

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE
SOCIAL



NOVEMBRO
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 **Novembro 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 01/11/2024 a 30/11/2024. 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 novembro de 2024, o Portal teve **76.248 páginas visitadas!** Em comparação ao mês de NOV/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 novembro de 2023, o Portal da Transparência teve 72.916 páginas visualizadas.



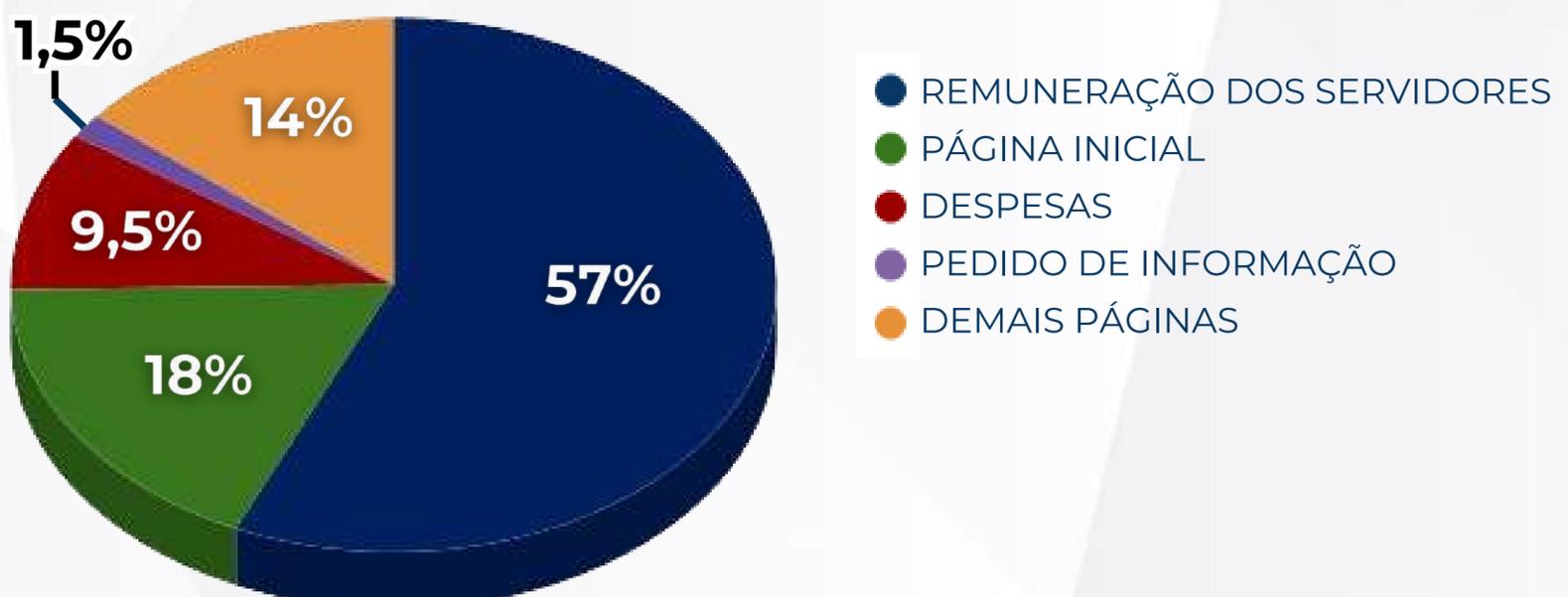
2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **novembro** foi sobre a **Remuneração dos Servidores**, abarcando **57% dos acessos**. As quatro páginas mais acessadas no Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal, seguem descritas abaixo:

PÁGINAS MAIS ACESSADAS EM NOV/2024

PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	43.272	57%
PÁGINA INICIAL	13.677	18%
DESPESAS	7.389	9,5%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	1.128	1,5%
DEMAIS PÁGINAS	10.782	14%
TOTAL	76.248	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

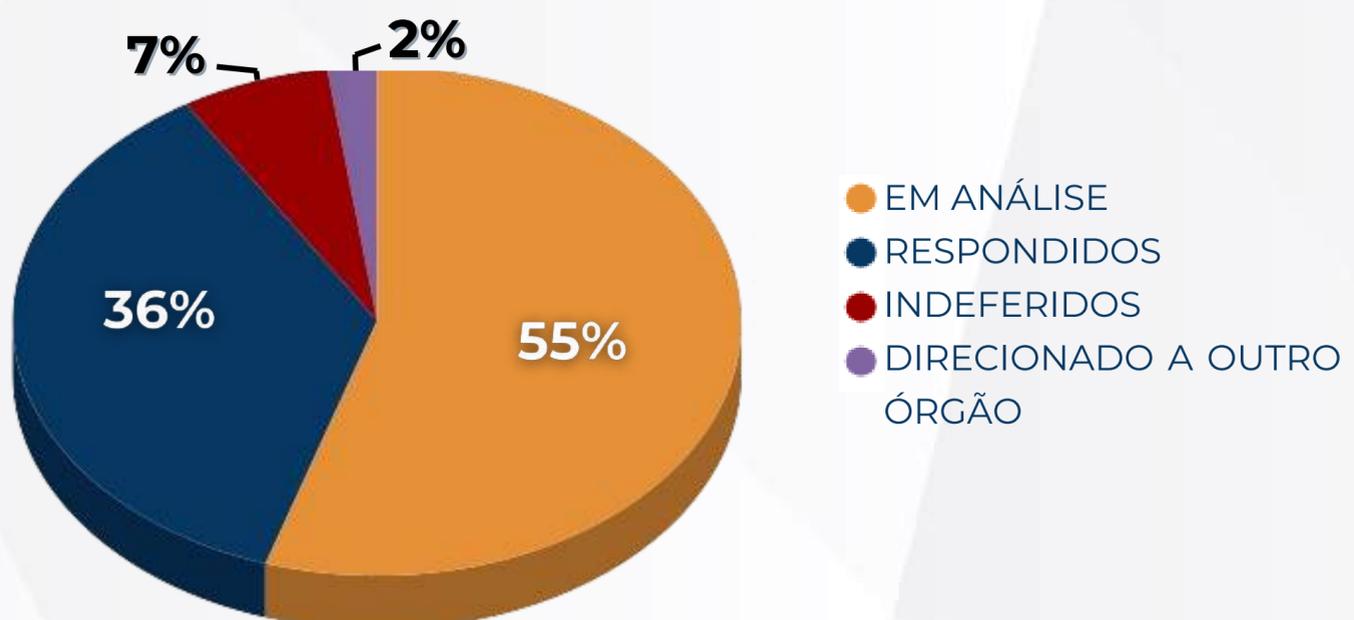
A **Transparência Passiva** se refere aos pedidos de acesso à informação feitos diretamente a um dos órgãos ou entidades públicas do município, com necessidade de resposta dentro dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 17.866/13). Os dados apresentados referem-se ao mês de novembro e foram extraídos do Portal da Transparência em 02/12/2024.

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em novembro de 2024, foram recebidos **91 Pedidos de Acesso à Informação** por meio do Portal de Transparência, na data da extração dos dados, 36% já tinham sido respondidos e 55% encontravam-se dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - NOV/24

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	50	55%
RESPONDIDOS	33	36%
INDEFERIDOS	6	7%
DIREC. A OUTRO ÓRGÃO	2	2%
TOTAL	91	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.2 Pedidos em Análise

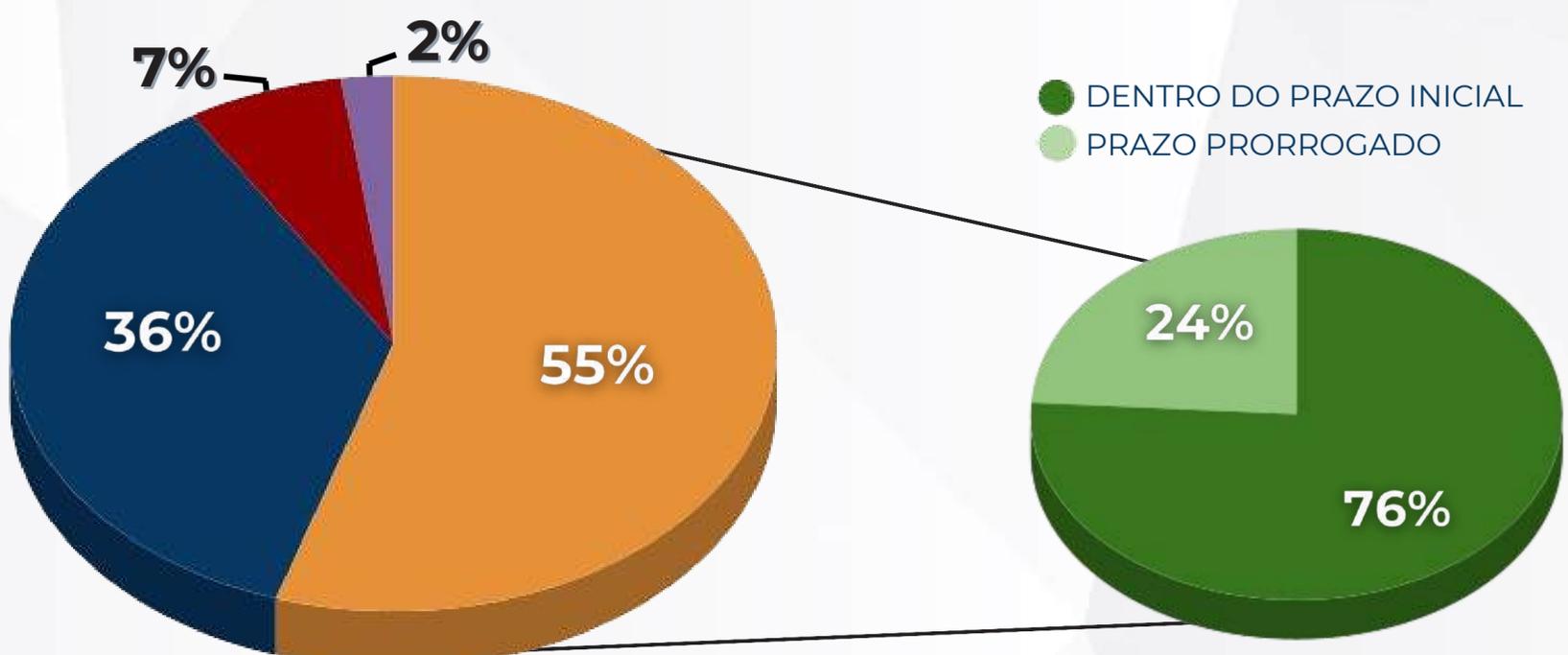
A administração pública tem até 20 dias para responder ao pedido de informação, mas se necessário, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias (Art. 11, §§1º e 2º, da LAI).

Assim, em NOV/24, dos **50 pedidos** de acesso à informação que ficaram **na fase de análise**, **38** pedidos estão dentro do prazo inicial previsto para resposta e **12** tiveram o prazo dilatado conforme previsão legal acima descrita.

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

PEDIDOS EM ANÁLISE - NOV/24

PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL (20 dias)	38	76%
PRORROGADO (+10 dias)	12	24%
ATRASADO	0	0%
TOTAL	50	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

Em NOV/24, foram encaminhados pedidos de informação para **18 entidades** do Poder Executivo Municipal.

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



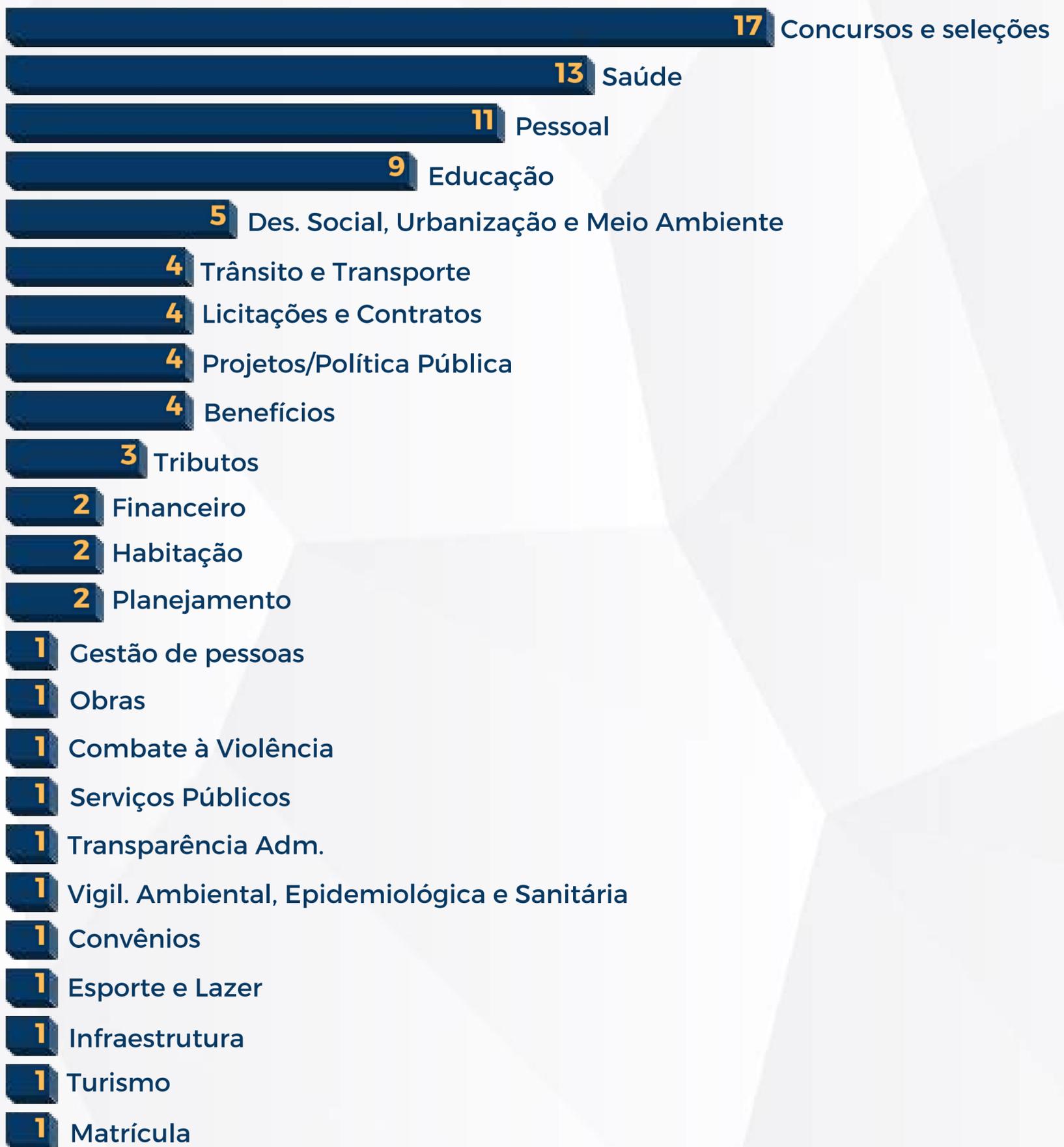


2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.4 Assuntos Mais Solicitados

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

Todos os assuntos abordados no mês de NOV/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 NOV/24, **71% 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	39	43%
PÓS GRADUAÇÃO	15	17%
ENSINO MÉDIO	14	15%
NÃO INFORMADO	13	14%
MESTRADO/DOCTORADO	10	11%
TOTAL	91	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 NOV/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	18	20%
SERVIDOR PÚBLICO	16	18%
EMPREGADO DO SETOR PRIVADO	9	10%
MEMBRO DE ONG NAC/INTERNACIONAL	4	4%
PROFISSIONAL AUTÔNOMO/LIBERAL	6	3%
JORNALISTA	3	3%
PROFESSOR	2	2%
NÃO INFORMADO	33	40%
TOTAL	91	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 novembro 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.

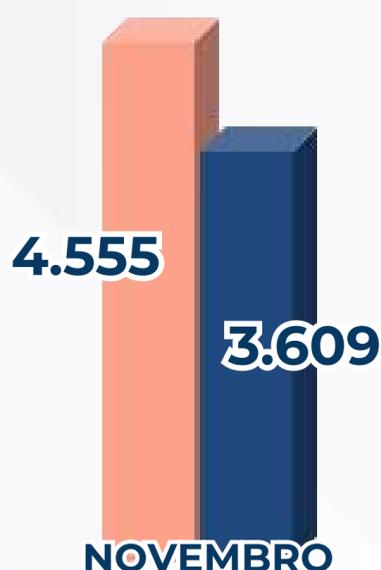
3.1 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Em novembro/24, a Ouvidoria do Recife recebeu e processou um total de **3.609 manifestações**² da população. Apesar do decréscimo de 21%, 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 NOV/2024

MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A NOV/23
OUTUBRO	3.609	-21% ¹
TOTAL	3.609	-21%

■ Manifestações recebidas em NOV/23 ■ Manifestações recebidas em NOV/24



² Os dados aqui apresentados correspondem ao período de **01/11/2024 a 30/11/2024**.

³ Em novembro de 2023, a Ouvidoria recebeu **4.555 manifestações**.



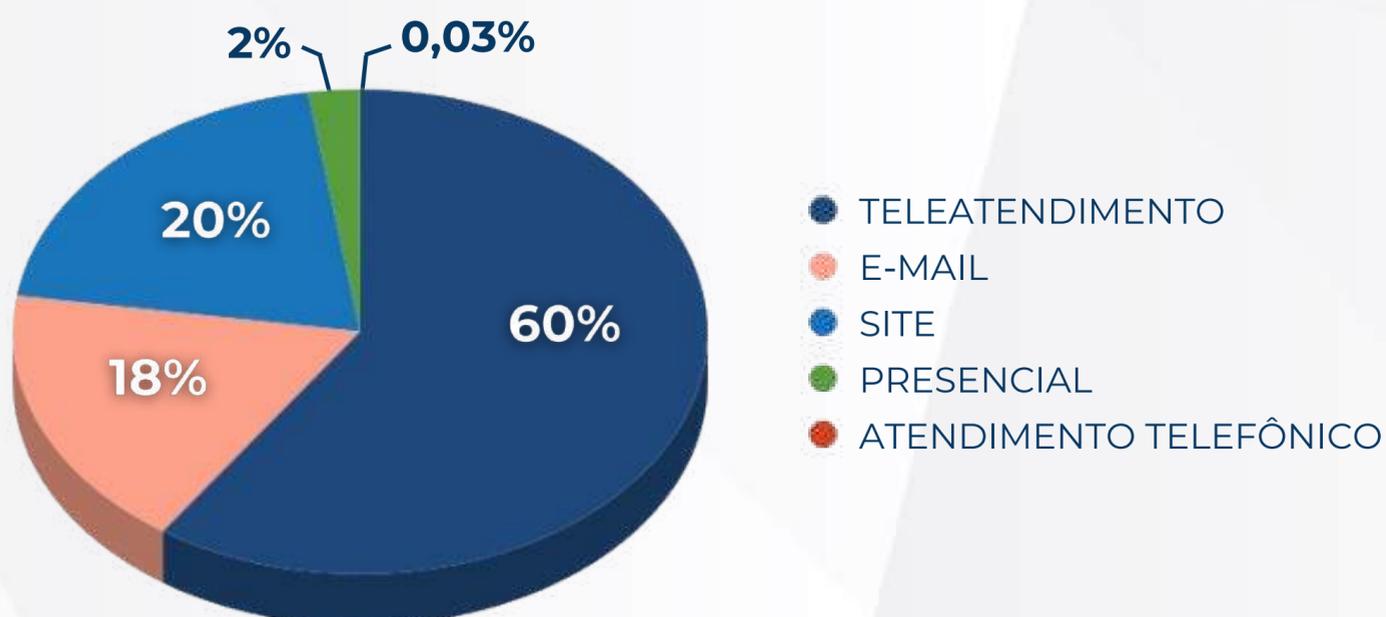
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

A OGMR recebe as manifestações do cidadão através de seu Portal, pelo teleatendimento, site, e-mail, atendimento pessoal e pelo atendimento telefônico.

3.2 Manifestação por Canal de Atendimento

Em novembro, o canal mais utilizado pelos manifestantes foi o **teleatendimento, com 60% do total.**

CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	2151	60%
SITE	730	20%
EMAIL	641	18%
ATENDIMENTO PESSOAL	86	2%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	0,03%
TOTAL	3.609	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, solicitação, denúncia, elogio, sugestão e pedido de acesso à informação.

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO		
NATUREZA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INFORMAÇÃO	1.391	39%
RECLAMAÇÃO	732	20%
SOLICITAÇÃO	697	19%
DENÚNCIA	668	19%
ELOGIO	59	2%
SUGESTÃO	32	0,5%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	30	0,5%
TOTAL	3.609	100%



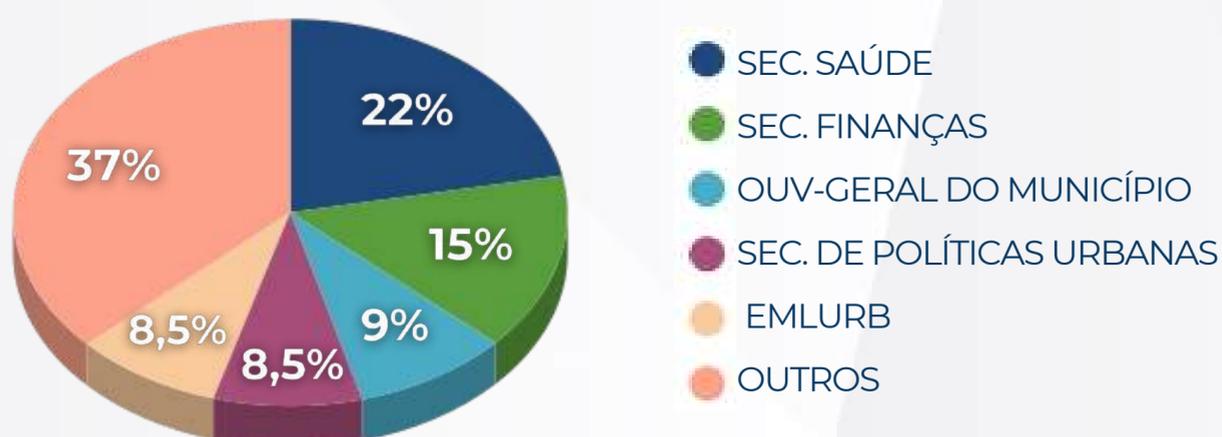


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

De modo identificado, o órgão que mais recebeu manifestações, no mês de NOV/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
SECRETARIA DE SAÚDE	792	22%
SECRETARIA DE FINANÇAS	535	15%
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	327	9%
SECRETARIA DE POLÍTICA URBANA E LICENCIAMENTO	312	8,5%
EMLURB	310	8,5%
OUTROS	1.333	37%
TOTAL	3.609	100%

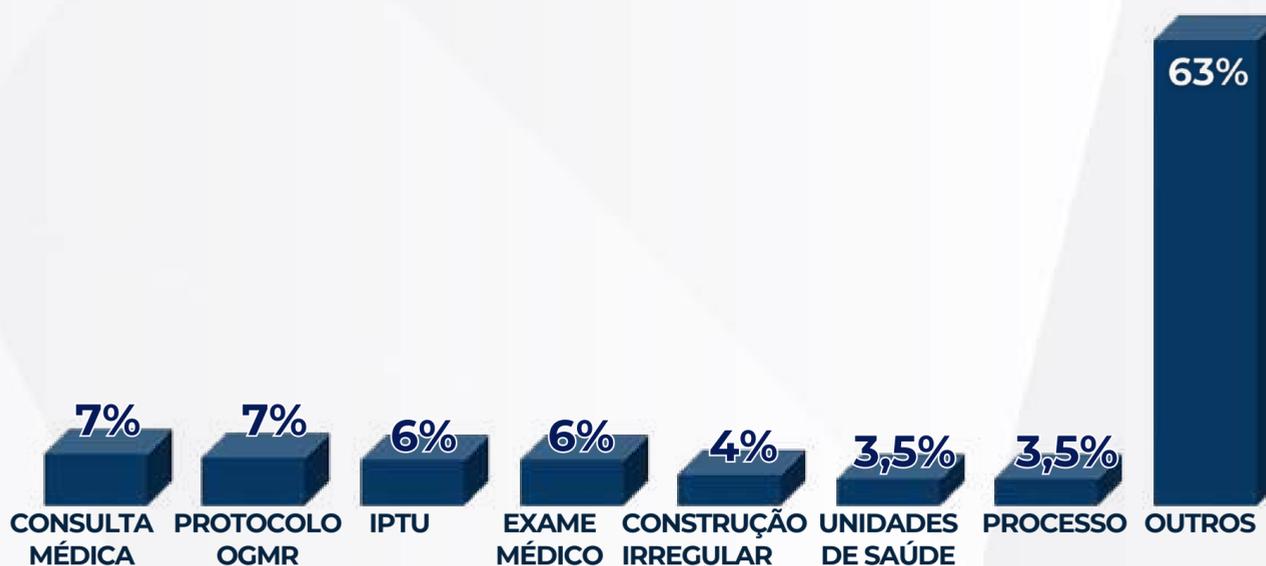




3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONSULTA MÉDICA	255	7%
PROTOCOLO OGMR	236	7%
IPTU	226	6%
EXAME MÉDICO	220	6%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	154	4%
UNIDADES DE SAÚDE	131	3,5%
PROCESSO	130	3,5%
OUTROS	2.257	63%
Total	3.609	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 novembro, **a Ouvidoria recebeu um total de 3.609 manifestações.** Dentre os manifestantes, **208 pessoas responderam à pesquisa** de satisfação, representando **5,8%** 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, 65 cidadãos declararam estar plenamente satisfeitos com o atendimento, enquanto 55 manifestaram uma satisfação parcial. Já os outros 88 responderam estar insatisfeitos:



A Controladoria Geral do Município de Recife (CGM-Recife) empenha-se para 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.



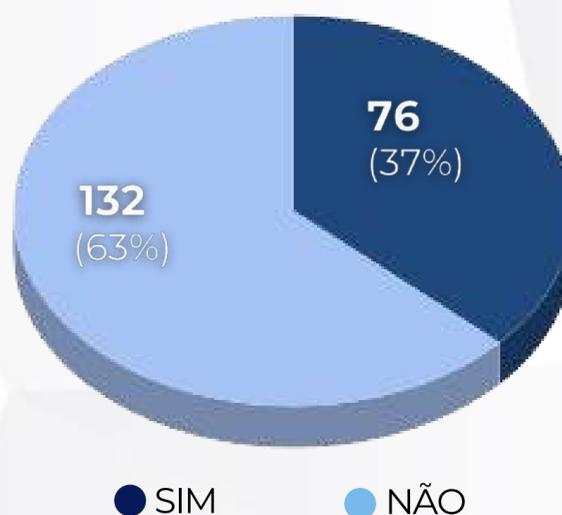
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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, 76 pessoas informaram que suas manifestações foram resolvidas, representando uma **taxa de resolutividade de aproximadamente 37%**.



Contudo, mesmo diante das dificuldades de resolutividade, **70% dos usuários que responderam à avaliação demonstraram confiança na Ouvidoria**. Para a pergunta **“Usaria a Ouvidoria outra vez?”** 146 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



CONTROLADORIA
GERAL • MUNICÍPIO DO RECIFE

