

RELATÓRIO ANUAL DE CONTROLE SOCIAL



ANO
2024



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

Divisão de Relatórios e Estatísticas

Núbia Barros Herszenhorn

Fábio Henrique Valença Neves

Mikaias Santos

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. OVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE - OGMR	5
2.1 Integração à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV) e adesão à Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-PE)	5
2.2 Manifestações recebidas pela Ouvidoria do Recife em 2024	6
2.2.1 Manifestações por canais de atendimento	6
2.2.2 Atendimento por natureza da manifestação	7
2.2.3 Órgãos ou entidades mais demandados	7
2.2.4 Pontos recorrentes das manifestações	8
2.3 Indicadores de desempenho	8
2.4 Satisfação do usuário	9
3. TRANSPARÊNCIA RECIFE	12
3.1 Transparência Ativa	12
3.1.1 Acesso ao Portal da Transparência	12
3.1.2 Indicadores de desempenho	14
3.1.3 Premiações do Portal da Transparência.....	14
3.2 Transparência Passiva - Pedidos de acesso à informação recebidos em 2024	15
3.2.1 Órgãos mais demandados	16
3.2.2.Assuntos mais solicitados	16
3.2.3 Perfil dos solicitantes.....	16
3.2.4 Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI).....	17
3.3 Integração à Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI).	18
4. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	19
4.1 Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (CMUSP).....	19
4.2 Projeto Ouvidoria 4.0).....	19
5. LINKS ÚTEIS.....	20

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Controle Social visa destacar as atividades voltadas à promoção da transparência, participação cidadã e eficiência administrativa realizadas pela Controladoria-Geral do Município do Recife através da Secretaria Executiva de Auditoria, Correição e Controle Social, em atendimento aos preceitos estabelecidos pela Lei Nacional nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI); pela Lei Municipal nº 17.866, de 15 de maio de 2013, que disciplina o acesso às informações públicas e regulamenta as restrições às informações sigilosas no âmbito do Poder Executivo Municipal; bem como pela Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Em cumprimento ao disposto no art. 20, III, da Lei Municipal nº 17.866/13, este relatório busca divulgar, dentre outras informações, estatísticas acerca da quantidade de acessos ao Portal da Transparência do Recife, pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações sobre o perfil dos solicitantes.

Além disso, em conformidade com os arts. 14 e 15 da Lei Nacional nº 13.460/17, o Relatório Anual de Controle Social consolida as informações oriundas das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos à Ouvidoria-Geral do Município do Recife, de modo a divulgar, objetivamente, dentre outros, números e estatísticas acerca das manifestações, bem como providências adotadas.

Destaca-se previamente que este relatório foi elaborado com base na estrutura administrativa da Controladoria-Geral do Município do Recife, estabelecida pela Lei Municipal nº 19.082, de 28 de junho 2023. Foram analisados dados quantitativos e qualitativos extraídos dos sistemas de informação da CGM-Recife, incluindo o da Ouvidoria, o do Portal de Transparência, de dados do Google Analytics, além de informações emitidas pela área de Avaliação de Serviços Públicos.

2. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DO RECIFE - OGMR

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

A Ouvidoria desempenha um papel essencial, garantindo que as demandas da população sejam ouvidas e respondidas. Para facilitar esse diálogo, são disponibilizados diversos canais de comunicação, como telefone, Portal da Ouvidoria, e-mail, atendimento presencial, o Conecta Recife e correspondência por carta. Esses meios asseguram que o usuário possa acessar os serviços da Ouvidoria de maneira prática e eficaz, fortalecendo o controle social e promovendo uma gestão mais próxima das necessidades da população.

2.1

Integração à Rede Nacional de Ouvidorias (RenOuv) e adesão à Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-PE)

Com o objetivo de fortalecer a participação e o controle social na gestão pública, o Controlador-Geral do Município do Recife assinou um termo de adesão que oficializa a integração do município à **Rede Nacional de Ouvidorias (RenOuv)**.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um espaço de integração entre as ouvidorias públicas, voltado para a construção de uma agenda nacional que promova a ampliação da participação social e assegure os direitos dos usuários de serviços públicos. Coordenada pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), a rede oferece às ouvidorias participantes acesso a capacitações para agentes públicos, compartilhamento de informações, troca de boas práticas e diversas outras iniciativas que fortalecem a atuação das ouvidorias em todo o país.

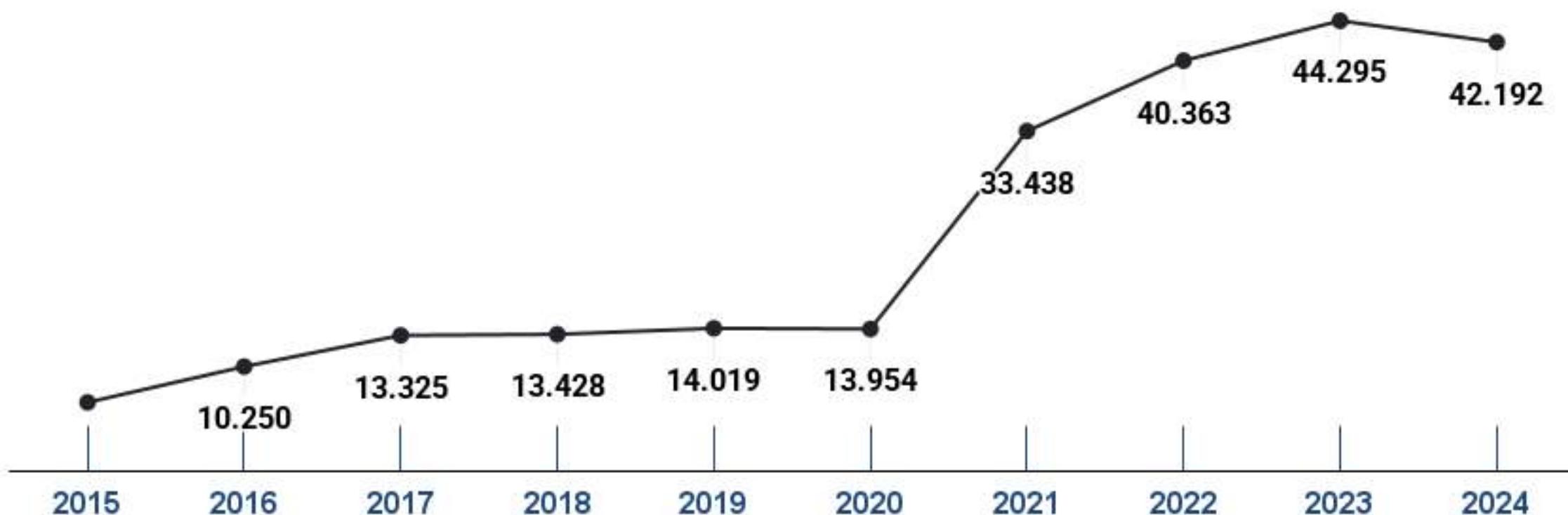
Além disso, a Ouvidoria-Geral do Município do Recife passou a integrar a **Associação Brasileira de Ouvidores - ABO/PE**, que tem por finalidade, dentre outras, promover o fortalecimento do instituto da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento da democracia, do exercício da cidadania e da gestão administrativa.

2.2

Manifestações Recebidas pela Ouvidoria do Recife em 2024

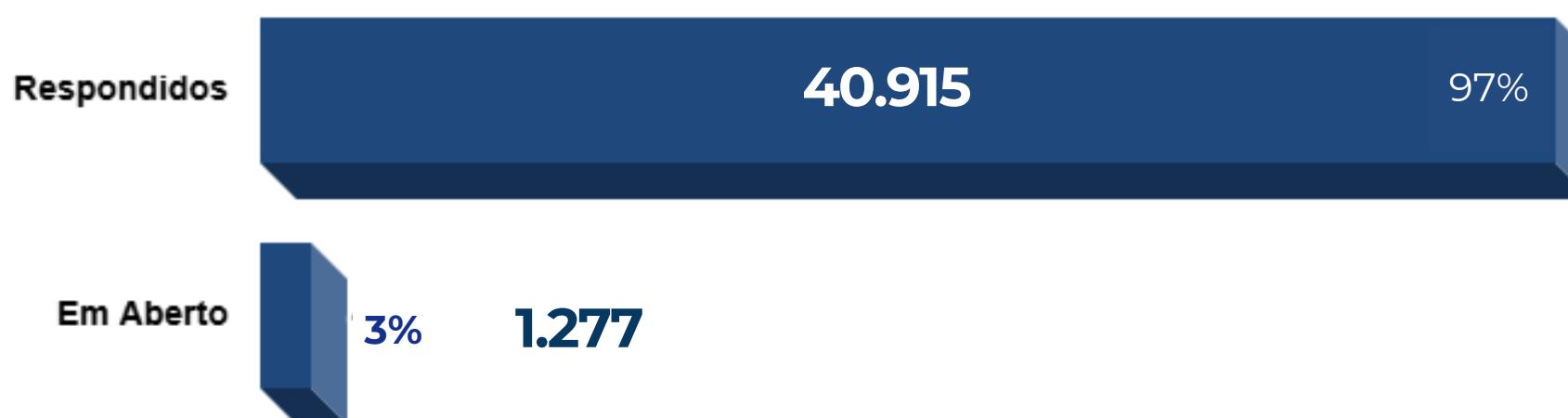
Como pode ser observado no gráfico abaixo, em 2024, a Ouvidoria recebeu **42.192 manifestações**, mantendo, assim, o alto volume de manifestações recebidas, consolidando a tendência de crescimento observada desde 2021.

EVOLUÇÃO ANO A ANO (2015-2024)



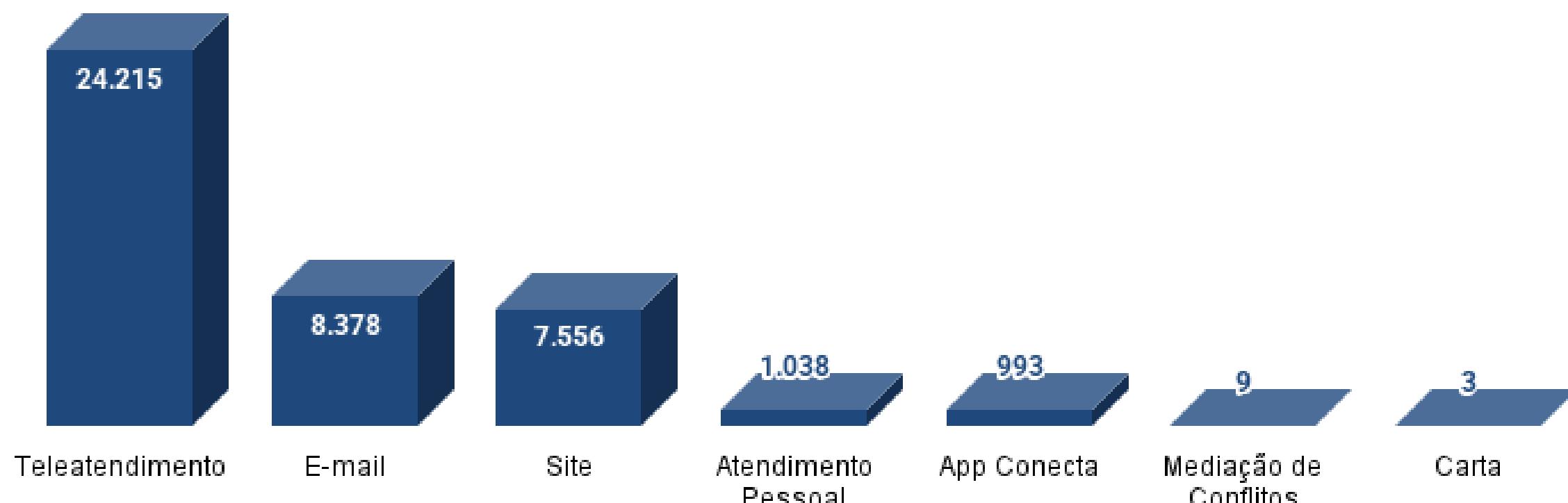
Este gráfico demonstra a evolução do número de manifestações registradas na Ouvidoria entre os anos de 2015 e 2024. A partir de 2021, observa-se um aumento significativo nas manifestações.

No encerramento de 2024, das **42.192 manifestações recebidas** pela Ouvidoria, **97%** foram devidamente respondidas. A ilustração a seguir demonstra essas informações:



2.2.1 Manifestações por canais de atendimento

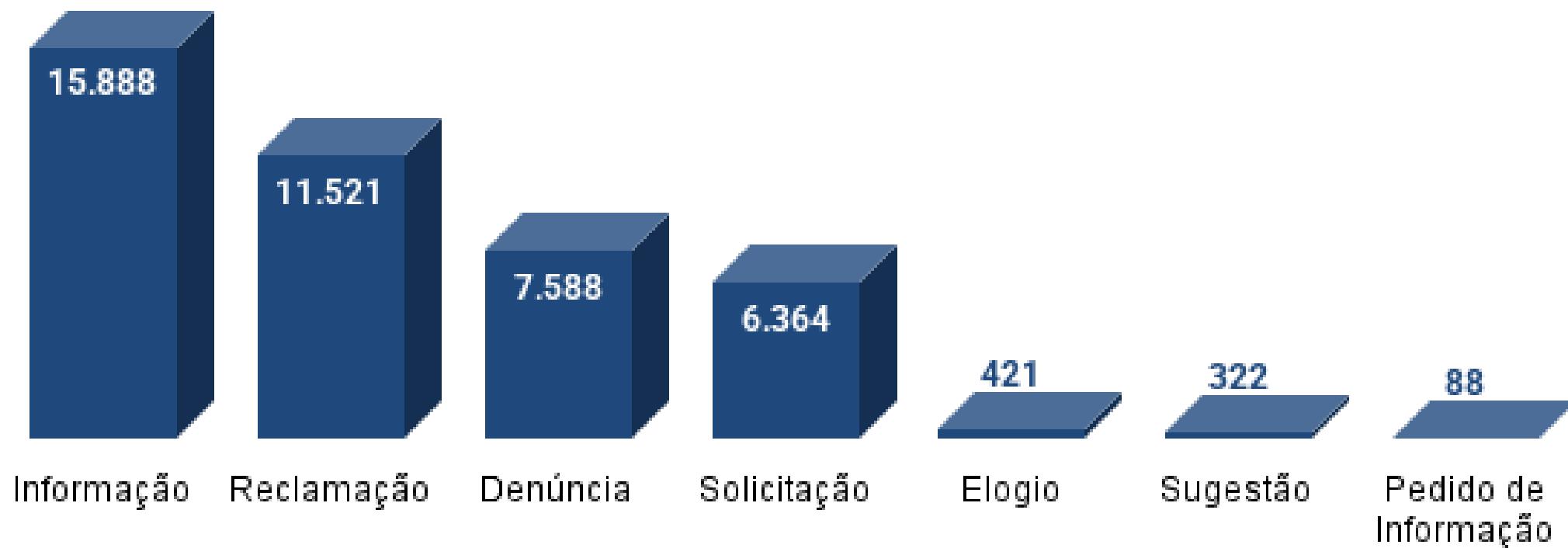
A Ouvidoria-Geral do Município do Recife oferece múltiplos canais de comunicação para garantir que todos possam exercer seu direito à participação e ao controle social. Entre os meios disponíveis, destacaram-se o teleatendimento, com 24.215 manifestações, seguido de e-mail, com 8.378 manifestações e pelo portal, com 7.556 manifestações. A ilustração a seguir demonstra essas informações:



2.2.2 Atendimento por Natureza da Manifestação

A Ouvidoria-Geral do Município do Recife organiza as manifestações recebidas da população de acordo com sua natureza, possibilitando análise e resposta mais eficiente às demandas. Essas manifestações são classificadas como Sugestão, Elogio, Denúncia, Solicitação, Reclamação e Outros.

No gráfico abaixo, é possível verificar o detalhamento das manifestações recebidas em 2024, por tipo de manifestação:



2.2.3 Órgãos ou Entidades Mais Demandados

Os cinco órgãos mais procurados pelos usuários estão listados a seguir, mostrando as áreas de maior interação e necessidade de resposta por parte do poder público:

- 1 Em 2024, a **Secretaria de Saúde** foi a mais demandada pela população, ocupando o primeiro lugar com **35%** dos registros.
- 2 Em seguida, a **Secretaria de Finanças** também se destacou como a segunda mais acionada com **21%** dos registros.
- 3 A **Secretaria de Educação** ficou em terceiro lugar entre os órgãos mais demandados, abarcando **16%** dos registros.

4



Também com **16%** dos registros de Ouvidoria, a **EMLURB** ficou em quarto lugar entre os órgãos mais demandados.

5

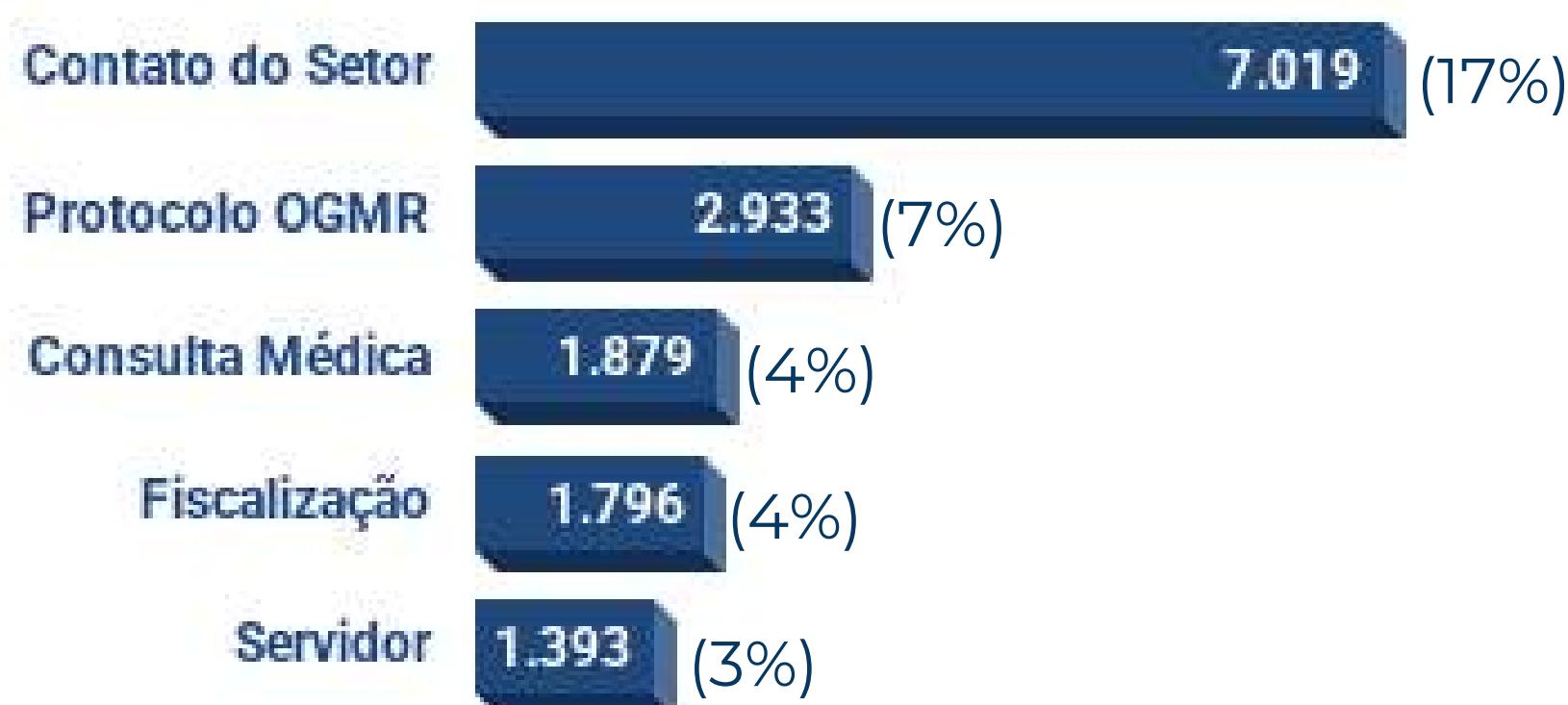


A **Secretaria de Políticas Urbanas e Licenciamento** ficou em quinto lugar, com **13%** dos registros.

2.2.4 Assuntos Mais Demandados

O tema mais procurado junto à Ouvidoria em 2024 foi a busca por informações de contato de setores das Entidades ou Órgãos da Prefeitura, com **7.019 registros, o que equivale a 17% das manifestações.**

Os cinco temas mais demandados em 2024 estão detalhados no gráfico abaixo:



2.3

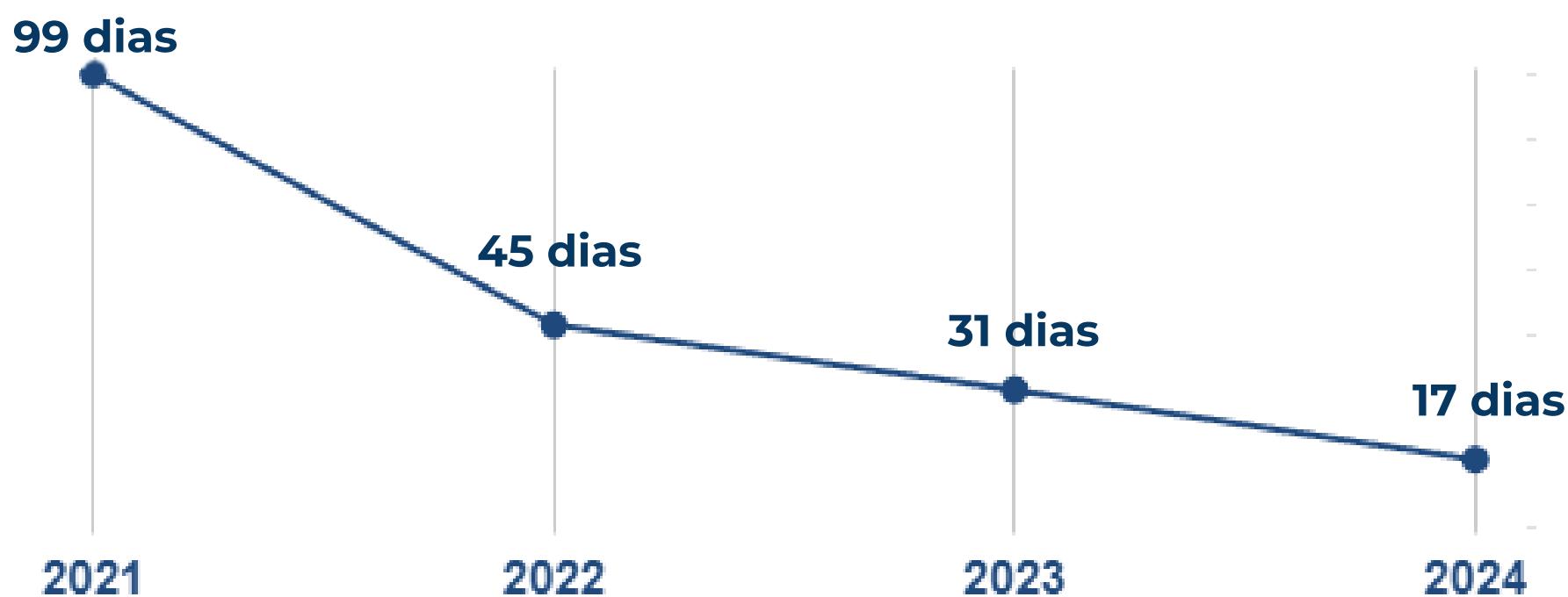
Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho da Ouvidoria são ferramentas essenciais para medir a eficiência e a qualidade dos serviços prestados à população. Um dos principais indicadores acompanhados é o **tempo médio de resposta às manifestações**, que reflete o compromisso da Ouvidoria com a agilidade e eficiência.

Em 2024, a Ouvidoria manteve a trajetória de redução do tempo médio de resposta, chegando a 17 dias.

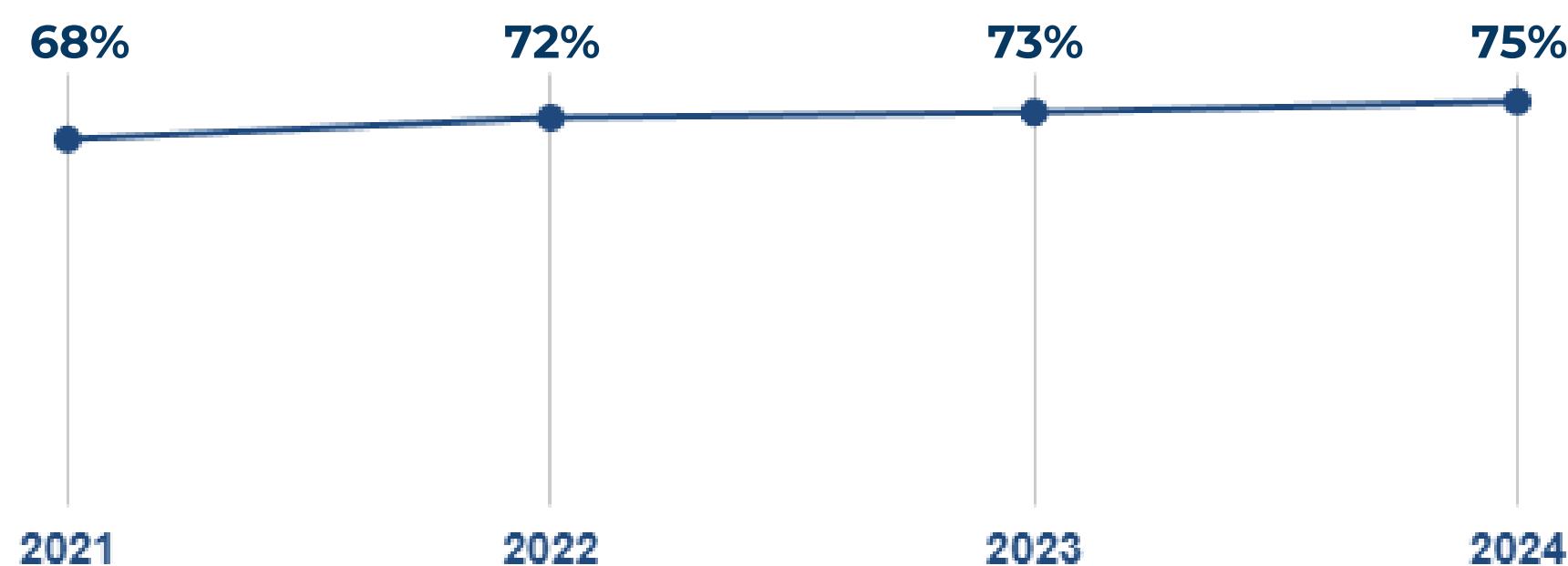
Esse resultado é ainda mais significativo quando **comparado aos anos anteriores**: em 2021, o tempo médio era de 99 dias, caindo para 45 dias em 2022, para 31 dias em 2023, chegando a média de 17 dias em 2024, conforme é possível visualizar no gráfico abaixo:

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (2021-2024)



Já com relação à taxa de respostas dentro do prazo, a Ouvidoria alcançou **75%**, representando uma melhoria contínua em relação aos anos anteriores, como pode ser observado no gráfico abaixo:

TAXA DE RESPOSTAS REALIZADAS DENTRO DO PRAZO (2021-2024)



2.4

Satisfação do Usuário

A Ouvidoria do Recife realiza periodicamente pesquisas de satisfação para avaliar a qualidade da comunicação entre os Órgãos da Prefeitura do Recife e os usuários, sendo os dados apresentados neste relatório obtidos a partir das respostas fornecidas pelos usuários que participaram da pesquisa.

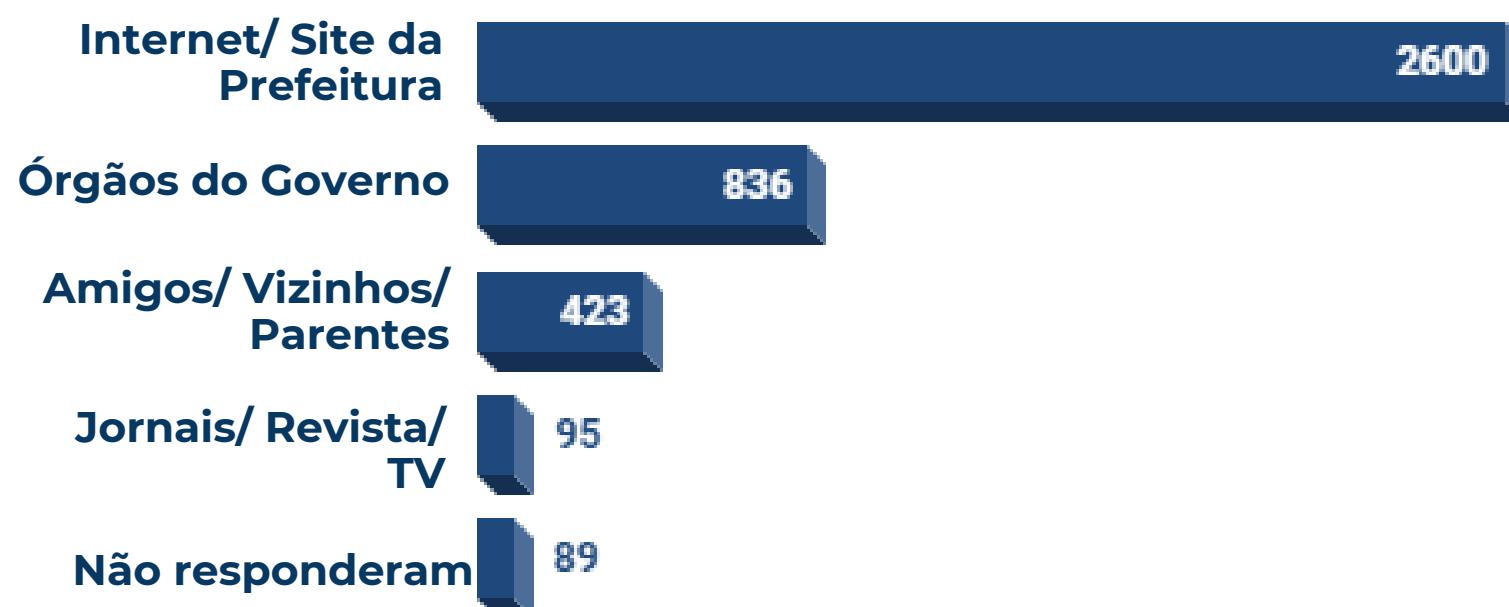
Do total de 42.192 registros recebidos em 2024, **4.093 usuários optaram por participar da pesquisa de satisfação, correspondendo a cerca de 10% das manifestações**. Desse número, 60% dos usuários informaram estar satisfeitos ou parcialmente satisfeitos com as respostas, enquanto 40% demonstraram insatisfação.

COMO AVALIA A RESPOSTA RECEBIDA?



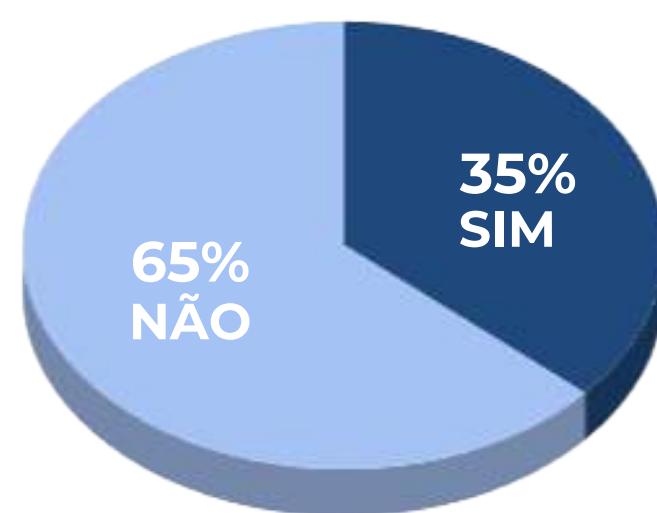
Neste ano, a internet foi o principal meio pelo qual os usuários tomaram conhecimento da Ouvidoria do Recife.

COMO FICOU SABENDO DA OUVIDORIA?



Dos 1.400 que responderam à pergunta “Sua demanda foi resolvida?”, 493 responderam que “sim”, representando uma **taxa de resolutividade de 35%**.

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



A pesquisa também avaliou outros aspectos importantes para compreender a experiência dos usuários com o serviço. Ao responder a pergunta **“Usaria a Ouvidoria outra vez?”**:

- ➡ 75% afirmaram que "com certeza" usariam o serviço novamente,
- ➡ 10% responderam "provavelmente"
- ➡ 7% responderam "talvez"
- ➡ 8% declararam que "certamente não"



Isso significa que **85% dos usuários que responderam à pesquisa estão dispostos a recorrer novamente à Ouvidoria**, sugerindo que o serviço é visto como um canal legítimo e confiável.

Outros pontos avaliados na pesquisa foram:

ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS

93% informaram que acompanharam o andamento de suas demandas

TENTATIVA DE RESOLUÇÃO PRÉVIA

75% dos usuários afirmaram ter buscado resolver o problema previamente

3. TRANSPARÊNCIA RECIFE

A Transparência lida diretamente com os pedidos de acesso à informação, assegurando que a administração atenda às solicitações de dados de forma rápida e precisa, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI). Além disso, também é responsável por disponibilizar voluntariamente informações através do Portal da Transparência.

O ano de 2024 foi especial para a Transparência Pública do Recife, com a significativa procura de informações no Portal da Transparência, refletida no número de visualizações de páginas; no aumento de pedidos de acesso à informação feitos por esse canal; nas melhorias realizadas no Portal, com a disponibilização de novas consultas; e no reconhecimento em grandes avaliações nacionais.

3.1

Transparência Ativa

A Transparência Ativa se configura quando o governo disponibiliza as informações, de interesse público, de forma espontânea e contínua, sem que o usuário precise solicitar. Isso inclui dados sobre gastos públicos, salários de servidores, contratos, obras, programas e serviços, entre outros.

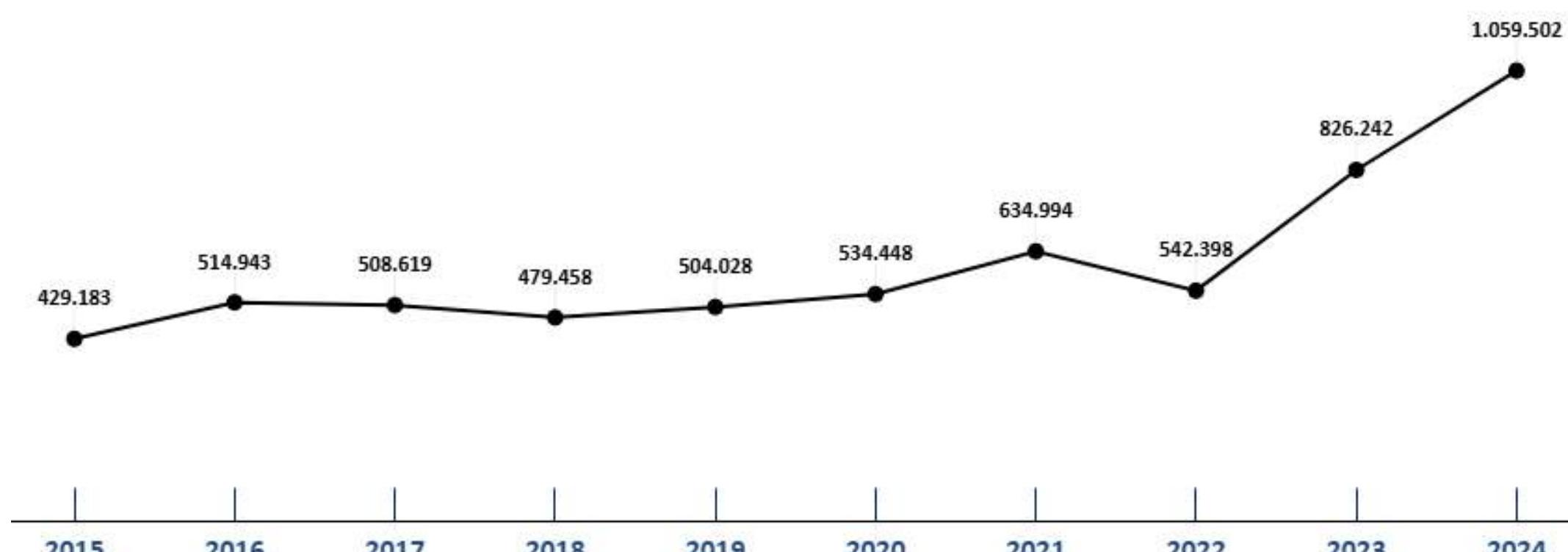


3.1.1 Acesso ao Portal da Transparência

Falando em números, sobre a Transparência Ativa, **o Portal da Transparência alcançou mais de 1 MILHÃO de páginas visualizadas em 2024**, um crescimento de 28% no comparativo com o ano de 2023, quando o Portal teve 826.242 visualizações.

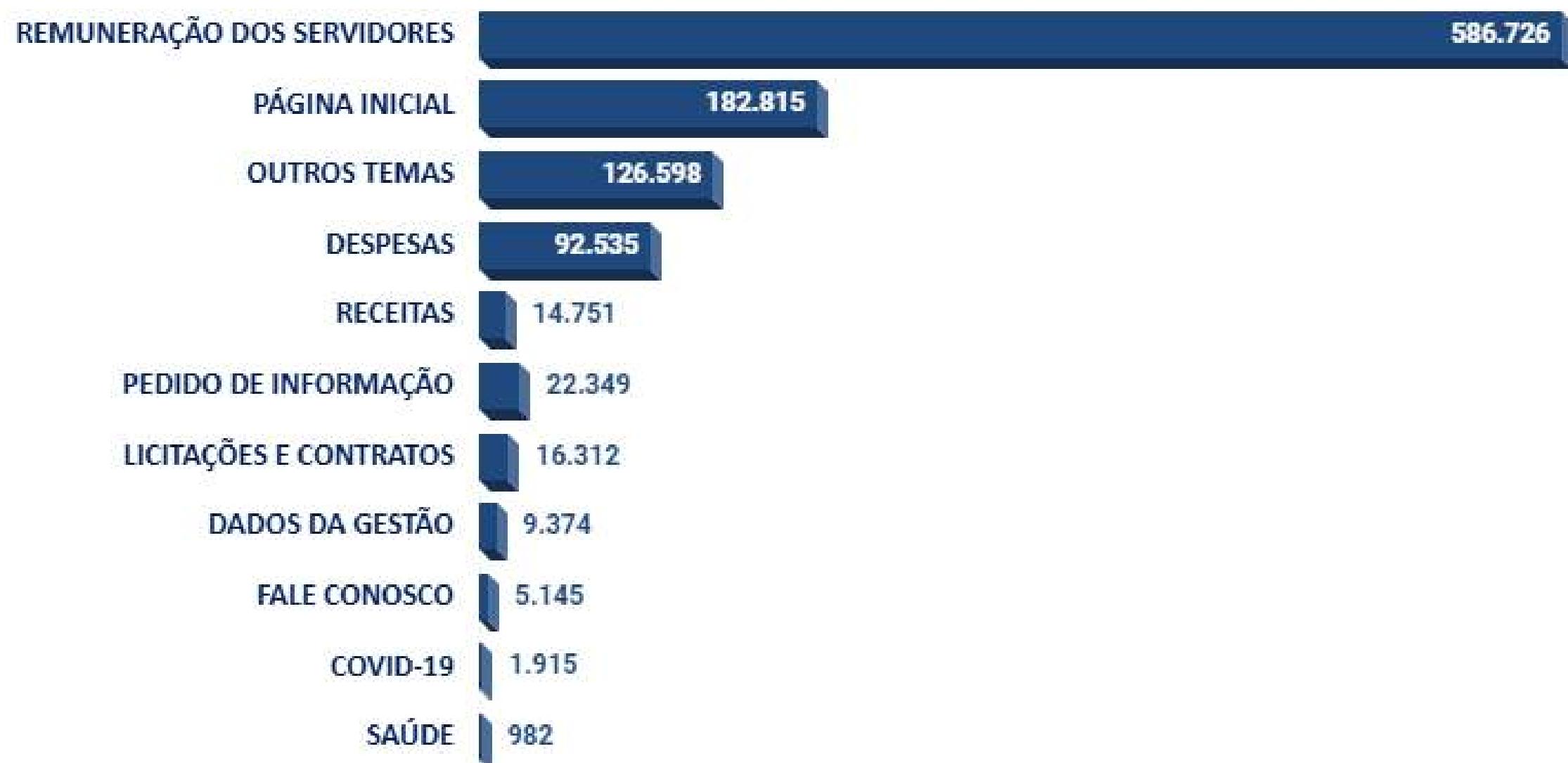
O crescimento no número de visualizações das páginas ao longo dos anos está descrito no quadro abaixo.

**PÁGINAS VISUALIZADAS NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
(2015-2024)**



Das páginas mais visitadas em 2024, destacam-se a “**Remuneração dos servidores**” e a consulta de “**Despesas**”, principalmente a específica sobre “credor/empreito”.

VISUALIZAÇÕES DE PÁGINAS NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA - 2024



O tempo médio de engajamento por usuário ativo no Portal foi de **05 minutos e 34 segundos**. Percebe-se um tempo maior nas consultas de **despesas** e da **remuneração dos servidores**, como se verifica no quadro abaixo.

TEMPO MÉDIO DE INTERAÇÃO NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA POR TEMA - 2024



Ainda sobre os usuários, percebe-se que a maioria acessa o site do **Brasil**. Outros quatro acessos significativos são de pessoas que estão nos **Estados Unidos**, **Indonésia**, **Portugal** e **Suécia**.

3.1.2 Indicadores de desempenho

Foram analisados diversos indicadores de desempenho do Portal da Transparéncia no ano de 2024. Abaixo, seguem alguns:

- NOVOS USUÁRIOS**
Foi registrada **a entrada de 108 mil utilizadores novos**.
- RETORNO**
23% usuários retornam ao site.
- ENGAJAMENTO**
A **Taxa de Interação** foi de **77,5%**.
- INTERAÇÃO NO PORTAL**
O tempo médio de interação foi de **5 minutos e 34 segundos**.
- INTERAÇÃO NA PÁGINA**
O tempo de carregamento da página está em média **3,97 segundos**.

3.1.3 Premiações

Como resultado das melhorias implementadas, **Recife foi destaque em três importantes avaliações nacionais** relacionadas à Transparéncia.

O primeiro resultado positivo foi no **Índice de Dados Abertos para Cidades (ODI Cidades)**, avaliação realizada pela Open Knowledge Brasil (OKBR). O Recife ficou em 1º lugar nas regiões Norte, Sul, Nordeste e Centro-Oeste e em **3º lugar no Brasil**, com destaque em dimensões como Saúde e Meio Ambiente.



No **Índice de Transparéncia e Governança Pública (ITGP)**, realizado pela ONG Transparéncia Internacional Brasil, obteve o **2º lugar entre as capitais brasileiras**, com nota “Ótima” (80,1/100), evidenciando práticas como proteção a denunciantes, dados abertos sobre receitas e despesas públicas, dentre outros.



O terceiro resultado positivo veio com o **“Selo Ouro”** no **Levantamento Nacional de Transparéncia (LNTP) 2024**, com **92,66%**, liderando no Nordeste. Essa avaliação foi promovida pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon) e faz parte do Programa Nacional de Transparéncia Pública (PNTP).

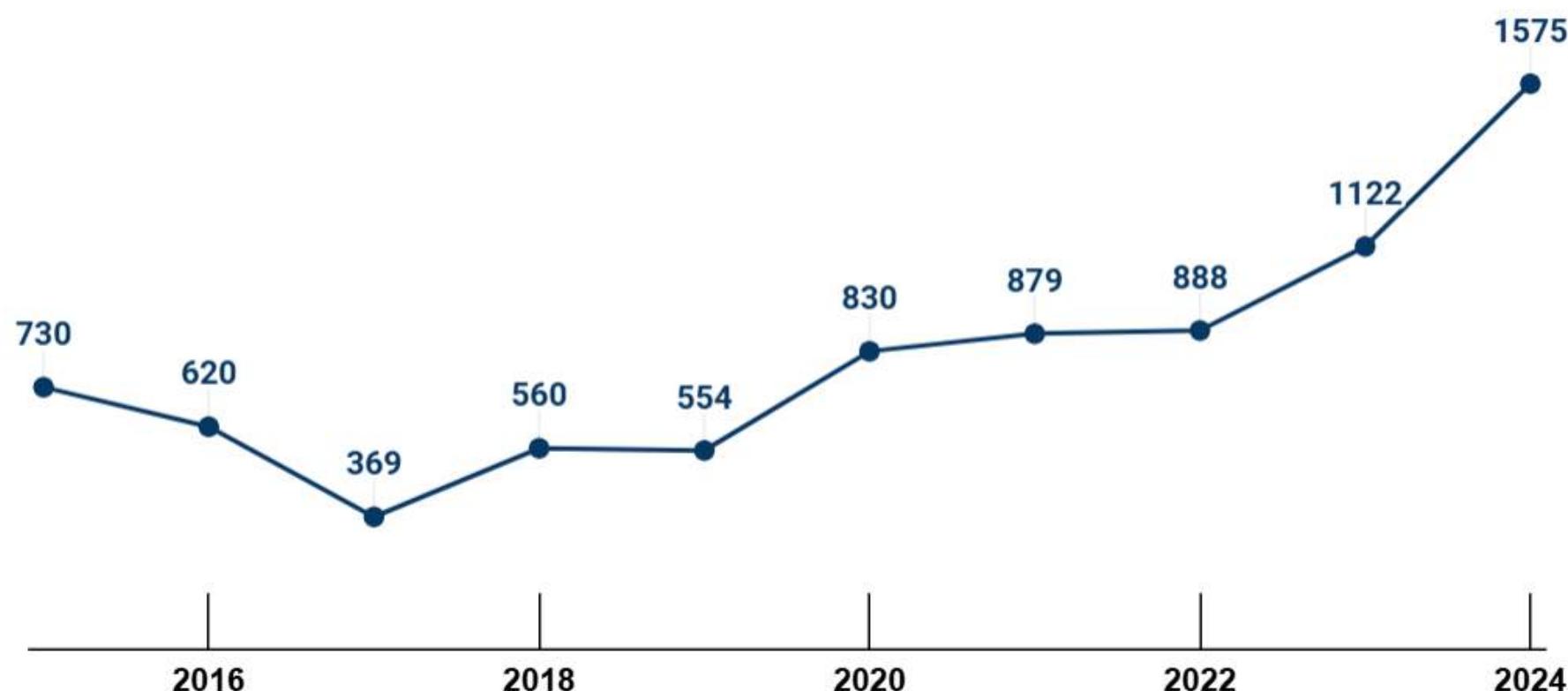
3.2

Transparência Passiva - Pedidos de acesso à informação recebidos em 2024

A **Transparência Passiva** refere-se ao direito de **solicitar e obter informações públicas junto aos órgãos governamentais**, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI). Esse mecanismo garante que dados e documentos sejam disponibilizados mediante requisição, promovendo a transparência e o controle social.

O número de pedidos de acesso à informação tem apresentado variações significativas ao longo dos anos, conforme gráfico abaixo:

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS - TRANSPARÊNCIA PASSIVA RECIFE (2015-2024)



Em 2024, a área de **Transparência Passiva** recebeu um total de **1.575 pedidos de acesso à informação**, demonstrando o crescente interesse da sociedade em obter informações públicas.

1.439 RESPONDIDOS



Mais de 91,36% dos pedidos já foram devidamente **respondidos**.

4 EM ANÁLISE



0,2% dos pedidos encontravam-se **em análise**, sendo processados conforme os critérios e prazos legais.

132 INDEFERIDOS

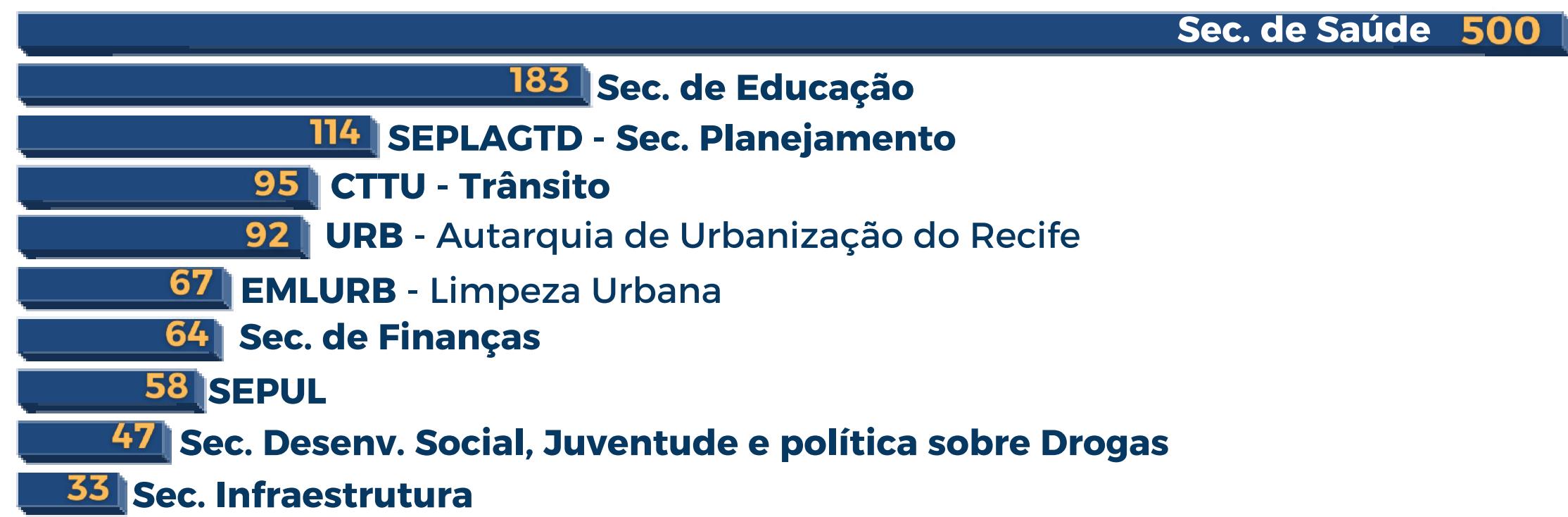


Cerca de 8% dos pedidos foram **indeferidos**, de acordo com as disposições da Lei de Acesso à Informação.

3.2.1 Órgãos mais demandados

A análise dos órgãos mais demandados revela quais áreas da administração municipal despertam maior interesse da população.

Seguem no gráfico abaixo as **10 entidades** do Poder Executivo Municipal que mais foram demandadas em 2024:



3.2.2 Assuntos mais solicitados

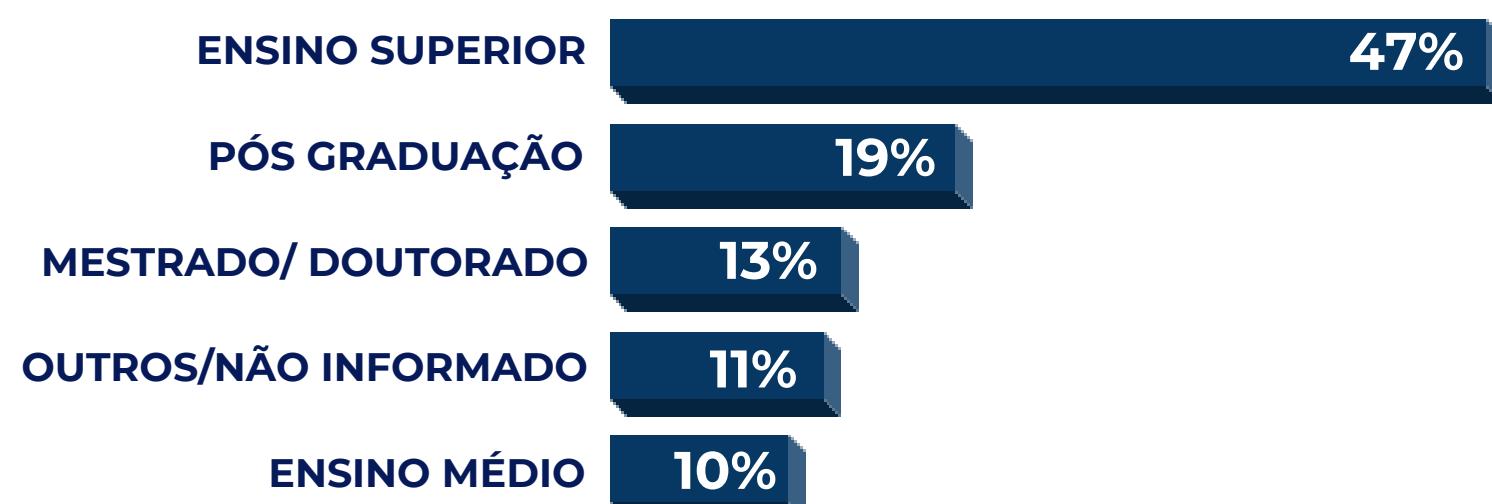
Os assuntos mais requisitados mostram quais áreas da administração despertam maior curiosidade e preocupação entre os usuários. Em 2024, os dez assuntos mais tratados seguem ao lado:



3.2.3 Perfil dos Solicitantes

Por meio da análise do perfil do solicitante, é possível identificar padrões, conhecer as necessidades da sociedade e aperfeiçoar os serviços prestados para melhor atender à população.

Em relação ao perfil dos solicitantes, **79% dos que buscaram informações possuem, no mínimo, ensino superior completo**. Abaixo segue o detalhamento referente à **escolaridade** dos solicitantes:



Já com relação à **profissão** informada, o gráfico abaixo demonstra o perfil dos usuários que realizaram pedidos de acesso à informação:



3.2.4 Recursos da Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei de Acesso à Informação (LAI) garante à população o direito de obter dados e documentos dos órgãos públicos, promovendo a transparência e o controle social. Entre os instrumentos previstos na LAI, está a possibilidade de recorrer caso um pedido de informação seja negado.



**COMITÊ GESTOR
DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**

No Recife, o **Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI** é a instância final responsável por avaliar as solicitações negadas.

O CGAI é composto por representantes de diversos órgãos municipais, incluindo a **Controladoria-Geral do Município**, que o preside. Com isso, assegura-se que as decisões sobre acesso à informação sejam analisadas de forma técnica e imparcial, fortalecendo a transparência.

Em 2024, o CGAI recebeu 18 (dezoito) recursos para análise. Desse total, 14 (catorze) foram decididos pela presidência do Comitê, com base no art. 24 do Regimento Interno ([Resolução nº 001/2015](#)). As outras 04 (quatro) demandas foram deliberadas em decisão colegiada.

3.3

Integração à Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI)

O Recife foi a primeira cidade convidada a integrar a Rede Nacional de Transparência e Acesso à Informação (RedeLAI) que veio para unir forças entre órgãos e entidades de todas as esferas de governo – federal, estadual, distrital e municipal – criando um espaço colaborativo para fortalecer o acesso à informação em todo o Brasil.



O principal objetivo da RedeLAI é promover a troca de boas práticas e conhecimentos sobre transparência, valorizando as iniciativas de destaque já existentes e impulsionando a inovação no setor público.

4. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O setor de Avaliação de Serviços Públicos coordenou a implantação do **Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público (CMUSP)** e do **Projeto Ouvidoria 4.0**, através dos quais os usuários poderão avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura da Cidade do Recife.

4.1

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos

Em alinhamento com o compromisso de aproximar a população da gestão pública, foi publicado o **Decreto Municipal nº 37.948**, de 28 de junho de 2024, que regulamenta o art. 22 da Lei Nacional nº 13.460/2017 e o art. 15 da Lei Municipal nº 19.082/2023.

O Decreto mencionado disciplina a organização e o funcionamento do **Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos (CMUSP)**, no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal.

Outro avanço neste processo foi a publicação do Regimento Interno do CMUSP através da Portaria CGM nº 160, de 26 de outubro de 2024.



O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos (CMUSP) é um espaço criado para ampliar a voz dos usuários de serviços públicos e contribuir para a melhoria dos serviços públicos oferecidos pela Prefeitura do Recife.

Instituído em 2023, e regulamentado pelo Decreto nº 37.948/2024, o CMUSP é uma instância participativa que reúne usuários para avaliar, discutir e propor soluções que aprimorem a qualidade dos serviços municipais.

4.2

Projeto Ouvidoria 4.0

A Prefeitura da Cidade do Recife está aprimorando a forma de monitorar a qualidade dos serviços públicos por meio do **Projeto Ouvidoria 4.0**. Com o uso da tecnologia, diferentes canais de comunicação com a população, como a Ouvidoria-Geral e o Conecta Recife, são integrados em uma única plataforma para acompanhar como os serviços estão sendo avaliados pela população.

Por meio de um painel digital interativo, todas essas informações são organizadas e cruzadas, possibilitando uma visão sistêmica de como os usuários avaliam os serviços prestados pela gestão municipal.

Esse trabalho é realizado em parceria com a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI) e a Empresa Municipal de Informática (EMPREL), que atuam coletando, mapeando e organizando os dados.

Assim, informações diárias são geradas e disponibilizadas para que as lideranças municipais, como o Prefeito e os Secretários, possam tomar decisões com base na percepção da população.

Links úteis

Portal da Transparência do Recife

Acesso a informações sobre receitas, despesas, contratos, servidores e outros dados da administração municipal e solicitação de pedidos de informação.

<https://transparencia.recife.pe.gov.br>

Página do Portal da Transparência que elenca normativos que tratam direta ou indiretamente da transparência.

<https://transparencia.recife.pe.gov.br/codigos/web/geral/legislacao.php>

Ouvidoria-Geral do Município do Recife

Canal para envio de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre os serviços públicos municipais.

<https://ouvidoria.recife.pe.gov.br>

Controladoria-Geral do Município do Recife (CGM-Recife)

Página institucional da CGM-Recife com informações sobre suas atividades estrutura organizacional.

<https://www2.recife.pe.gov.br/secretaria/controladoria-geral-do-municipio>

Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011

Lei que regulamenta o acesso a informações públicas no Brasil.

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – Lei nº 13.460/2017

Legislação que estabelece direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Lei Municipal nº 17.866, de 15 de maio de 2013

Disciplina o acesso às informações públicas e regulamenta as restrições às informações sigilosas no âmbito do Poder Executivo Municipal

<http://leismunicipal.is/hksog>