

# **Ouvidoria Geral do Município do Recife**

## **Período 01/01/2022 à 31/12/2022**

**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**

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 anual de 2022 (01/01/2022 à 31/12/2022), 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

Em 2022, foram registradas 40.363 (quarenta mil, trezentos e sessenta e três) manifestações no período 01/01/2022 à 31/12/2022, demonstrando um aumento significativo no registro de manifestações de 6.925 (seis mil, novecentos e vinte e cinco) comparado com o ano de 2021.

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.

Esta 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, transparência e cidadania, aliados na defesa dos direitos dos usuários.

A seguir, serão detalhados dados estatísticos sobre a atuação da Ouvidoria Geral do Município do Recife no ano de 2022 que possibilitam o entendimento para proposições de ações e melhorias da gestão.

**Izabela Mendes**

**Ouvidora-Geral**

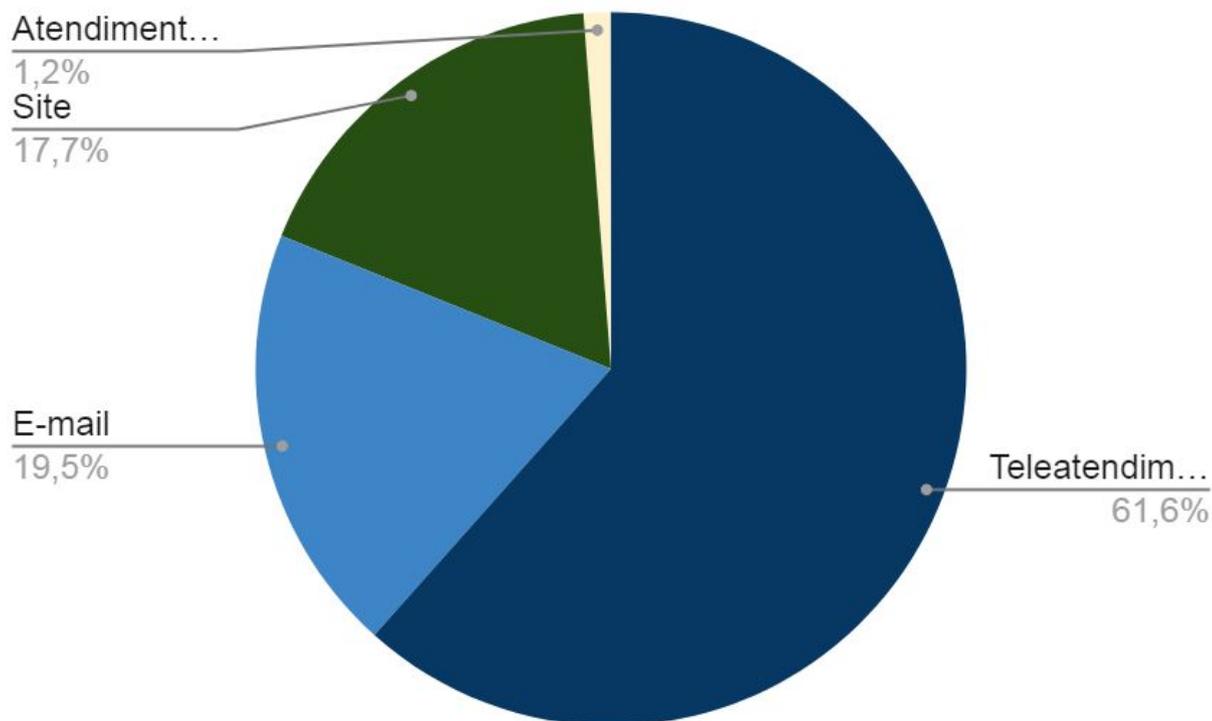


## índice

<b>Manifestações por canal de atendimento.....</b>	<b>5</b>
<b>Atendimento por natureza da manifestação.....</b>	<b>6</b>
<b>Atendimento por usuário.....</b>	<b>7</b>
<b>Secretarias e Órgãos mais demandados.....</b>	<b>8</b>
<b>Assuntos mais demandados.....</b>	<b>9</b>
<b>Quantitativo mensais de manifestações.....</b>	<b>10</b>
<b>índice de Solução das Manifestações.....</b>	<b>11</b>
<b>Considerações Finais.....</b>	<b>12</b>

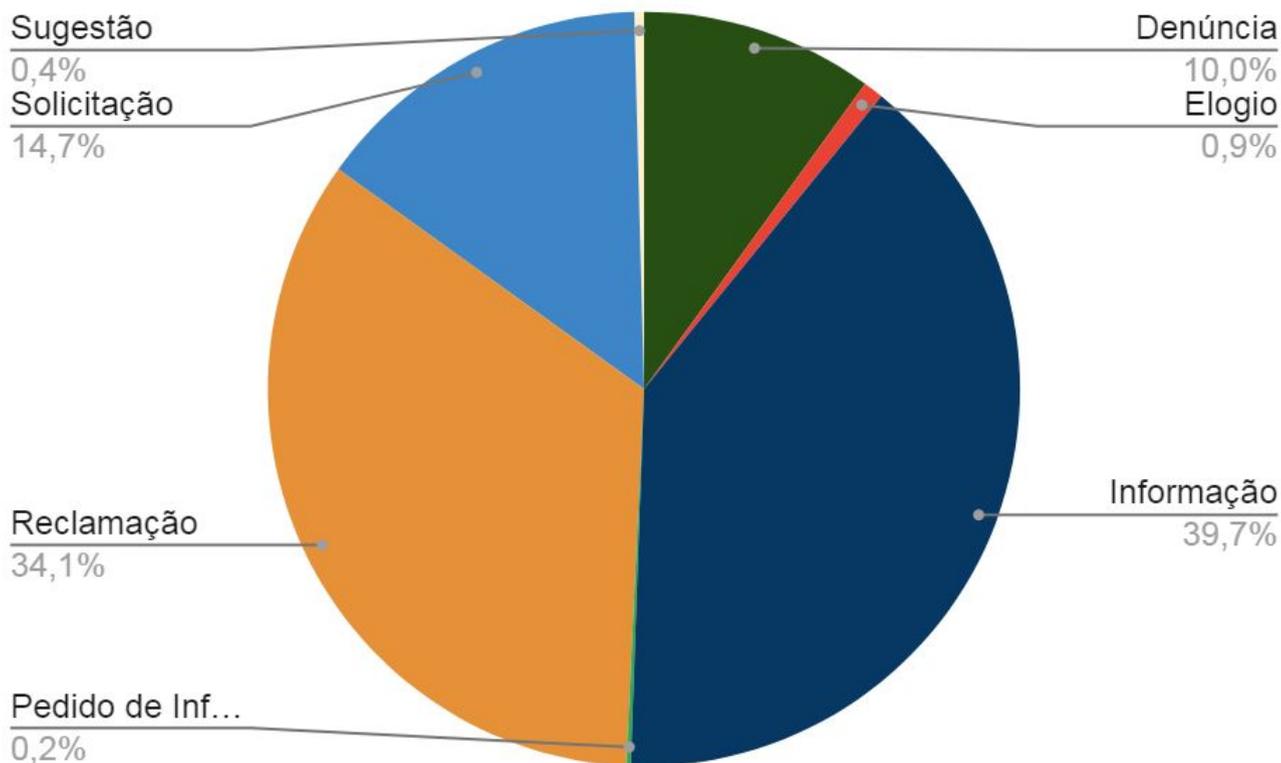
## Manifestações por Canal de Atendimento

Canal de Atendimento	Ano de 2022		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Teleatendimento 0800	24.861	61,59%	12.822	61,70%	12.039	61,48%
E-mail	7.868	19,49%	4.276	20,58%	3.592	18,34%
Site	7.133	17,67%	3.475	16,72%	3.658	18,68%
Atendimento Pessoal	484	1,20%	201	0,97%	283	1,45%
Ofício	1	0,00%	0	0,00%	1	0,01%
Mediação de Conflitos	7	0,02%	5	0,02%	2	0,01%
Carta	2	0,00%	0	0,00%	2	0,01%
Atendimento Telefônico (Ramal)	6	0,01%	1	0,00%	5	0,03%
Disque-Denúncia	1	0,00%	0	0,00%	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>40.363</b>	<b>100%</b>	<b>20.780</b>	<b>100%</b>	<b>19.583</b>	<b>100%</b>



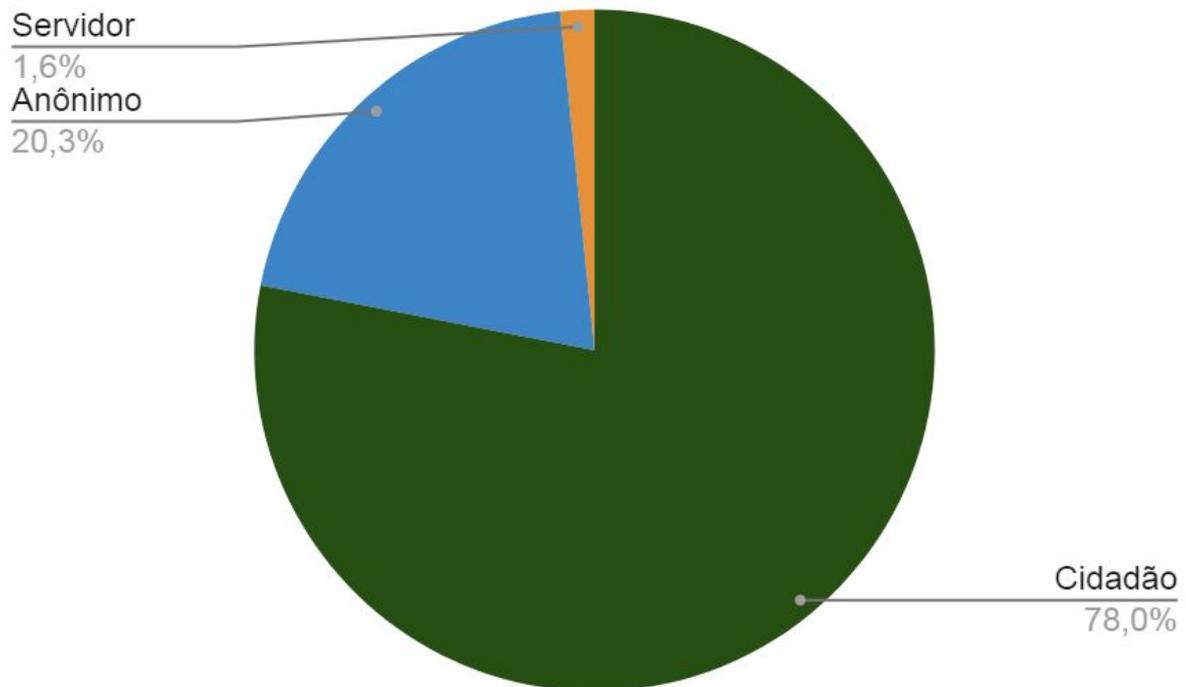
## Atendimento por Natureza da Manifestação

Natureza	Ano de 2022		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Denúncia	4.037	10,00%	1.647	8,00%	2.378	12,14%
Elogio	348	0,86%	202	0,98%	146	0,75%
Informação	16.024	39,70%	8.117	39,43%	7.839	40,03%
Pedido de Informação	77	0,19%	44	0,21%	33	0,17%
Reclamação	13.783	34,15%	6.911	33,57%	6.782	34,63%
Solicitação	5.926	14,68%	3.578	17,38%	2.326	11,90%
Sugestão	168	0,42%	85	0,41%	79	0,40%
<b>Total</b>	<b>40.363</b>	<b>100%</b>	<b>20.584</b>	<b>100%</b>	<b>19.583</b>	<b>100%</b>



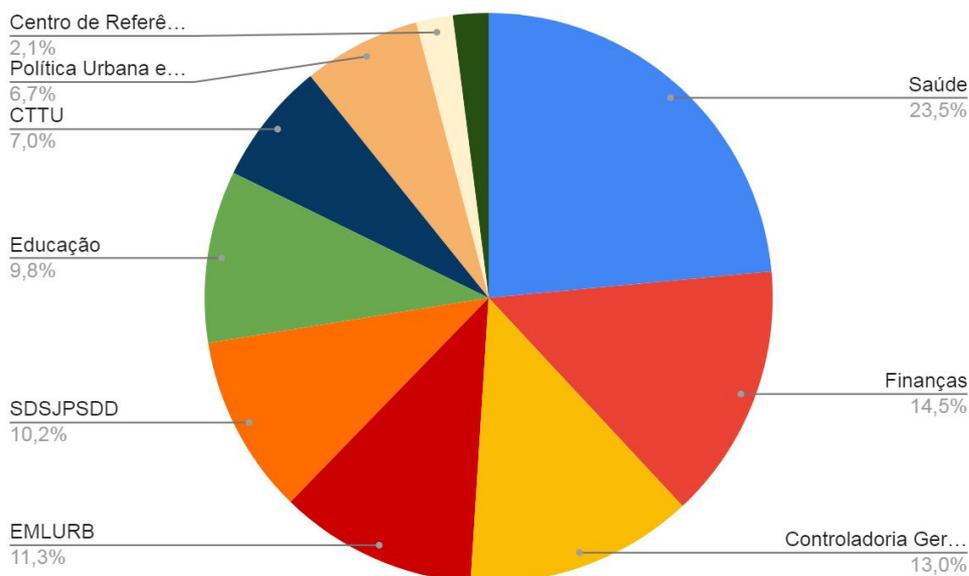
## Atendimento por Usuário

Usuário	Ano de 2022		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Cidadão	31.501	78,04%	16.532	79,56%	14.969	76,44%
Anônimo	8.203	20,32%	3.903	18,78%	4.300	21,96%
Servidor	659	1,63%	345	1,66%	314	1,60%
<b>Total</b>	<b>40.363</b>	<b>100%</b>	<b>20.780</b>	<b>100%</b>	<b>19.583</b>	<b>100%</b>



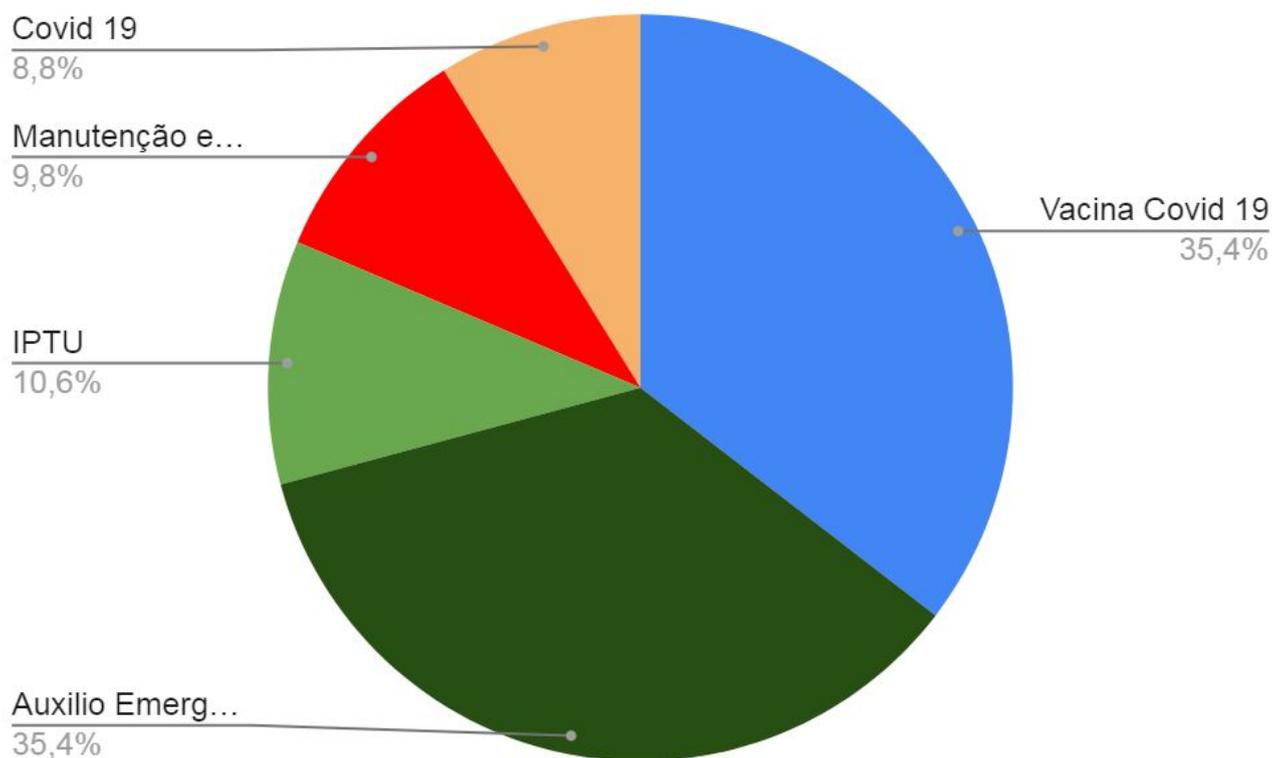
## Secretarias e Órgãos mais Demandados

As dez Secretarias/Órgão mais demandados	Ano de 2022		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Saúde	8.536	23,52%	5.336	28,53%	3.200	18,19%
Finanças	5.273	14,53%	3.349	17,91%	1.924	10,94%
Controladoria Geral do Município	4.706	12,97%	2.035	10,88%	2.671	15,18%
EMLURB	4.089	11,27%	2.310	12,35%	1.779	10,11%
SDSJPSDD	3.697	10,19%	709	3,79%	2.988	16,98%
Educação	3.542	9,76%	1.822	9,74%	1.720	9,78%
CTTU	2.532	6,98%	1246	6,66%	1.286	7,31%
Política Urbana e Licenciamento	2.424	6,68%	1318	7,05%	1.106	6,29%
Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves	758	2,09%	219	1,17%	539	3,06%
Meio Ambiente e Sustentabilidade	736	2,03%	356	1,90%	380	2,16%
<b>Total</b>	<b>36.293</b>	<b>100%</b>	<b>18.700</b>	<b>100%</b>	<b>17.593</b>	<b>100%</b>



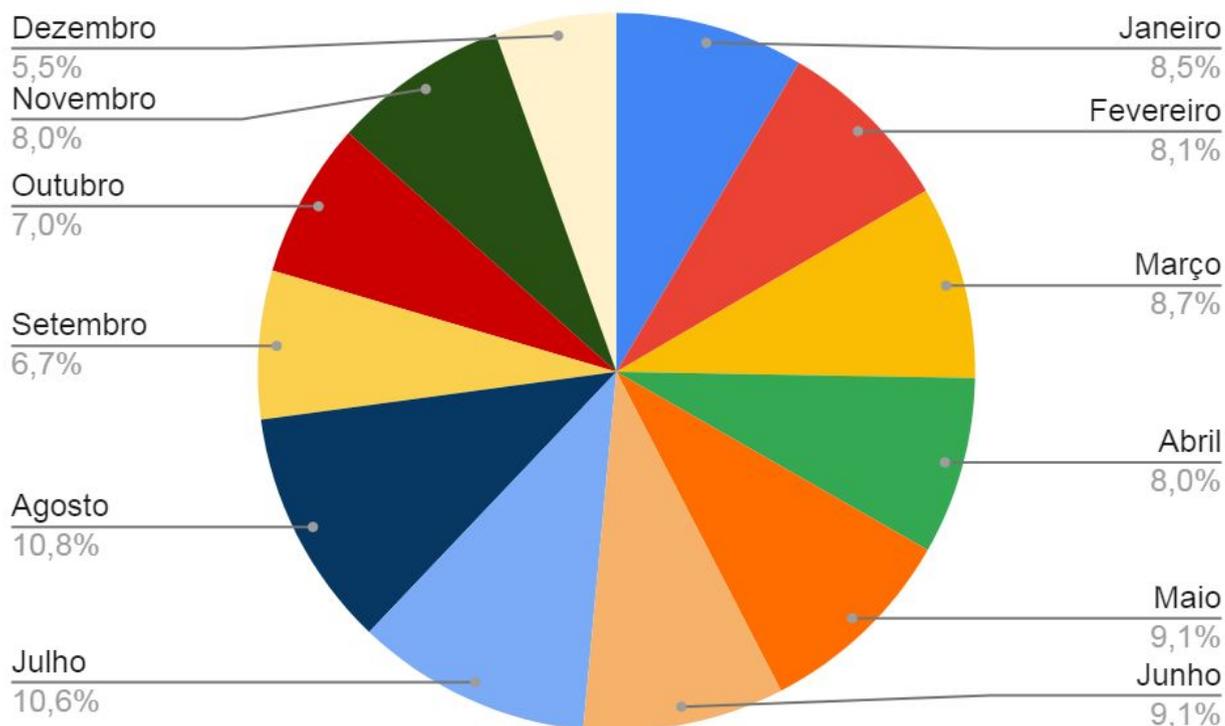
## Assuntos mais Demandados

Os cinco assuntos mais demandados	Ano de 2022		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Vacina Covid 19	3.393	35,45%	2.852	54,94%	541	12,35%
Auxilio Emergencial	3.387	35,38%	378	7,28%	3.009	68,68%
IPTU	1.010	10,55%	744	14,33%	266	6,07%
Manutenção e Limpeza Urbana	935	9,77%	481	9,27%	454	10,36%
Covid 19	847	8,85%	736	14,18%	111	2,53%
<b>Total</b>	<b>9.572</b>	<b>100%</b>	<b>5.191</b>	<b>100%</b>	<b>4.381</b>	<b>100%</b>



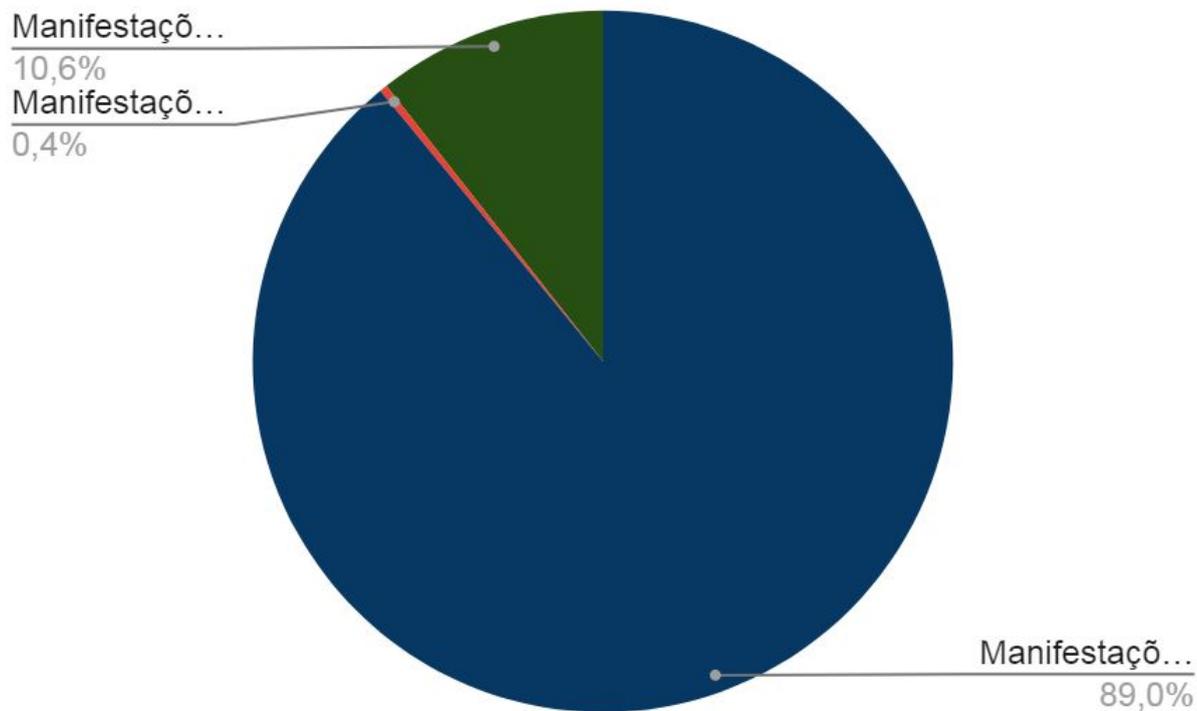
## Quantitativo Mensais de Manifestações

Manifestações por Período					
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
3.430	3.262	3.513	3.224	3.688	3.663
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
4.288	4.345	2.697	2.835	3.210	2.208



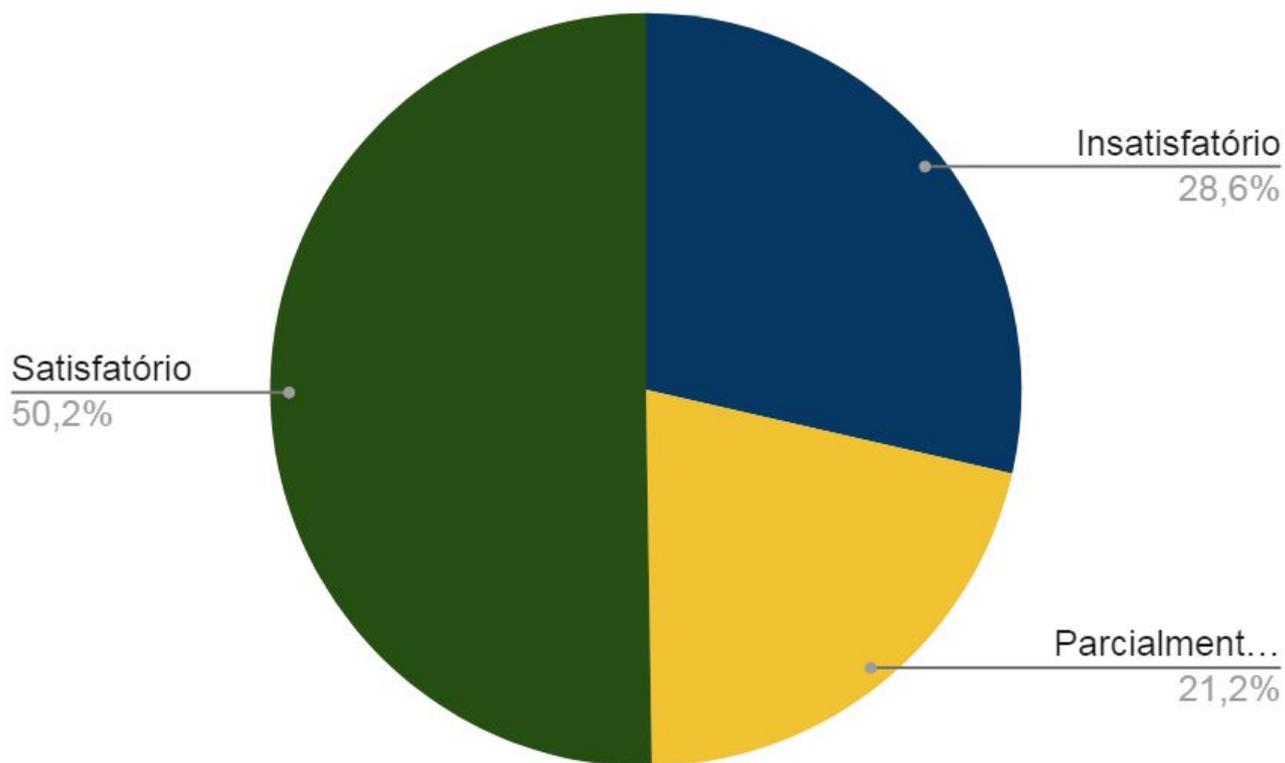
## Índice de Solução das Manifestações

	Nº de Atendimento	%
<b>Manifestações Concluídas</b>	36.061	89%
<b>Manifestações com prazo em curso</b>	143	0,35%
<b>Manifestações Pendentes</b>	4.302	10,63%
<b>Total</b>	<b>40.476</b>	<b>100%</b>





## Estatística de Satisfação



## 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 2022, houve muitos esforços e dedicação para que a Ouvidoria cumprisse o seu papel, prezando pela transparência, imparcialidade, observando normas e os regulamentos que possibilitem o equilíbrio nas relações e, conseqüentemente, garantindo ao cidadão atendimento digno.

Sendo assim, conclui-se com base nos dados estatísticos apresentados que a Ouvidoria Geral do Município do Recife busca constantemente 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.

