



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUIDORIA
Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

RELATÓRIO ANUAL
OUIDORIA
Ano 2022

RECIFE
2023



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA

Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

Sumário:

1. Apresentação
2. A Ouvidoria
 - 2.1 Instalação e canais de atendimento
 - 2.2. Atuação da Ouvidoria
 - 2.3. Força de trabalho
 - 2.4. Número de manifestações e pedidos de informação
 - 2.5. Principais motivos das manifestações e pedidos de informação
 - 2.6. Problemas recorrentes, soluções adotadas e propostas de ações
3. Considerações finais



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA**

Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório tem o objetivo de apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Câmara Municipal do Recife (CMR) com base nos registros de controle e participação social através dos meios de contato da Ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (disponíveis no sítio eletrônico oficial do Órgão, respectivamente, em “<https://www.recife.pe.leg.br/institucional/ouvidoria/fale-conosco>” e “<https://www.recife.pe.leg.br/portal-da-transparencia/e-sic-formulario>”) e nas atividades de gestão dessas demandas desenvolvidas durante o ano de 2022, seguindo o disposto no art. 2º, VIII, c/c art. 2º-A do Anexo único da Resolução n. 371, de 23 de agosto de 2022.

Indubitavelmente, o ano de 2022 foi também marcado pelos impactos políticos, sociais e econômicos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19, que, embora amainada, ainda não acabou. Nesse cenário, o atendimento das manifestações e pedidos de informação permaneceu sendo efetuado prioritariamente por meio dos sistemas informatizados disponibilizados no sítio eletrônico oficial da CMR.

2. A OUVIDORIA

Foi a Resolução n. 2.573, de 02 de junho de 2013, que instituiu a Ouvidoria da Câmara Municipal do Recife, como forma de aprimorar a interlocução do Poder Legislativo do município com a sociedade, por intermédio de um canal aberto para o recebimento das mais diversas manifestações: solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios, etc. Atualmente, é a Resolução n. 371, de 23 de agosto de 2022, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da CMR.

Além disso, compete à Ouvidoria da CMR desempenhar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) – regulamentado pelo Decreto Legislativo n. 1.011, de 15 de fevereiro de 2022 – atendendo aos mais diversos pedidos de informação, observadas também as normas gerais contidas na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Outrossim, a Ouvidoria tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional da Casa Legislativa municipal, por intermédio, dentre outros: da contínua busca pela simplificação dos procedimentos; da proposição de aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos; e da divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal do Recife e dos mecanismos de controle e participação social na administração pública.

2.1 INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO:

A Sala de Ouvidoria está localizada no Edifício Sede da Câmara Municipal do



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA
Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

Recife, no seguinte endereço: Rua Princesa Isabel, 410, Boa Vista - Recife-Pernambuco, CEP 50050-450.

No sítio eletrônico oficial da CMR estão disponibilizados o contato telefônico e o e-mail institucional do Setor da Ouvidoria, que são, respectivamente, “(81) 3301-1227” e “ouvidoria.cmr@recife.pe.leg.br”, bem como um formulário eletrônico, para preenchimento online, relativo às manifestações, no endereço: “<https://www.recife.pe.leg.br/institucional/ouvidoria/ouvidoria>”.

De maneira semelhante, está disponível no sítio eletrônico oficial da Casa Legislativa municipal um formulário eletrônico, para preenchimento online, relativo a pedido de acesso à informação, no seguinte endereço: “<https://www.recife.pe.leg.br/portal-da-transparencia/e-sic-formulario>”.

2.2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Na Tabela 01, abaixo, consta um breve resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CMR.

TABELA 01: Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	
Atribuição	Atividade
Atendimento da Ouvidoria	Atendimento presencial, telefônico, por e-mail, via formulário eletrônico.
	Orientação e registro das manifestações e pedidos de informação.
Gestão de demandas	Analisar manifestações e pedidos de informação registrados.
	Direcionar a manifestação ou o pedido de informação ao Setor responsável.
	Registrar a resposta no sistema ou enviar por e-mail, em resposta ao usuário.
Gestão da informação	Efetuar levantamento de dados.
	Desenvolvimento de relatório de gestão.

2.3. FORÇA DE TRABALHO

O Vereador Marco Aurélio Filho é o atual Ouvidor da Câmara Municipal do Recife, cuja designação ocorreu em 13 de outubro de 2022, tendo assumido a função após o mandato do Vereador Fred Ferreira.

Os servidores atuantes na Ouvidoria da CMR no ano de 2022 foram:



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA
Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

I. Daniele M. de O. C. dos Santos

Cargo: Assistente Administrativo Legislativo

II. Hamilson Correia Silva

Cargo: Assistente Administrativo Legislativo

III. João Victor S. P. Gonçalves

Cargo: Assistente Administrativo Legislativo

2.4. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Durante o ano de 2022, foram recebidas, analisadas e tratadas, pela Ouvidoria da CMR, 25 (vinte e cinco) demandas: 06 (seis) manifestações e 19 (dezenove) pedidos de informação.

O tratamento das demandas recebidas envolve: a aferição do tipo (manifestação/pedido de informação), assunto, e setor responsável pela elaboração de subsídios, além da análise acerca da presença de elementos mínimos necessários ao atendimento/à atuação do departamento responsável.

Dentre o total de registros de manifestações e pedidos de informação:

- 06 (seis) manifestações foram respondidas, sendo que, dentre elas:

a) 02 (duas) tornaram-se também objeto de Requerimento a órgão externo; e

b) 01 (uma), contendo reclamação e sugestão de melhoria, também se tornou objeto de encaminhamento aos setores competentes da Casa Legislativa.

- 18 (dezoito) pedidos de informação foram respondidos; e

- 01 (um) pedido de informação não foi complementado pelo manifestante (embora tenha havido a solicitação pela Ouvidoria da CMR), o que impossibilitou o atendimento da demanda.

Com relação ao tempo de resposta, cumpre mencionar que a Ouvidoria da CMR preza sempre pelo atendimento das demandas em período razoável, cabendo enfatizar que todas as demandas recebidas (e em condições de atendimento) no ano de 2022 foram respondidas até o final do mencionado ano.

2.5. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram esses os principais motivos das manifestações e pedidos de informação à Ouvidoria da CMR no ano de 2022:



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA
Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

- Atuação de competência do Poder Executivo - 03 (três)
- Pesquisa de legislação - 03 (três)
- Contatos de setores da CMR - 03 (três)
- Recursos Humanos - 03 (três)
- Acompanhamento remoto das reuniões/audiências públicas - 01 (um)
- Acompanhamento da votação no plenário - 01 (um)
- Consulta acerca de Laboratório de inovação - 02 (dois)
- Pesquisas históricas - 02 (duas)
- Pesquisa acerca de Projetos legislativos e Conselhos municipais - 01 (um)
- Reclamação/Sugestão de melhoria - 01 (uma)
- Processo licitatório - 01 (um)
- Concurso Público - 01 (um)
- Atuação de Frente Parlamentar - 01 (um)
- Consulta Jurídica - 01 (um)

2.6. PROBLEMAS RECORRENTES, SOLUÇÕES ADOTADAS E PROPOSTAS DE AÇÕES

Dentre as manifestações recebidas no ano de 2022, foi recorrente a demanda de atuação da CMR em matéria cuja execução compete, exclusivamente, ao Poder Executivo, como, por exemplo, a pavimentação de ruas, o que fora devidamente esclarecido aos usuários demandantes.

Não obstante, o atual Vereador Ouvidor da CMR, em atenção à solicitação do usuário, e utilizando-se da prerrogativa constante no art. 264, VI, do Regimento Interno da Câmara Municipal do Recife (RICMR), tem decidido, em casos como esse, pela proposição de Requerimento, com a finalidade de enviar indicação ao Poder Executivo sugerindo a execução das obras, serviços públicos e melhoramentos reclamados.

Também foram rotineiros, em 2022, pedidos de informação acerca de legislação municipal. Em tais casos, em regra, é indicada, na resposta, a pesquisa no Diário Oficial do Município do Recife (DOM), onde são devidamente publicadas todas as normas municipais, cujo link para acesso encontra-se disponibilizado na página inicial do sítio eletrônico oficial da CMR, no canto superior direito, de fácil visualização.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA

Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

Além disso, faz-se uma breve explanação acerca da forma de consulta/busca no DOM, tudo em conformidade com o art. 11, § 6º, da Lei Federal n. 12.527, de 18, de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que desonera o órgão do fornecimento direto caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, cabendo informar ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação.

Nos casos em que o usuário alega não ter condições ou não dispor de meios para realizar por si tais procedimentos, são enviadas pelo sistema ou por e-mail as normas requeridas, em atenção ao disposto na parte final do mencionado art. 11, § 6º, da Lei Federal n. 12.527/2011.

De igual forma, é comum a indicação, nas respostas às demandas da Ouvidoria, de pesquisa no DOM para consulta de dados relativos às votações plenárias, vez que as Atas são todas publicadas no Diário Oficial. Nas Atas constam informações relativas à presença ou ausência, nas votações nominais, e respectivo posicionamento dos Vereadores, bem como o dia da votação, o número da proposição e o turno da votação.

No ano de 2022 se revelou corriqueiro, ainda, o questionamento acerca de contatos de Setores da Câmara Municipal do Recife, os quais também se encontram disponibilizados no sítio eletrônico oficial desta Casa Legislativa (em “<https://www.recife.pe.leg.br/lista-de-contatos/lista-de-contatos>” e “<https://www.recife.pe.leg.br/lista-de-contatos/estrutura>”), havendo, em regra, a indicação, na resposta ao usuário, dos contatos solicitados e dos locais onde há essa disponibilização (no sítio eletrônico oficial do Órgão).

De maneira semelhante, é usual, na resposta às demandas, a indicação de consulta à Seção do Portal da Transparência, disponível também no sítio eletrônico oficial da CMR (em “<https://www.recife.pe.leg.br/portal-da-transparencia>”), onde constam as mais diversas informações acerca de Recurso Humanos, Receitas e Despesas, Processos Licitatórios e Contratos, Concurso Público, etc.

Também no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal do Recife são divulgados datas e horários de reuniões plenárias, audiências públicas, etc., bem como são disponibilizados os respectivos links para o acompanhamento remoto das reuniões e audiências públicas. Esse meio de acompanhamento remoto, inclusive, foi uma das demandas de 2022, cuja resposta ao usuário indicou, precisamente, a consulta à página inicial do sítio eletrônico oficial da CMR.

Houve, ainda, em 2022, duas demandas contendo pesquisas históricas, relativas a pessoa agraciada com o título de cidadão do Recife e a projetos legislativos de século passado. A Ouvidoria da Casa Legislativa, nesses casos, conta com o relevante auxílio dos Setores de Arquivo e Biblioteca para a obtenção de subsídios.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA

Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

Ainda no que se refere a demandas relativas a projetos legislativos, houve a indicação, em uma das respostas, da Seção “Pesquisa de Matérias” constante no sítio eletrônico oficial da CMR (em “<https://www.recife.pe.leg.br/atividade-legislativa/pesquisa-de-proposicoes>”), onde é possível consultar o trâmite das proposições na Casa de José Mariano.

Por derradeiro, em 2022, houve uma demanda contendo reclamação, seguida de sugestão, relativa ao atendimento na recepção do Prédio Sede, tendo sido lamentado o fato em resposta ao usuário, na qual também se informou acerca da competente cientificação dos Setores responsáveis, para a adoção de medidas cabíveis.

Dentre as ações futuras da Ouvidoria da CMR, destaca-se o estabelecimento de objetivos para:

- a) redução da perda de prazos e controle do volume das demandas da Ouvidoria;
- b) melhoria da categorização, por assunto, das demandas (triagem);
- c) aprimoramento do fluxo interno (inclusive com a utilização do recém instalado processo administrativo eletrônico);
- d) capacitação dos servidores que atuam no Setor, com o auxílio da Procuradoria Legislativa, visando ao fiel atendimento das normas de vigência;
- e) ampliação da divulgação interna e externa dos trabalhos do Setor.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal do Recife tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, visando à contínua melhoria dos serviços públicos prestados, além de contribuir sobremaneira para a excelência desta Casa Legislativa em matéria de transparência.

Vale relembrar que a Câmara Municipal do Recife constou dentre as mais transparentes de Pernambuco, no exercício de 2020, segundo avaliação efetuada pelo Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco (TCE-PE), tendo alcançado o status de “Desejado” – o nível mais alto, segundo os critérios de qualidade do TCE-PE (vide “<https://www.tce.pe.gov.br/internet/index.php/resultado/camara/exercicio-2020>”). Não houve divulgação dos relatórios relativos aos exercícios de 2021 e 2022.

Nessa perspectiva, o Setor da Ouvidoria tem atuado no sentido de aprimorar o seu desempenho, especialmente por meio da implementação de novos fluxos de trabalho e da capacitação dos membros da equipe.

Some-se a isso a recente implantação do processo administrativo eletrônico, ainda em aperfeiçoamento, que possibilitará uma maior rapidez no trâmite interno das demandas, prestigiando o atendimento dos prazos legais e a célere satisfação do usuário.



CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA

Rua Princesa Isabel, nº 410, Boa Vista
Recife – PE, CEP nº 50.050-450.

Assim, para 2023, a perspectiva é de que a Ouvidoria da CMR continue avançando na melhoria do trabalho realizado, bem como atuando com independência e agilidade, priorizando a aproximação dos usuários de serviço público e a Casa Legislativa municipal.