

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE
SOCIAL



DEZEMBRO
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
Mikaias Santos

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 **Dezembro 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

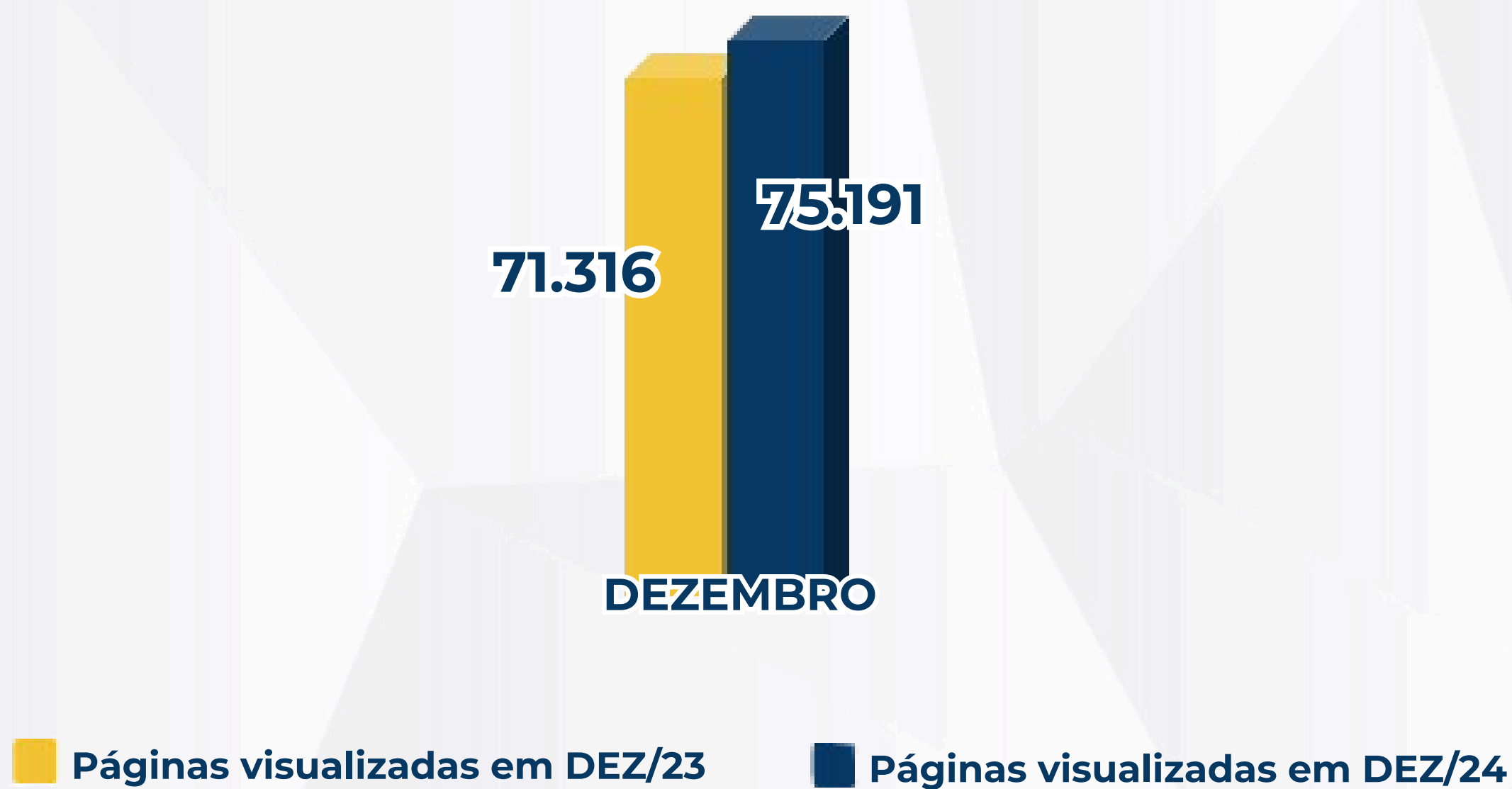


2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os dados apresentados a seguir abrangem o período de 01/12/2024 a 31/12/2024. 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 Dezembro de 2024, o Portal teve **75.191 páginas visitadas!** Em comparação ao mês de DEZ/23¹ tivemos um acréscimo de 5%. 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 dezembro de 2023, o Portal da Transparência teve 71.316 páginas visualizadas.



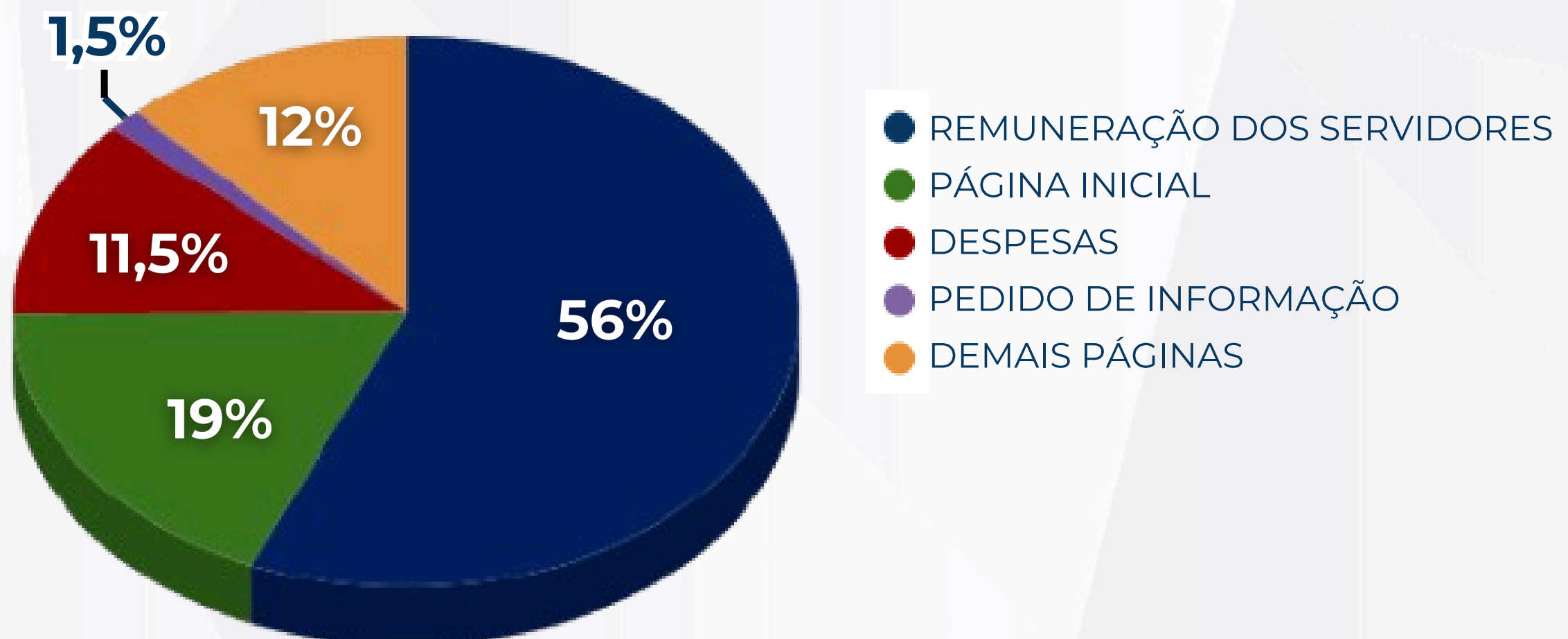
2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **dezembro** 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 DEZ/2024

PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	42.421	56%
PÁGINA INICIAL	13.899	19%
DESPESAS	8.781	11,5%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.003	1,5%
DEMAIS PÁGINAS	9.087	12%
TOTAL	75.191	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

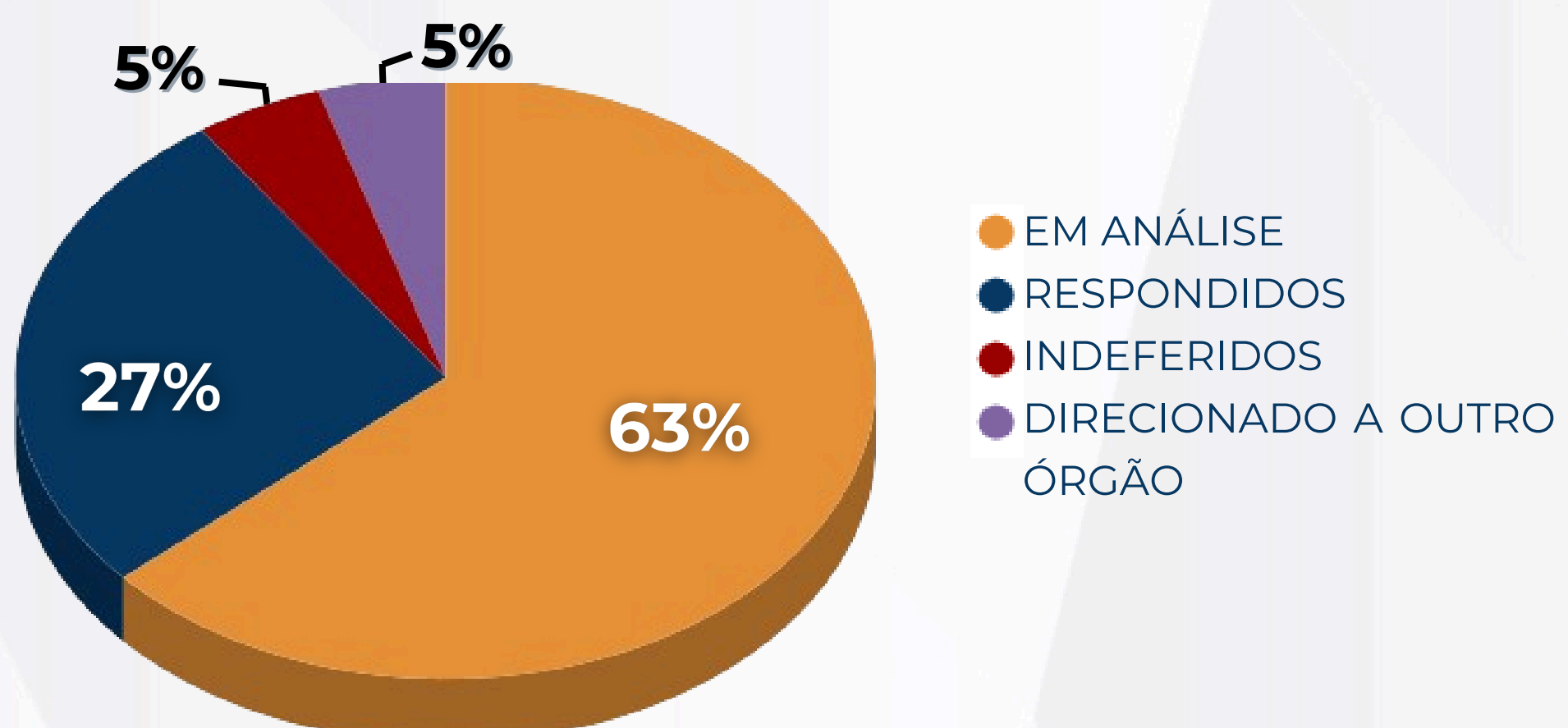
A **Transparência Passiva** se refere aos pedidos de acesso à informação feitos diretamente a um dos órgãos ou entidades públicas do município, com necessidade de resposta dentro dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 17.866/13). Os dados apresentados referem-se ao mês de dezembro e foram extraídos do Portal da Transparência em 02/01/2024.

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em dezembro de 2024, foram recebidos **104 Pedidos de Acesso à Informação** por meio do Portal de Transparência, na data da extração dos dados, 27% já tinham sido respondidos e 63% encontravam-se dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - DEZ/24

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	66	63%
RESPONDIDOS	28	27%
INDEFERIDOS	5	5%
DIREC. A OUTRO ÓRGÃO	5	5%
TOTAL	104	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.2 Pedidos em Análise

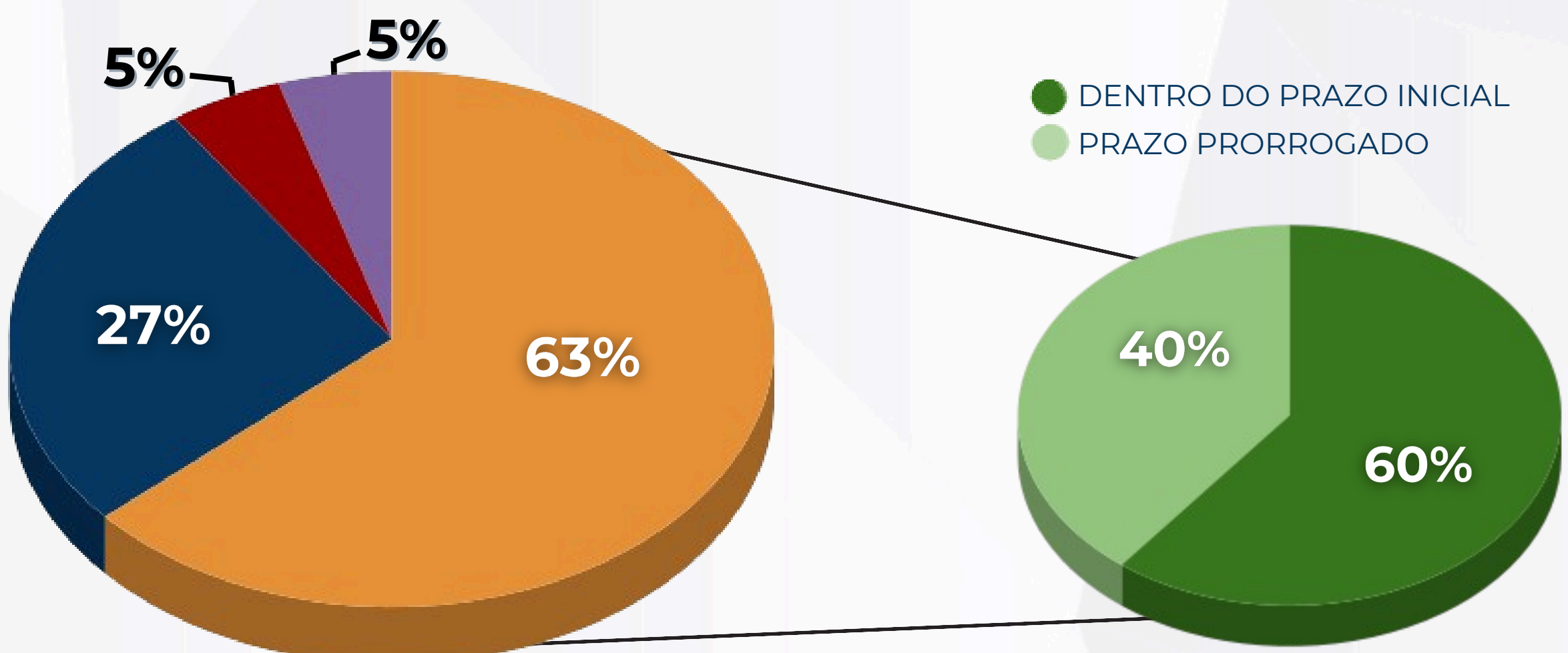
A administração pública tem até 20 dias para responder ao pedido de informação, mas se necessário, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias (Art. 11, §§1º e 2º, da LAI).

Assim, em DEZ/24, dos **66 pedidos** de acesso à informação que ficaram **na fase de análise**, **40** pedidos estão dentro do prazo inicial previsto para resposta e **26** tiveram o prazo dilatado conforme previsão legal acima descrita.

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

PEDIDOS EM ANÁLISE - DEZ/24

PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL (20 dias)	40	60%
PRORROGADO (+10 dias)	26	40%
ATRASADO	0	0%
TOTAL	66	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

Em DEZ/24, foram encaminhados pedidos de informação para **28 entidades** do Poder Executivo Municipal.

O órgão mais demandado foi a **Secretaria de Saúde**, seguido pela **Secretaria da Educação** e pela **CTTU - Trânsito, Secretaria de Planejamento**. 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 **Assunto Pessoal** e **Saúde**.

Todos os assuntos abordados no mês de DEZ/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 DEZ/24, **86% dos solicitantes** do Portal da Transparência possuíam **no mínimo o ensino superior**, conforme detalhado na tabela abaixo:

PERFIL DOS SOLICITANTES		
ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
MESTRADO/ DOUTORADO	41	39%
ENSINO SUPERIOR	30	29%
PÓS GRADUAÇÃO	19	18%
OUTROS/ NÃO INFORMADO	10	10%
ENSINO MÉDIO	3	3%
ENSINO FUNDAMENTAL	1	1%
TOTAL	104	100%



2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Profissão

Entre as profissões declaradas, os **pesquisadores, servidores públicos** e os **empregados do setor privado**, foram os que mais recorreram ao Portal da Transparência em DEZ/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	35	34%
SERVIDOR PÚBLICO	13	12%
EMPREGADO - SETOR PRIVADO	8	8%
PROF. AUTÔNOMO/LIBERAL E EMPREENDEDOR/EMPRESÁRIO	7	6%
PROFESSOR	6	6%
JORNALISTA	4	4%
MEMBRO DE ONG NACIONAL / INTERNACIONAL	1	1%
NÃO INFORMADO	30	29%
TOTAL	104	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.

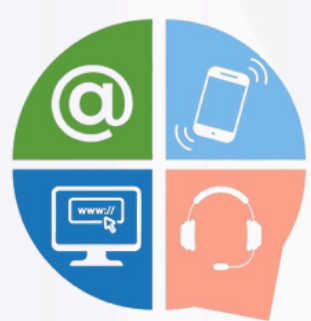
Atualmente o CGAI é **formado por 6 membros titulares e 6 suplentes**, que representam órgãos como a Controladoria-Geral do Município (que preside o Comitê), a Secretaria de Finanças, a Procuradoria Geral, a Secretaria de Planejamento, a Empresa Municipal de Informática (EMPREL) e a Secretaria de Governo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

DECISÕES DO cgai



Em dezembro 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.

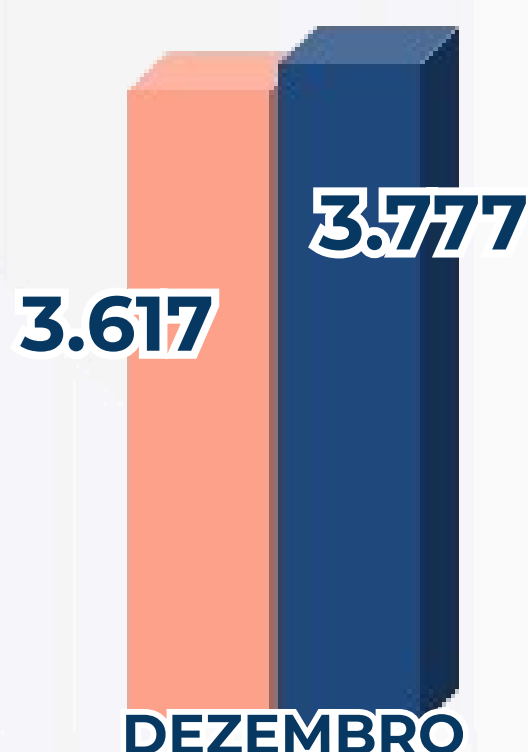
3.1 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Em Dezembro/24, a Ouvidoria do Recife recebeu e processou um total de **3.777 manifestações**² da população. 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 DEZ/2024

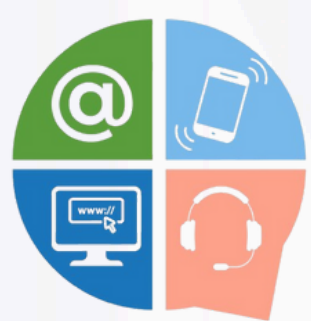
MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A DEZ/23
OUTUBRO	3.777	4%
TOTAL	3.777	4%

■ Manifestações recebidas em DEZ/23 ■ Manifestações recebidas em DEZ/24



² Os dados aqui apresentados correspondem ao período de **01/12/2024 a 31/12/2024**.

³ Em dezembro de 2023, a Ouvidoria recebeu **3.617 manifestações**.



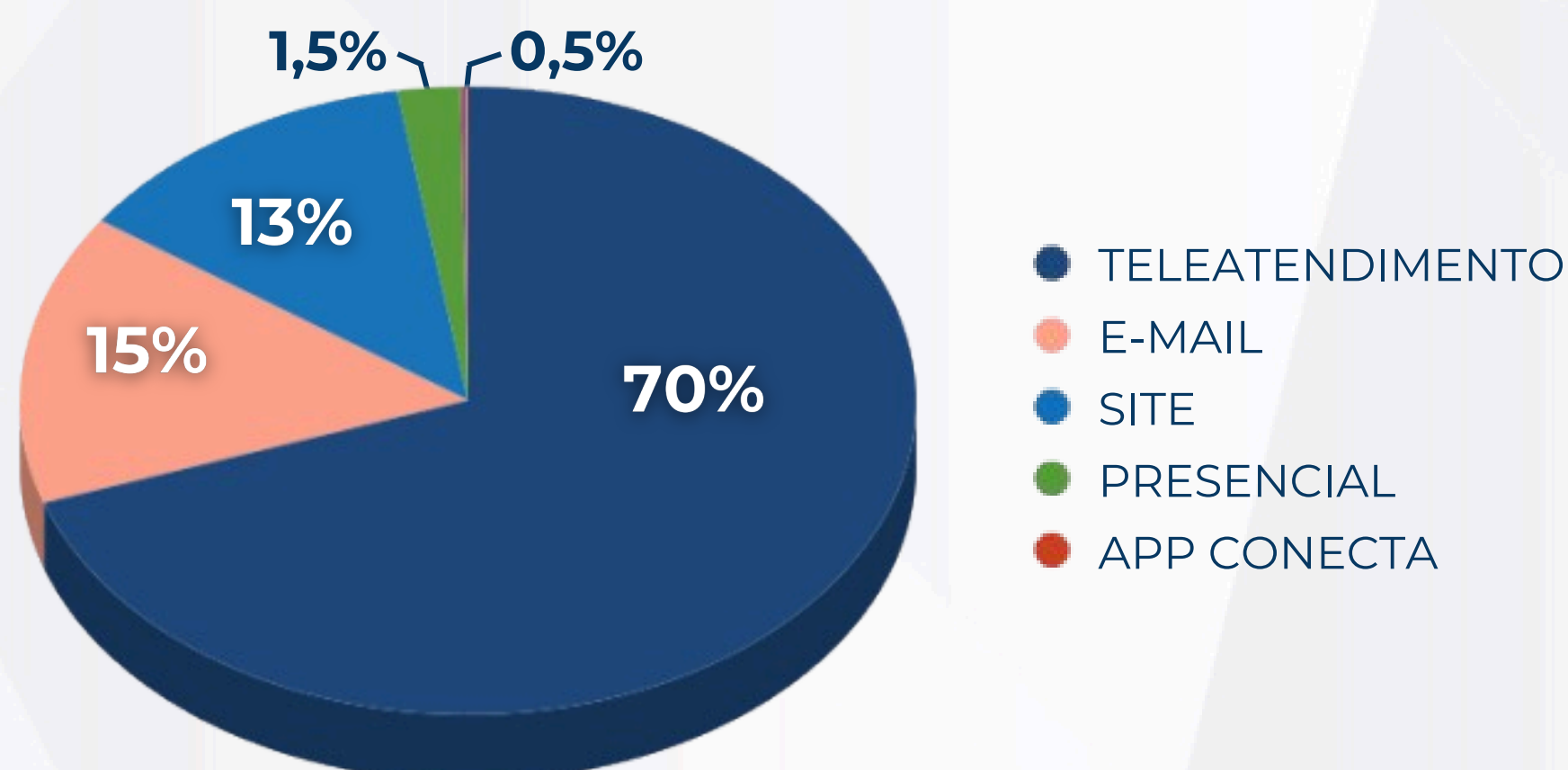
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

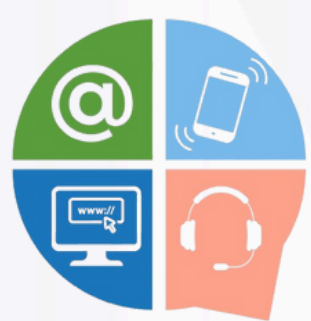
A OGMR recebe as manifestações do cidadão através de seu Portal, pelo teleatendimento, site, e-mail, atendimento presencial e pelo App Conecta Recife.

3.2 Manifestação por Canal de Atendimento

Em dezembro, o canal mais utilizado pelos manifestantes foi o **teleatendimento, com 70% do total.**

CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	2.635	70%
EMAIL	566	15%
SITE	482	13%
ATENDIMENTO PESSOAL	86	1,5%
APP CONECTA RECIFE	8	0,5%
TOTAL	3.777	100%



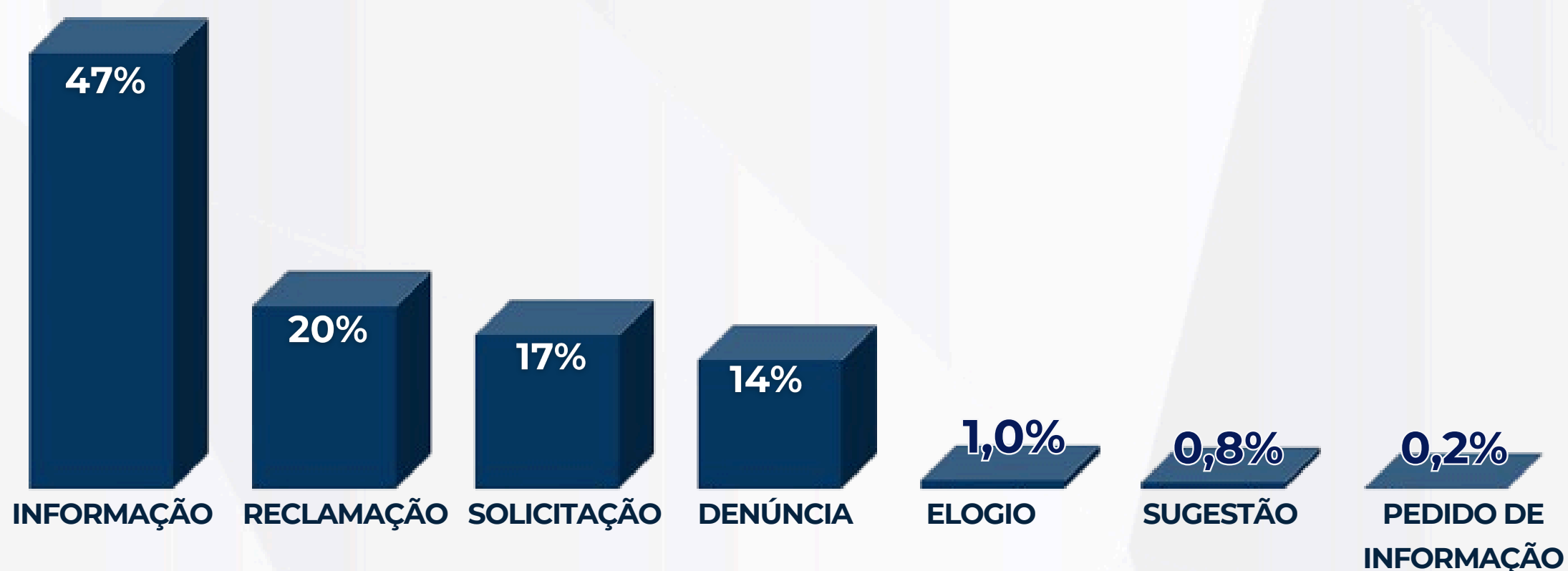


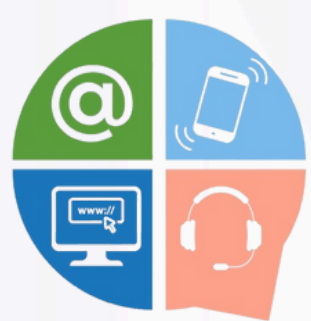
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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	1.787	47%
RECLAMAÇÃO	753	20%
SOLICITAÇÃO	628	17%
DENÚNCIA	531	14%
ELOGIO	39	1,0%
SUGESTÃO	32	0,8%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	7	0,2%
TOTAL	3.777	100%





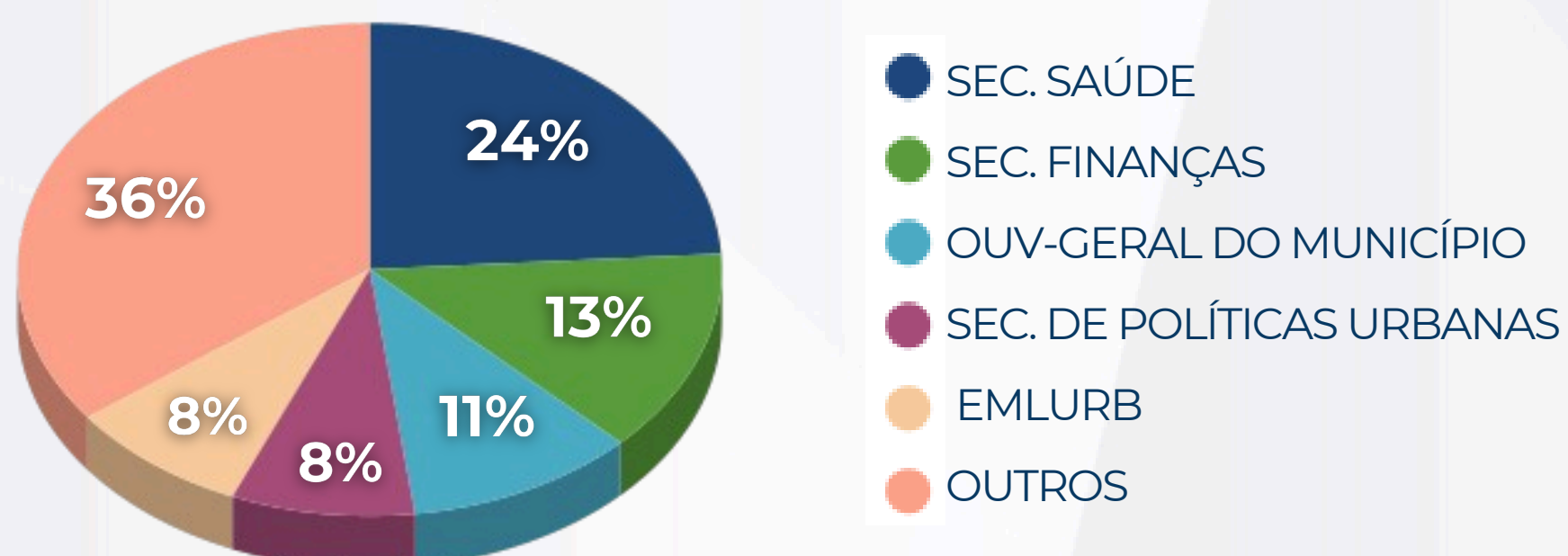
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

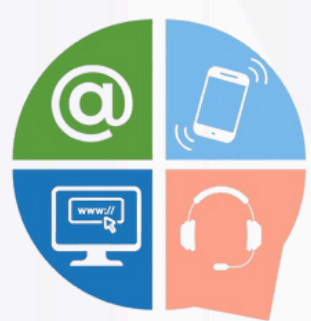
3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

De modo identificado, o órgão que mais recebeu manifestações, no mês de DEZ/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	906	24%
SECRETARIA DE FINANÇAS	506	13%
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	399	11%
SECRETARIA DE POLÍTICA URBANA E LICENCIAMENTO	318	8%
EMLURB	317	8%
OUTROS	1331	36%
TOTAL	3.777	100%



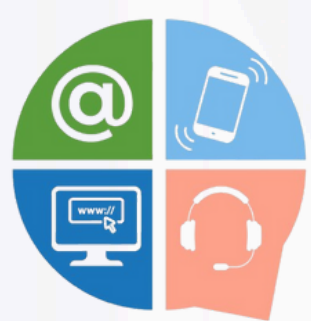


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONTATO DO SETOR	854	23%
PROTOCOLO OGMR	267	7%
CONSULTA MÉDICA	175	5%
LIGAÇÃO POR ENGANO	116	3%
EXAME MÉDICO	93	2%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	89	2%
OUTROS	2183	58%
Total	3.777	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 dezembro, **a Ouvidoria recebeu 3.777 manifestações**. Desse total, **131 pessoas responderam à pesquisa** de satisfação, representando **3,5%** do total.

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

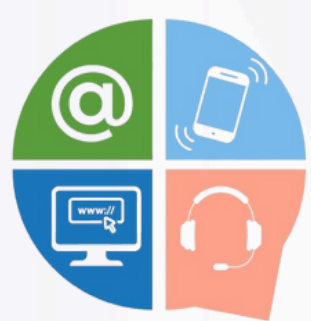


Deste total, 46 cidadãos declararam estar plenamente satisfeitos com o atendimento, enquanto 25 manifestaram uma satisfação parcial. Já os outros 60 responderam estar insatisfeitos:



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.



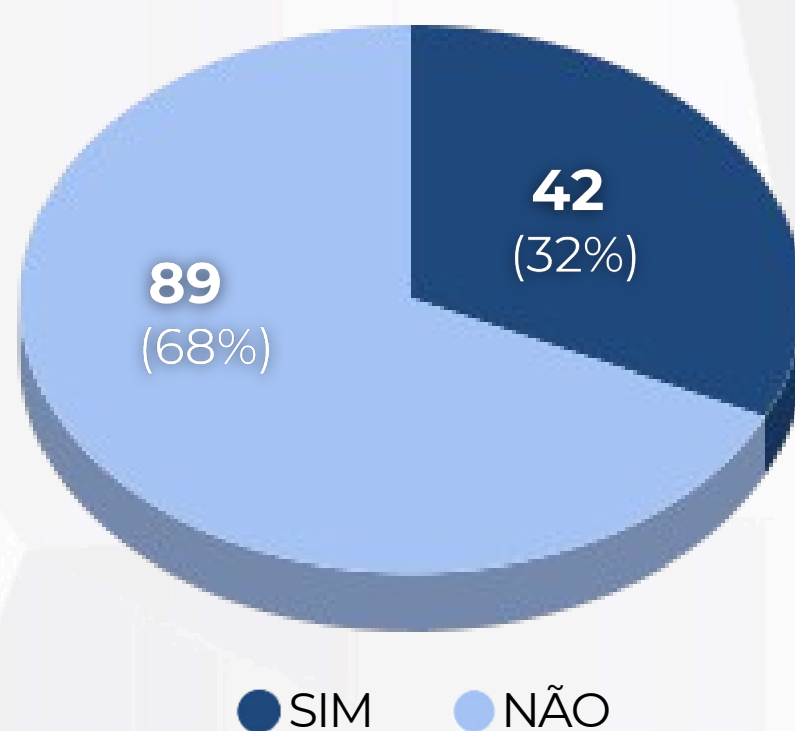
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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, 42 pessoas informaram que suas manifestações foram resolvidas, representando uma **taxa de resolutividade de aproximadamente 32%**.



Contudo, mesmo diante das dificuldades de resolutividade, **72% dos usuários que responderam à avaliação demonstraram confiança na Ouvidoria**. Para a pergunta **“Usaria a Ouvidoria outra vez?”** 94 afirmaram que *“com certeza”* usariam o serviço novamente, enquanto 22 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

