

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE
SOCIAL



OUTUBRO
2024



PREFEITURA DO
RECIFE

CONTROLADORIA
GERAL • MUNICÍPIO DO RECIFE

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE

Av. Cais do Apolo, 925, Bairro do Recife,
Recife/PE - CEP: 50030-903 - 5º Andar

JOSÉ RICARDO WANDERLEY DANTAS

Controlador-Geral do Município

RODRIGO BRAYNER DHALIA

Secretário Executivo de Auditoria, Correição e
Controle Social

RICARDO LUÍS NEVES CARDOSO

Gerente Geral de Controle Social

CARMEN SOFIA DO NASCIMENTO

Ouvidora-Geral do Município

KATARINA CARDOSO

Gerente de Transparência

ELABORAÇÃO

Núbia Barros Herszenhorn
Chefe da Divisão de Relatórios e Estatística

REVISÃO

Rodrigo Brayner Dhalia

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE TRANSPARÊNCIA	7
2.1 Transparência Ativa	8
2.1.1 Acesso ao Portal da Transparência	8
2.1.2 Páginas mais acessadas	9
2.2 Transparência Passiva	10
2.2.1 Pedidos de acesso à informação	10
2.2.2 Pedidos em análise	11
2.2.3 Órgãos mais demandados	12
2.2.4 Assuntos mais solicitados	13
2.2.5 Perfil do Solicitante	14
2.3 Comitê Gestor de Acesso à Informação	16
3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA	17
3.1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria	18
3.2 Manifestação por canal de atendimento	19
3.3 Atendimento por natureza da manifestação	20
3.4 Órgãos ou Entidades mais demandados	21
3.5 Assuntos mais demandados	22
3.6 Satisfação do Usuário	23

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral do Município de Recife (CGM-Recife), em cumprimento ao estabelecido no art. 20, III, da Lei nº 17.866/13 - Lei de Acesso à Informação - e no art. 14, II da Lei nº 13.460/17, apresenta o seu Relatório, contendo os resultados obtidos no mês de **Outubro de 2024**.

Este relatório traz, de forma resumida, dados estatísticos mensais relacionados aos pedidos de informação, às informações produzidas e às manifestações de Ouvidoria realizadas em face do Poder Executivo Municipal.

Dessa forma, a administração pública municipal promove o fortalecimento das ações de controle social e a melhoria contínua da cidadania, os quais são resultados diretos da relação entre Controle Social e Transparência Pública.

2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE TRANSPARÊNCIA



2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os dados apresentados a seguir abrangem o período de 01/10/2024 a 31/10/2024. As informações publicadas em **Transparência Ativa** visam oferecer ao cidadão um panorama de iniciativas de divulgação proativa de dados públicos.

2.1.1 Acesso ao Portal da Transparência

Em outubro de 2024, o Portal teve **93.541 páginas visitadas!** Em comparação ao mês de OUT/23¹ tivemos um acréscimo de 11%. Isso evidencia o crescente interesse dos cidadãos em acompanhar e fiscalizar as ações governamentais, reforçando a importância da transparência pública e da participação ativa da sociedade no controle social.



¹ Em outubro de 2023, o Portal da Transparência teve 84.281 páginas visualizadas.



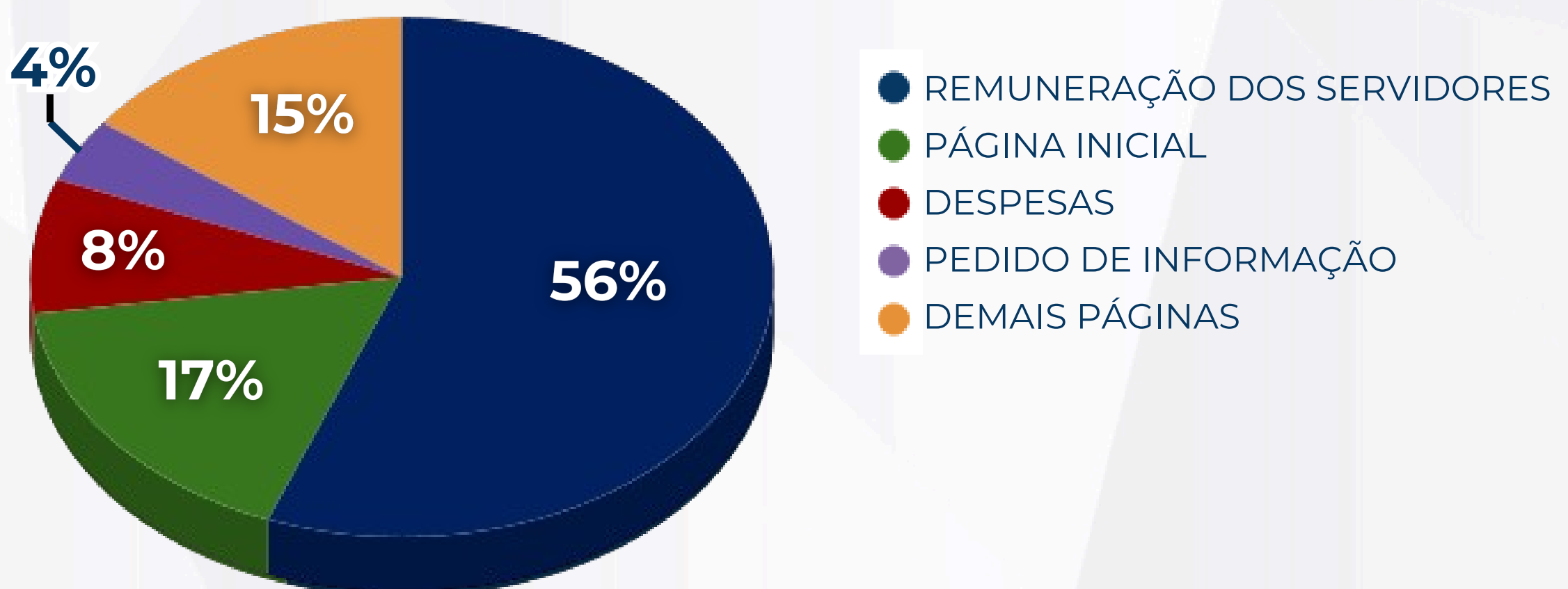
2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **outubro** foi sobre a **Remuneração dos Servidores**, abarcando **56% dos acessos**. As quatro páginas mais acessadas no Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal, seguem descritas abaixo:

PÁGINAS MAIS ACESSADAS EM OUT/2024

PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	52.252	56%
PÁGINA INICIAL	15.783	17%
DESPESAS	7.827	8%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	3.761	4%
DEMAIS PÁGINAS	13.918	15%
TOTAL	93.541	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

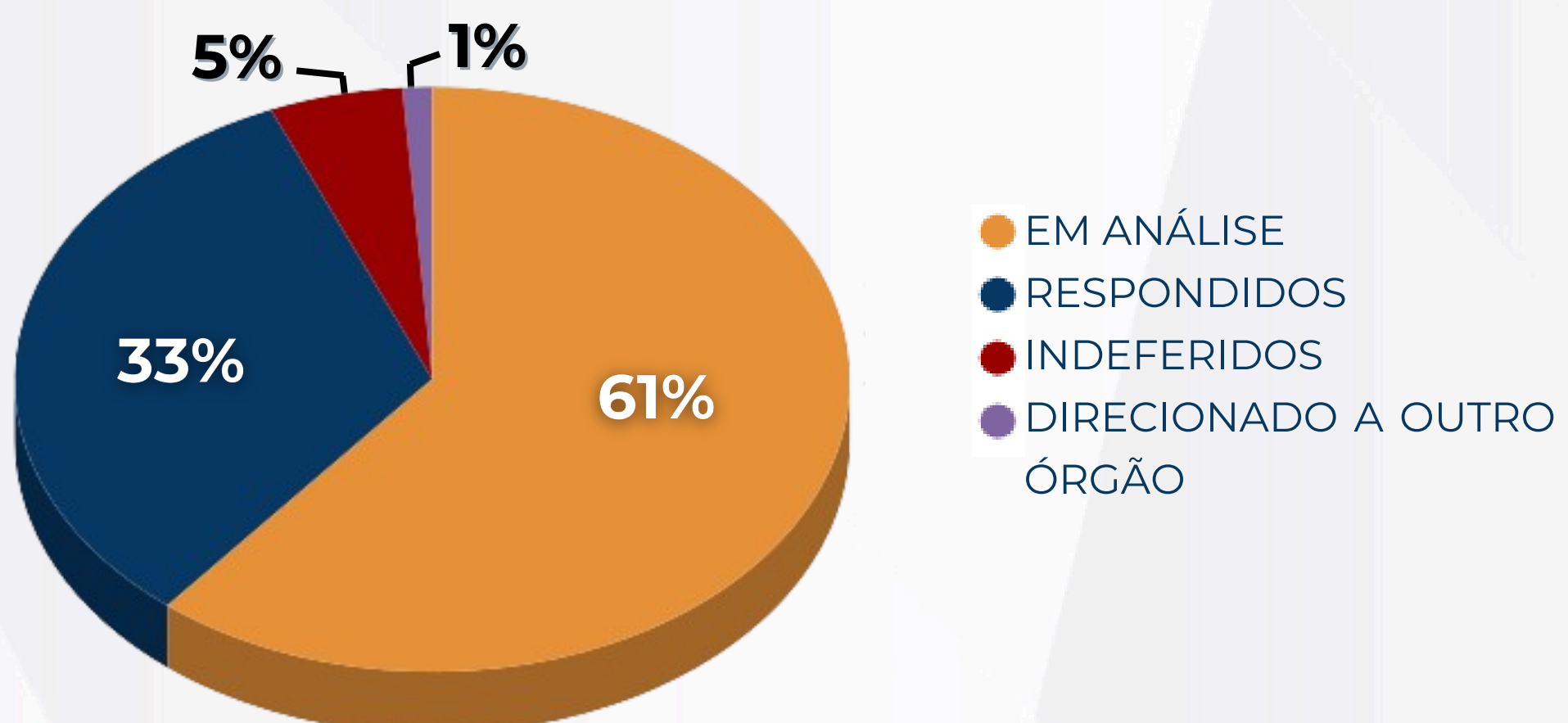
A **Transparência Passiva** se refere aos pedidos de acesso à informação feitos diretamente a um dos órgãos ou entidades públicas do município, com necessidade de resposta dentro dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 17.866/13). Os dados apresentados referem-se ao mês de outubro e foram extraídos do Portal da Transparência em 02/11/2024.

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em outubro de 2024, foram recebidos **174 Pedidos de Acesso à Informação** por meio do Portal de Transparência, na data da extração dos dados, 33% já tinham sido respondidos e 67% encontravam-se dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - OUT/24

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	106	61%
RESPONDIDOS	57	33%
INDEFERIDOS	9	5%
DIREC. A OUTRO ÓRGÃO	2	1%
TOTAL	174	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.2 Pedidos em Análise

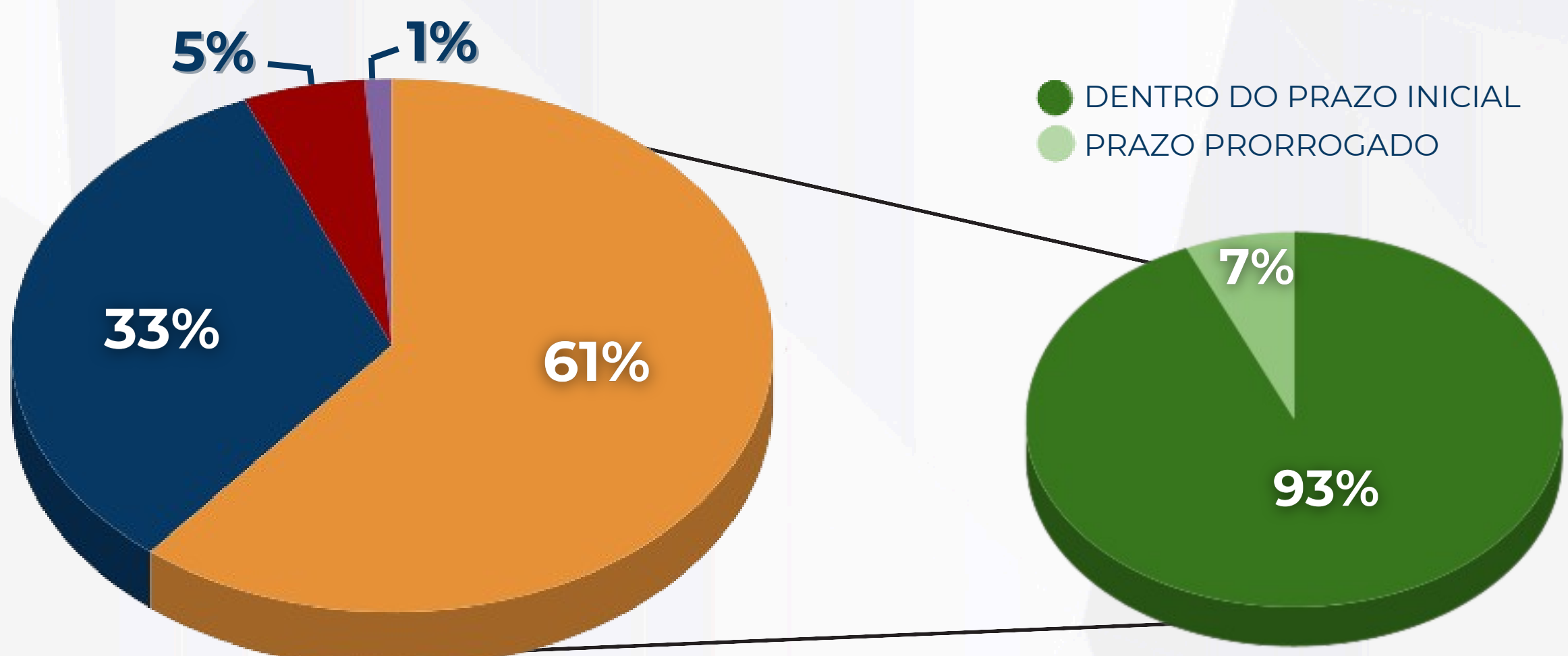
A administração pública tem até 20 dias para responder ao pedido de informação, mas se necessário, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias (Art. 11, §§1º e 2º, da LAI).

Assim, em OUT/24, dos **106 pedidos** de acesso à informação que ficaram **na fase de análise**, **99** pedidos estão dentro do prazo inicial previsto para resposta e **7** tiveram o prazo dilatado conforme previsão legal acima descrita.

Com isso, encerramos o mês de outubro de 2024 sem atraso nas respostas aos pedidos de informação!

PEDIDOS EM ANÁLISE - OUT/24

PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL (20 dias)	99	93%
PRORROGADO (+10 dias)	7	7%
ATRASADO	0	0%
TOTAL	106	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

Em OUT/24, foram encaminhados pedidos de informação para **22 entidades** do Poder Executivo Municipal.

O órgão mais demandado foi a **Secretaria de Saúde**, seguido pela **Secretaria da Educação** e pela **Secretaria de Planejamento, Gestão e Transformação Digital**. Todos os Entes demandados seguem discriminados abaixo:





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.4 Assuntos Mais Solicitados

Os assuntos mais solicitados através dos pedidos de informação no Portal da Transparência foram relacionados às informações de **Saúde** e **Gestão de Pessoas**.

Todos os assuntos abordados no mês de OUT/24 seguem discriminadas abaixo:





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.5 Perfil do Solicitante

O perfil do solicitante é uma ferramenta essencial para entender quem está fazendo pedidos de informação no Portal da Transparência.

Com isso, é possível identificar tendências, entender as necessidades da sociedade e aprimorar nossos serviços para melhor atender à população. Além disso, garante uma maior transparência no processo, permitindo que os órgãos responsáveis avaliem de forma mais precisa as demandas da sociedade.

Escolaridade

Em OUT/24, **81% dos solicitantes** do Portal da Transparência possuíam **no mínimo o ensino superior**, conforme detalhado na tabela abaixo:

PERFIL DOS SOLICITANTES		
ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ENSINO SUPERIOR	102	59%
PÓS GRADUAÇÃO	27	15%
NÃO INFORMADO	24	14%
MESTRADO/DOCTORADO	12	7%
ENSINO MÉDIO	7	4%
ENSINO FUNDAMENTAL	2	1%
TOTAL	174	100%



2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Profissão

Entre as profissões declaradas, os **pesquisadores, empregados do setor privado** e os **servidores públicos**, foram os que mais recorreram ao Portal da Transparência em OUT/24. Essa diversidade de usuários evidencia um interesse abrangente em acessar e compreender as informações disponíveis no portal, provenientes de diversas perspectivas e áreas de atuação.

PERFIL DOS SOLICITANTES

PROFISSÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PESQUISADOR/ESTUDANTE	59	33%
EMPREGADO DO SETOR PRIVADO	22	13%
SERVIDOR PÚBLICO	10	6%
PROFESSOR	8	5%
PROFISSIONAL AUTÔNOMO/LIBERAL	5	3%
MEMBRO DE ONG NAC/INTERNACIONAL	2	1%
JORNALISTA	1	1%
NÃO INFORMADO	67	38%
TOTAL	174	100%

O que é o CGAI?

O Comitê de Acesso à Informação (CGAI) é responsável por decidir, em última instância, questões relacionadas aos pedidos de acesso à informação.

Ele foi instituído pela Lei nº 17.866/2013 (Lei de Acesso à Informação do Recife) e regulamentado pelo Decreto Municipal nº 28.527/2015.

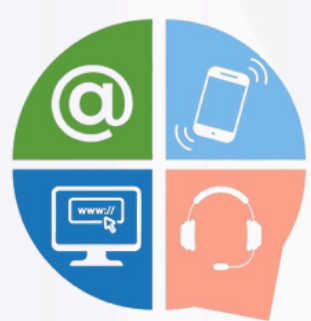
Atualmente o CGAI é **formado por 6 membros titulares e 6 suplentes**, que representam órgãos como a Controladoria-Geral do Município (que preside o Comitê), a Secretaria de Finanças, a Procuradoria Geral, a Secretaria de Planejamento, a Empresa Municipal de Informática (EMPREL) e a Secretaria de Governo e Participação Social.

DECISÕES DO cgai



Em outubro de 2024 - com base no art. 24 do Regimento Interno (Resolução no 001/2015) - a presidência do Comitê de Acesso à Informação (CGAI) emitiu decisão, em grau de recurso, para dar ciência aos requerentes em **02 (dois)** pedidos de acesso à informação.

3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA



3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

A Ouvidoria-Geral do Município de Recife (OGMR) é o canal específico de comunicação entre a população e a administração pública municipal, através do qual o cidadão pode realizar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias junto ao poder público.

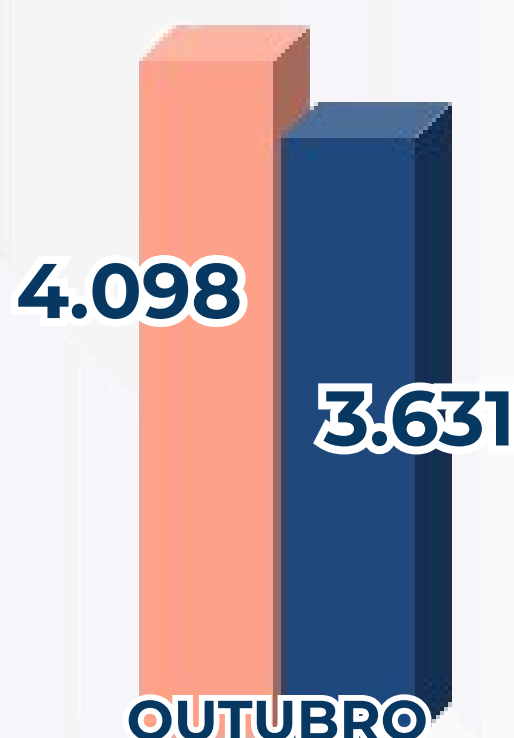
3.1 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Em Outubro/24, a Ouvidoria do Recife recebeu e processou um total de **3.631 manifestações**² da população. Apesar do decréscimo registrado, o alto número de manifestações recebidas mostra que a população está engajada e utilizando os canais disponíveis para expressar suas opiniões e sugestões. Cada manifestação é uma oportunidade para melhorar os serviços públicos e responder melhor às necessidades da comunidade.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM OUT/2024

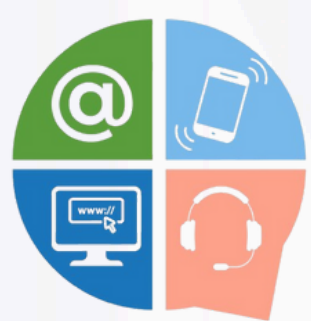
MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A OUT/23
OUTUBRO	3.631	-11% ¹
TOTAL	3.631	-11%

■ Manifestações recebidas em OUT/23 ■ Manifestações recebidas em OUT/24



² Os dados aqui apresentados correspondem ao período de **01/10/2024 a 31/10/2024**.

³ Em outubro de 2023, a Ouvidoria recebeu **4.098 manifestações**.



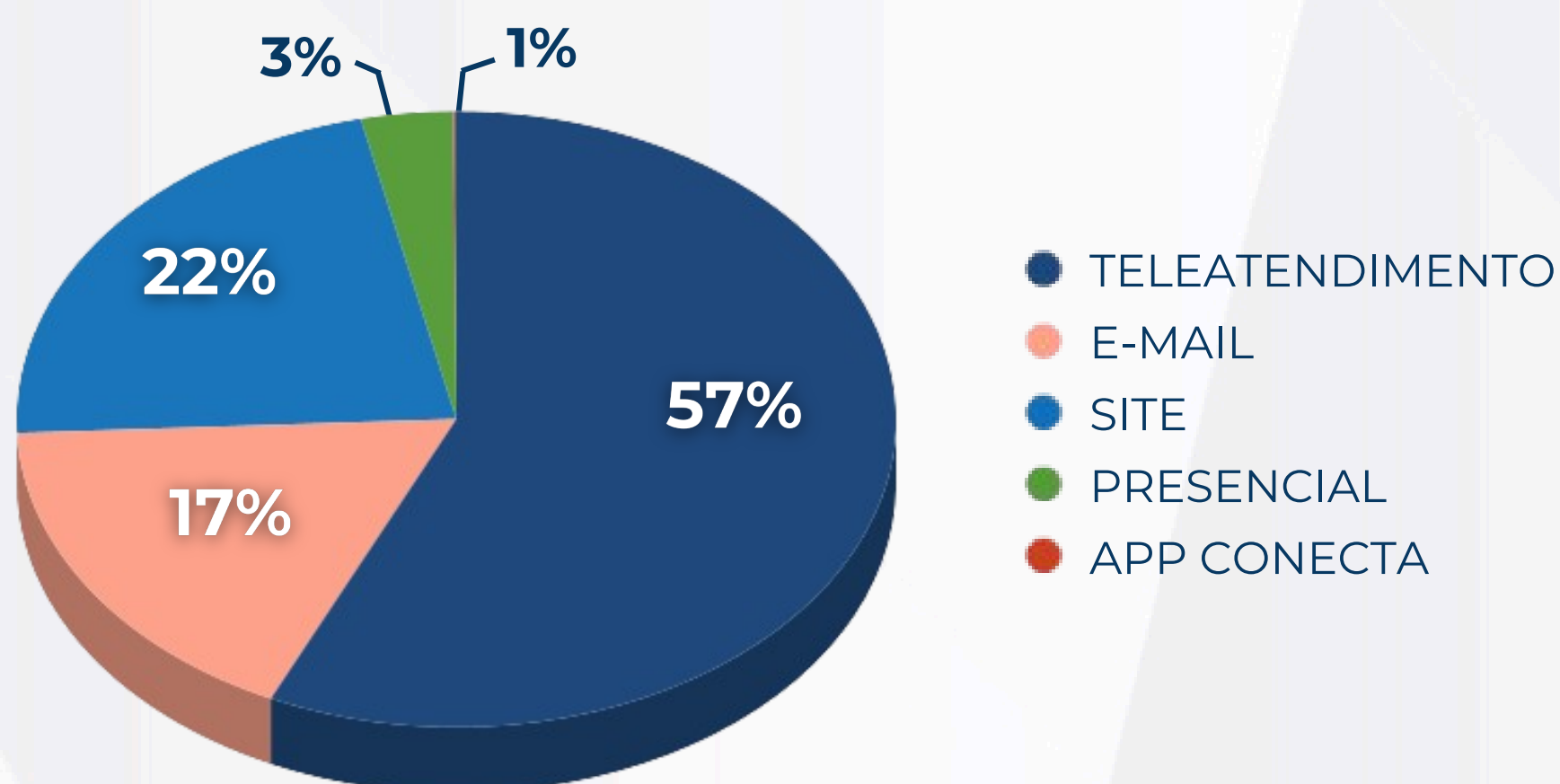
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

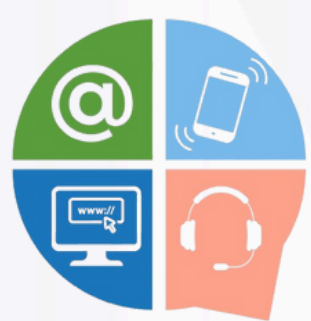
A OGMR recebe as manifestações do cidadão através de seu Portal, pelo teleatendimento, site, e-mail, atendimento presencial e pelo App Conecta Recife.

3.2 Manifestação por Canal de Atendimento

Em outubro, o canal mais utilizado pelos manifestantes foi o **teleatendimento**, com **57% do total**.

CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	2.067	57%
SITE	807	22%
E-MAIL	630	17%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	123	3,9%
APP CONECTA RECIFE	4	0,1%
TOTAL	3.631	100%





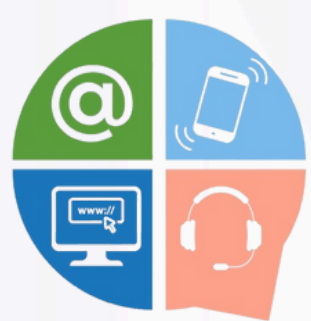
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.3 Atendimento por Natureza da Manifestação

As manifestações do cidadão podem ser divididas em sete tipos, conforme sua natureza: informação, reclamação, denúncia, solicitação, elogio, sugestão e pedido de acesso à informação.

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO		
NATUREZA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INFORMAÇÃO	1.282	35%
RECLAMAÇÃO	886	25%
DENÚNCIA	800	22%
SOLICITAÇÃO	557	15%
ELOGIO	55	1,5%
SUGESTÃO	42	1,2%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	9	0,3%
TOTAL	3.631	100%





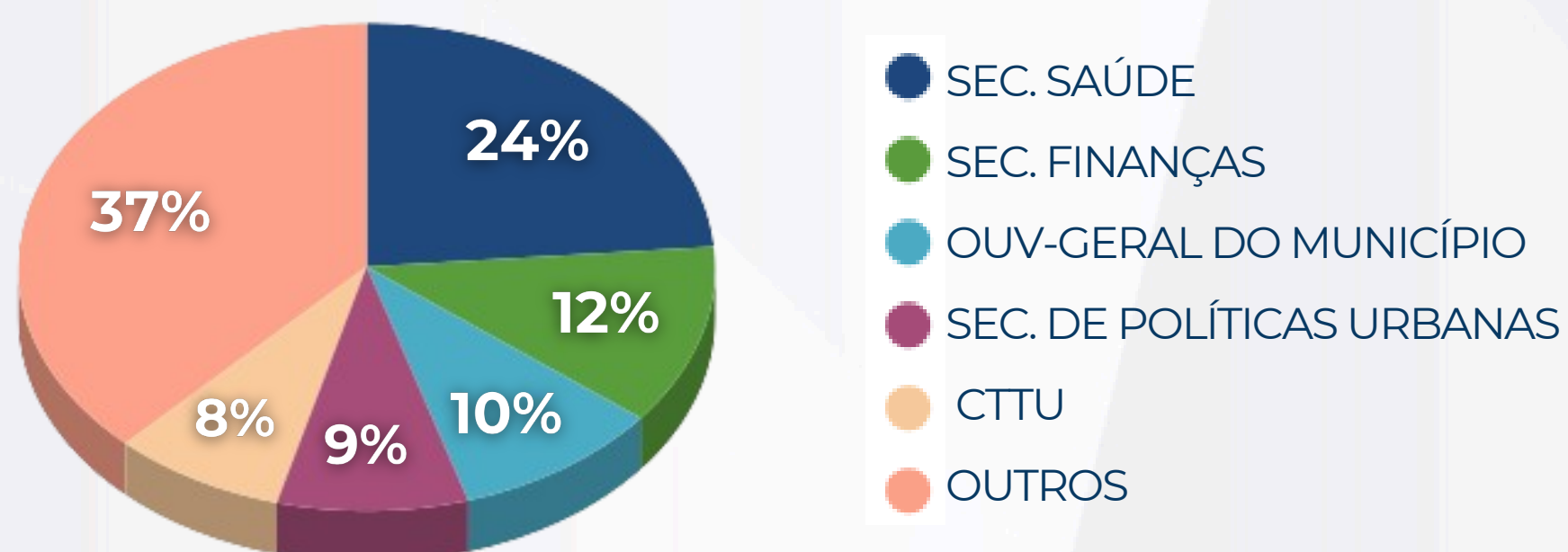
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

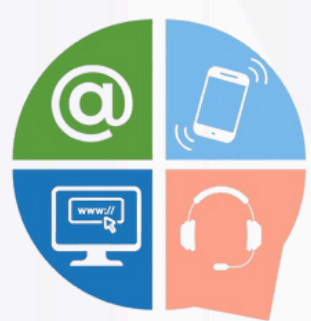
3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

De modo identificado, o órgão que mais recebeu manifestações, no mês de OUT/24, foi a **Secretaria de Saúde, seguida pela Secretaria de Finanças**. A tabela abaixo discrimina as cinco entidades mais demandadas no período:

ÓRGÃO/ENTIDADE MAIS DEMANDADO

ÓRGÃO/ ENTIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEC. DE SAÚDE	860	24%
SECRETARIA DE FINANÇAS	434	12%
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	351	10%
SECRETARIA DE POLÍTICA URBANA E LICENCIAMENTO	321	9%
CTTU	290	8%
OUTROS	1.375	37%
TOTAL	3.631	100%



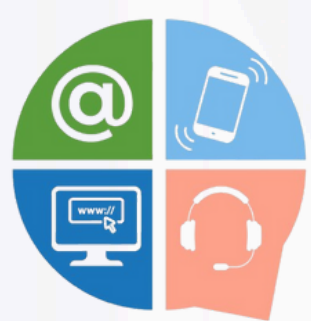


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PROTOCOLO OGMR	260	7%
CONSULTA MÉDICA	255	7%
UNIDADES DE SAÚDE	153	4%
IPTU	127	3%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	114	3%
CONTATO DO SETOR	105	3%
EXAME MÉDICO	102	3%
OUTROS	2.515	70%
Total	3.631	100%





3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.6 Satisfação do Usuário

A Ouvidoria do Recife disponibiliza pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade da comunicação entre os Órgãos da Prefeitura do Recife e os cidadãos. Os dados apresentados neste relatório foram obtidos a partir das respostas fornecidas pelos manifestantes que optaram em participar da pesquisa.

Em outubro, **a Ouvidoria recebeu 3.631 manifestações**. Desse total, **286 pessoas responderam à pesquisa** de satisfação, representando **7,8%** do total.

Esses dados demonstram o envolvimento de uma parcela significativa dos usuários na avaliação do atendimento, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços

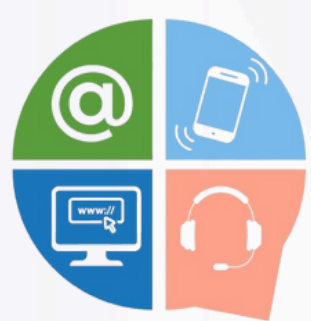


Deste total, 95 cidadãos declararam estar plenamente satisfeitos com o atendimento, enquanto 77 manifestaram uma satisfação parcial. Já os outros 114 responderam estar insatisfeitos:



A Controladoria Geral do Município de Recife (CGM-Recife) tem como compromisso garantir que as manifestações recebidas pela Ouvidoria resultem em melhorias concretas para os cidadãos.

Esses dados são fundamentais para identificar áreas de melhoria e aprimorar o atendimento às demandas da população.



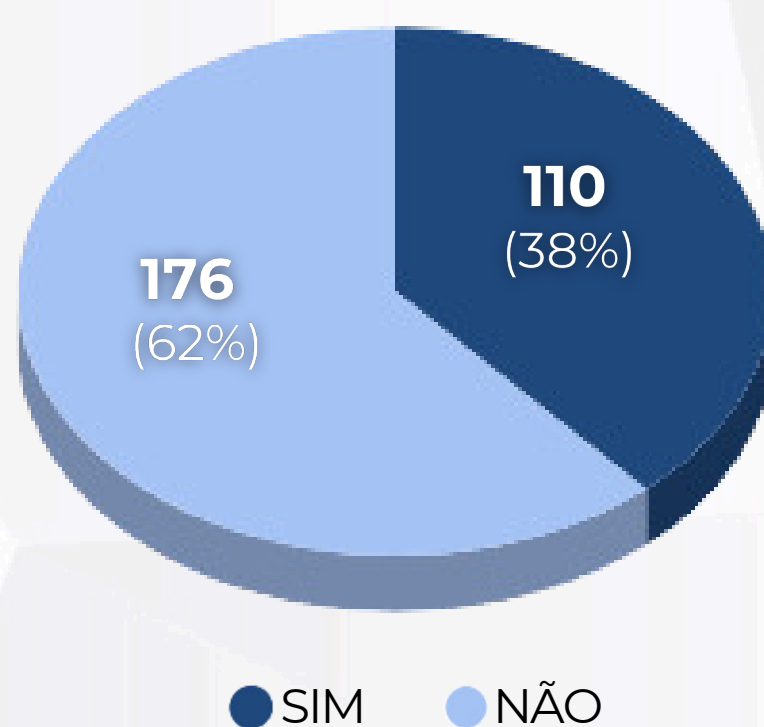
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

A **internet** foi o principal meio pelo qual os cidadãos tomaram conhecimento da Ouvidoria do Recife.

A web se destaca como uma ferramenta acessível e reforça a importância da presença digital da Ouvidoria, facilitando o acesso às informações e promovendo maior engajamento com os serviços oferecidos.



Das avaliações recebidas, 110 pessoas informaram que suas manifestações foram resolvidas, representando uma **taxa de resolutividade de aproximadamente 38%**.



Contudo, mesmo diante das dificuldades de resolutividade, **80% dos usuários que responderam à avaliação demonstraram confiança na Ouvidoria**. Para a pergunta **“Usaria a Ouvidoria outra vez?”** 228 afirmaram que *“com certeza”* usariam o serviço novamente, enquanto 23 responderam *“provavelmente”*, conforme descrito abaixo:



Caro cidadão,

Participe do controle social e faça a diferença! Convidamos você a acessar o **Portal da Transparência** (<http://transparencia.recife.pe.gov.br>) e também o sítio da **Ouvidoria** (<https://ouvidoria.recife.pe.gov.br>) para contribuir ativamente com o controle social em nossa cidade.

Sua participação é fundamental para garantir a transparência e a eficiência na gestão dos recursos públicos. Ao acessar essas plataformas, você terá acesso a informações detalhadas sobre os gastos governamentais, projetos em andamento, licitações, contratos e muito mais.

Além disso, no sítio da **Ouvidoria**, você pode registrar suas sugestões, denúncias, reclamações e elogios, permitindo que sua voz seja ouvida e que suas demandas sejam atendidas de forma rápida e eficaz. Seu engajamento é essencial para a construção de um Recife mais transparente e participativo.

Rodrigo Brayner Dhália
Secretário Executivo de Auditoria,
Correição e Controle Social



PREFEITURA DO
RECIFE

CONTROLADORIA
GERAL • MUNICÍPIO DO RECIFE



Transparência
Recife

