

# Ouvidoria Geral do Município do Recife

## Período 01/01/2021 à 31/12/2021

**PREFEITO**

João Henrique de Andrade Lima Campos

**VICE-PREFEITA**

Isabella de Roldão

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

José Ricardo Wanderley Dantas de Oliveira

**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 Mendes

## 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 à gestão participativa.

Este relatório tem por objetivo apresentar dados estatísticos de 2021 (01/01/2021 à 31/12/2021), 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 2021, foram registradas 33.438 (trinta e três mil, quatrocentos e trinta e oito) manifestações no período 01/01/2021 à 31/12/2021, demonstrando um aumento significativo no registro de manifestações de 19.485 (dezenove mil, quatrocentos e oitenta e cinco) comparado com o ano anterior 2020.

O ano de 2021 foi reputado por inúmeros desafios. O início da campanha de vacinação contra Covid-19, exigiu respostas efetivas da Ouvidoria para manter os mecanismos em pleno funcionamento, por se tratar do principal canal de registro para o cidadão. Mesmo diante de todo cenário de mudanças, atingimos o total de 9.665 representando uma resolutividade de 95,0%, referente ao assunto Vacina Covid - 19.

Neste cenário e em atenção ao cidadão, ressignificamos as atividades, sendo necessário suspender o atendimento presencial, devido a situação causada pela pandemia, porém os recifenses não deixaram de ser atendidos, recorrendo aos demais canais disponibilizados para registro de manifestações, sendo possível observar o aumento de registros por meio do 0800, e-mail e site.

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 à todos que recorrem aos serviços da Ouvidoria dados estatísticos realizado ao longo do ano 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**

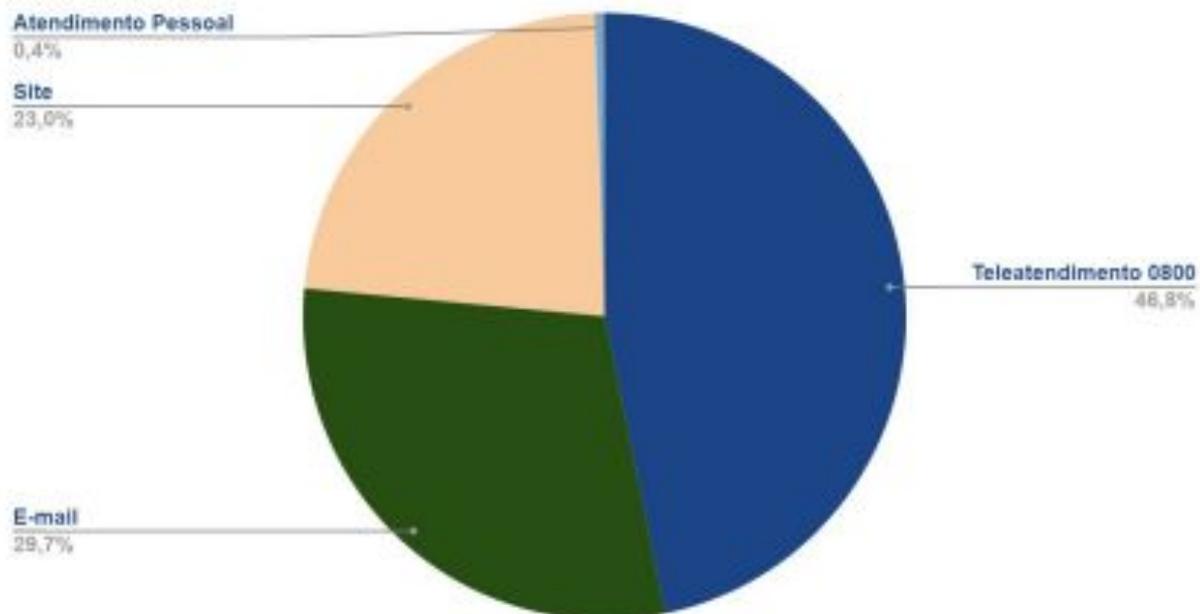


## índice

<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>

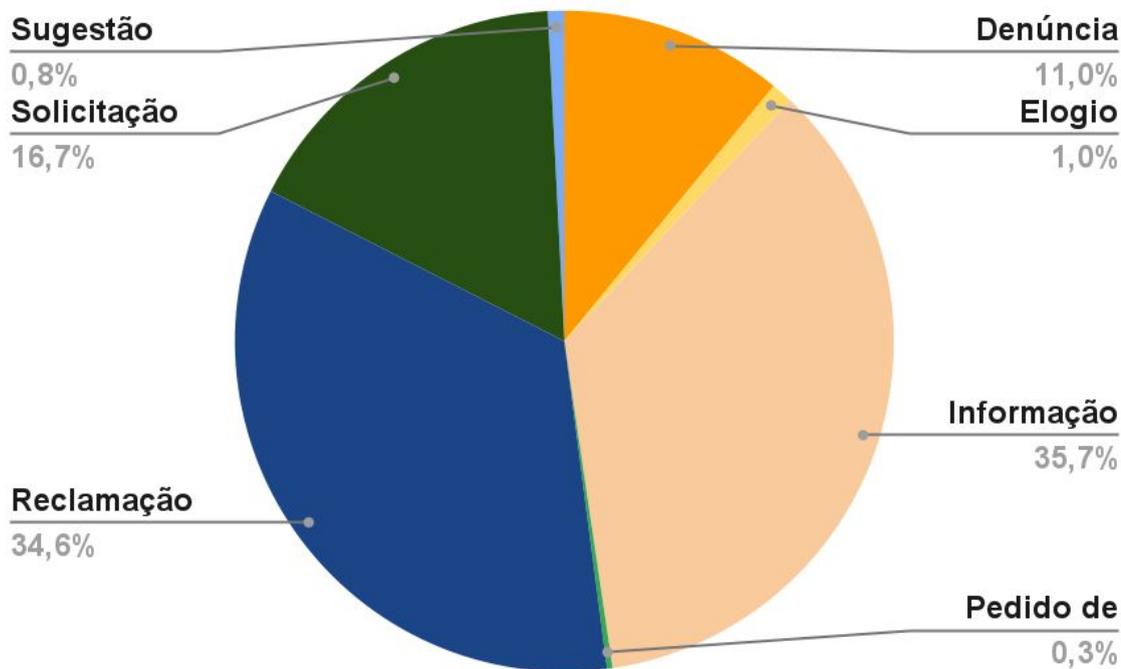
## Manifestações por Canal de Atendimento

Canal de Atendimento	Ano de 2021		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Teleatendimento 0800	15.939	47,67%	6.095	37,54%	9.844	57,22%
E-mail	9.753	29,17%	5.697	35,09%	4.056	23,58%
Site	7.557	22,60%	4.420	27,23%	3.137	18,23%
Atendimento Pessoal	157	0,47%	3	0,02%	154	0,90%
Ofício	12	0,04%	10	0,06%	2	0,01%
Mediação de Conflitos	11	0,03%	4	0,02%	7	0,04%
Carta	7	0,02%	4	0,02%	3	0,02%
Atendimento Telefônico (Ramal)	2	0,01%	1	0,01%	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>33.438</b>	<b>100%</b>	<b>16.234</b>	<b>100%</b>	<b>17.204</b>	<b>100%</b>



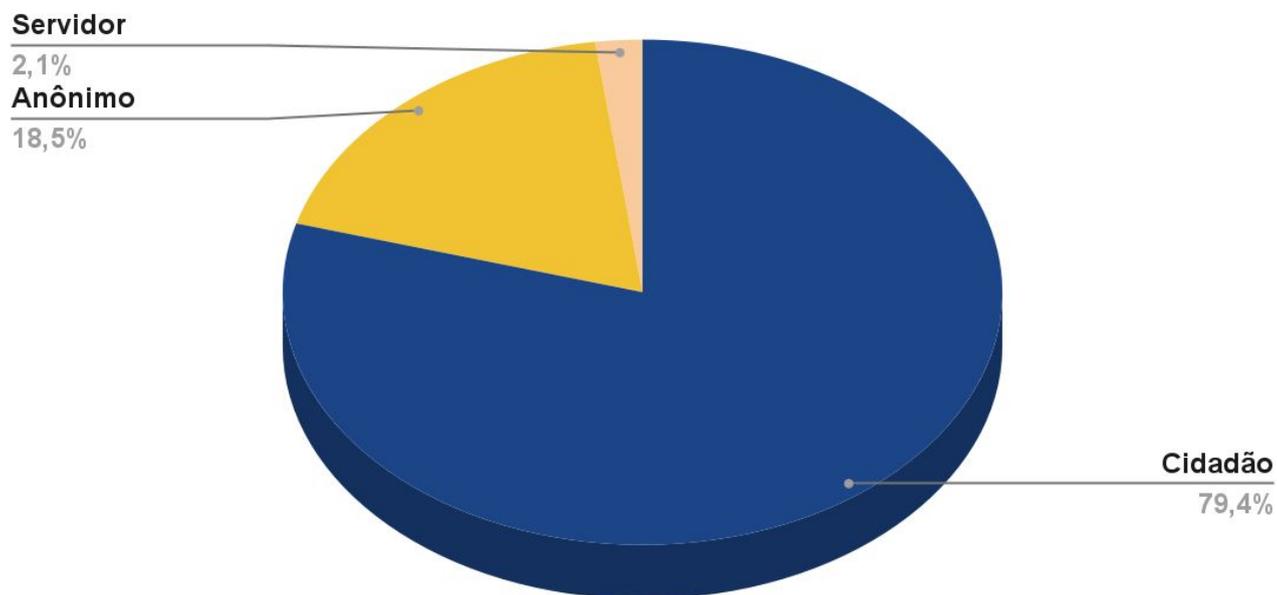
## Atendimento por Natureza da Manifestação

Natureza	Ano de 2021		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Denúncia	3.667	11,19%	2.151	13,25%	1.516	9,05%
Elogio	348	1,05%	182	1,12%	166	0,97%
Informação	11.922	34,69%	4.624	28,48%	7.298	41,14%
Pedido de Informação	90	0,26%	43	0,26%	47	0,25%
Reclamação	11.557	35,12%	6.337	39,04%	5.220	31,05%
Solicitação	5.584	16,85%	2.739	16,87%	2.845	16,83%
Sugestão	270	0,85%	158	0,97%	112	0,70%
<b>Total</b>	<b>33.438</b>	<b>100%</b>	<b>16.234</b>	<b>100%</b>	<b>17.204</b>	<b>100%</b>



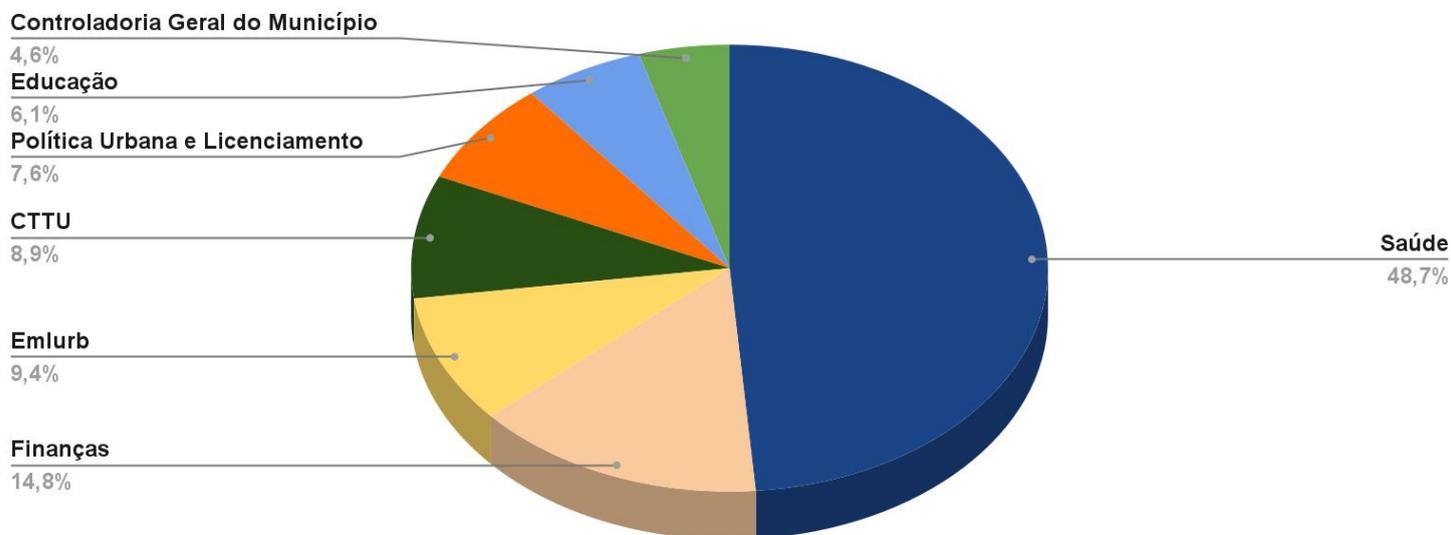
## Atendimento por Usuário

Usuário	Ano de 2021		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Cidadão	26.545	79,39%	12.795	78,82%	13.750	79,92%
Anônimo	6.187	18,50%	3.034	18,69%	3.153	18,33%
Servidor	706	2,11%	405	2,49%	301	1,75%
<b>Total</b>	<b>33.438</b>	<b>100%</b>	<b>16.234</b>	<b>100%</b>	<b>17.204</b>	<b>100%</b>



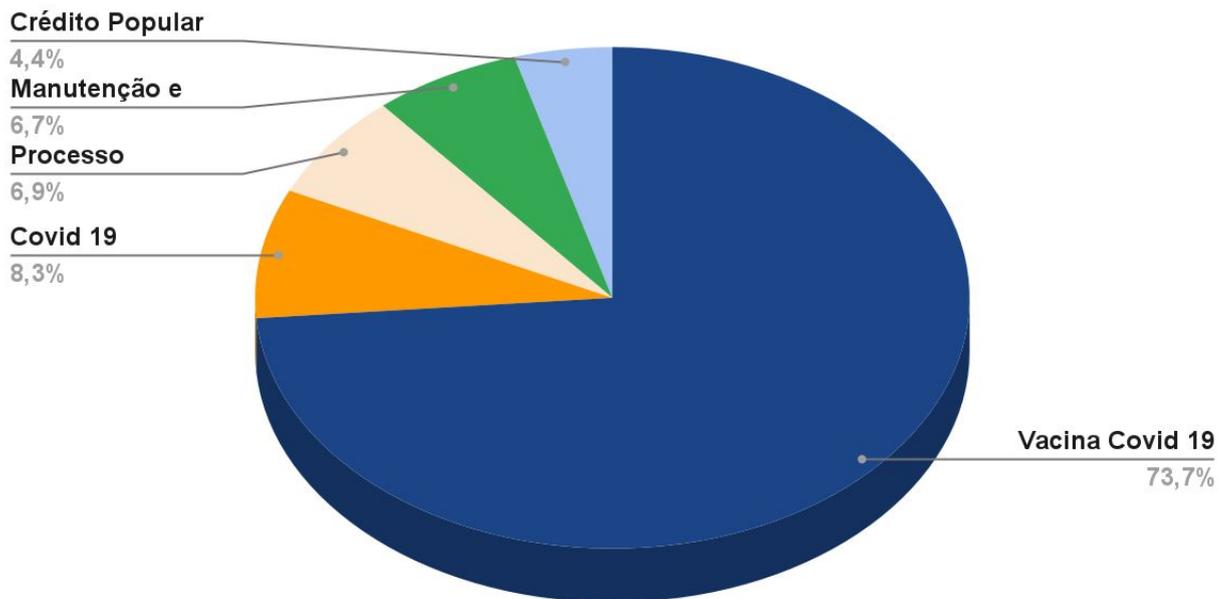
## Secretarias e Órgãos mais Demandados

As sete Secretarias/Órgão mais demandados	Ano de 2021		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Saúde	13.223	48,69%	7.522	58,88%	5.701	39,63%
Finanças	4.016	14,79%	1.045	8,18%	2.971	20,65%
Emlurb	2.540	9,35%	1.099	8,60%	1.441	10,02%
CTTU	2.417	8,90%	1.250	9,78%	1.167	8,11%
Política Urbana e Licenciamento	2.060	7,58%	999	7,82%	1.061	7,38%
Educação	1.652	6,08%	744	5,82%	908	6,31%
Controladoria Geral do Município	1.252	4,61%	117	0,92%	1135	7,89%
<b>Total</b>	<b>27.160</b>	<b>100%</b>	<b>12.776</b>	<b>100%</b>	<b>14.384</b>	<b>100%</b>



## Assuntos mais Demandados

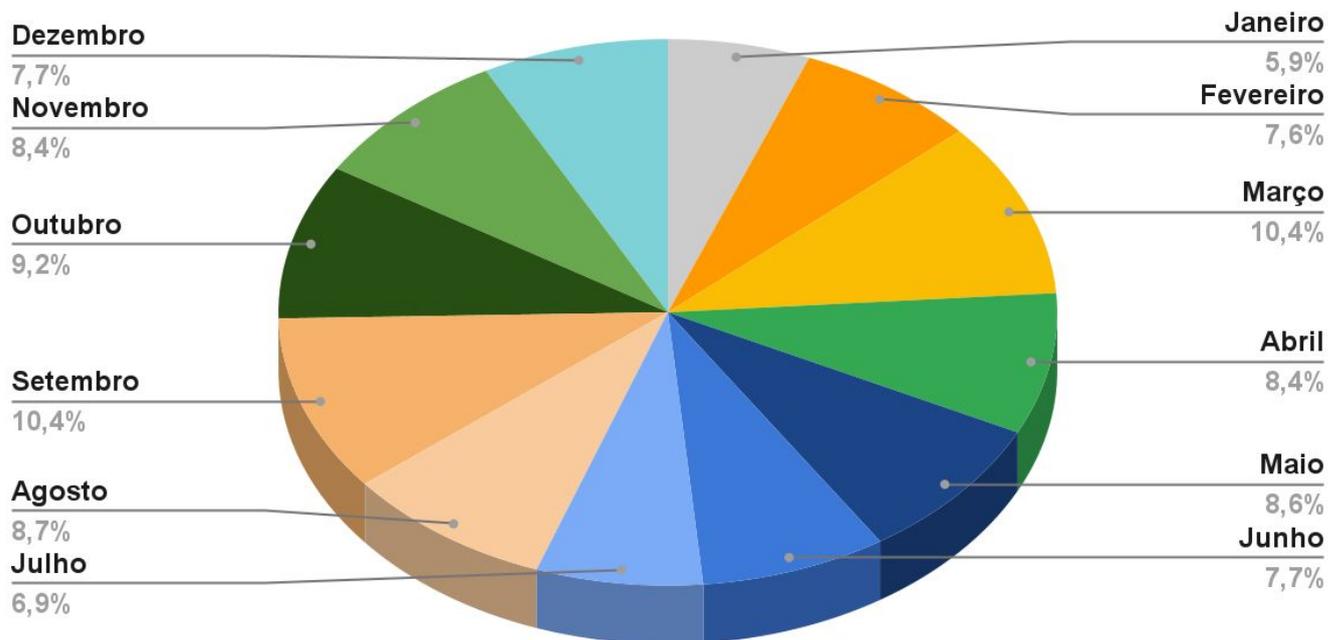
Os cinco assuntos mais demandados	Ano de 2021		1º Semestre		2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%	Nº de Atendimento	%
Vacina Covid 19	9.665	73,70%	5.808	73,97%	3.857	73,80%
Covid 19	1.093	8,33%	776	9,88%	317	6,07%
Processo	900	6,86%	398	5,07%	461	8,82%
Manutenção e Limpeza Urbana	875	6,67%	464	5,91%	411	7,86%
Crédito Popular	581	4,43%	406	5,17%	180	3,44%
<b>Total</b>	<b>13.114</b>	<b>100%</b>	<b>7.852</b>	<b>100%</b>	<b>5.226</b>	<b>100%</b>



## Quantitativo Mensais de Manifestações

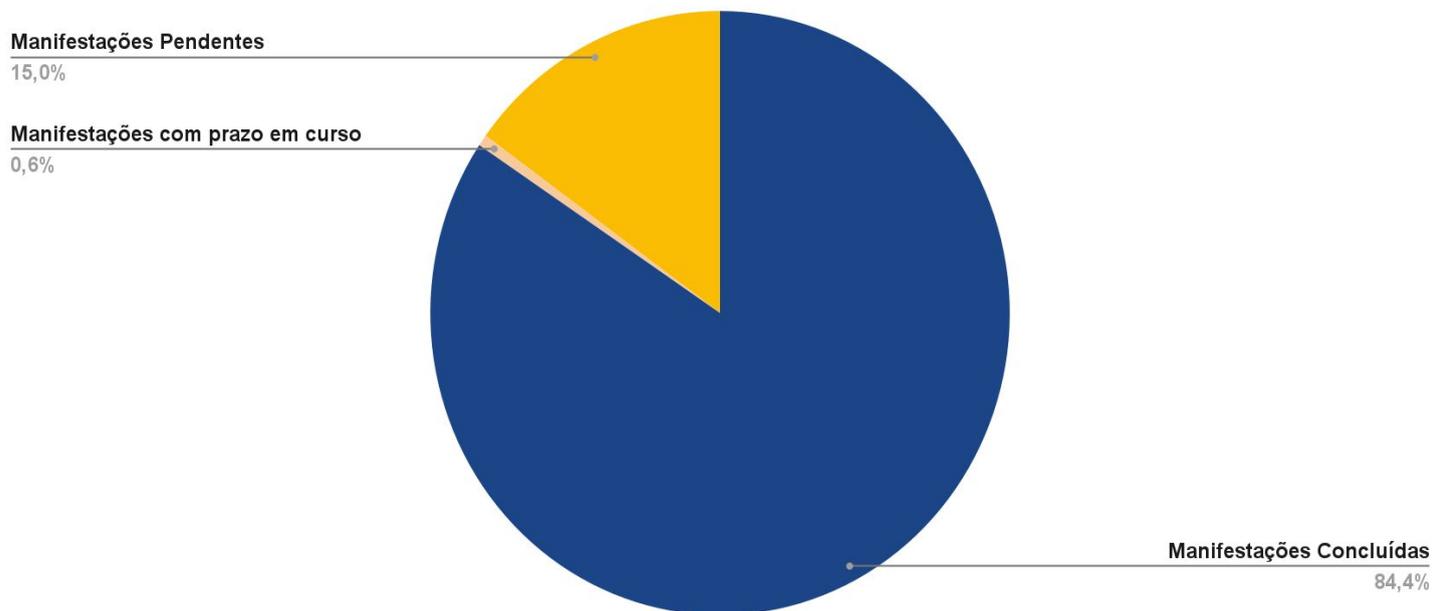
Manifestações por Período

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
1.978	2.529	3.478	2.797	2.868	2.584
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
2.315	2.916	3.494	3.068	2.823	2588



# Índice de Solução das Manifestações

	Nº de Atendimento	%
<b>Manifestações Concluídas</b>	28.456	85,10%
<b>Manifestações com prazo em curso</b>	195	0,58%
<b>Manifestações Pendentes</b>	4.787	14,32%
<b>Total</b>	<b>33.438</b>	<b>100%</b>



# Estatística de Satisfação

