



# RELATÓRIO DE GESTÃO

2023

Período 01/01/2023 a 31/12/2023



**OUVIDORIA  
GERAL**  
MUNICÍPIO  
DO RECIFE

Controladoria-Geral  
do Município



**RECIFE**  
PREFEITURA

**PREFEITO**

**João** Henrique de Andrade Lima **Campos**

**VICE-PREFEITA**

**Isabella** Menezes de **Roldão** Fiorenzano

**CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO**

José **Ricardo** Wanderley **Dantas** de Oliveira

**SECRETÁRIO-EXECUTIVO DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Rodrigo **Brayner** Dhália

**GERENTE-GERAL DE CONTROLE SOCIAL E ORIENTAÇÃO**

Luciana de **Macedo** Machado Lajes

**OUVIDORA-GERAL**

**Carmen Sofia** Carvalho do Nascimento

**EQUIPE TÉCNICA**

**Suelen** Amorim da Silva





## Apresentação

A Ouvidoria-Geral do Município do Recife (OGMR), instituída pelo Decreto Municipal nº 28.555/2015, é vinculada à Controladoria-Geral do Município (CGM), e está sediada no térreo do Edifício-Sede da Prefeitura do Recife.

A OGMR funciona como instrumento de gestão pública e participação social, na medida em que possibilita o acolhimento à população recifense, buscando intermediar a relação do cidadão com demais órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, contribuindo com o fortalecimento da democracia e a elevação da qualidade dos serviços prestados pelo município.

Dentre as competências da OGMR, está o acolhimento, de forma prioritária, das manifestações (denúncias, elogios, informações, reclamações e sugestões) referentes à prestação dos serviços públicos de competência do Poder Executivo Municipal.

Este relatório tem por objetivo apresentar um panorama geral, através de dados estatísticos, do resultado da atuação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Município de Recife no exercício de 2023 (01/01/2023 à 31/12/2023).



## Índice

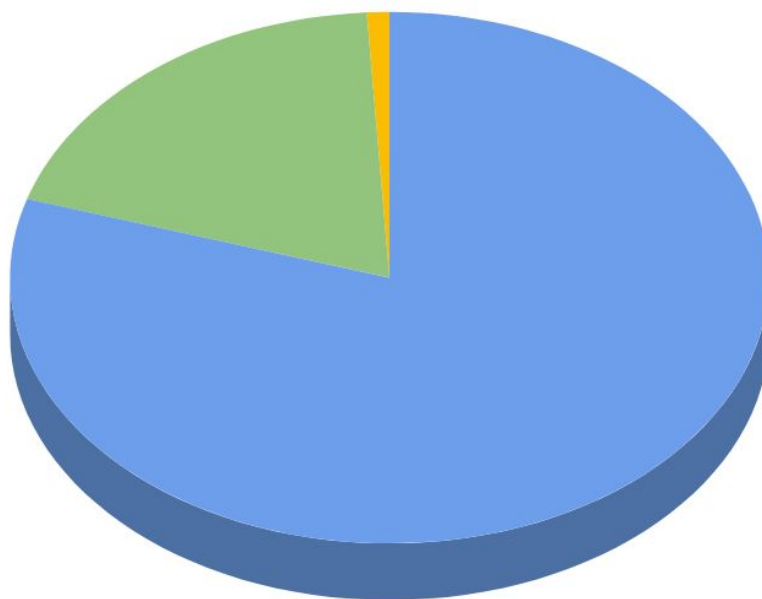
Atendimento por usuário.....	5
Manifestação por canal de atendimento.....	6
Atendimento por natureza da manifestação.....	7
Quantitativo mensal de manifestações .....	8
Órgãos e Entidades mais demandados .....	9
Assuntos mais demandados .....	10





## Atendimento por Usuário

Manifestações 2023 por Categoria de Usuário			1º Semestre		2º Semestre	
Usuário	Qtde	Frequência Relativa	Nº de Atendimento		Nº de Atendimento	
Cidadão	35.337	79,78%	16.503	79,8%	18.834	79,8%
Anônimo	8.535	19,27%	3.982	19,3%	4.553	19,3%
Servidor	423	0,95%	200	1,0%	223	0,9%
<b>Total</b>	<b>44.295</b>	<b>100,00%</b>	<b>20.685</b>	<b>100,0%</b>	<b>23.610</b>	<b>100,0%</b>

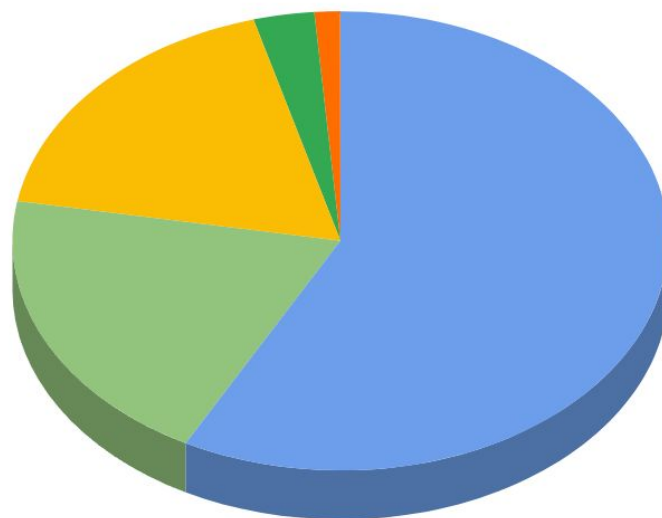


● Cidadão ● Anônimo ● Servidor



## Manifestações por Canal de Atendimento

Manifestação por Canal de Atendimento			1º Semestre		2º Semestre	
Canal de Atendimento	Qtde	Frequência Relativa	Nº de Atendimento		Nº de Atendimento	
Teleatendimento 0800	25.611	57,8%	12.557	60,7%	13.054	55,3%
E-mail	8.836	19,9%	4.023	19,4%	4.813	20,4%
Site	7.954	18,0%	3.832	18,5%	4.122	17,5%
App Conecta Recife	1.329	3,0%	-	-	1329	5,6%
Atendimento Pessoal	558	1,3%	271	1,3%	287	1,2%
Mediação de Conflitos	7	0,0%	2	0,0%	5	0,0%
<b>Total</b>	<b>44.295</b>	<b>100,00%</b>	<b>20.685</b>	<b>100%</b>	<b>23.610</b>	<b>100%</b>

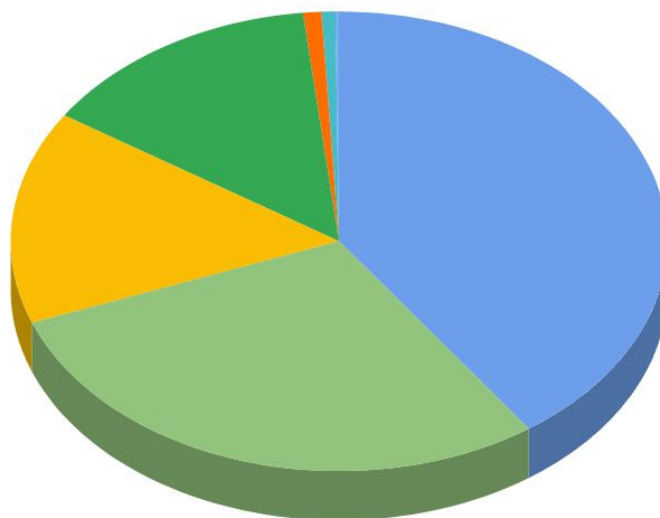






## Atendimento por Natureza da Manifestação

Manifestações 2023 por Natureza			1º Semestre		2º Semestre	
Natureza	Qtde	Frequência Relativa	Nº de Atendimento		Nº de Atendimento	
Informação	17.800	40,19%	8.557	41,4%	9.242	39,1%
Reclamação	12.863	29,04%	6.202	30,0%	6.662	28,2%
Solicitação	6.643	15,00%	3.035	14,7%	3.176	13,5%
Denúncia	6.213	14,03%	2.559	12,4%	4.084	17,3%
Elogio	397	0,90%	157	0,8%	241	1,0%
Sugestão	304	0,69%	138	0,7%	166	0,7%
Pedido de Informação	75	0,17%	37	0,2%	39	0,2%
<b>Total</b>	<b>44.295</b>	<b>100,0%</b>	<b>20.685</b>	<b>100,0%</b>	<b>23.610</b>	<b>100,0%</b>

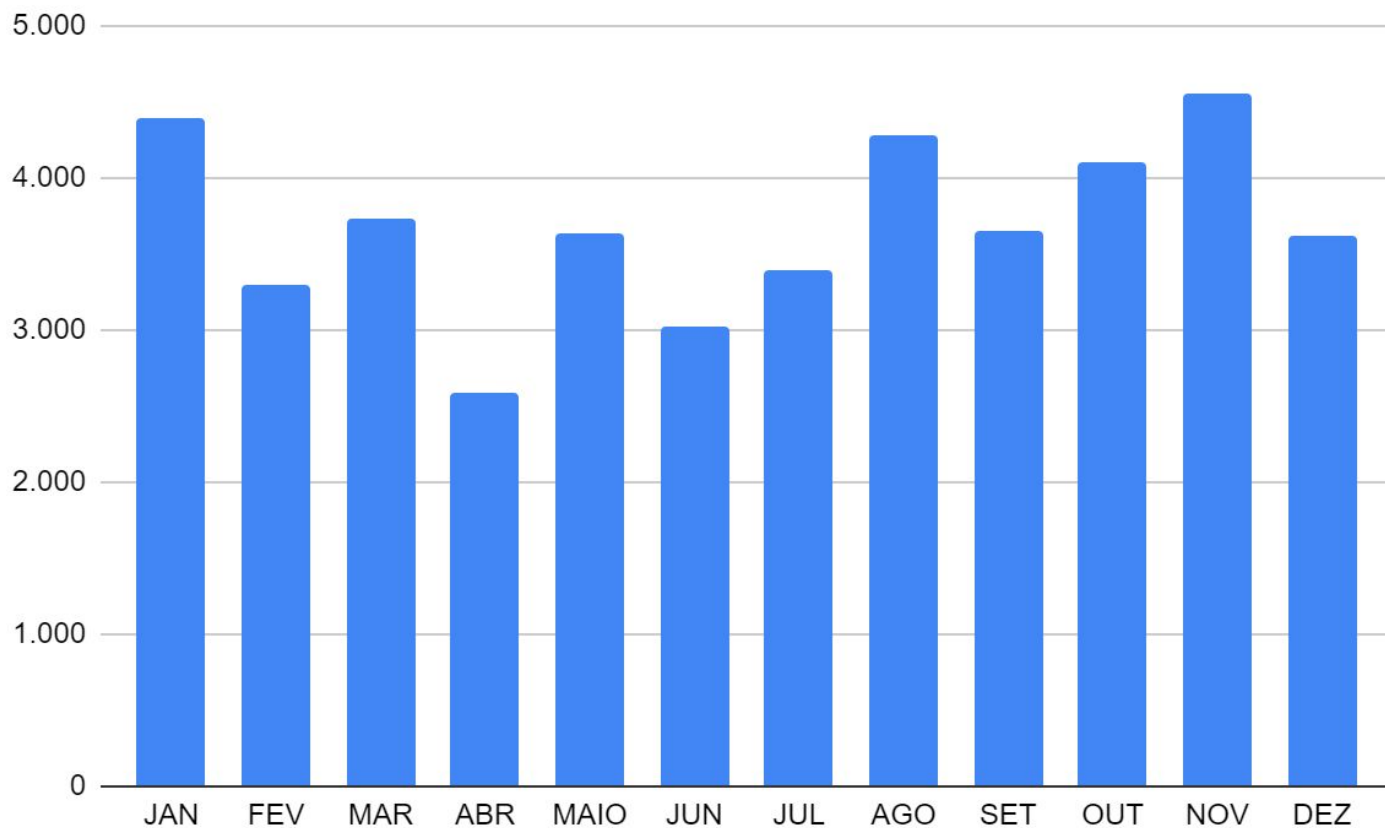


- Informação
- Reclamação
- Solicitação
- Denúncia
- Elogio
- Sugestão
- Pedido de Informação



## Quantitativo Mensal de Manifestações

2023					
JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN
4.396	3.303	3.731	2.585	3.640	3.030
JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
3.393	4.287	3.660	4.098	4.555	3.617







## Órgãos e Autarquias mais demandadas

Secretaria e Entidades	Quantidade	%
Secretaria de Saúde	8.160	18,42%
Autarquia de Manutenção e Limpeza Urbana - EMLURB	5.975	13,49%
Secretaria de Finanças	5.331	12,04%
Secretaria de Educação	4.408	9,95%
Secretaria de Política Urbana e Licenciamento	3.738	8,44%
Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife - CTTU	3.413	7,71%
Outros	13.270	29,96%
<b>Total</b>	<b>44.295</b>	<b>100%</b>



## Assuntos mais demandados

Secretaria de Saúde		
Contato do Setor	1.564	19,17%
Consulta Médica	958	11,74%
Unidades de Saúde	944	11,57%
Exame Médico	871	10,67%
Vacina Covid-19	642	7,87%
Servidor	516	6,32%
Vigilância Ambiental	506	6,20%
Outros	2.159	26,46%
<b>Total</b>	<b>8.160</b>	<b>100%</b>



## Assuntos mais demandados

<b>Autarquia de Manutenção e Limpeza Urbana - EMLURB</b>		
Contato do Setor	2.660	44,52%
Manutenção e Limpeza Urbana	1.101	18,43%
Poda	409	6,85%
Iluminação Pública	391	6,54%
Obra	126	2,11%
Fiscalização	124	2,08%
Pavimentação	122	2,04%
Outros	1.042	17,44%
<b>Total</b>	<b>5.975</b>	<b>100%</b>



## Assuntos mais demandados

Secretaria de Finanças		
Contato do Setor	3.203	60,08%
IPTU	798	14,97%
Processo	408	7,65%
Inscrição Municipal	178	3,39%
Cadastro	132	2,48%
NFS-e	127	2,38%
Outros	485	9,10%
<b>Total</b>	<b>5.331</b>	<b>100%</b>

NFS-e	127	2,38%
-------	-----	-------



## Assuntos mais demandados

Secretaria de Educação		
Matrícula	1.164	26,41%
Creche	294	6,67%
Servidor	274	6,22%
Passe Livre	267	6,06%
Programas/Projetos	197	4,47%
Infraestrutura	174	3,95%
Professor	170	3,86%
Outros	1.868	42,38%
<b>Total</b>	<b>4.408</b>	<b>100%</b>



## Assuntos mais demandados

<b>Secretaria de Política Urbana e Licenciamento</b>		
Construção Irregular	899	24,05%
Fiscalização	581	15,54%
Contato do Setor	425	11,37%
Comércio Informal	314	8,40%
Alvará	253	6,77%
Acessibilidade	248	6,63%
Processo	130	3,48%
Outros	888	23,76%
<b>Total</b>	<b>3.738</b>	<b>100%</b>





## Assuntos mais demandados

<b>Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife - CTTU</b>		
Contato do Setor	741	21,71%
Fiscalização	424	12,42%
Sinalização	403	11,81%
Multa	381	11,16%
Semáforo	151	4,42%
Estacionamento	143	4,19%
Lombada	107	3,14%
Outros	1.063	31,15%
<b>Total</b>	<b>3.413</b>	<b>100%</b>

