

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE
SOCIAL



JANEIRO
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

DIEGO STERFANY DOS SANTOS MACHADO

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 Estatística
Núbia Barros Herszenhorn
Mikaias Santos

REVISÃO

Ricardo Luís Neves Cardoso

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 **Janeiro 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 01/01/2025 a 31/01/2025. 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 Janeiro de 2025, o Portal teve **99.788 páginas visitadas!** Em comparação ao mês de JAN/24¹ tivemos um acréscimo de 11%. 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 janeiro de 2024, o Portal da Transparência teve 90.074 páginas visualizadas.



2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **janeiro** foi sobre a **Remuneração dos Servidores**, abarcando **65.5% dos acessos**. As quatro páginas mais acessadas no Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal, seguem descritas abaixo:

PÁGINAS MAIS ACESSADAS EM JAN/2025

PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	60.327	60,5%
PÁGINA INICIAL	17.525	17,5%
DESPESAS	6.775	7%
LICITAÇÕES E CONTRATOS	1.959	2%
DEMAIS PÁGINAS	13.202	13%
TOTAL	99.788	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

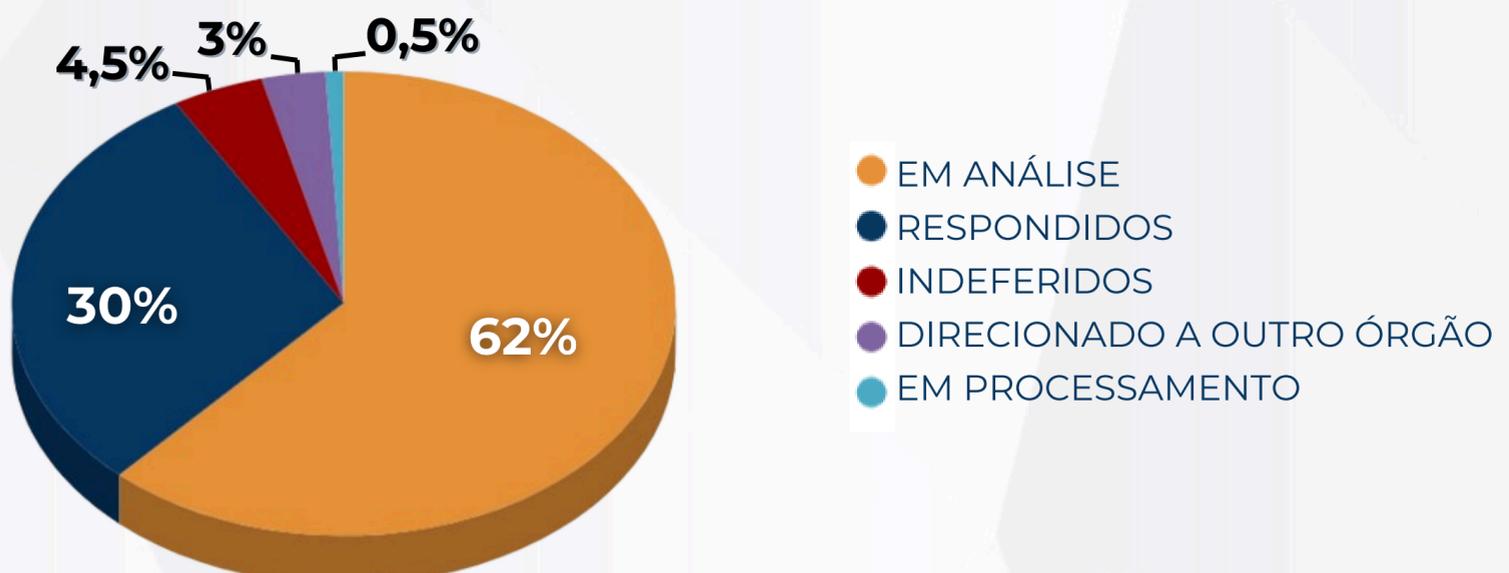
A **Transparência Passiva** se refere aos pedidos de acesso à informação feitos diretamente a um dos órgãos ou entidades públicas do município, com necessidade de resposta dentro dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 17.866/13). Os dados apresentados referem-se ao mês de janeiro e foram extraídos do Portal da Transparência em 04/01/2025.

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em janeiro de 2025, foram recebidos **225 Pedidos de Acesso à Informação** por meio do Portal de Transparência, na data da extração dos dados, 30% já tinham sido respondidos e 62% encontravam-se dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - JAN/25

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	139	62%
RESPONDIDOS	67	30%
INDEFERIDOS	10	4,5%
DIREC. A OUTRO ÓRGÃO	7	3%
EM PROCESSAMENTO	2	0,5%
TOTAL	225	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.2 Pedidos em Análise

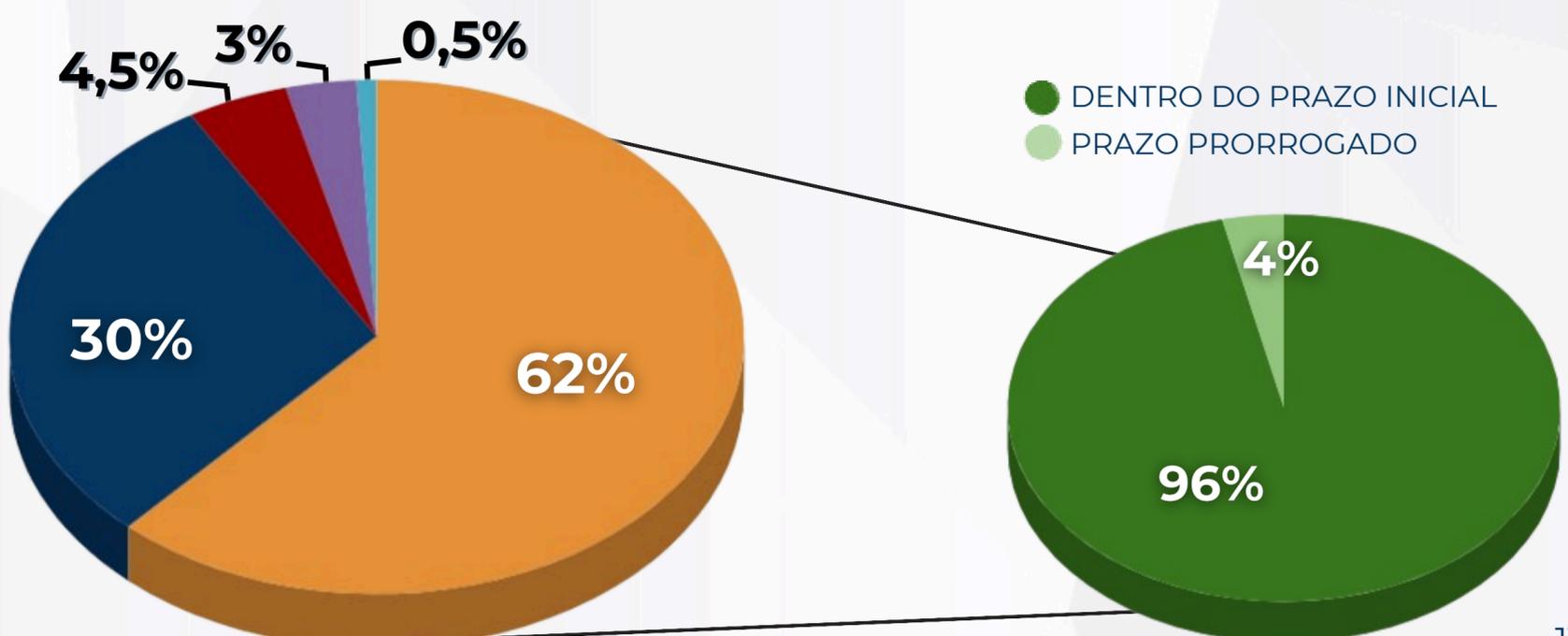
A administração pública tem até 20 dias para responder ao pedido de informação, mas se necessário, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias (Art. 11, §§1º e 2º, da LAI).

Assim, em JAN/25, dos **139 pedidos** de acesso à informação que ficaram **na fase de análise**, **134** pedidos estão dentro do prazo inicial previsto para resposta e **5** tiveram o prazo dilatado conforme previsão legal acima descrita.

Com isso, encerramos o mês de janeiro de 2025 sem atraso nas respostas aos pedidos de informação!

PEDIDOS EM ANÁLISE - JAN/2025

PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL (20 dias)	134	96%
PRORROGADO (+10 dias)	5	4%
ATRASADO	0	0%
TOTAL	139	100,0%





2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

Em JAN/25, foram encaminhados pedidos de informação para **35 entidades** do Poder Executivo Municipal.

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

74	Sec. de Saúde
18	SEPLAGTD - Sec. Planejamento
15	Sec. de Educação
11	EMLURB - Limpeza Urbana
10	Sec. de Finanças
7	Controladoria
6	Sec. Des. Social
6	Sec. Política Urbana
6	Aut. de trânsito e transporte
5	Gab. Comunicação
5	Sec. Saneamento
5	Sec. Meio Ambiente
5	Sec. Habitação
5	URB - Urbanização
5	Gab. Projetos Especiais
4	Sec. Segurança Cidadã
4	Sec. Gov e Participação Social
4	Gab. Prefeito
4	Sec. Infraestrutura
3	Gab. Vice-Prefeito
3	Emprel
3	Aut. Prev. Ass. Saúde Servidores
2	Sec. de Cultura
2	Sec. Trabalho e Qua. Prof
2	FCCR
2	Sec. de Esportes
1	Gab. de Imprensa
1	PROMORAR
1	Gab. Centro Recife
1	Procuradoria
1	Sec. Desenv. Econômico
1	Sec. Turismo e Lazer
1	Sec. Mulher
1	Sec. Ciência, Tec e Inovação
1	Aut. Serv. Urb



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 JAN/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 JAN/25, **83% 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	119	53%
MESTRADO/ DOUTORADO	36	16%
PÓS GRADUAÇÃO	32	14%
OUTROS/ NÃO INFORMADO	19	8,5%
ENSINO MÉDIO	18	8%
ENSINO FUNDAMENTAL	1	0,5%
TOTAL	225	100%



2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Profissão

Entre as profissões declaradas, os **pesquisadores, servidores públicos** e os **empreendedores**, foram os que mais recorreram ao Portal da Transparência em **JAN/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	76	34%
SERVIDOR PÚBLICO	34	15%
PROF. AUTÔNOMO/LIBERAL E EMPREENDEDOR/EMPRESÁRIO	15	6%
EMPREGADO - SETOR PRIVADO	10	5%
JORNALISTA	9	4%
PROFESSOR	5	2%
MEMBRO DE ONG NACIONAL / INTERNACIONAL	2	1%
NÃO INFORMADO/ OUTRO	74	33%
TOTAL	225	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 janeiro 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.

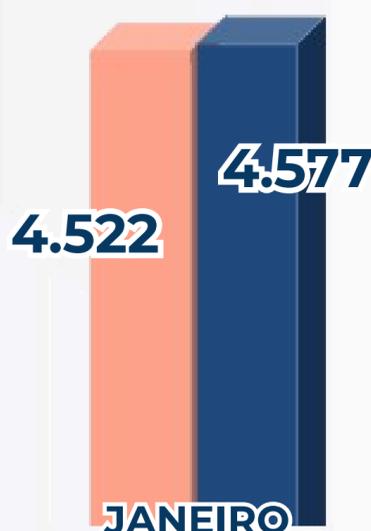
3.1 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria

Em Janeiro/25, a Ouvidoria do Recife recebeu e processou um total de **4.577 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 JAN/2025

MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A JAN/24
JANEIRO	4.577	1%
TOTAL	4.577	1%

■ Manifestações recebidas em JAN/24 ■ Manifestações recebidas em JAN/25



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

³ Em janeiro de 2024, a Ouvidoria recebeu **4.522 manifestações**.



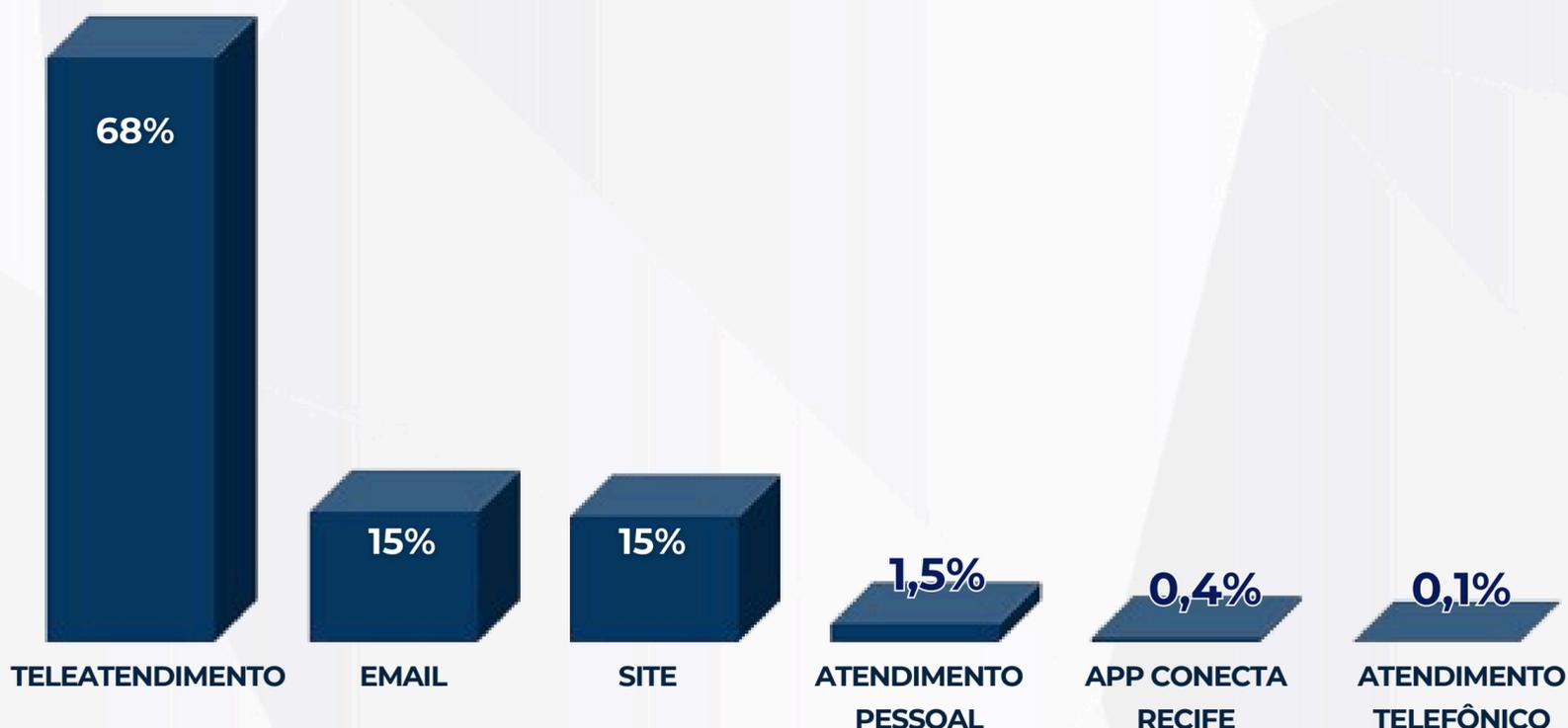
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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 janeiro, o canal mais utilizado pelos manifestantes foi o **teleatendimento, com 68% do total.**

CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	3094	68%
EMAIL	696	15%
SITE	665	15%
ATENDIMENTO PESSOAL	99	1,5%
APP CONECTA RECIFE	21	0,4%
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2	0,1%
TOTAL	4.577	100%



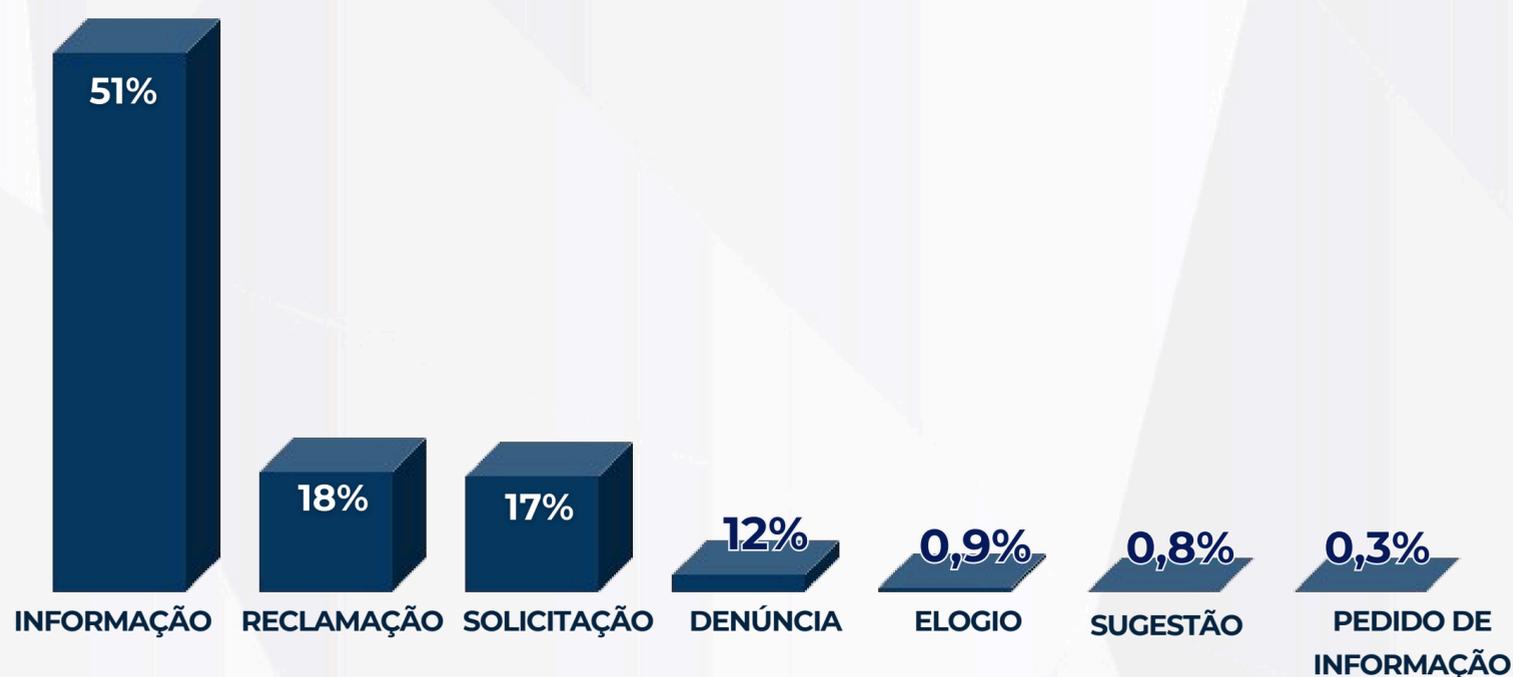


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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	2337	51%
RECLAMAÇÃO	816	18%
SOLICITAÇÃO	792	17%
DENÚNCIA	545	12%
ELOGIO	39	0,9%
SUGESTÃO	36	0,8%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	12	0,3%
TOTAL	4.577	100%



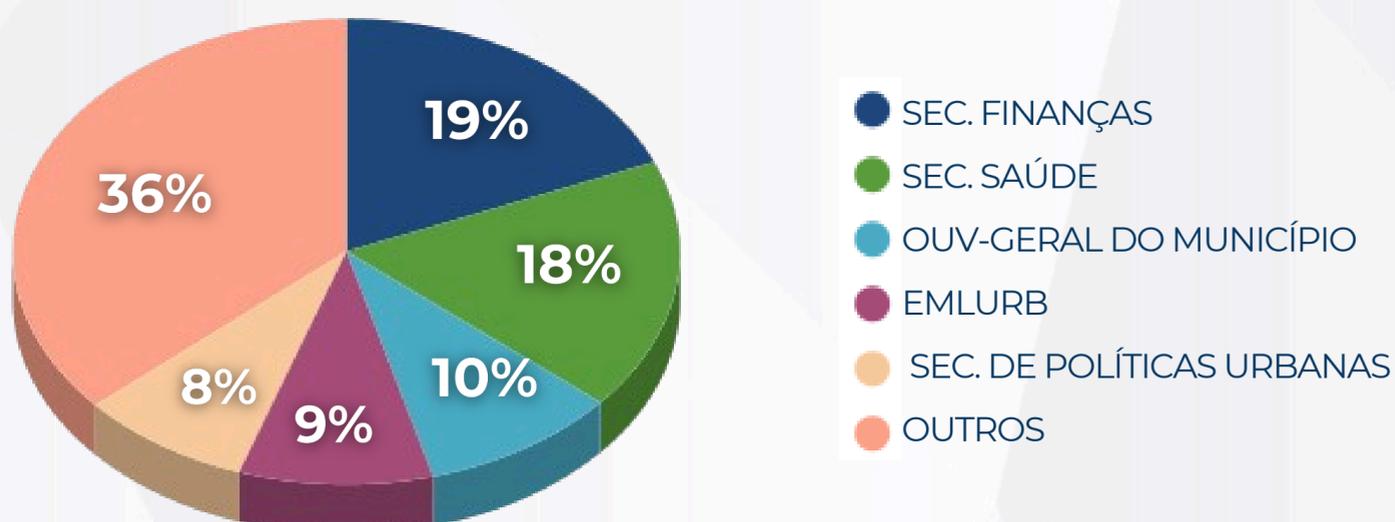


3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

De modo identificado, o órgão que mais recebeu manifestações, no mês de JAN/25, foi a **Secretaria de Finanças**, seguida pela **Secretaria de Saúde**. A tabela abaixo discrimina as cinco entidades mais demandadas no período:

ÓRGÃO/ENTIDADE MAIS DEMANDADO		
ÓRGÃO/ ENTIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SECRETARIA DE FINANÇAS	856	19%
SEC. DE SAÚDE	802	18%
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	439	10%
EMLURB	430	9%
SECRETARIA DE POLÍTICA URBANA E LICENCIAMENTO	381	8%
OUTROS	1669	36%
TOTAL	4.577	100%

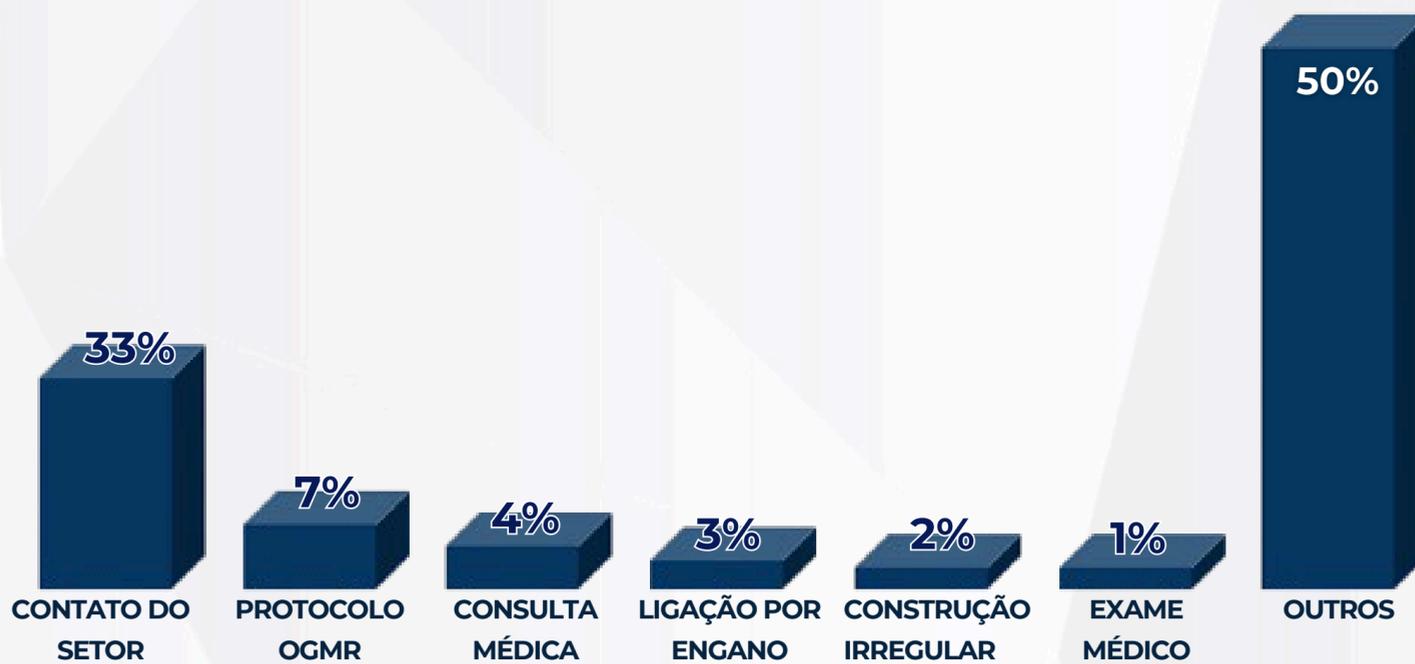




3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONTATO DO SETOR	1493	33%
PROTOCOLO OGMR	317	7%
CONSULTA MÉDICA	163	4%
LIGAÇÃO POR ENGANO	119	3%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	105	2%
EXAME MÉDICO	99	1%
OUTROS	2281	50%
Total	4.577	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 janeiro, a **Ouvidoria recebeu 4.577 manifestações**. Desse total, **182 pessoas responderam à pesquisa** de satisfação, representando **4%** 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, 66 cidadãos declararam estar plenamente satisfeitos com o atendimento, enquanto 34 manifestaram uma satisfação parcial. Já os outros 82 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.

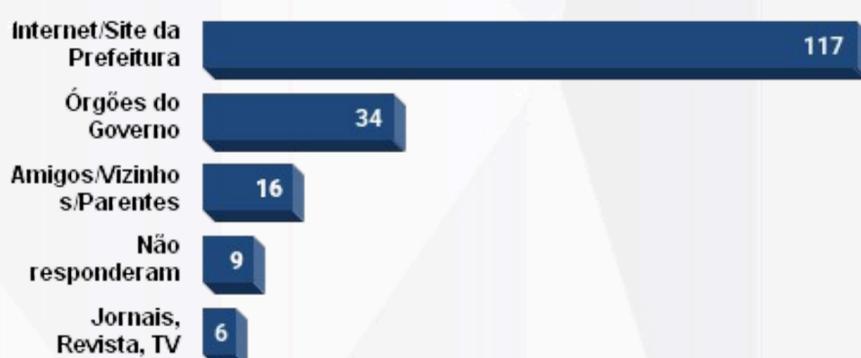
Esses dados são fundamentais para identificar áreas de melhoria e aprimorar o atendimento às demandas da população.



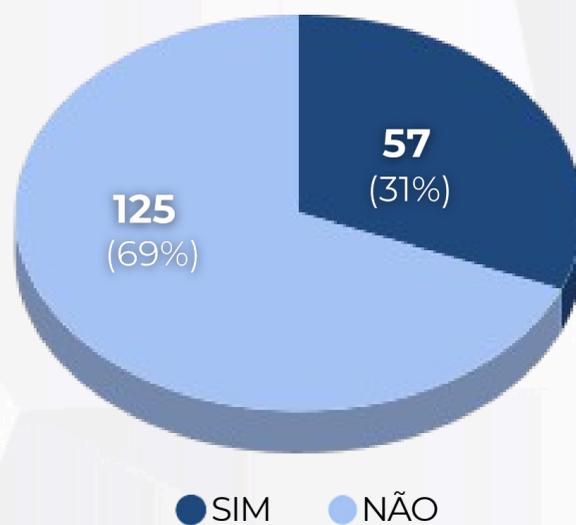
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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, 57 pessoas informaram que suas manifestações foram resolvidas, representando uma **taxa de resolutividade de aproximadamente 31%**.



Contudo, mesmo diante das dificuldades de resolutividade, **81% dos usuários que responderam à avaliação demonstraram confiança na Ouvidoria**. Para a pergunta “**Usaria a Ouvidoria outra vez?**” 148 afirmaram que “*com certeza*” usariam o serviço novamente, enquanto 15 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.



PREFEITURA DO
RECIFE

CONTROLADORIA
GERAL • MUNICÍPIO DO RECIFE



Transparência
Recife

