



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

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA
Ano 2023

RECIFE
2024



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 2023, 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.

No ano de 2023, ainda que mitigados os impactos políticos, sociais e econômicos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19, o atendimento das manifestações e pedidos de informação permaneceu sendo efetuado principalmente 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 2023 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 2023, foram recebidas, analisadas e tratadas, pela Ouvidoria da CMR, 47 (quarenta e sete) demandas: 02 (duas) manifestações e 45 (quarenta e cinco) 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:

- 02 (duas) manifestações foram respondidas, sendo que, dentre elas:

a) 01 (uma) tornou-se também objeto de Requerimento a órgão externo; e

b) 01 (uma), contendo solicitação de legislação, cuja resposta foi devidamente enviada para o e-mail do cidadão, porém o e-mail retornou e não havia outra forma de contato.

- 45 (quarenta e cinco) pedidos de informação foram respondidos.

Com relação ao tempo de resposta, cumpre mencionar que a Ouvidoria da CMR preza sempre pelo atendimento das demandas em período razoável, em conformidade com os prazos legais, cabendo enfatizar que houve um notável aprimoramento nesse controle de prazos no corrente ano.

Ressalte-se que todas as demandas recebidas (e em condições de atendimento) no ano de 2023 foram respondidas até o final do mencionado ano, à exceção da demanda cujo e-mail retornou.

2.5. PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram esses os principais motivos das manifestações e pedidos de informação à



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA**

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

Ouvidoria da CMR no ano de 2023:

- Atuação de competência do Executivo: 09 demandas;
- Iniciativa legislativa de outros órgãos: 04 demandas;
- Pesquisa de legislação e proposições legislativas: 08 demandas;
- Organização interna, Recursos humanos, Processos Administrativos (inclusive licitações e contratos), Contatos de Setores da CMR: 15 demandas;
- Pesquisas históricas: 03 demandas;
- Atuação de competência de outros órgãos ou entidades: 08 demandas.

2.6. PROBLEMAS RECORRENTES, SOLUÇÕES ADOTADAS E PROPOSTAS DE AÇÕES

Dentre as manifestações recebidas no ano de 2023, foi recorrente a demanda de atuação da CMR em matéria cuja execução compete ao Poder Executivo municipal, como, por exemplo, a iluminação de ruas e a drenagem urbana, 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.

Houve também solicitações de elaboração de projetos legislativos que não competem ao Poder Legislativo municipal, a exemplo da cobrança de regulamentação da gratuidade nos transportes públicos, ou de alterações no Código Civil e de Processo Civil, tendo sido esclarecido aos demandantes quais são os órgãos competentes.

Também foram rotineiros, em 2023, pedidos de informação acerca da legislação municipal e das proposições legislativas em trâmite (ou que tramitaram) na CMR. No que se refere à legislação, 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.

Quanto ao trâmite das proposições legislativas, é indicado o endereço eletrônico da Subseção intitulada “Pesquisa de Proposições” (parte integrante da Seção “Atividade Legislativa”), constante no sítio eletrônico oficial da CMR, bem como a forma de pesquisar na referida Seção.



**CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE
OUVIDORIA**

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

Em ambos os casos, também é realizada uma breve explanação acerca da forma de consulta/busca no DOM e na Subseção de Pesquisa de Proposições, 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.

No ano de 2023 se revelou corriqueiro, ainda, o questionamento acerca da organização interna da CMR, de recursos humanos, de processos administrativos (inclusive licitações e contratos), bem como de contatos de Setores específicos.

Sempre que possível, fora indicado o sítio eletrônico oficial desta Casa Legislativa, onde já há diversas informações acerca da organização e funcionamento da CMR, a exemplo da Seção intitulada “Institucional” e da Seção de “Transparência”, cujos endereços eletrônicos são usualmente indicados nas respostas às demandas.

Na Seção de Transparência, vale salientar, constam as mais diversas informações acerca de Recursos Humanos, Receitas e Despesas, Processos Licitatórios e Contratos, Concurso Público, etc.

Os contatos dos Setores da Câmara Municipal do Recife 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).

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.

Houve, ainda, em 2023, 03 (três) demandas contendo pesquisas históricas, relativas à legislação de 1891 e de 1914, à atuação de parlamentares atuantes na CMR na década de 1950, e a vereadores do pleito de 1948-1950. 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.

Finalmente, também houve a recorrente solicitação de informações que são de competência de outros órgãos/entidades da federação, tendo sido devidamente esclarecido aos usuários demandantes qual a instituição competente para fornecê-las e, sempre que possível, os respectivos meios de contato.

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

- a) aperfeiçoamento no controle de prazos e do volume das demandas da Ouvidoria;
- b) melhoria da categorização, por assunto, das demandas (triagem);
- c) aprimoramento do fluxo interno;
- d) capacitação dos servidores que atuam no Setor, com o auxílio da Procuradoria Legislativa, visando ao fiel atendimento das normas de vigência, bem como de outros órgãos e entidades, por intermédio de ajustes firmados pela Casa Legislativa;
- 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.

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 implementação do processo administrativo eletrônico, que possibilita uma maior rapidez no trâmite interno das demandas, prestigiando o atendimento dos prazos legais e a célere satisfação do usuário.

Assim, para 2024, 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.