

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE
SOCIAL



MAIO
2025



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

SEVERINO JOSÉ DE ANDRADE JÚNIOR

Controlador-Geral do Município

JULIANA COTTARD GIESTOSA

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

Mikaías Santos

REVISÃO

Ricardo Luís Neves Cardoso

SUMÁRIO

- 1. INTRODUÇÃO5
- 2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE TRANSPARÊNCIA7
 - 2.1 Transparência Ativa8
 - 2.1.1 Acesso ao Portal da Transparência8
 - 2.1.2 Páginas mais acessadas9
 - 2.2 Transparência Passiva10
 - 2.2.1 Pedidos de acesso à informação10
 - 2.2.2 Pedidos em análise11
 - 2.2.3 Órgãos mais demandados12
 - 2.2.4 Assuntos mais solicitados13
 - 2.2.5 Perfil do Solicitante14
 - 2.3 Comitê Gestor de Acesso à Informação16
- 3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA17
 - 3.1 Manifestações recebidas pela Ouvidoria18
 - 3.2 Manifestação por canal de atendimento19
 - 3.3 Atendimento por natureza da manifestação20
 - 3.4 Órgãos ou Entidades mais demandados21
 - 3.5 Assuntos mais demandados22
 - 3.6 Satisfação do Usuário23

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 **Maio de 2025**.

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

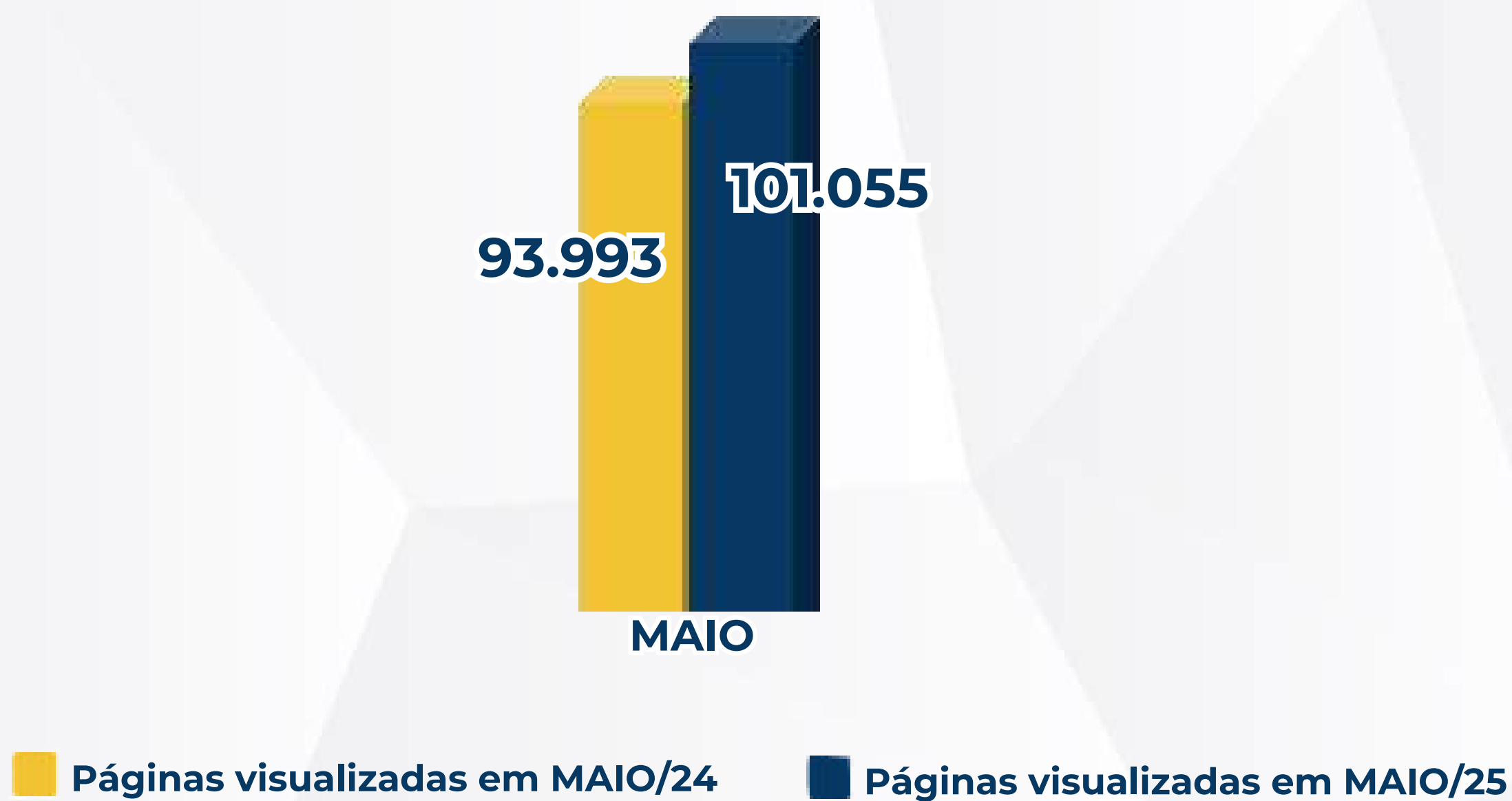


2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os dados apresentados a seguir abrangem o período de 01/05/2025 a 31/05/2025. As informações publicadas em **Transparência Ativa** visam oferecer à população um panorama de iniciativas de divulgação proativa de dados públicos.

2.1.1 Acesso ao Portal da Transparência

Em Maio de 2025, o Portal teve **101.055 páginas visitadas!** Em comparação ao mês de MAIO/24¹ tivemos um acréscimo de 7%. Isso evidencia o crescente interesse da população em acompanhar e fiscalizar as ações governamentais, reforçando a importância da transparência pública e da participação ativa da sociedade no controle social.



¹ Em maio de 2024, o Portal da Transparência teve 93.993 páginas visualizadas.

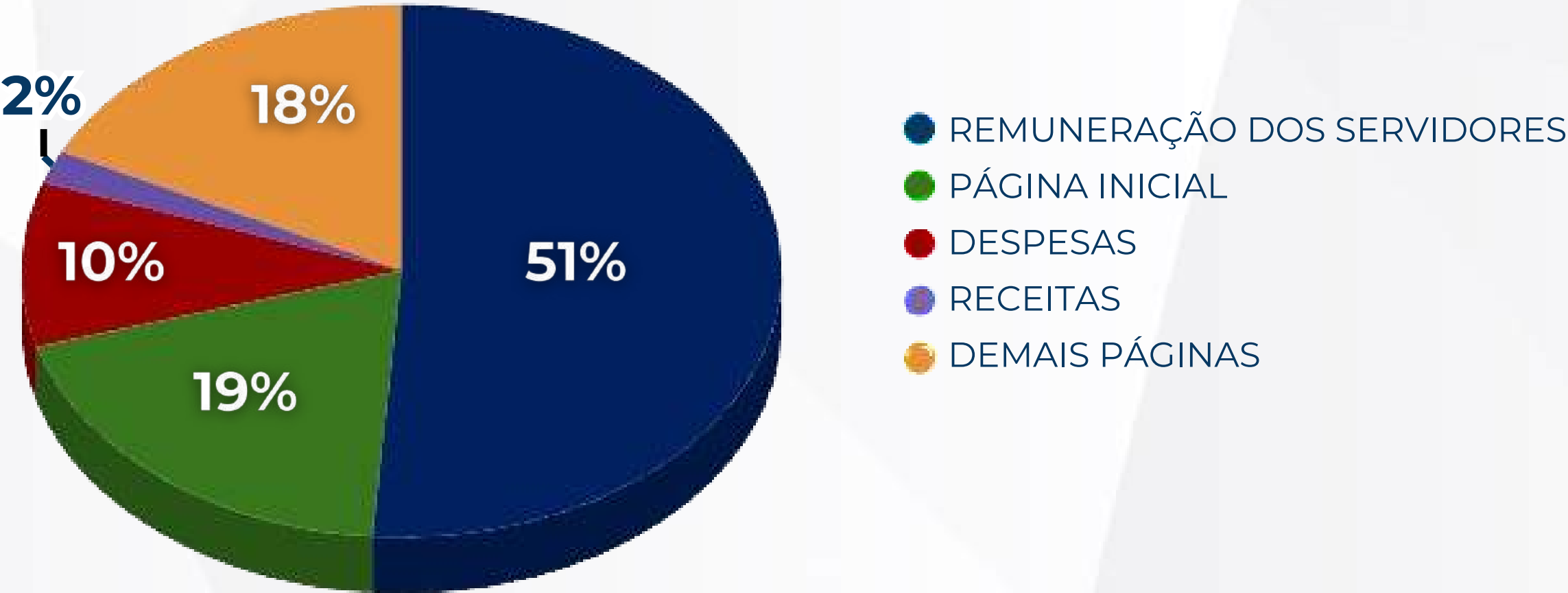


2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **Maio** foi sobre a **Remuneração dos Servidores**, abarcando **51% dos acessos**. As quatro páginas mais acessadas no Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal, seguem descritas abaixo:

PÁGINAS MAIS ACESSADAS EM MAIO/2025		
PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	51.767	51%
PÁGINA INICIAL	19.364	19%
DESPESAS	10.088	10%
RECEITAS	2.021	2%
DEMAIS PÁGINAS	17.815	18%
TOTAL	101.055	100,0%





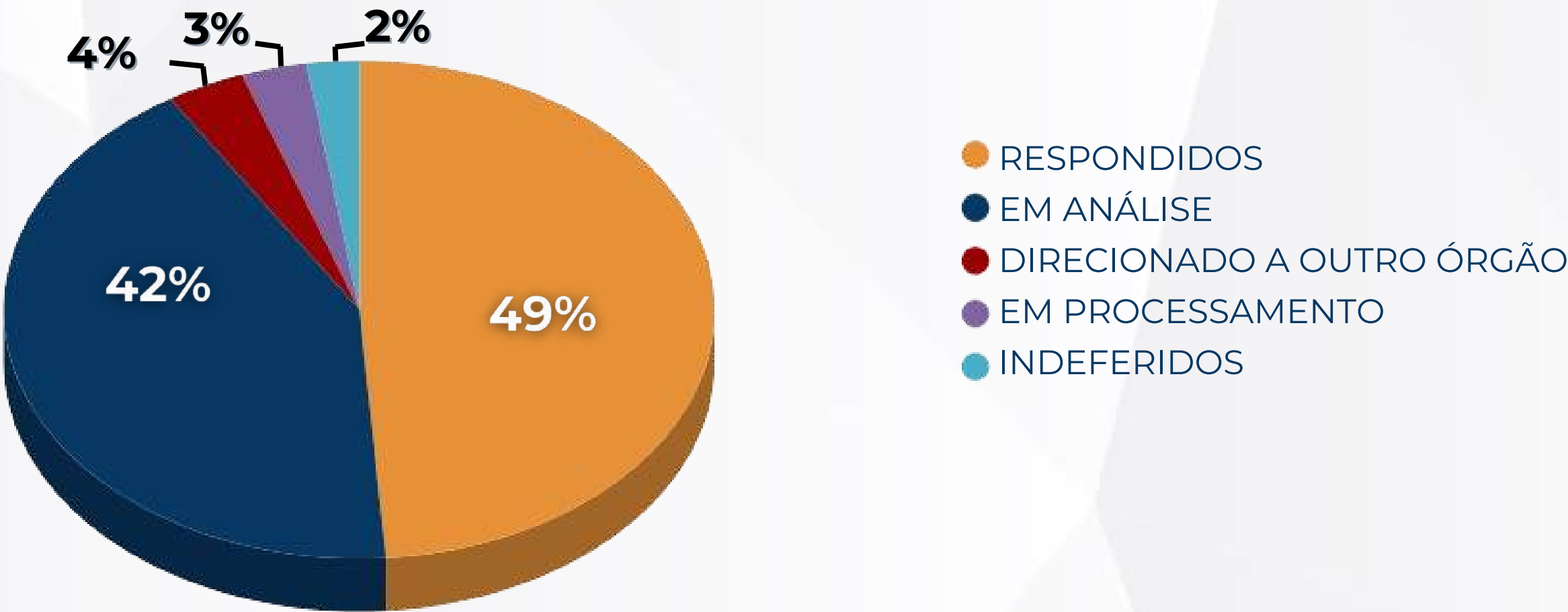
2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

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 maio e foram extraídos do Portal da Transparência em 09/06/2025.

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em maio de 2025, foram recebidos **168 Pedidos de Acesso à Informação** por meio do Portal de Transparência. Na data da extração dos dados, 49% já tinham sido respondidos e 51% encontravam-se dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - MAIO/25		
SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RESPONDIDOS	82	49%
EM ANÁLISE	71	42%
DIRECIONADO A OUTRO ÓRGÃO	6	4%
EM PROCESSAMENTO	5	3%
INDEFERIDOS	4	2%
TOTAL	168	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

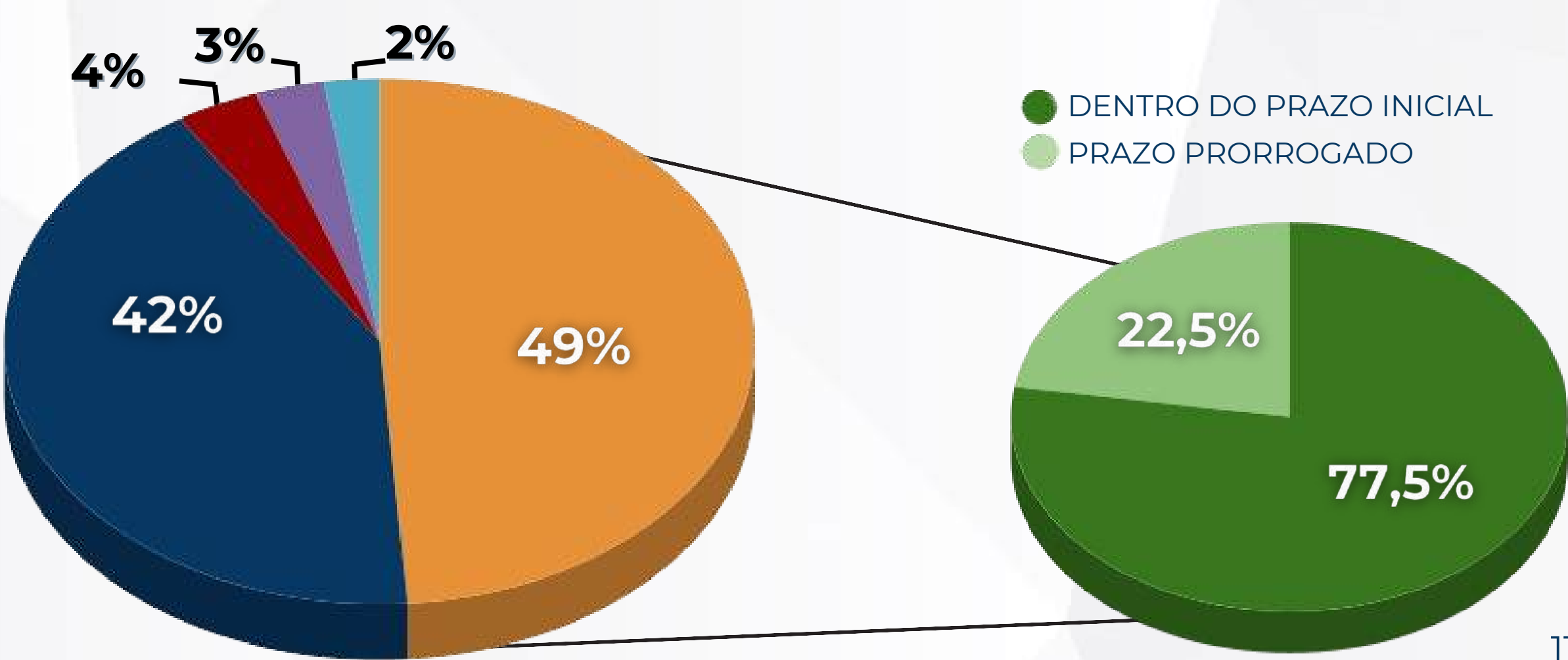
2.2.2 Pedidos em Análise

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 MAIO/25, dos **71 pedidos** de acesso à informação que ficaram **na fase de análise, 55 pedidos** estão dentro do prazo inicial previsto para resposta e **16 pedidos** tiveram o prazo dilatado conforme previsão legal acima descrita.

Dessa forma, o mês de maio de 2025 foi encerrado sem atrasos nas respostas aos pedidos de acesso à informação.

PEDIDOS EM ANÁLISE - MAIO/2025		
PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL (20 dias)	55	77,5%
PRORROGADO (+10 dias)	16	22,5%
ATRASADO	0	0%
TOTAL	71	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

Em MAIO/25, foram encaminhados pedidos de informação para **34 órgãos ou entidades** do Poder Executivo Municipal.

O órgão mais demandado foi a **Secretaria de Educação**, seguido pela **Secretaria de Saúde** e pela **Secretaria de Administração**. 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 sobre **Pessoal/Gestão de Pessoas e Saúde**.

Todos os assuntos abordados no mês de MAIO/25 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 MAIO/25, **78% 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	89	53%
PÓS GRADUAÇÃO	29	17%
ENSINO MÉDIO	25	15%
MESTRADO/ DOUTORADO	14	8%
OUTROS/ NÃO INFORMADO	10	6%
ENSINO FUNDAMENTAL	1	1%
TOTAL	168	100%



2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Profissão

Entre as profissões declaradas, os **pesquisadores e os servidores públicos** foram os que mais recorreram ao Portal da Transparência em **MAIO/25**. 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	62	37%
SERVIDOR PÚBLICO	19	11%
PROF. AUTÔNOMO/LIBERAL E EMPREENDEDOR/EMPRESÁRIO	9	5%
EMPREGADO - SETOR PRIVADO	9	5%
PROFESSOR	8	5%
JORNALISTA	4	2%
NÃO INFORMADO/ OUTRO	57	35%
TOTAL	168	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 maio de 2025, com base no art. 24 do Regimento Interno (Resolução nº 001/2015), o Comitê de Acesso à Informação (CGAI) **não emitiu nenhuma decisão em grau de recurso**, uma vez que todos os pedidos de acesso à informação foram atendidos. Isso indica que as demandas foram resolvidas de forma satisfatória na instância inicial, refletindo a eficiência do processo de transparência adotado pelo órgão.

3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA



3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

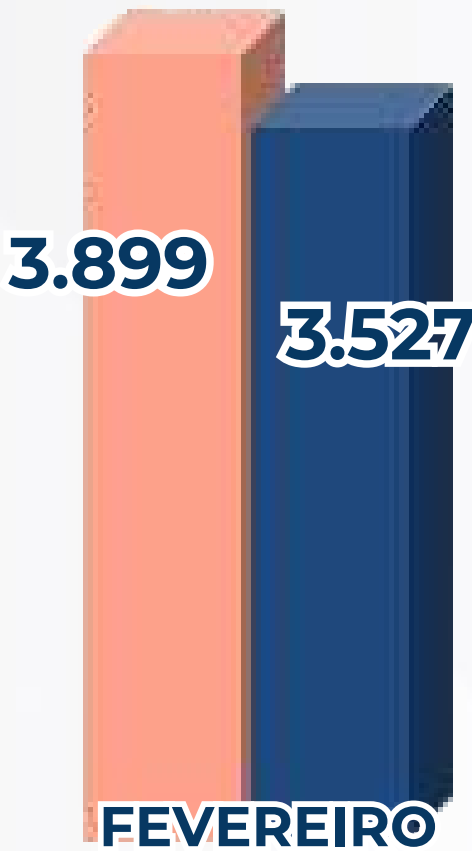
A Ouvidoria-Geral do Município de Recife (OGMR) é o canal específico de comunicação entre a população e a administração pública municipal, através do qual o cidadão pode realizar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias junto ao poder público.

3.1 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Em maio/25, a Ouvidoria do Recife recebeu e processou um total de **3.527 manifestações**² da população. O 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 2025		
MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A MAIO/24
MAIO	3.527	-10%
TOTAL	3.527	-10%

Manifestações recebidas em MAIO/24 Manifestações recebidas em MAIO/25



² Os dados aqui apresentados correspondem ao período de 01/05/2025 a 31/05/2025.

³ Em MAIO de 2024, a Ouvidoria recebeu 3.899 manifestações.



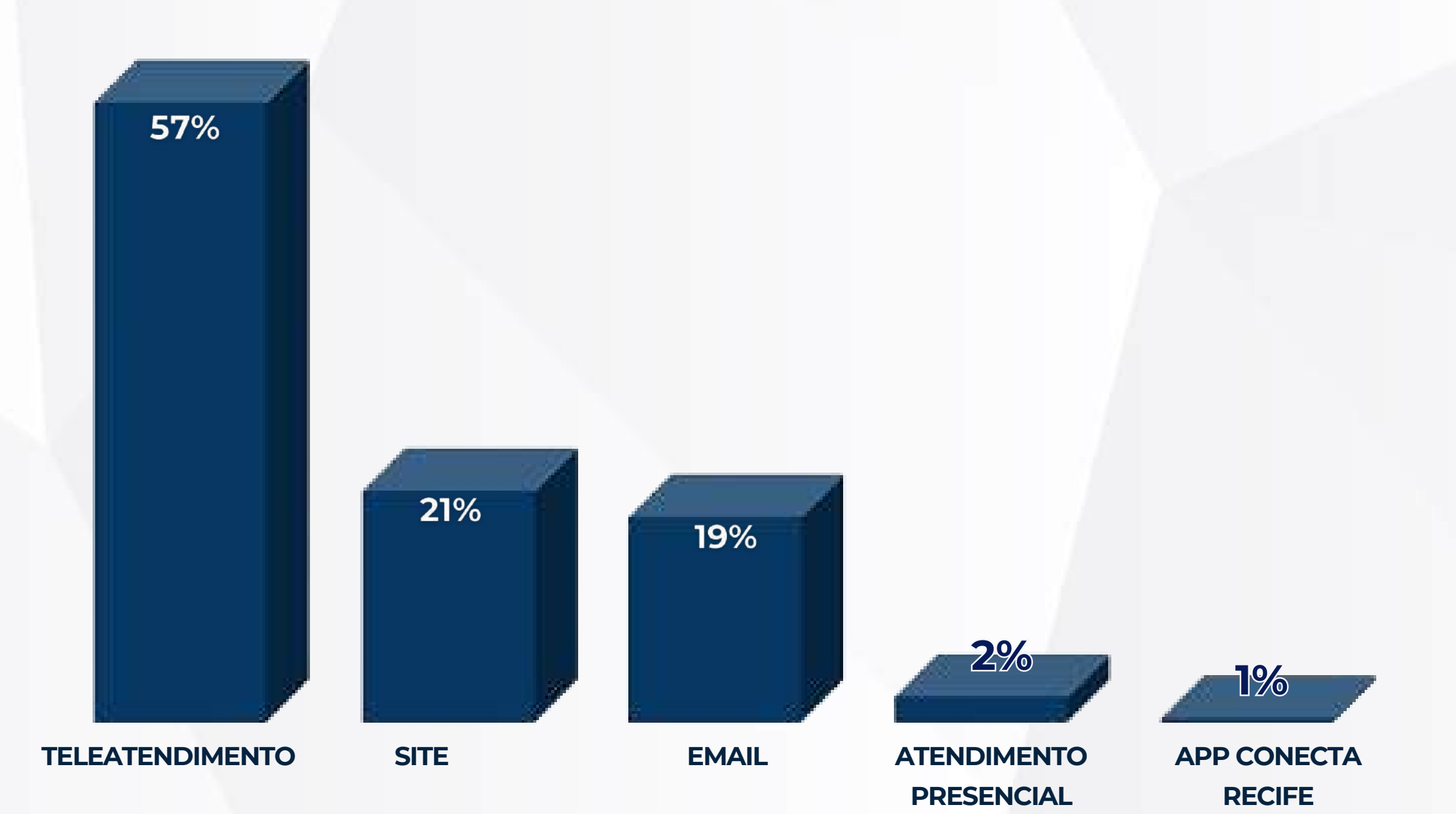
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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

3.2 Manifestação por Canal de Atendimento

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

CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	2002	57%
SITE	751	21%
E-MAIL	669	19%
ATENDIMENTO PESSOAL	85	2%
APP CONECTA RECIFE	20	1%
TOTAL	3.527	100%



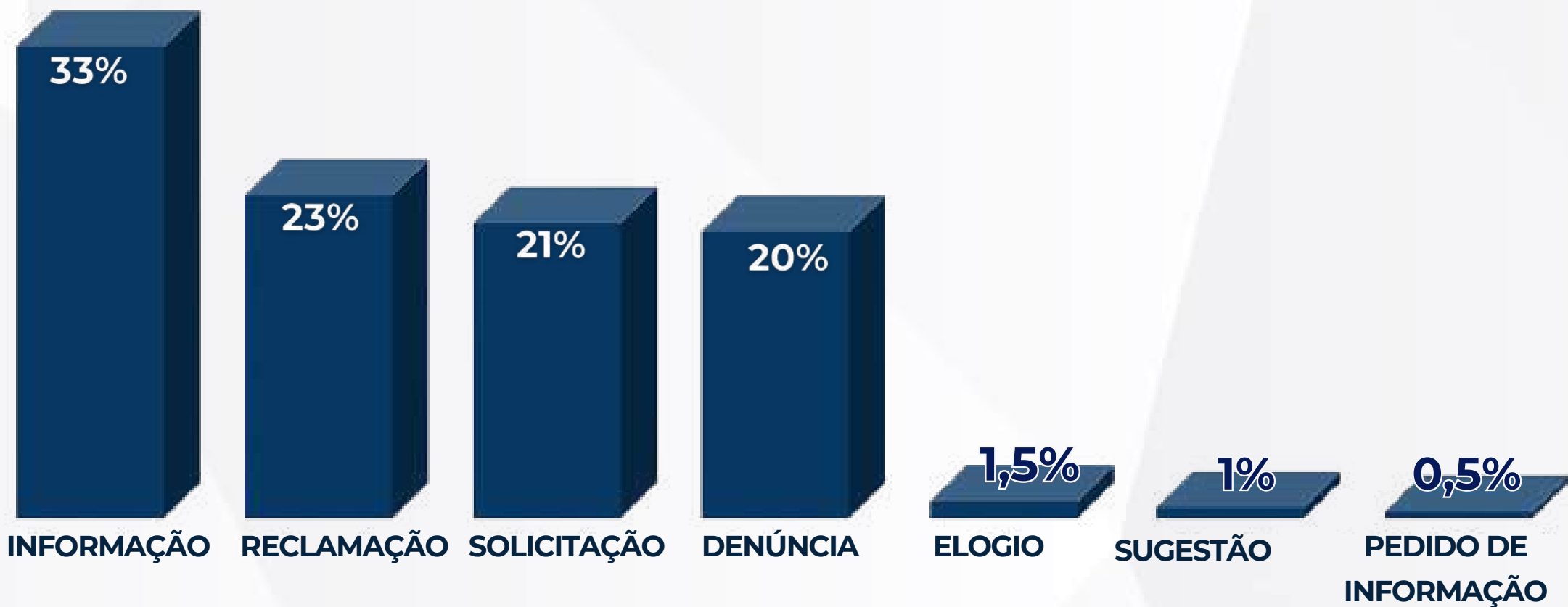


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.3 Atendimento por Natureza da Manifestação

As manifestações registradas na Ouvidoria 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	1179	33%
RECLAMAÇÃO	810	23%
SOLICITAÇÃO	737	21%
DENÚNCIA	716	20%
ELOGIO	42	1,5%
SUGESTÃO	27	1%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	16	0,5%
TOTAL	3.527	100%



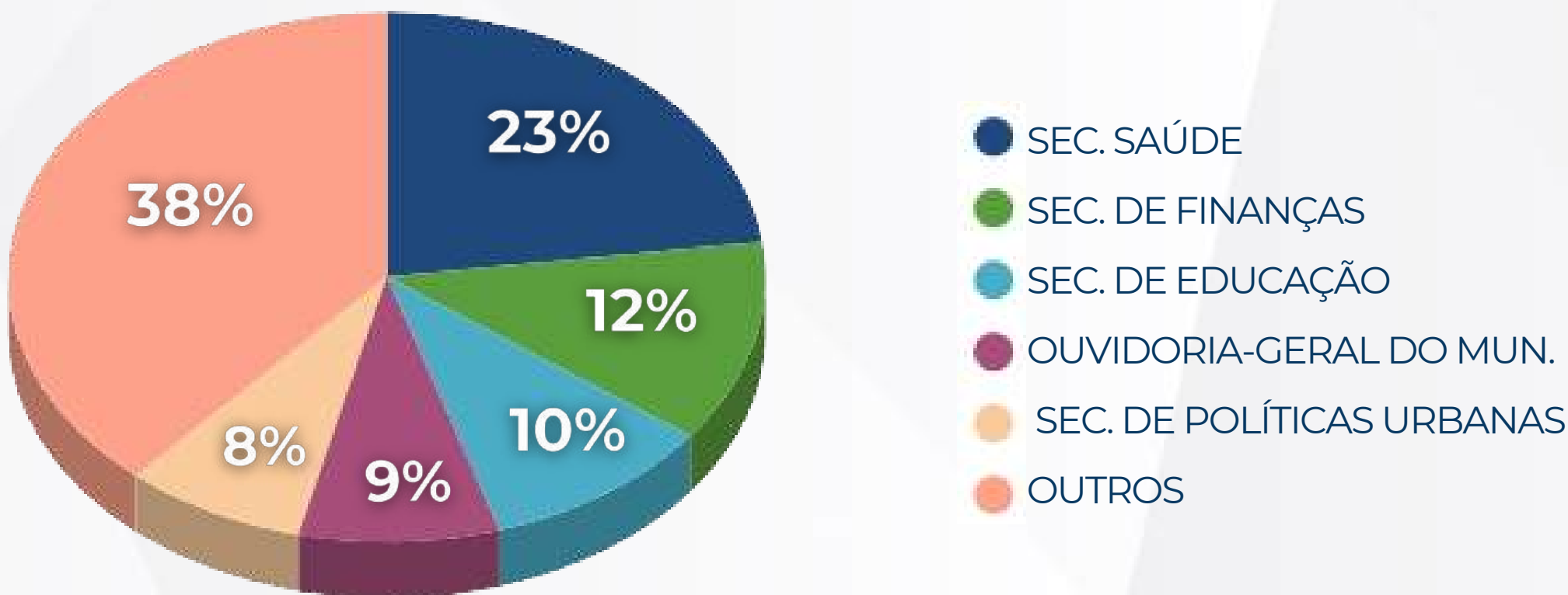


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

De modo identificado, o órgão que mais recebeu manifestações, no mês de MAIO/25, 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
SECRETARIA DE SAÚDE	807	23%
SECRETARIA DE FINANÇAS	436	12%
EMLURB	351	10%
OUVIDORIA-GERAL	302	9%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	273	8%
OUTROS	1.358	38%
TOTAL	3.527	100%





3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONTATO DE SETOR	555	15%
CONSULTA DE PROTOCOLO OGMR	266	8%
FISCALIZAÇÃO	190	5%
CONSULTA MÉDICA	165	5%
SERVIDOR	140	4%
VIOLÊNCIA CONTRA A PESSOA IDOSA	97	3%
OUTROS	2.114	60%
Total	3.527	100%





3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.6 Satisfação do Usuário

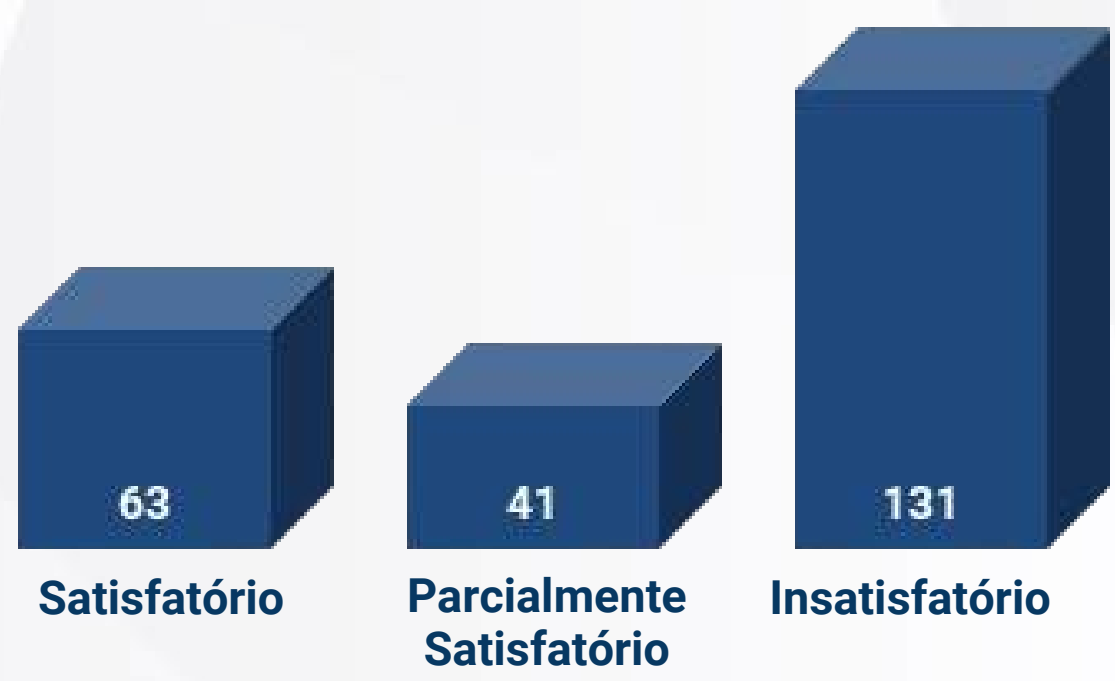
A Ouvidoria do Recife disponibiliza pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade da comunicação entre os Órgãos da Prefeitura do Recife e a população. Os dados apresentados neste relatório foram obtidos a partir das respostas fornecidas pelos manifestantes que optaram em participar da pesquisa.

Em maio, **a Ouvidoria recebeu 3.527 manifestações.** Desse total, **235 pessoas responderam à pesquisa** de satisfação, representando **6,6%** do total.

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



Deste total, 63 cidadãos declararam estar satisfeitos com o atendimento, enquanto 41 manifestaram uma satisfação parcial. Já os outros 131 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 a população.

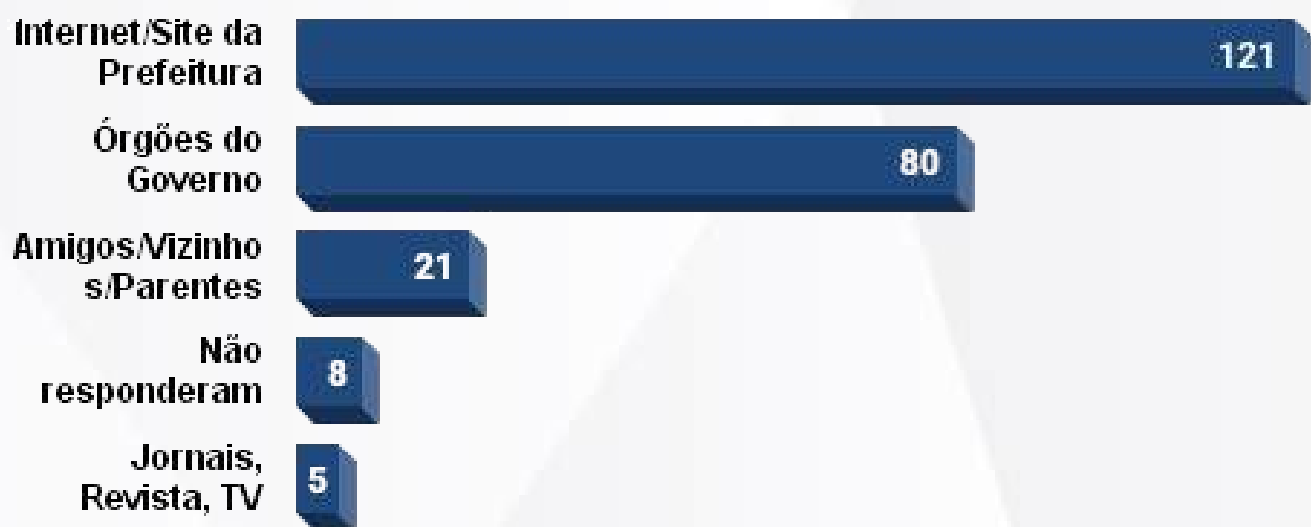
Esses dados são fundamentais para identificar áreas de melhoria e aprimorar o atendimento às demandas da sociedade.



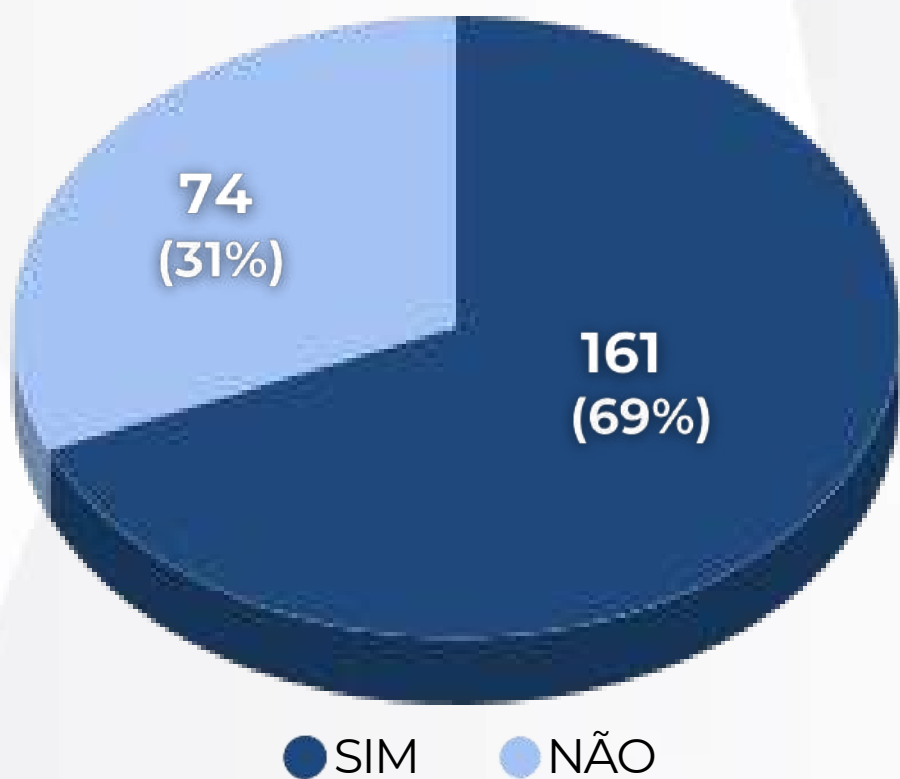
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

A **internet** foi o principal meio pelo qual os participantes da pesquisa 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 um maior engajamento com os serviços oferecidos.



Das avaliações recebidas, 161 pessoas informaram que suas manifestações foram resolvidas, representando uma **taxa de resolutividade de aproximadamente 69%**.



Contudo, mesmo diante das dificuldades de resolutividade, **77% dos usuários que responderam à avaliação demonstraram confiança na Ouvidoria**. Para a pergunta “**Usaria a Ouvidoria outra vez?**” 181 afirmaram que “*com certeza*” usariam o serviço novamente, enquanto 19 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.

