RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE SOCIAL

MARÇO

2024

RECIFE PREFEITURA

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
Marcelo Levy Perrucci

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

2.2.5.1 Escolaridade 14

2.2.5.2 Profissão 15

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/ entidades mais demandados 21

3.5 Assuntos mais demandados 22

1. INTRODUÇÃO

A Controladoria-Geral do Município de Recife (CGM-Recife), em cumprimento ao estabelecido no art. 20, III, da Lei Municipal nº 17.866/13 - que regulamenta em âmbito municipal a Lei Federal nº 12.527/11 - e no art. 14, II da Lei nº 13.460/17, apresenta o seu Relatório, contendo os resultados obtidos no mês de **Março 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

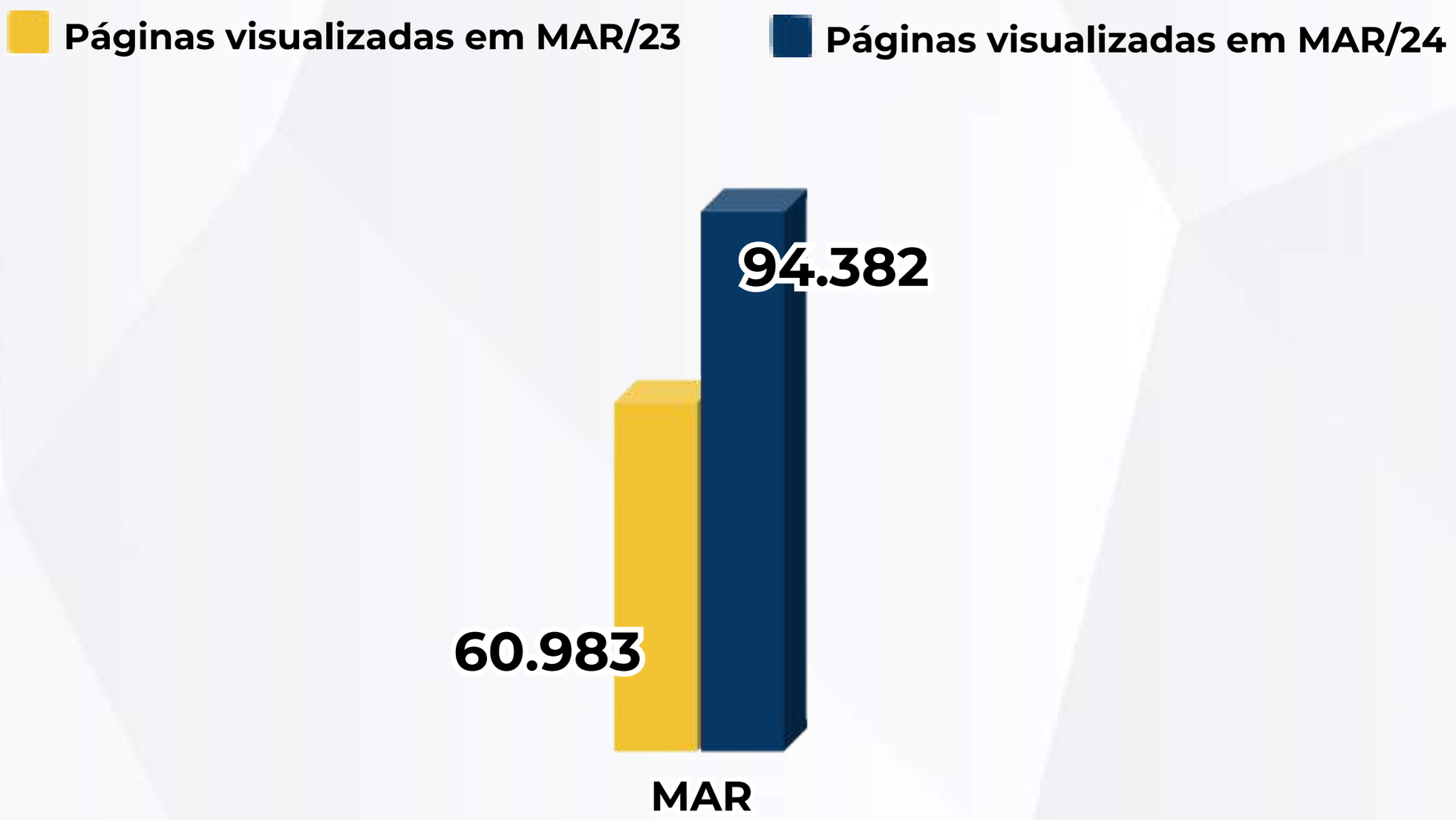
2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

As informações publicadas em Transparência Ativa são aquelas disponibilizadas, independente de solicitação, utilizando principalmente a internet. Os dados aqui apresentados correspondem ao período de **01/03/2024 a 31/03/2024**.

2.1.1 Acesso ao Portal da Transparência

Em março de 2024, o Portal teve **94.382** páginas visitadas! Um aumento de 55% em comparação ao mês de março/23[1], mostrando o compromisso crescente da população com a transparência e o acesso à informação pública.

ACESSOS EM MARÇO/2024			
MÊS	SESSÕES	VISUALIZAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A MAR/23
MARÇO	**22.024**	**94.382**	**55%[1]**
TOTAL	**22.024**	**94.382**	**55%**



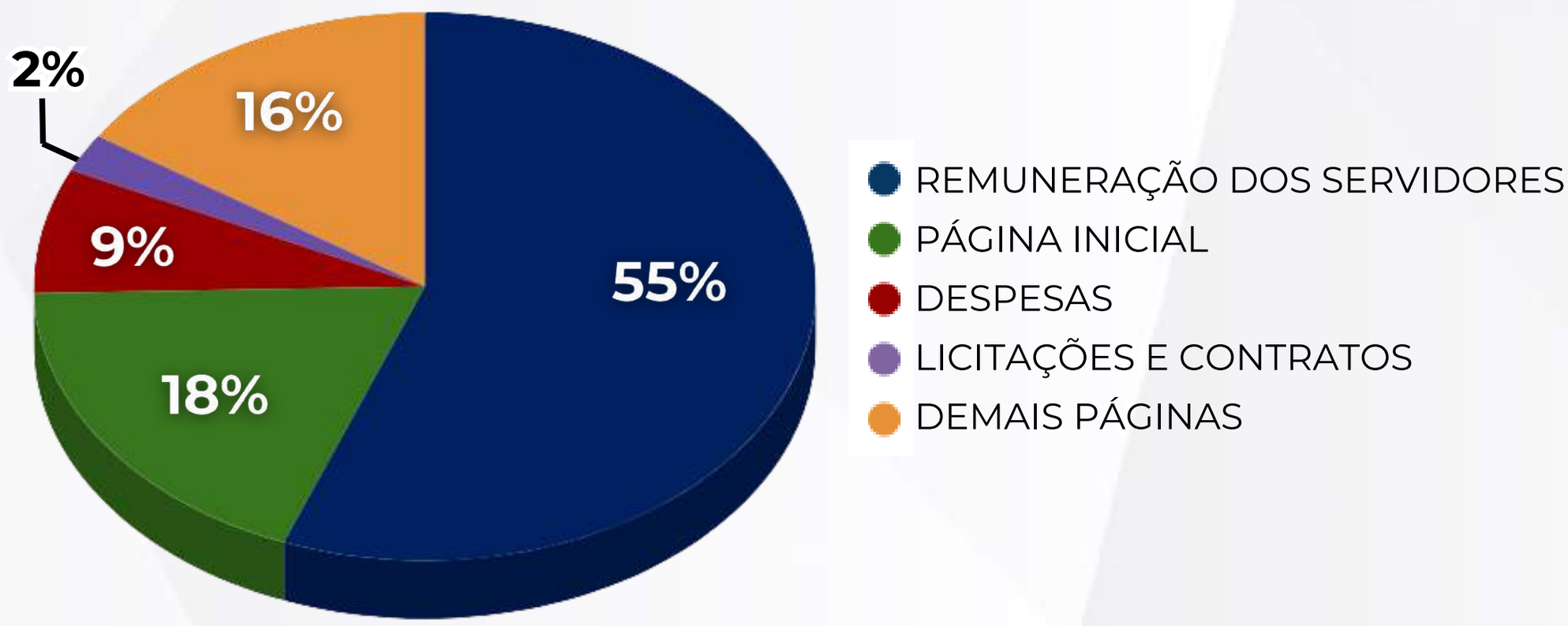
[1] Em março de 2023, o Portal da Transparência teve **60.983** páginas visualizadas.

2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **março** foi sobre a **Remuneração dos Servidores,** abarcando quase **55% dos acessos**. As quatro páginas mais acessadas no Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal, seguem descritas abaixo.

PÁGINAS MAIS ACESSADAS EM MARÇO/2024		
PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	**52.240**	**55%**
PÁGINA INICIAL	**16.886**	**18%**
DESPESAS	**7.911**	**9%**
LICITAÇÕES E CONTRATOS	**1.876**	**2%**
DEMAIS PÁGINAS	**15.469**	**16%**
TOTAL	**94.382**	**100,0%**



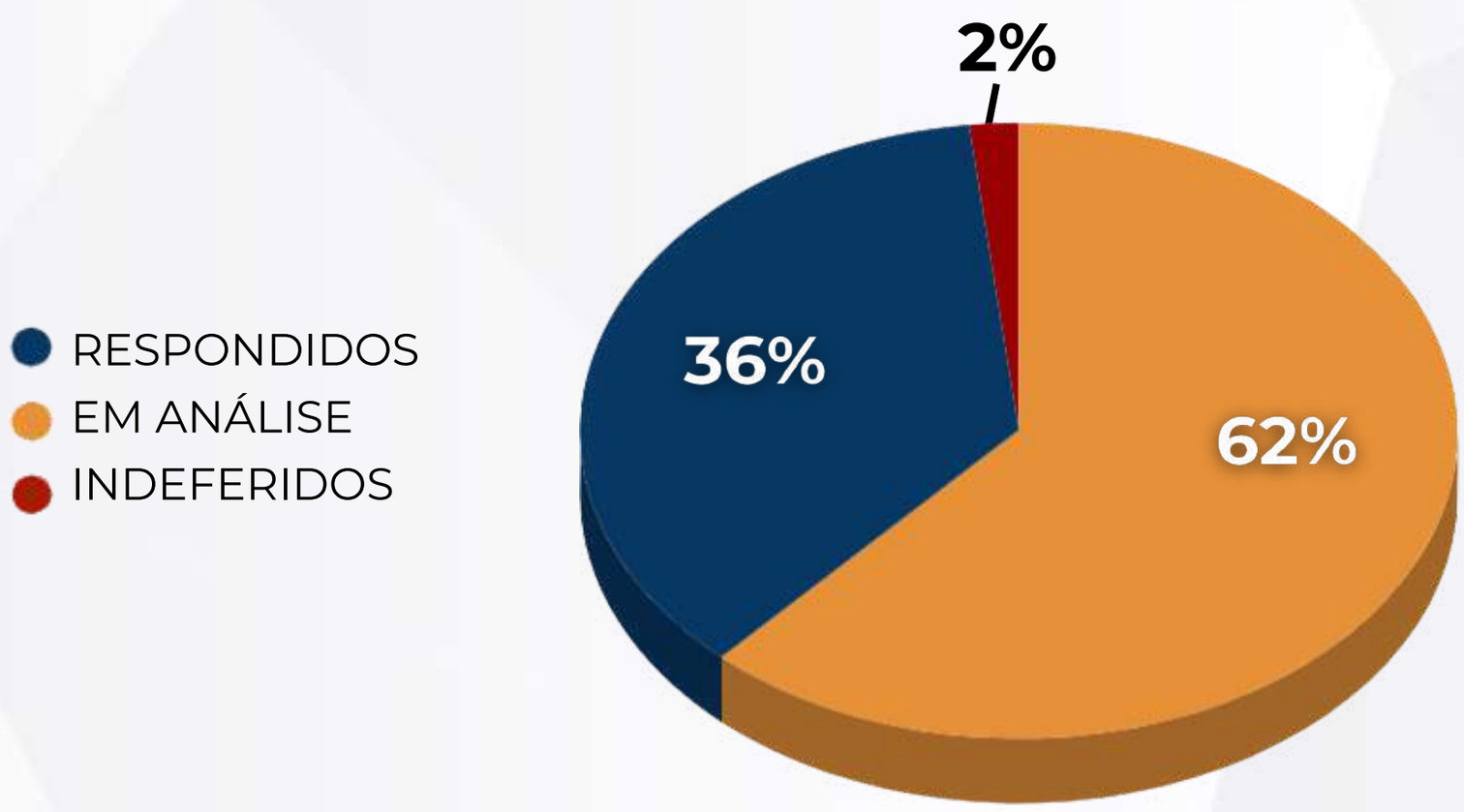
2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

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 n° 17.866/13).

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em março de 2024, foram recebidos **110 pedidos de informação** por meio do Portal de Transparência, dos quais, 36% já foram devidamente respondidos e 65% estão dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - MAR/24		
SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	**68**	**62%**
RESPONDIDOS	**40**	**36%**
INDEFERIDOS	**2**	**2%**
TOTAL	**110**	**100,0%**



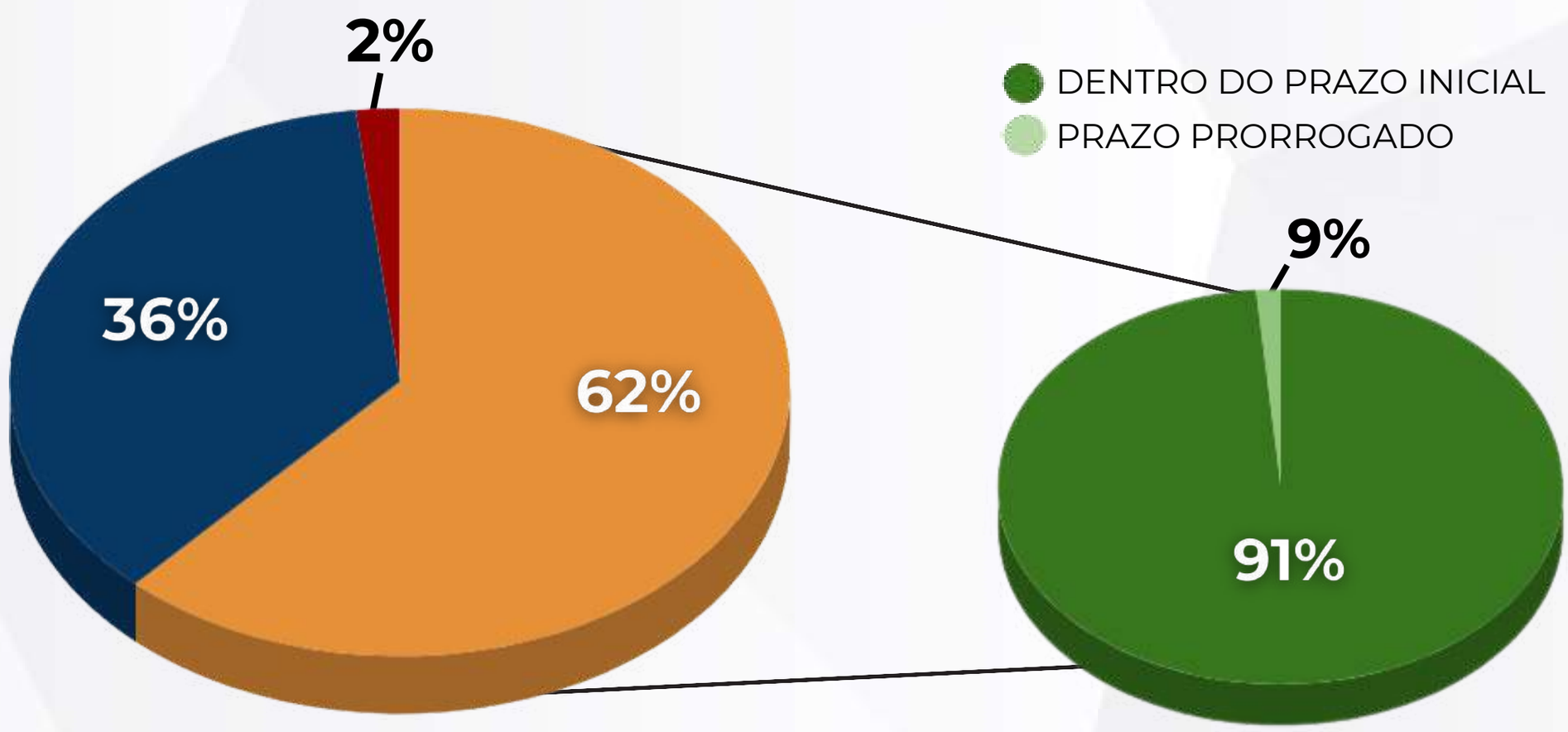
2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

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 MAR/24, dos **68 pedidos** de acesso à informação que ficaram na fase de **análise**, 62 pedidos estão dentro do prazo previsto para resposta e 6 tiveram o prazo prorrogado.

PEDIDOS EM ANÁLISE - MAR/24		
PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL	**62**	**91%**
PRORROGADO	**6**	**9%**
ATRASADO	**0**	**0%**
TOTAL	**68**	**100,0%**



Encerramos o mês de março de 2024 sem atraso nas respostas aos pedidos de informação!

2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

Em março/24, foram encaminhados pedidos de informação para **19 entidades** do Poder Executivo municipal.

O órgão mais demandado foi a **Secretaria de Saúde**, seguida pela Autarquia de urbanização do Recife (URB) e pela Secretaria de Educação. 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: **Obras**, **informações pessoais** e **licitações e contratos.**

Todos os assuntos abordados no mês de março/24 seguem discriminados 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.

2.2.5.1 Escolaridade

Em março/24, o nível de escolaridade predominante entre os solicitantes do Portal da Transparência foi o **ensino superior**, com 43% dos pedidos.

PERFIL DOS SOLICITANTES		
ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ENSINO SUPERIOR	**47**	**43%**
PÓS GRADUAÇÃO	**23**	**21%**
MESTRADO/DOUTORADO	**19**	**17%**
ENSINO MÉDIO	**4**	**4%**
ENSINO FUNDAMENTAL	**2**	**2%**
NÃO INFORMADO	**15**	**13%**
TOTAL	**110**	**100,0%**

2.2.5.2 Profissão

É interessante notar que, dentre as profissões informadas, as que mais utilizaram o Portal da Transparência são os **servidores públicos**, **jornalistas** e **pesquisadores**. Essa variedade de usuários reflete um amplo interesse em acessar e compreender as informações disponíveis no portal, vindos de diferentes perspectivas e áreas de atuação.

PERFIL DOS SOLICITANTES		
PROFISSÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SERVIDOR PÚBLICO	**26**	**24%**
JORNALISTA	**22**	**20%**
PESQUISADOR	**11**	**10%**
PROFESSOR	**8**	**7%**
ESTUDANTE	**7**	**6%**
EMPREG. SETOR PRIVADO	**2**	**2%**
PROF. LIBERAL/AUTÔNOMO	**2**	**2%**
NÃO INFORMADO	**32**	**29%**
TOTAL	**110**	**100,0%**

3. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA

3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

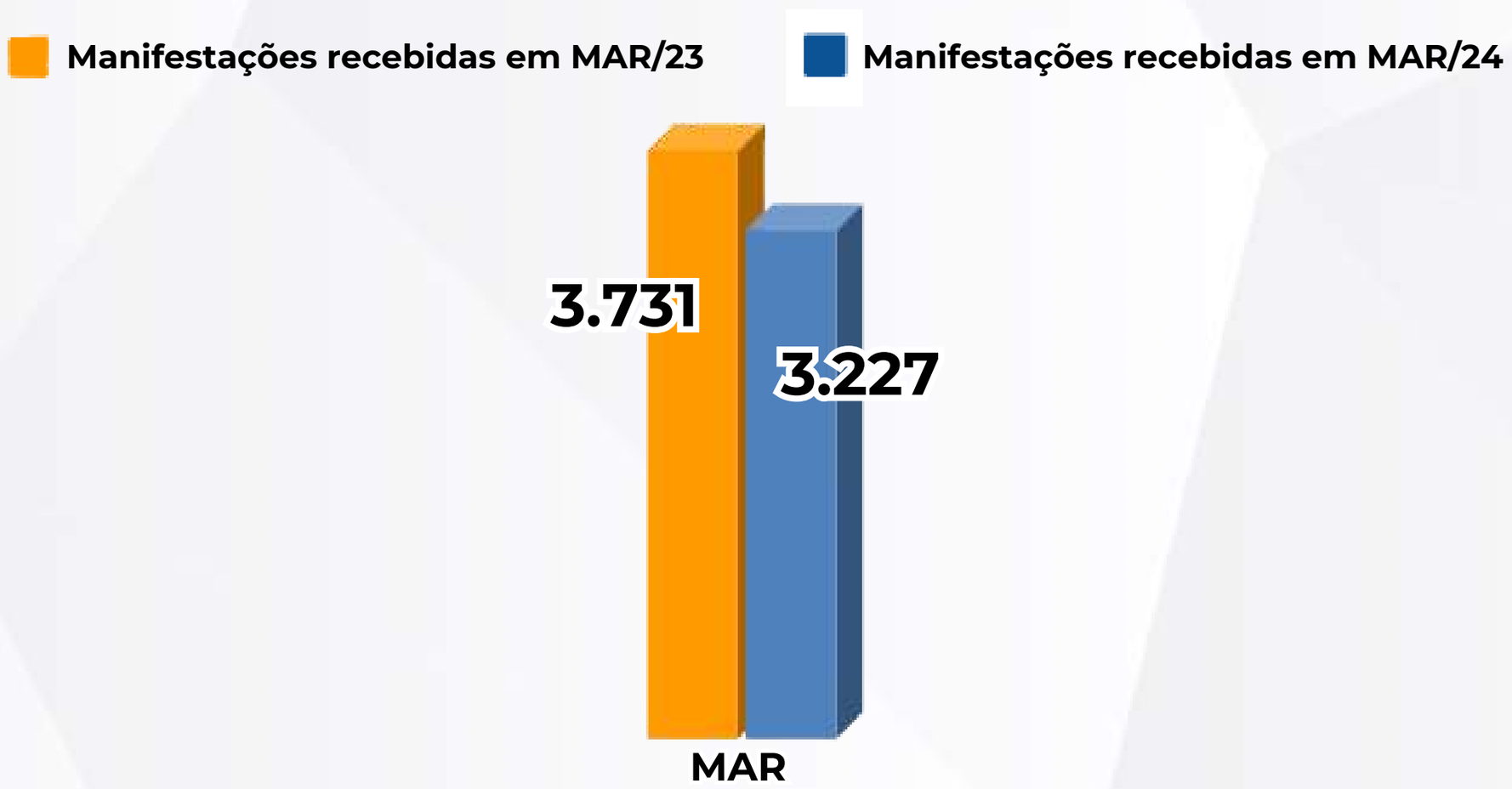
A Ouvidoria-Geral do Município de Recife (OGMR) é o canal específico de comunicação entre a população e a administração pública municipal, através do qual o cidadão pode realizar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias junto ao poder público.

3.1 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

No mês de março de 2024, a Ouvidoria do Recife teve uma atuação essencial ao receber e dar encaminhamento a um total de **3.227 manifestações**[2] da população. A significativa quantidade de interações reflete a confiança e o envolvimento dos cidadãos em expressar suas opiniões e contribuir ativamente para o aprimoramento dos serviços públicos locais.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM MARÇO/2024

MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A MAR/23
MARÇO	**3.227**	**-13,5%**[1]
TOTAL	**3.227**	**-13,5%**



[2] Os dados aqui apresentados correspondem ao período de **01/03/2024 a 31/03/2024**.

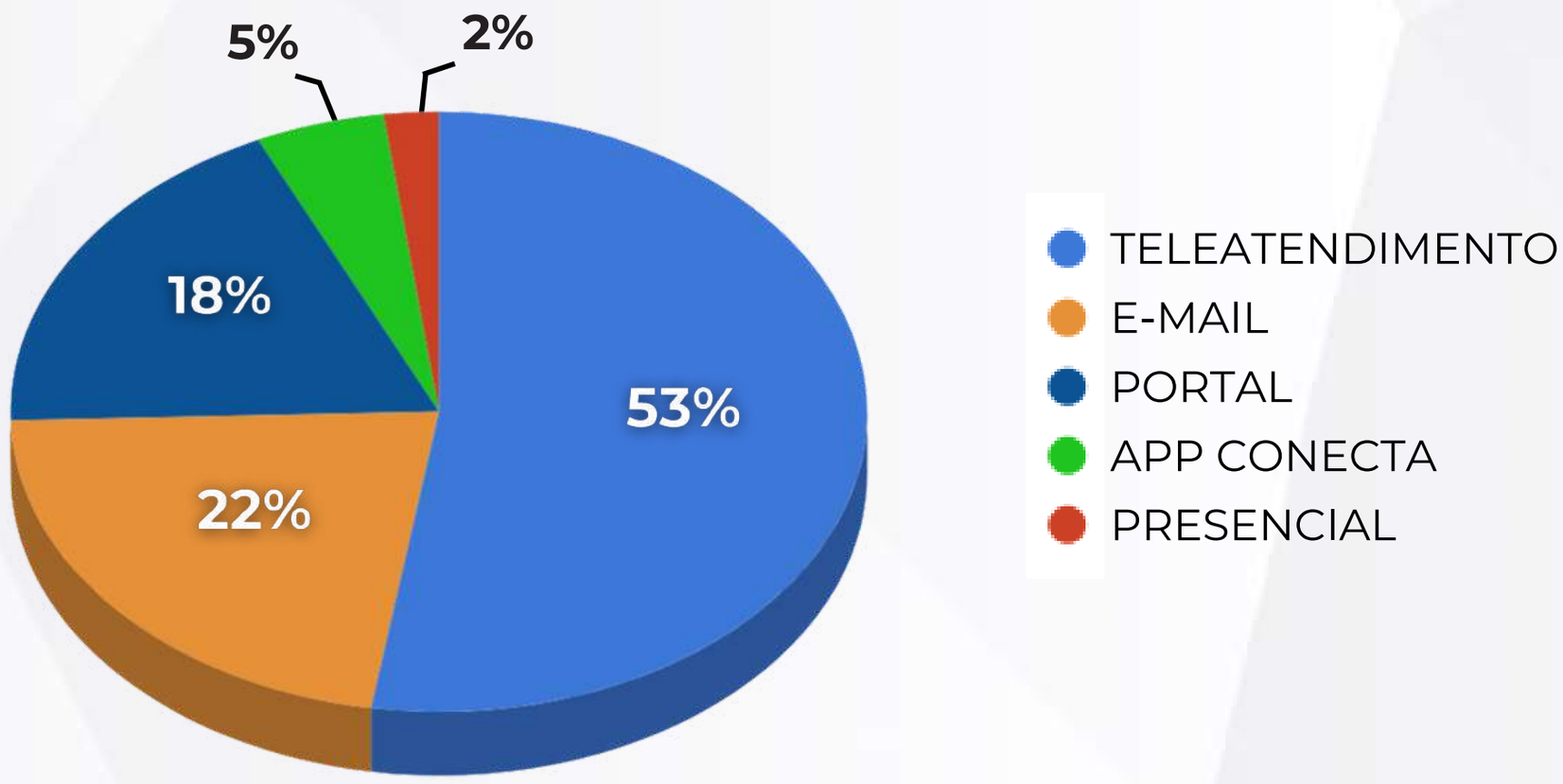
[3] Em março de 2023, a Ouvidoria recebeu **3.731 manifestações.**

3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE

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

3.2 Manifestação por Canal de Atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	1695	53%
E-MAIL	710	22%
PORTAL	598	18%
APP CONECTA RECIFE	157	5%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	67	2%
TOTAL	3.227	100,0%

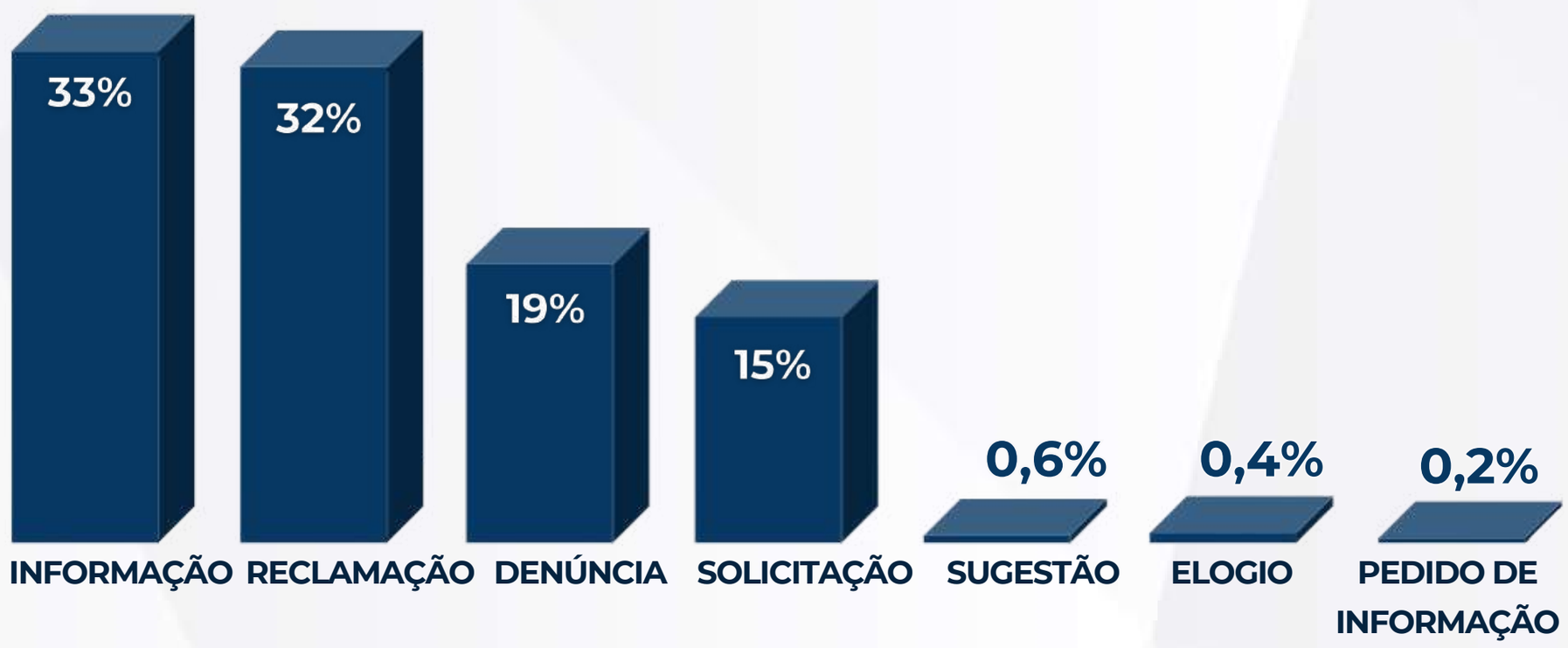


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE

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	**1.061**	**33%**
RECLAMAÇÃO	**1.029**	**32%**
DENÚNCIA	**603**	**19%**
SOLICITAÇÃO	**487**	**15%**
SUGESTÃO	**22**	**0,6%**
ELOGIO	**17**	**0,4%**
PEDIDO ACESSO INFORM.	**8**	**0,2%**
TOTAL	**3.227**	**100,0%**

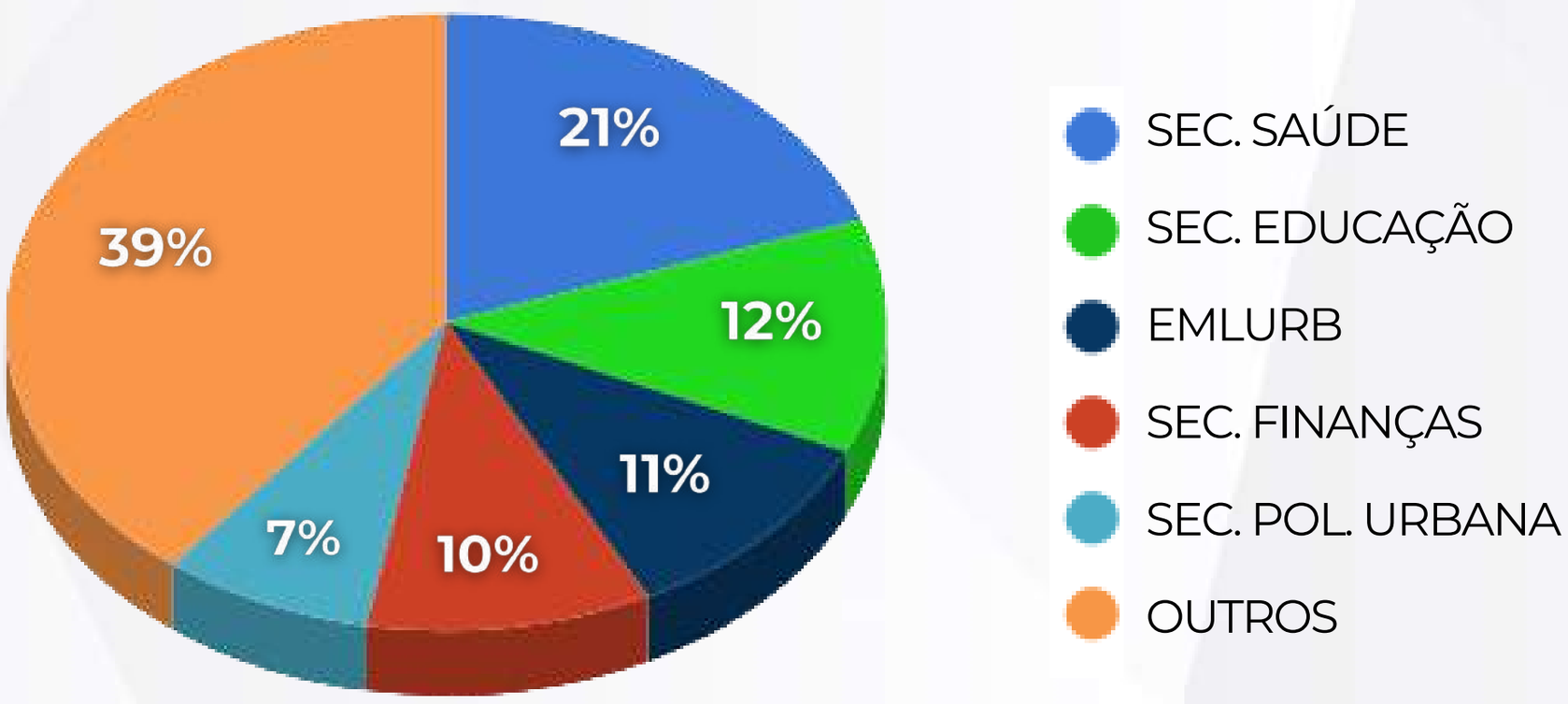


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE

3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

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

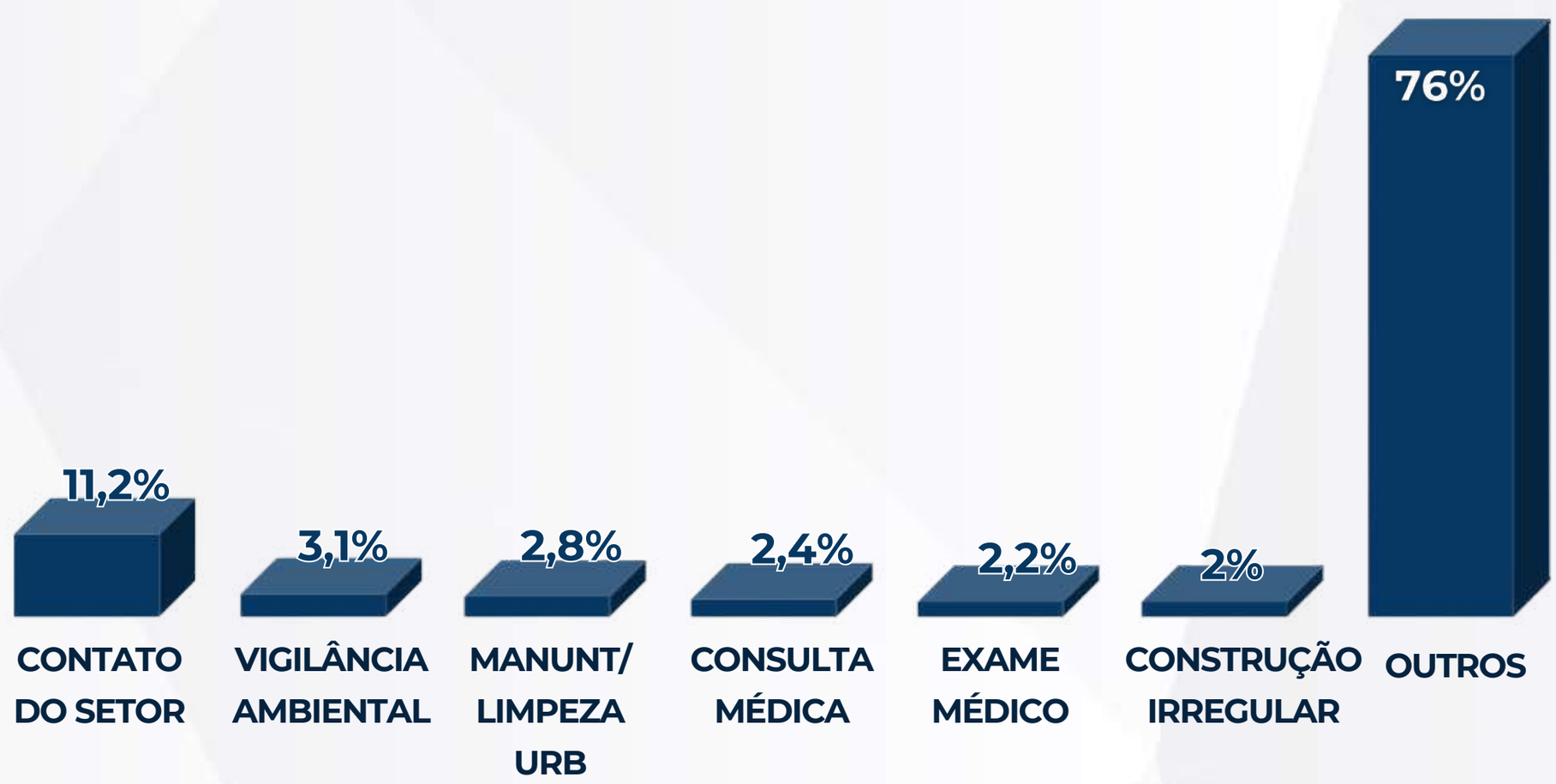
ÓRGÃO/ENTIDADE MAIS DEMANDADO		
ÓRGÃO/ ENTIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SEC. SAÚDE	**658**	**21%**
SEC. EDUCAÇÃO	**389**	**12%**
EMLURB	**362**	**11%**
SEC. FINANÇAS	**338**	**10%**
SEC. POLÍTICA URB	**215**	**7%**
OUTROS	**1.265**	**39%**
TOTAL	**3.227**	**100,0%**



3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE

3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONTATO DO SETOR	362	11,2%
VIGILÂNCIA AMBIENTAL	100	3,1%
MANUNT/ LIMPEZA URB	91	2,8%
CONSULTA MÉDICA	76	2,4%
EXAME MÉDICO	71	2,2%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	66	2,0%
OUTROS	2.461	76,3%
TOTAL	3.227	100,0%



RECIFE PREFEITURA

CONTROLADORIA GERAL • MUNICÍPIO DO RECIFE

Transparência Recife

OUVIDORIA GERAL MUNICÍPIO DO RECIFE