RELATÓRIO ESTATÍSTICO

DE CONTROLE SOCIAL

FEVEREIRO
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 Estatísticas
Fábio Henrique Valença Neves
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 **Fevereiro 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.

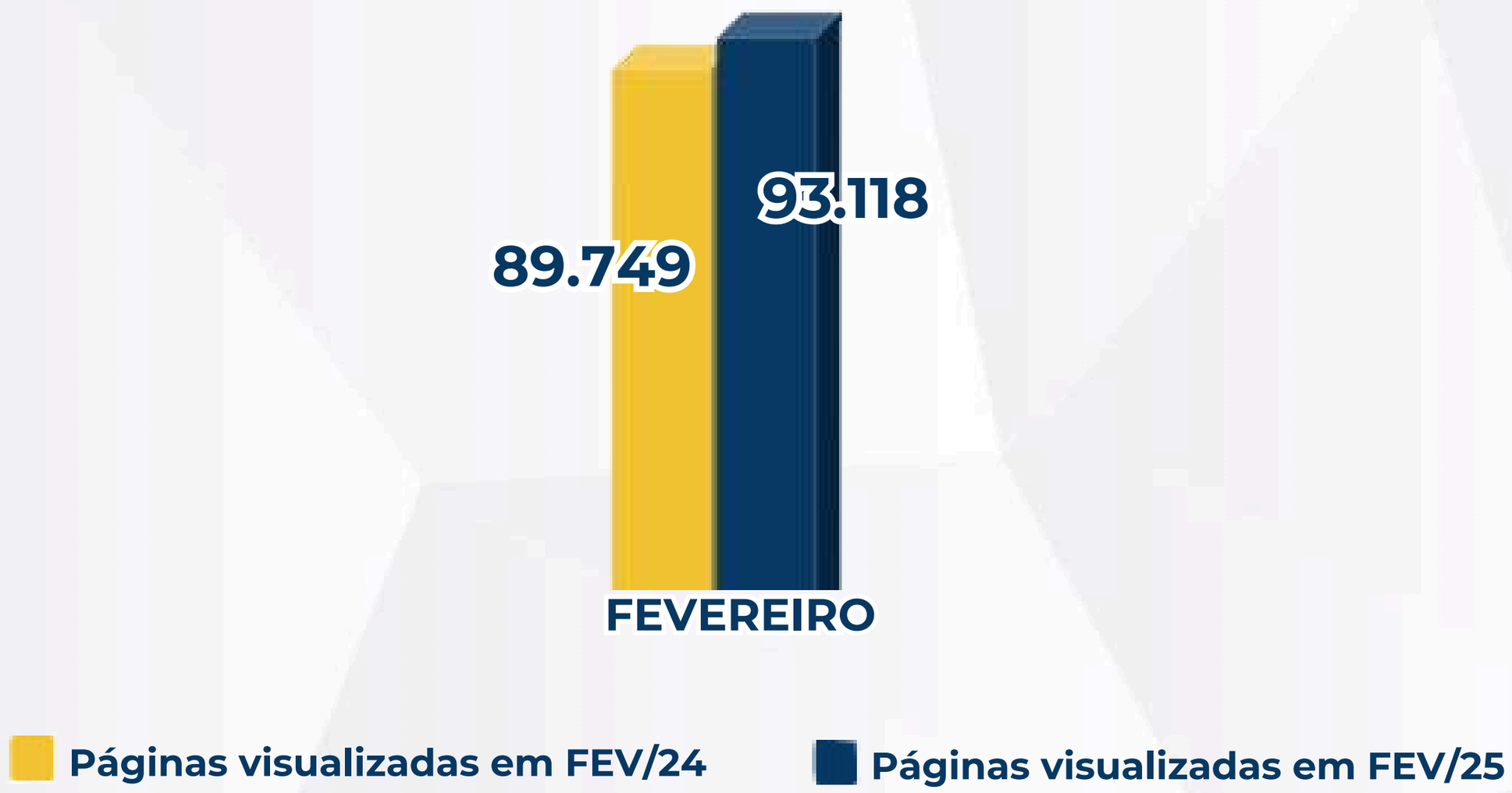
2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE TRANSPARÊNCIA

2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

Os dados apresentados a seguir abrangem o período de 01/02/2025 a 28/02/2025. 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 Fevereiro de 2025, o Portal teve **93.118 páginas visitadas!** Em comparação ao mês de FEV/24[1] tivemos um acréscimo de 4%. 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.



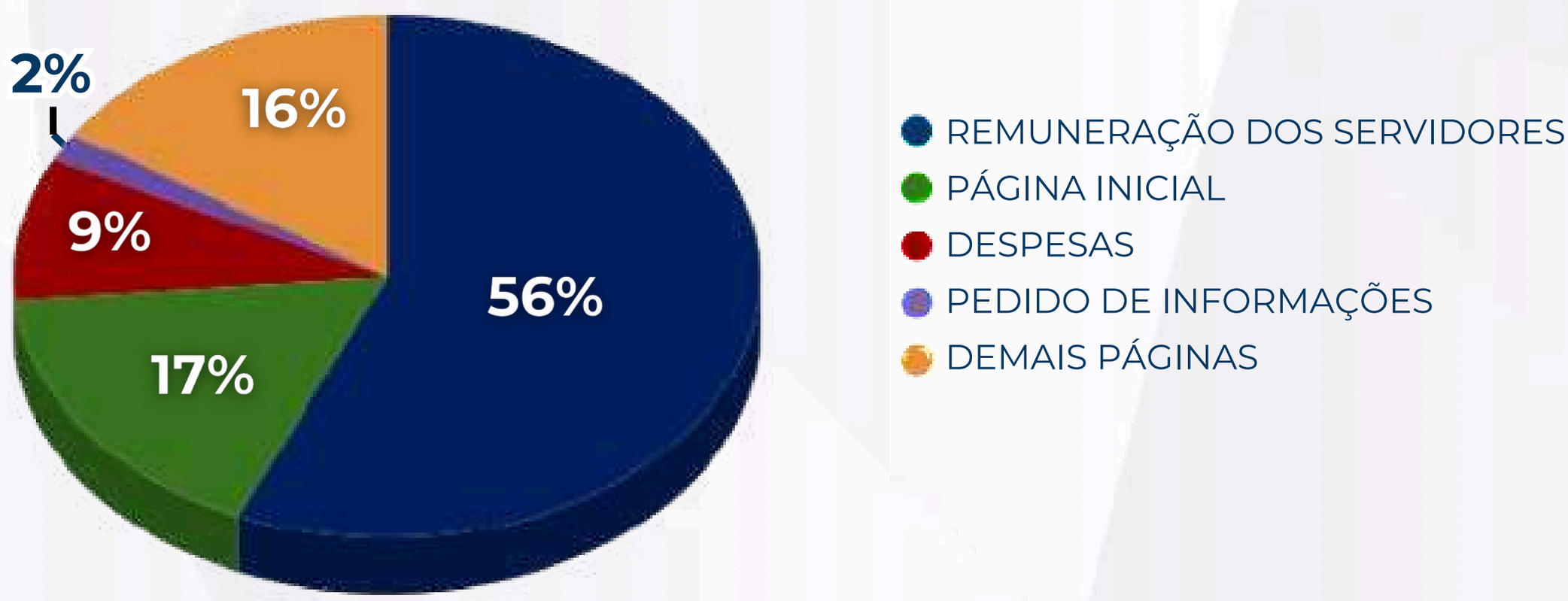
[1] Em fevereiro de 2024, o Portal da Transparência teve 89.749 páginas visualizadas.

2.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA

2.1.2 Páginas Mais Acessadas no Portal da Transparência

A página mais visualizada pelos usuários no mês de **Fevereiro** foi sobre a **Remuneração dos Servidores,** abarcando **56% dos acessos**. As quatro páginas mais acessadas no Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal, seguem descritas abaixo:

PÁGINAS MAIS ACESSADAS EM FEV/2025		
PÁGINA	QTD. VISUALIZAÇÕES	PORCENTAGEM
REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES	**52.606**	**56%**
PÁGINA INICIAL	**15.911**	**17%**
DESPESAS	**8.199**	**9%**
PEDIDO DE INFORMAÇÕES	**1.638**	**2%**
DEMAIS PÁGINAS	**14.764**	**16%**
TOTAL	**93.118**	**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 fevereiro e foram extraídos do Portal da Transparência em 13/03/2025.

2.2.1 Pedidos de Acesso à Informação

Em fevereiro de 2025, foram recebidos **164 Pedidos de Acesso à Informação** por meio do Portal de Transparência. Na data da extração dos dados, 50% já tinham sido respondidos e 50% encontravam-se dentro do prazo de análise para serem respondidos.

SITUAÇÃO DOS PEDIDOS - FEV/25		
SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
EM ANÁLISE	71	43%
RESPONDIDOS	82	50%
INDEFERIDOS	6	4%
DIREC. A OUTRO ÓRGÃO	3	2%
EM PROCESSAMENTO	2	1%
TOTAL	164	100,0%

2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.2 Pedidos em Análise

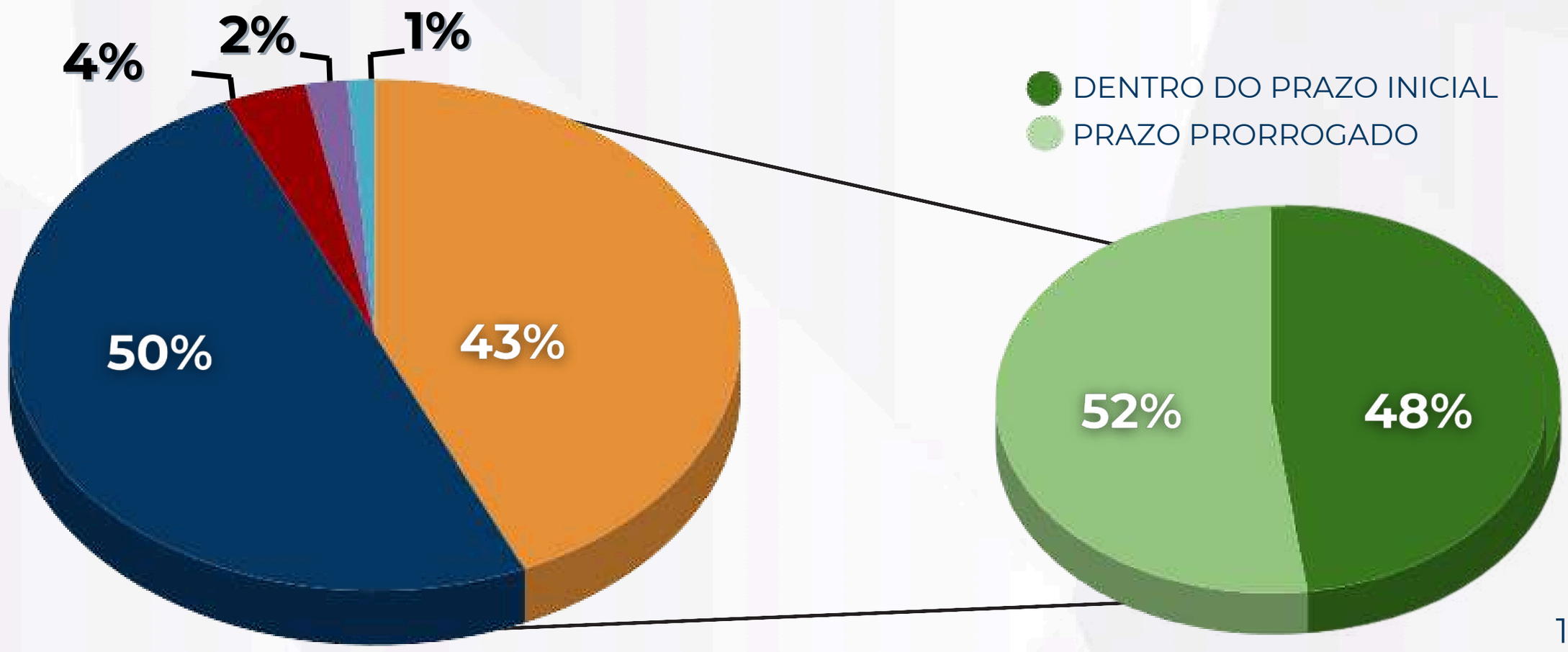
A administração pública tem até 20 dias para responder ao pedido de informação. Mas, se necessário, esse prazo pode ser prorrogado por mais 10 dias (Art. 11, §§1º e 2º, da LAI).

Assim, em FEV/25, dos **71 pedidos** de acesso à informação que ficaram **na fase de análise**, **34 pedidos** estão dentro do prazo inicial previsto para resposta e **37 pedidos** tiveram o prazo dilatado conforme previsão legal acima descrita.

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

PEDIDOS EM ANÁLISE - FEV/2025

PRAZO PARA RESPOSTA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
PRAZO INICIAL (20 dias)	**34**	**48%**
PRORROGADO (+10 dias)	**37**	**52%**
ATRASADO	**0**	**0%**
TOTAL	**71**	**100,0%**



2.2 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

2.2.3 Órgãos Mais Demandados

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

O órgão mais demandado foi a **Secretaria de Saúde**, seguido pela **Secretaria de Educação** e pela **Autarquia de Manutenção e Limpeza Urbana - EMLURB.** 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 **Saúde e Pessoal/Gestão de Pessoas.**

Todos os assuntos abordados no mês de FEV/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 FEV/25, **81% 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	**95**	**58%**
PÓS-GRADUAÇÃO	**20**	**12%**
MESTRADO / DOUTORADO	**18**	**11%**
OUTROS/ NÃO INFORMADO	**16**	**10%**
ENSINO MÉDIO	**13**	**8%**
ENSINO FUNDAMENTAL	**2**	**1%**
TOTAL	**164**	**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 **FEV/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	**71**	**43%**
SERVIDOR PÚBLICO	**21**	**13%**
EMPREGADO - SETOR PRIVADO	**10**	**6%**
PROF. AUTÔNOMO/LIBERAL E EMPREENDEDOR/EMPRESÁRIO	**5**	**3%**
MEMBRO DE ONG NACIONAL / INTERNACIONAL	**4**	**2%**
JORNALISTA	**2**	**1%**
PROFESSOR	**1**	**1%**
NÃO INFORMADO/ OUTRO	**50**	**30%**
TOTAL	**164**	**100%**

2.3 COMITÊ GESTOR DE ACESSO À INFORMAÇÃO - CGAI

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 fevereiro 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

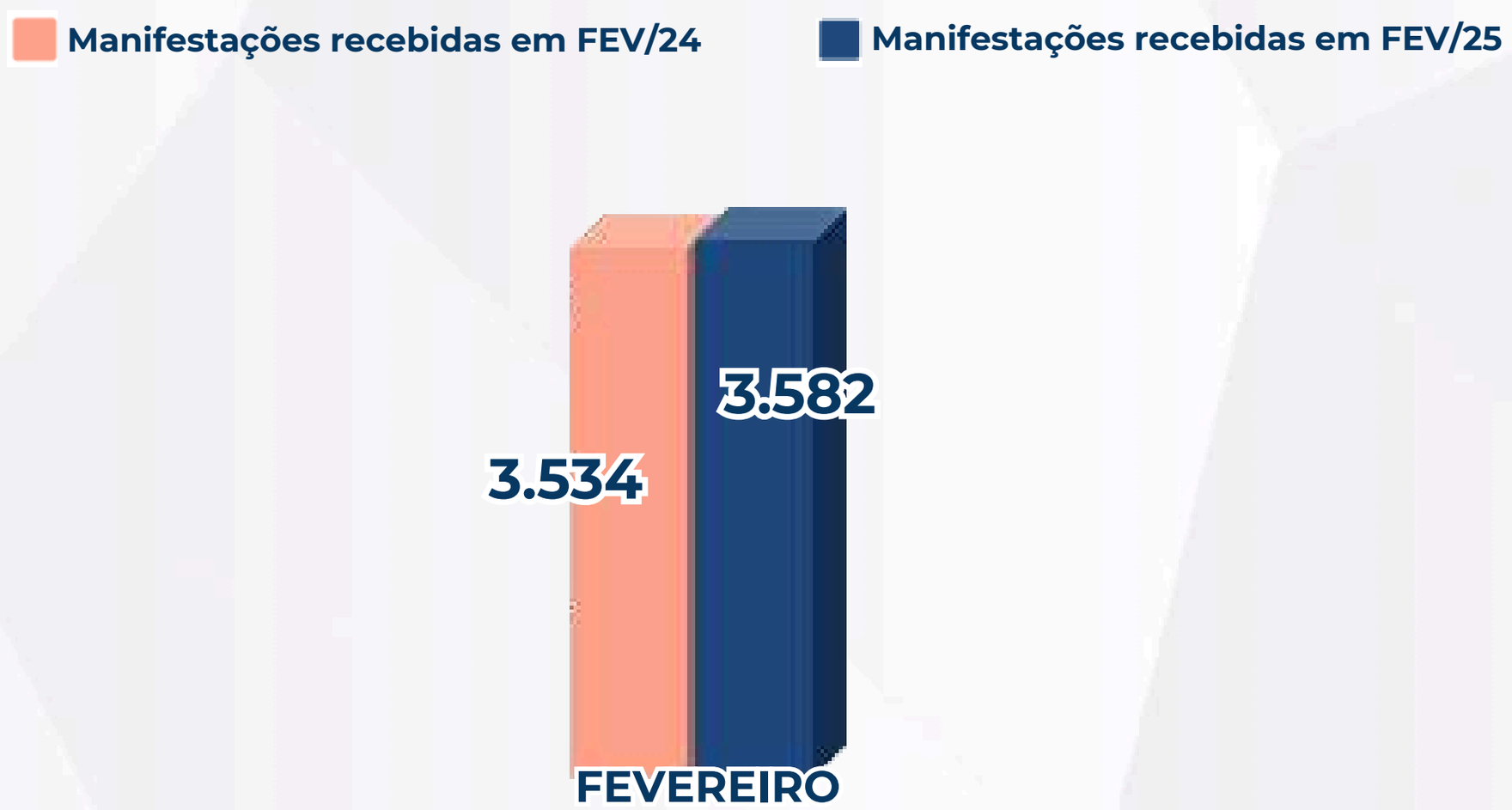
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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 Fevereiro/25, a Ouvidoria do Recife recebeu e processou um total de **3.582 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 2025		
MÊS	MANIFESTAÇÕES	EVOLUÇÃO EM RELAÇÃO A FEV/24
FEVEREIRO	**3.582**	**1%**
TOTAL	**3.582**	**1%**



[2] Os dados aqui apresentados correspondem ao período de **01/02/2025 a 28/02/2025**.
[3] Em fevereiro de 2024, a Ouvidoria recebeu **3.534 manifestações.**

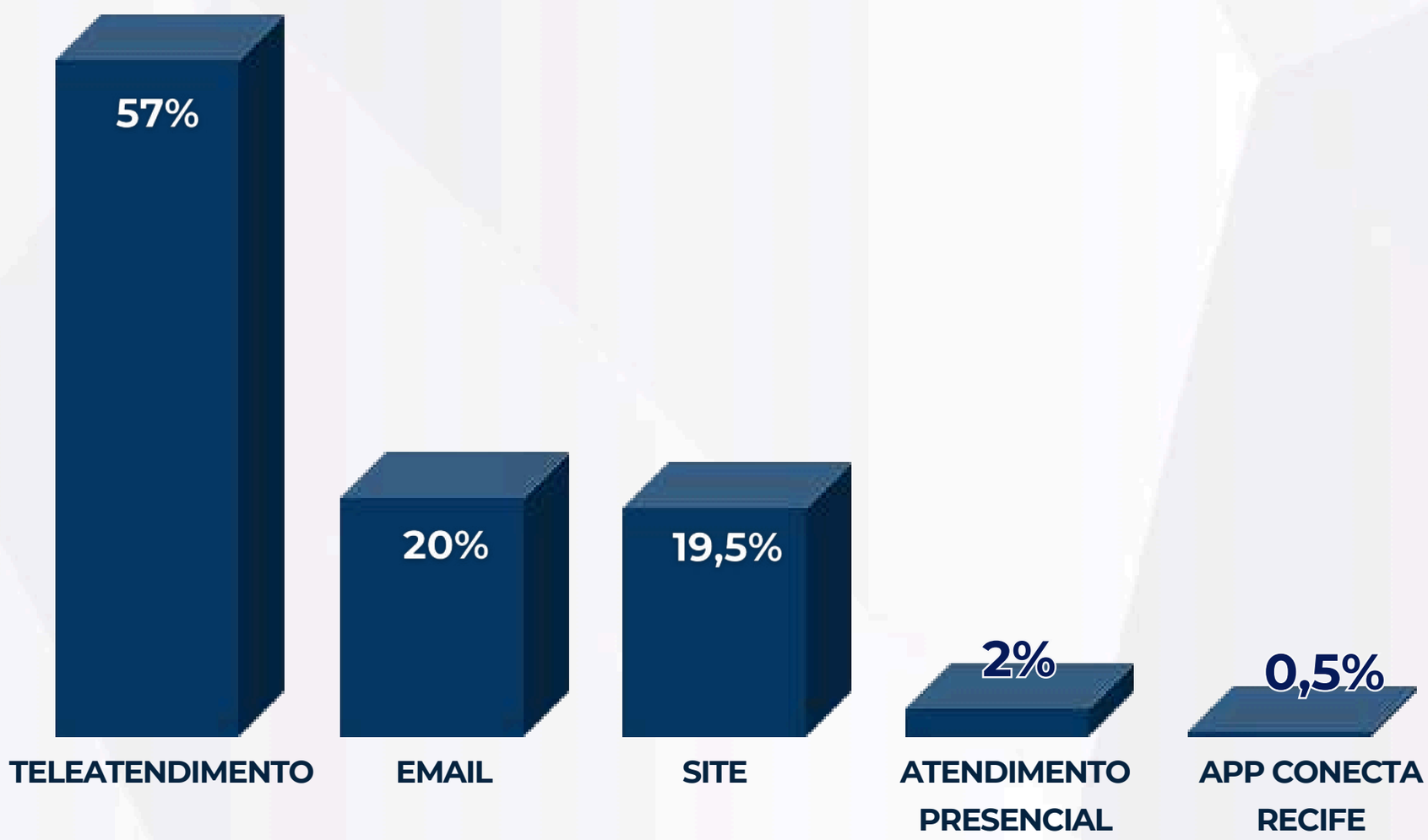
3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

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

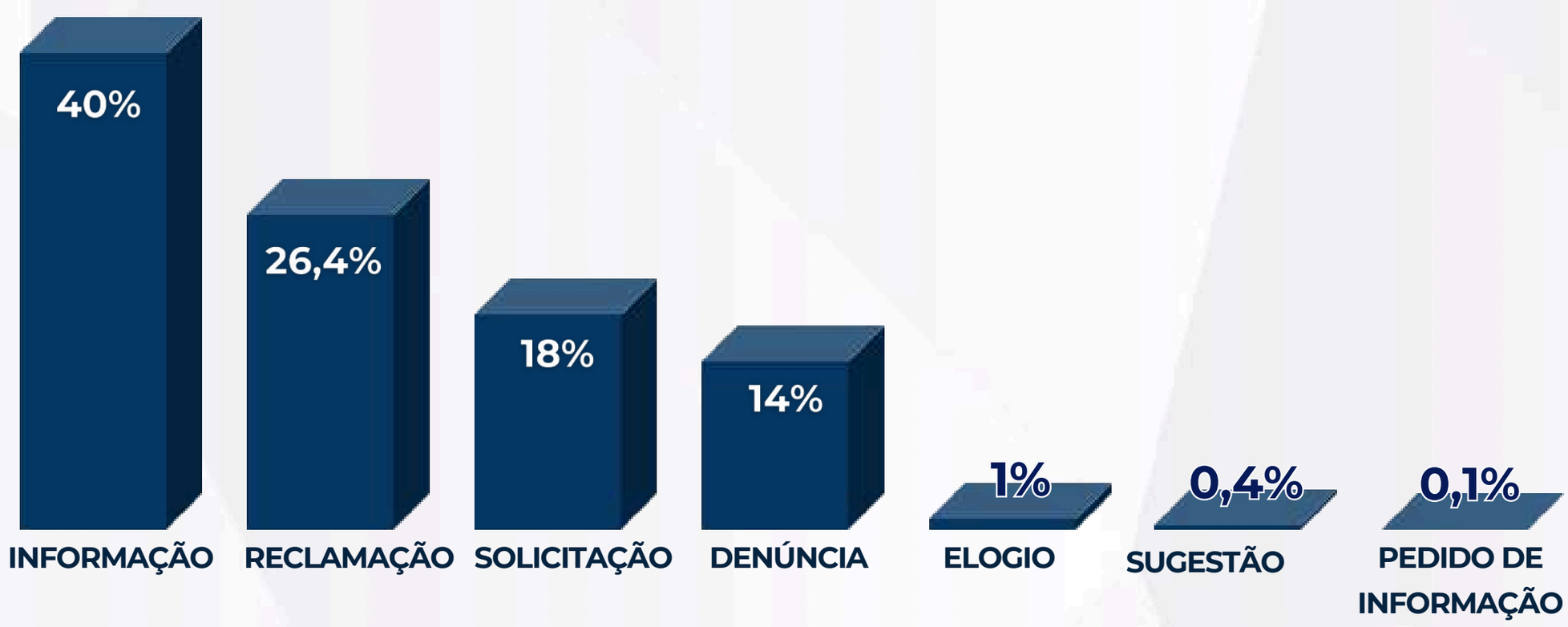
CANAL DE ATENDIMENTO		
CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
TELEATENDIMENTO	2.056	57%
SITE	730	20%
E-MAIL	700	19,5%
ATENDIMENTO PRESENCIAL	83	2%
APP CONECTA RECIFE	13	0,5%
TOTAL	3.582	100%



3.3 Atendimento por Natureza da Manifestação

As manifestações registrada na Ouvidoria podem ser divididas em sete tipos, conforme sua natureza: informação, reclamação, denúncia, solicitação, elogio, sugestão e pedido de acesso à informação.

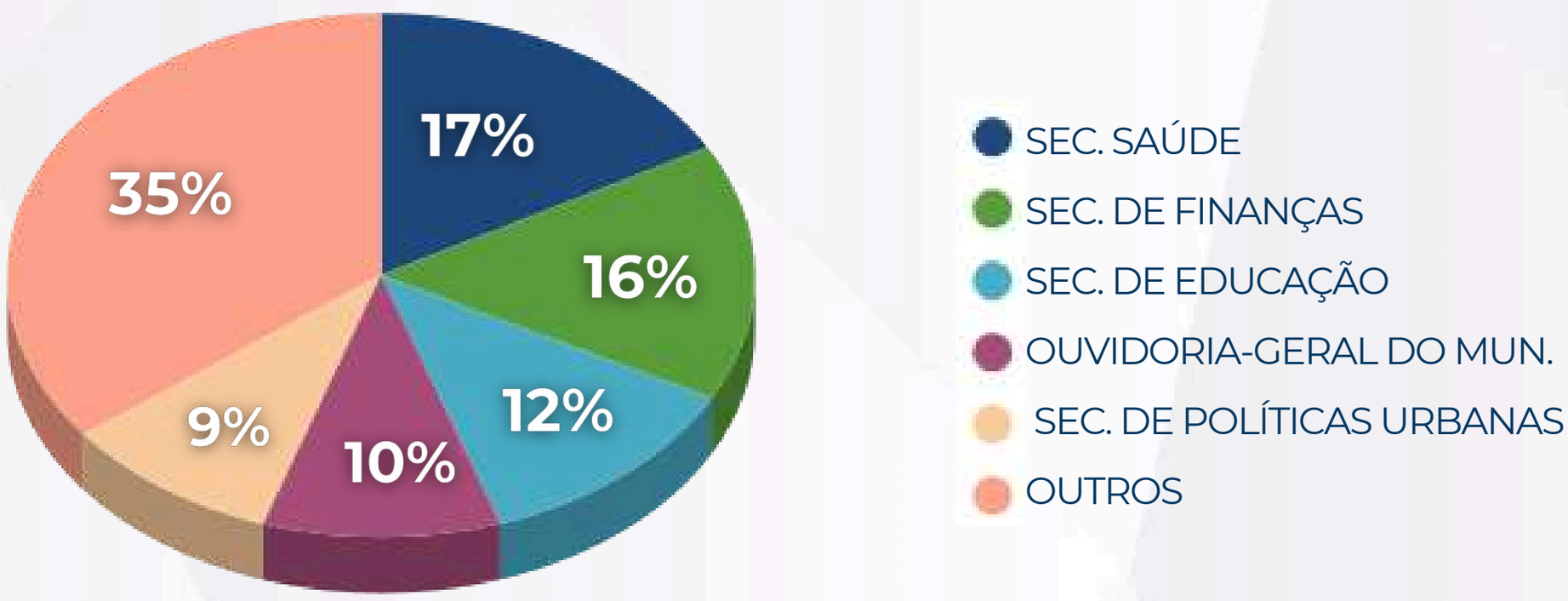
NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO		
NATUREZA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
INFORMAÇÃO	1.428	40%
RECLAMAÇÃO	947	26,4%
SOLICITAÇÃO	648	18%
DENÚNCIA	503	14%
ELOGIO	37	1%
SUGESTÃO	14	0,4%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	5	0,1%
TOTAL	3.582	100%



3.4 Órgão ou Entidade Mais Demandada

De modo identificado, o órgão que mais recebeu manifestações, no mês de FEV/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	605	17%
SECRETARIA DE FINANÇAS	569	16%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	432	12%
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	368	10%
SECRETARIA DE POLÍTICA URBANA E LICENCIAMENTO	340	9%
OUTROS	1.268	35%
TOTAL	3.582	100%



3. OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE RECIFE - OGMR

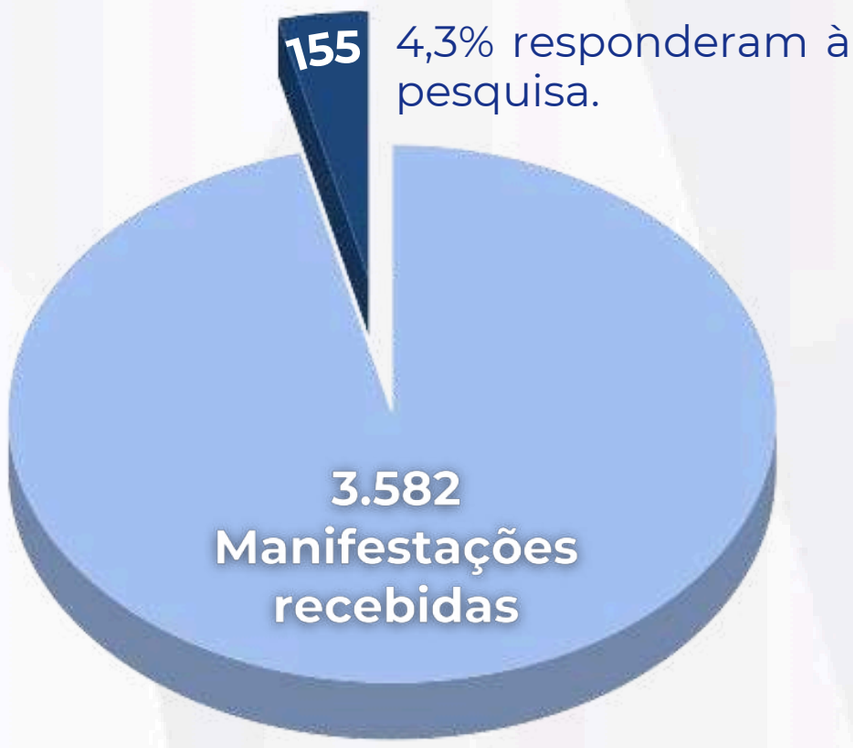
3.5 Assuntos Mais Demandados

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
CONTATO DO SETOR	795	22%
PROTOCOLO OGMR	284	8%
FISCALIZAÇÃO	205	6%
CONSULTA MÉDICA	126	4%
SERVIDOR	105	3%
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	88	2%
OUTROS	1.979	55%
Total	3.582	100%

3.6 Satisfação do Usuário

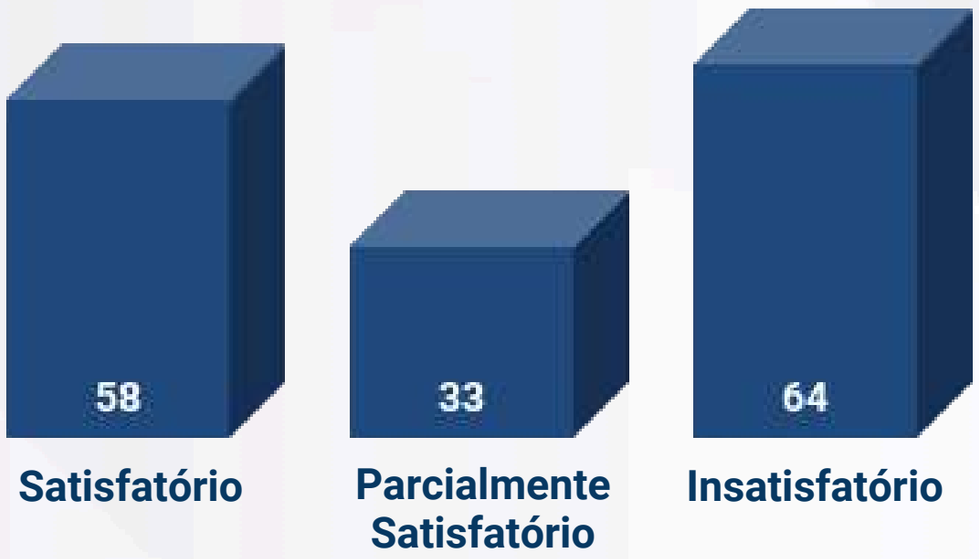
A Ouvidoria do Recife disponibiliza pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade da comunicação entre os Órgãos da Prefeitura do Recife e a população. Os dados apresentados neste relatório foram obtidos a partir das respostas fornecidas pelos manifestantes que optaram em participar da pesquisa.

Em fevereiro, **a Ouvidoria recebeu 3.582 manifestações**. Desse total, **155 pessoas responderam à pesquisa** de satisfação, representando **4,3%** 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, 58 cidadãos declararam estar satisfeitos com o atendimento, enquanto 33 manifestaram uma satisfação parcial. Já os outros 64 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.

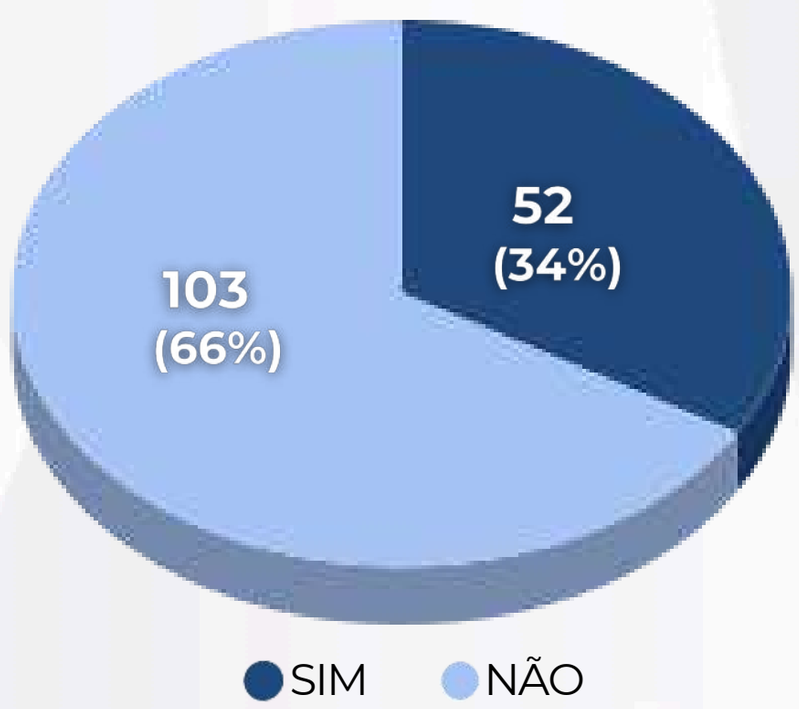
Esses dados são fundamentais para identificar áreas de melhoria e aprimorar o atendimento às demandas da sociedade.

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, 52 pessoas informaram que suas manifestações foram resolvidas, representando uma **taxa de resolutividade de aproximadamente 34%**.



Contudo, mesmo diante das dificuldades de resolutividade, **87% dos usuários que responderam à avaliação demonstraram confiança na Ouvidoria.** Para a pergunta "**Usaria a Ouvidoria outra vez?**" 125 afirmaram que "*com certeza*" usariam o serviço novamente, enquanto 10 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