



# Ouvidoria Geral do Município do Recife

Período 01/07/2022 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 segundo semestre de 2022 (01/07/2022 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

Apresentamos o relatório semestral das atividades das Ouvidorias referente ao 2º (segundo) semestre de 2022. Com 19.583 (dezenove mil, quinhentos e oitenta e três) manifestações no período 01/07/2022 à 31/12/2022, demonstrando um aumento significativo no segundo semestre de 2022 comparado ao segundo semestre de 2021 que foi de 17.204 (dezesete mil, duzentos e quatro) manifestações registradas.

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 segundo semestre de 2022.

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 a todos que recorrem aos serviços desta Ouvidoria.

**Izabela Mendes**

**Ouvidora-Geral**

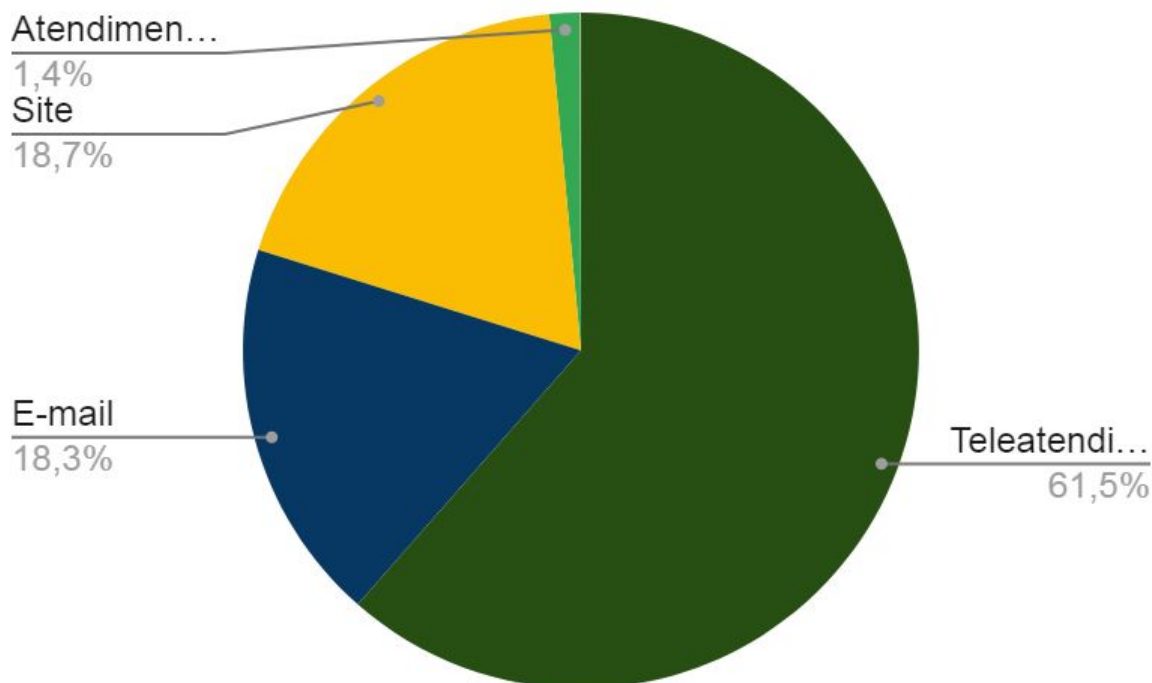


## índice

<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>

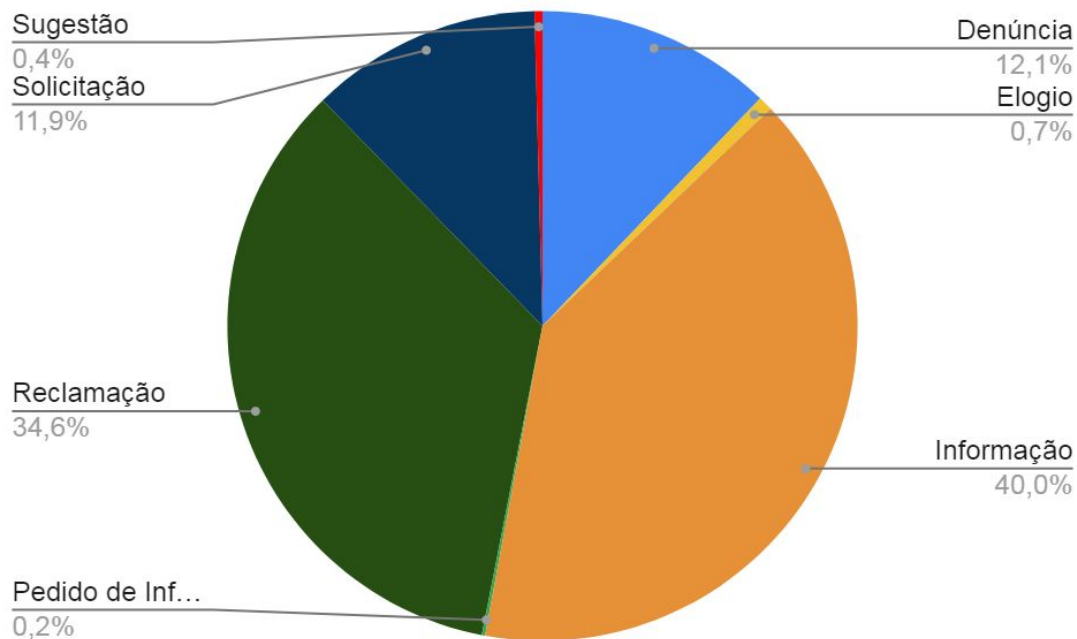
## Manifestações por Canal de Atendimento

Canal de Atendimento	2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Teleatendimento 0800	12.039	61,48%
E-mail	3.592	18,34%
Site	3.658	18,68%
Atendimento Pessoal	283	1,45%
Ofício	1	0,01%
Mediação de Conflitos	2	0,01%
Carta	2	0,01%
Atendimento Telefônico (Ramal)	5	0,03%
Disque-Denúncia	1	0,01%
<b>Total</b>	<b>19.583</b>	<b>100%</b>



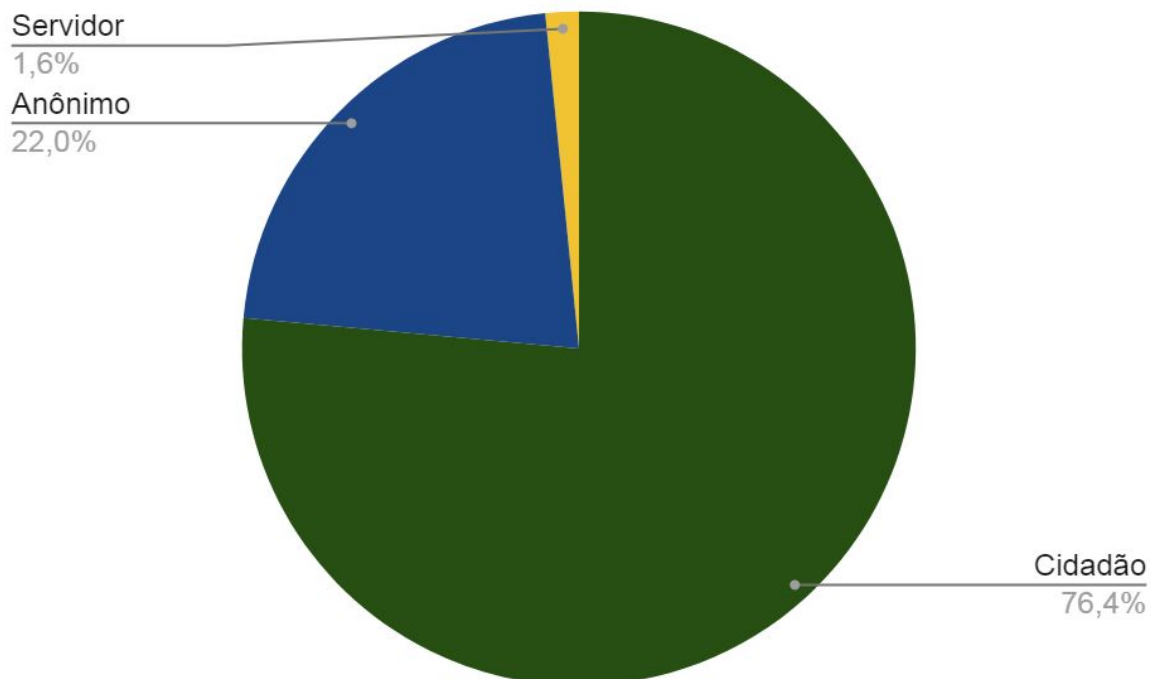
## Atendimento por Natureza da Manifestação

Natureza	2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Denúncia	2.378	12,14%
Elogio	146	0,75%
Informação	7.839	40,03%
Pedido de Informação	33	0,17%
Reclamação	6.782	34,63%
Solicitação	2.326	11,90%
Sugestão	79	0,40%
<b>Total</b>	<b>19.583</b>	<b>100%</b>



## Atendimento por Usuário

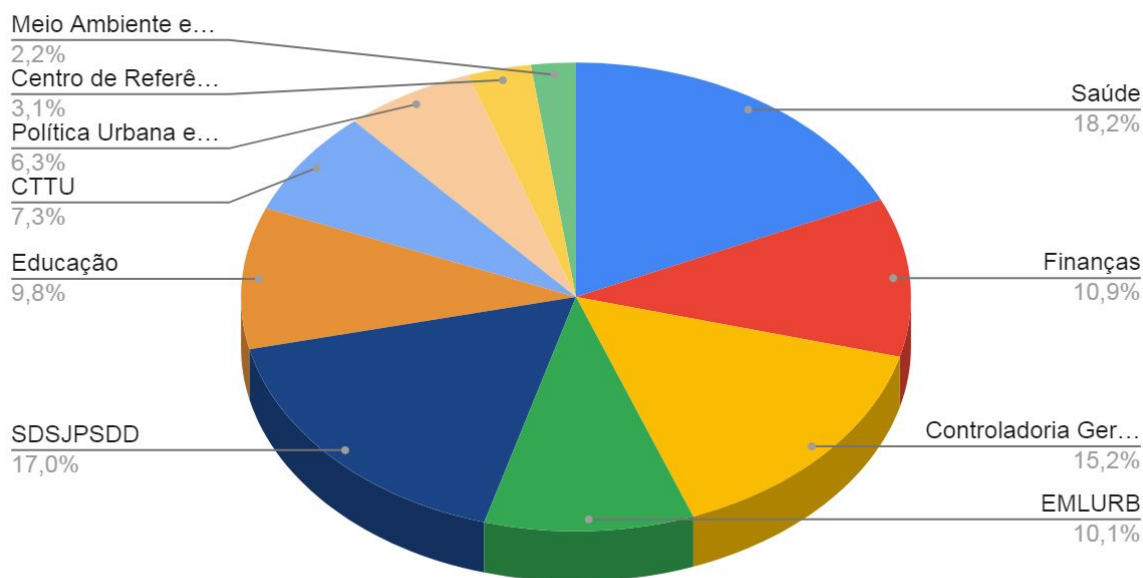
	2º Semestre	
Usuário	Nº de Atendimento	%
Cidadão	14.969	76,44%
Anônimo	4.300	21,96%
Servidor	314	1,60%
<b>Total</b>	<b>19.583</b>	<b>100%</b>





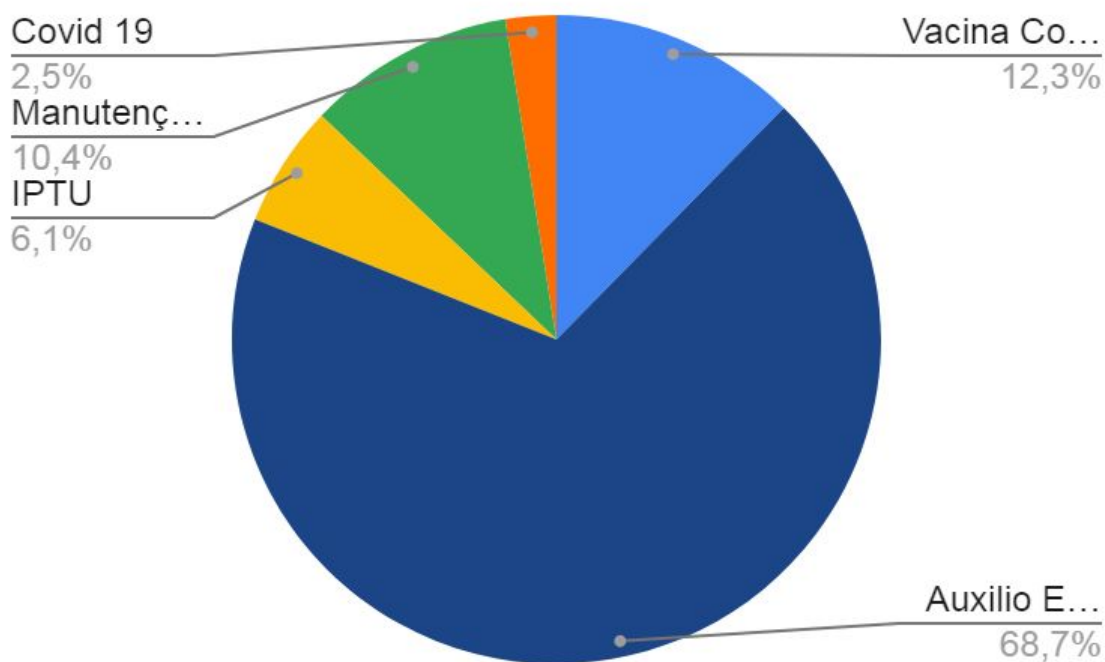
## Secretarias e Órgãos mais Demandados

As dez Secretarias/Órgão mais demandados	2º Semestre	
	Nº de Atendimento	%
Saúde	3.200	18,19%
Finanças	1.924	10,94%
Controladoria Geral do Município	2.671	15,18%
EMLURB	1.779	10,11%
SDSJPSDD	2.988	16,98%
Educação	1.720	9,78%
CTTU	1.286	7,31%
Política Urbana e Licenciamento	1.106	6,29%
Centro de Referência em Direitos Humanos Margarida Alves	539	3,06%
Meio Ambiente e Sustentabilidade	380	2,16%
<b>Total</b>	<b>17.593</b>	<b>100%</b>



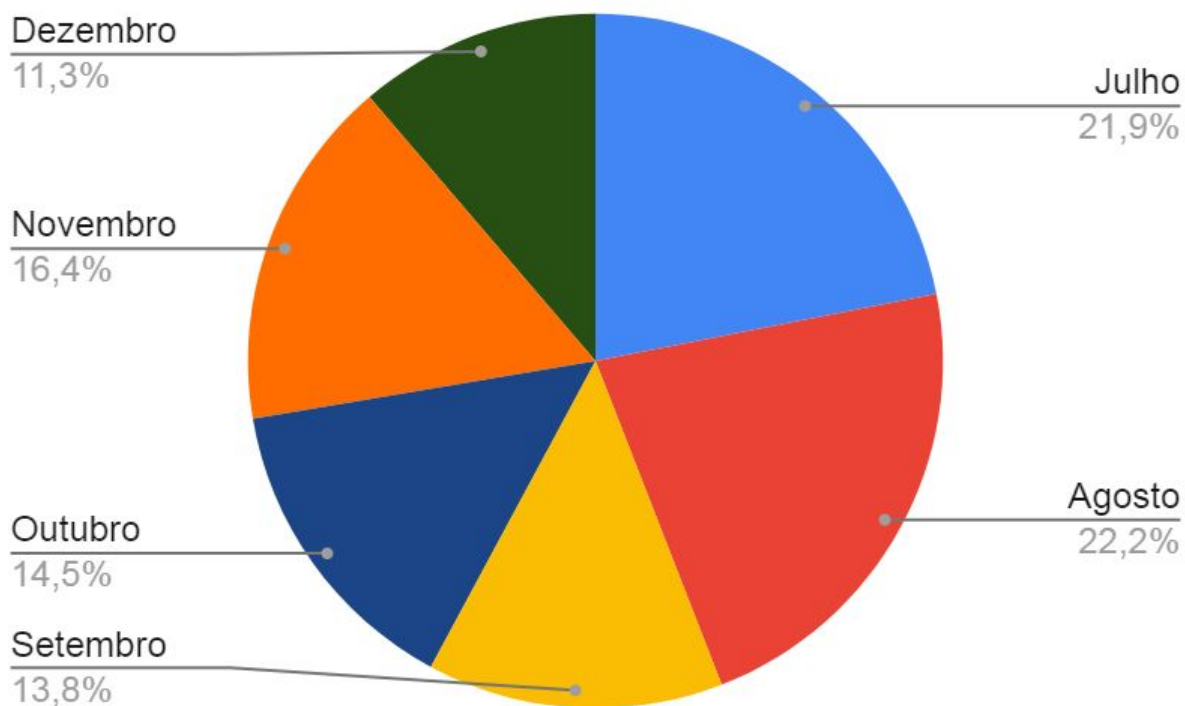
## Assuntos mais Demandados

Os cinco assuntos mais demandados	Nº de Atendimento	%
Vacina Covid 19	541	12,35%
Auxílio Emergencial	3.009	68,68%
IPTU	266	6,07%
Manutenção e Limpeza Urbana	454	10,36%
Covid 19	111	2,53%
<b>Total</b>	<b>4.381</b>	<b>100%</b>



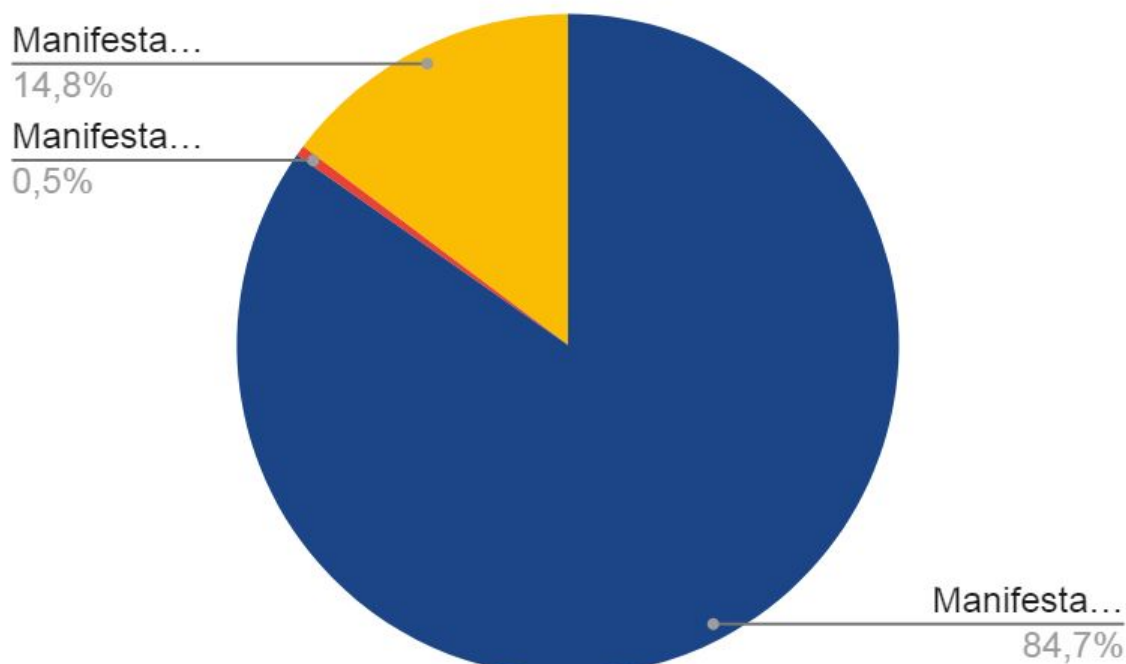
## Quantitativo Mensais de Manifestações

Manifestações por Período					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
4.288	4.345	2.697	2.835	3.210	2.208

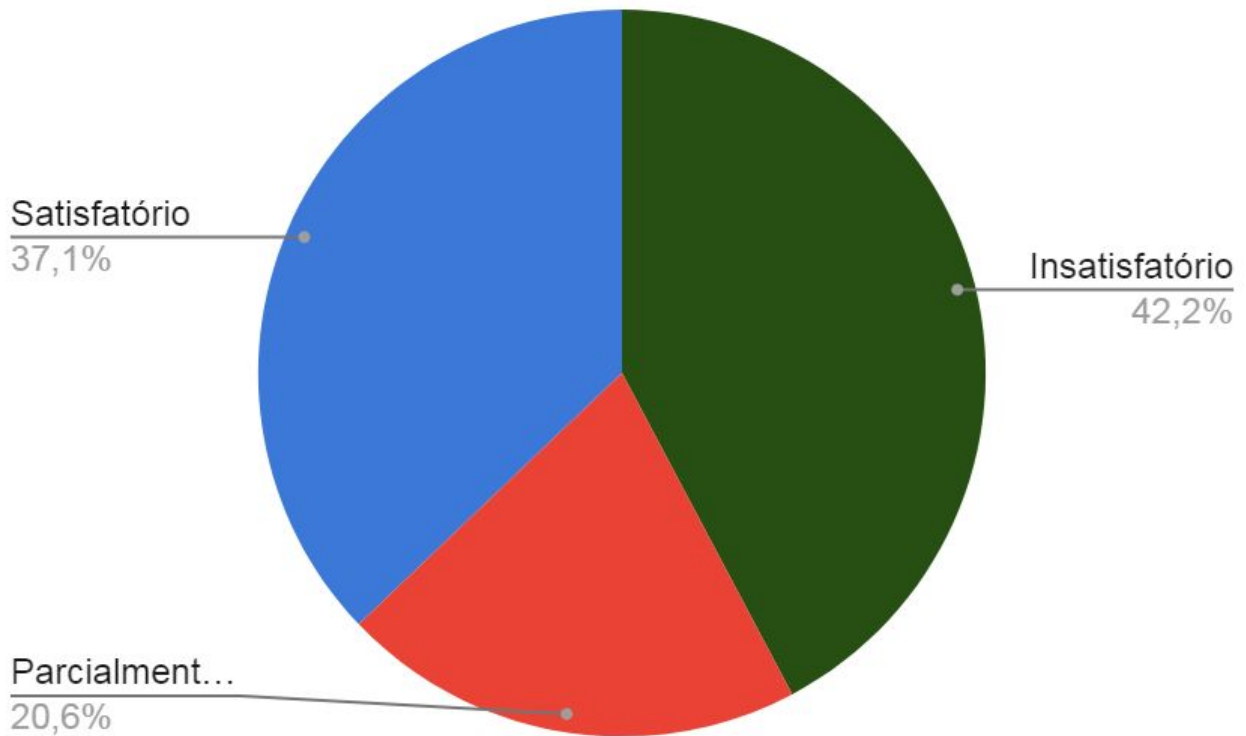


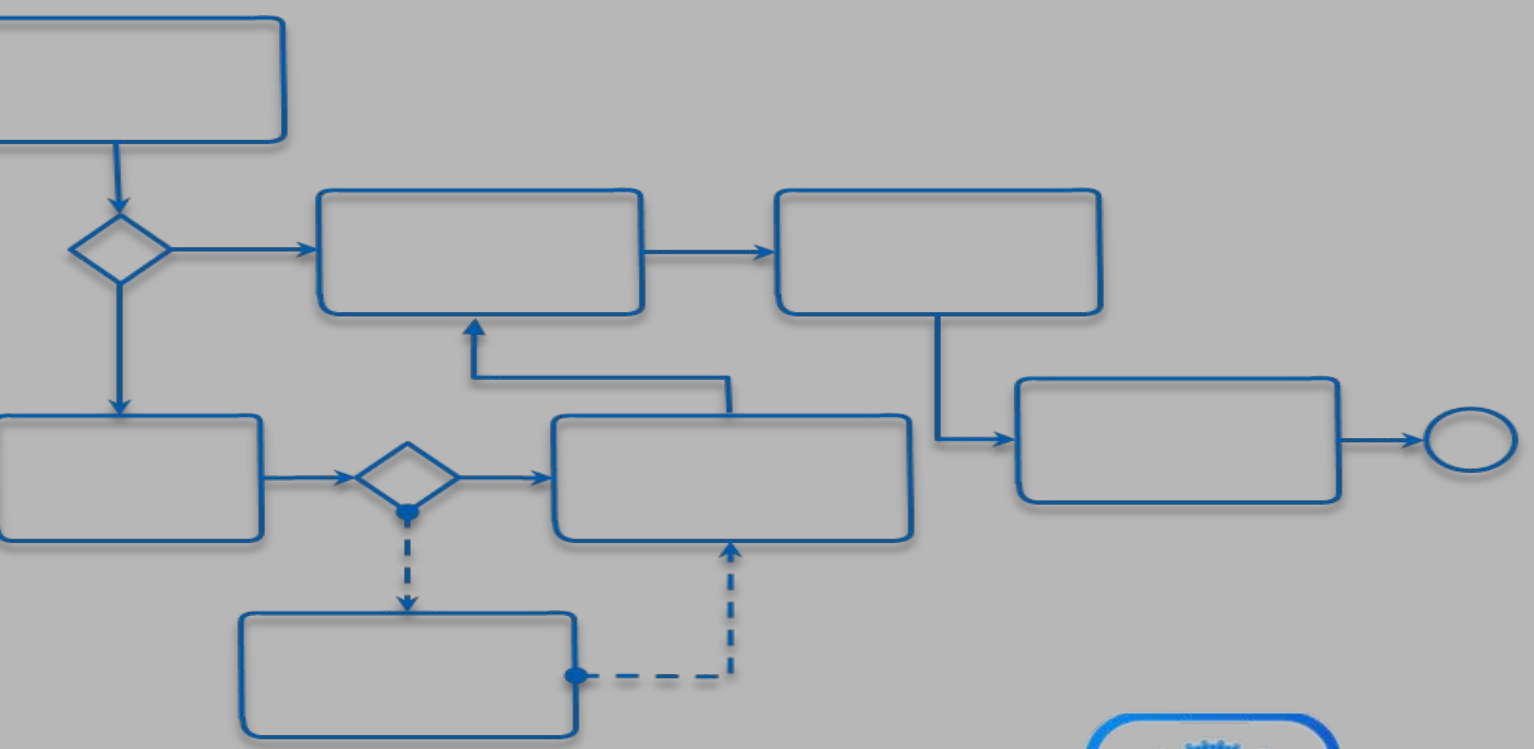
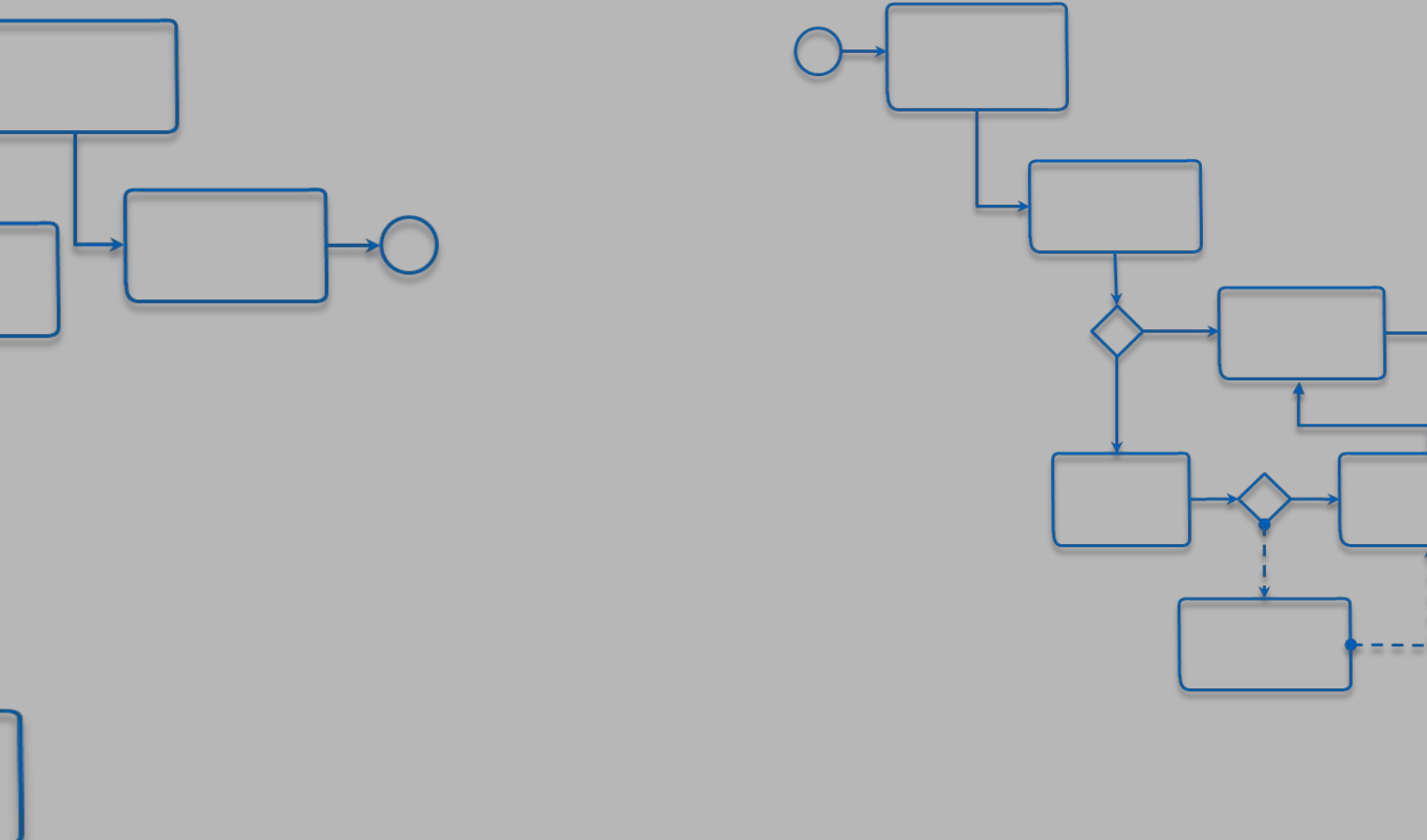
## Índice de Solução das Manifestações

	Nº de Atendimento	%
<b>Manifestações Concluídas</b>	16.677	85%
<b>Manifestações com prazo em curso</b>	102	0,52%
<b>Manifestações Pendentes</b>	2.906	14,76%
<b>Total</b>	<b>19.685</b>	<b>100%</b>



## Estatística de Satisfação





**Controladoria-Geral  
do Município**

