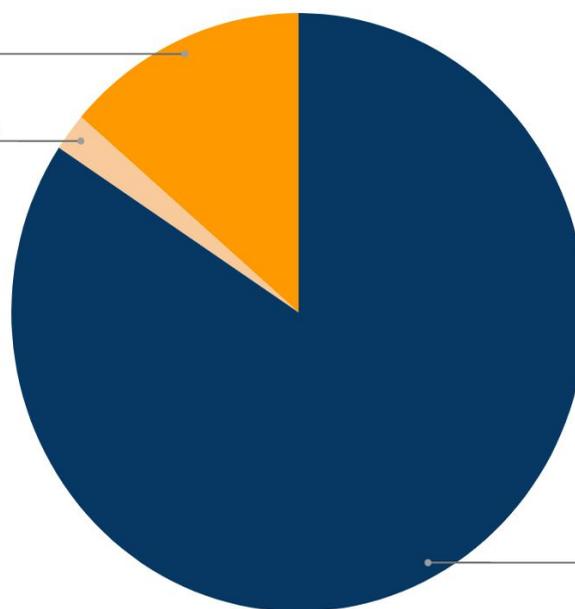


Índice de Solução das Manifestações

	Nº de Atendimento	%
Manifestações Concluídas	17.519	84,27%
Manifestações com prazo em curso	427	2,05%
Manifestações Pendentes	2.843	13,68%
Total	20.789	100%

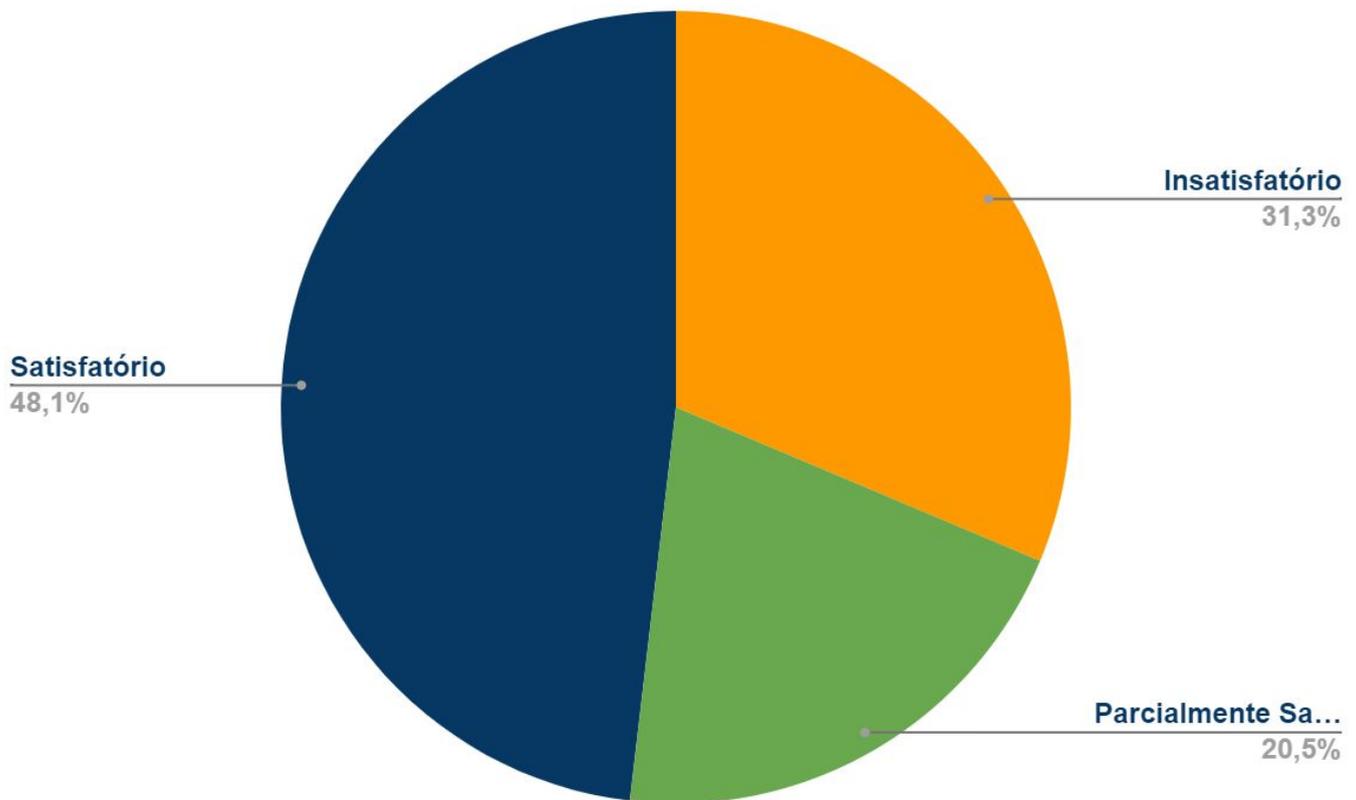
Manifestações Pendentes
13,7%

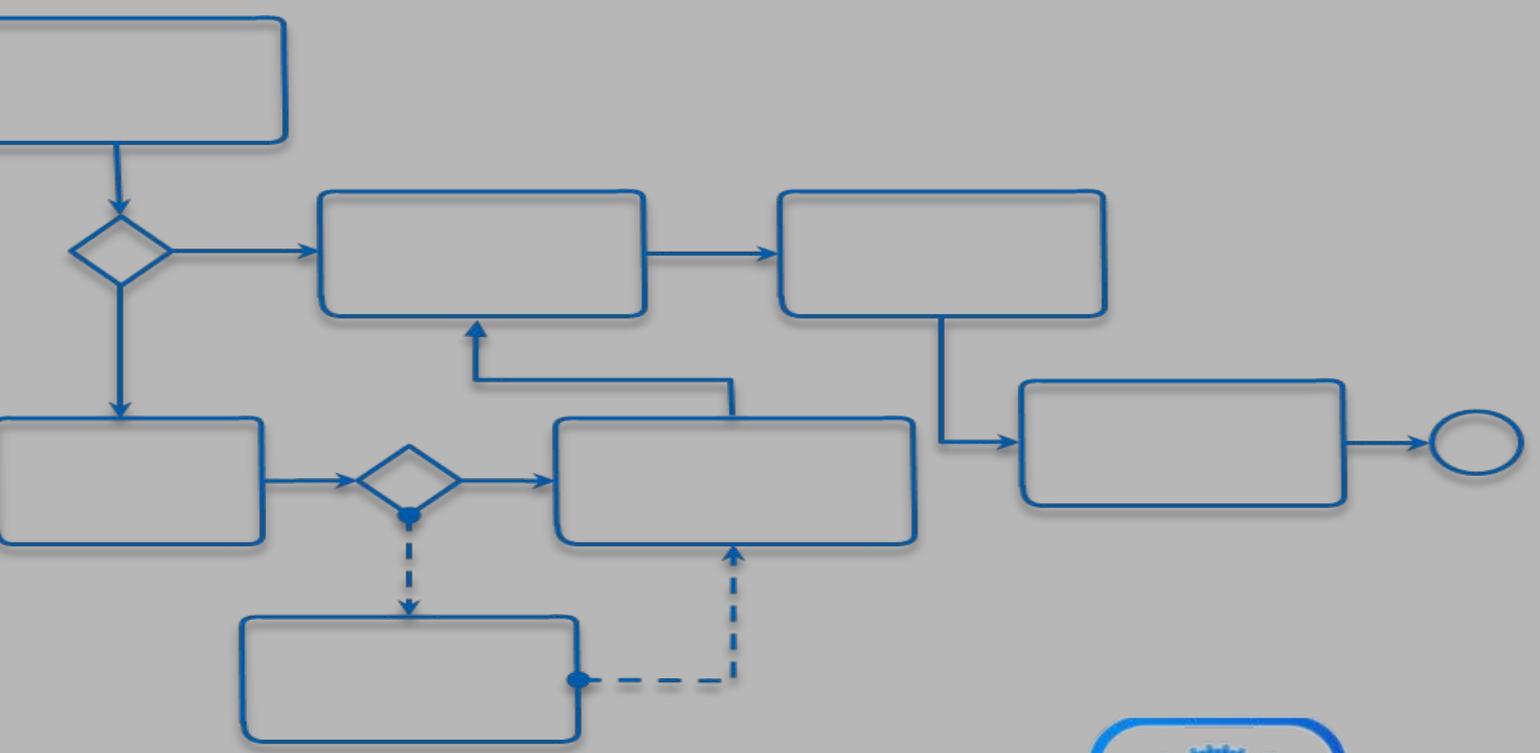
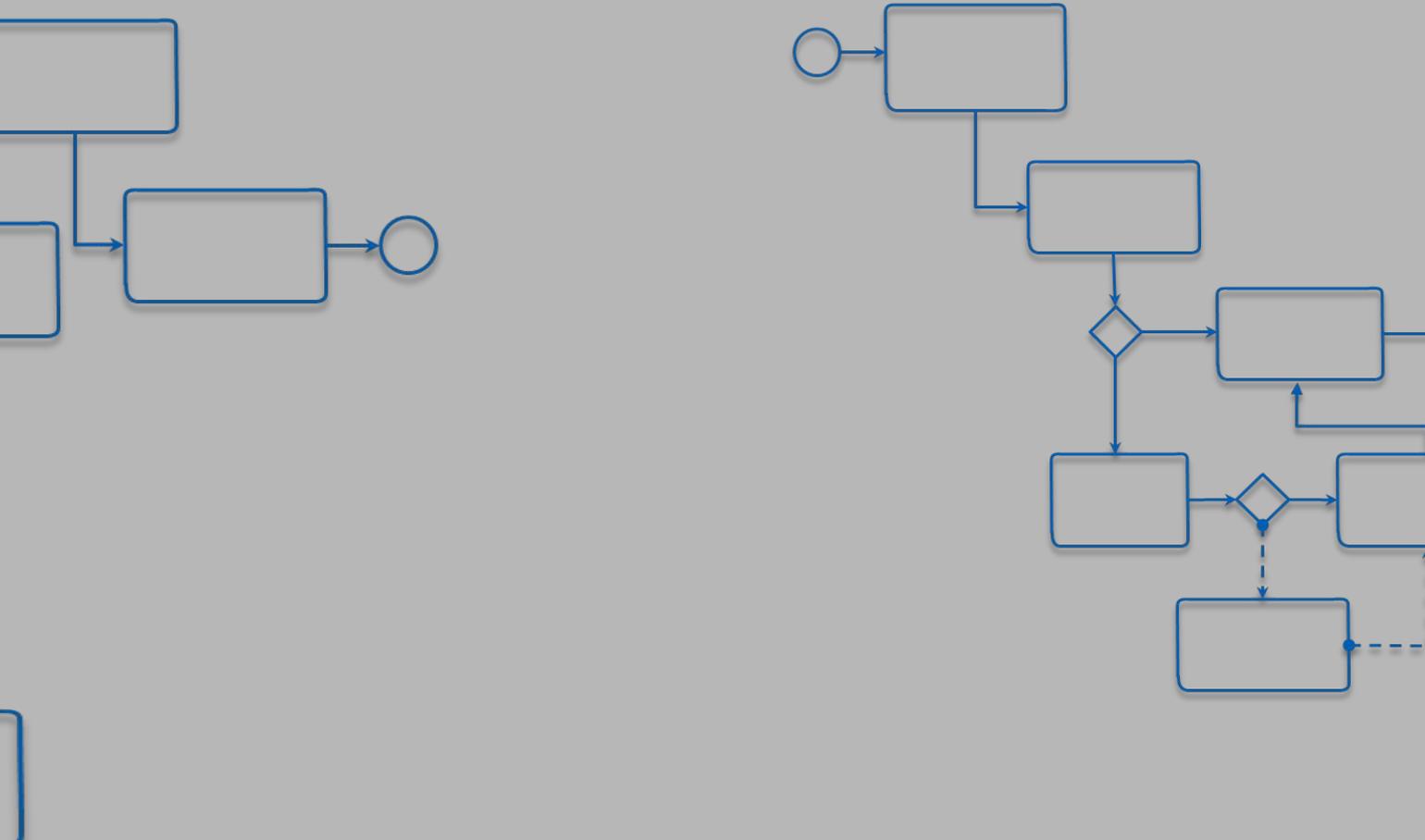
Manifestações com prazo em curso
2,1%



Manifestações Concluídas
84,3%

Estatística de Satisfação





**Controladoria-Geral
do Município**

