



# CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

## Gabinete do Vereador Aderaldo Pinto

Gabinete nº 31 – Terceiro Andar

### PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº \_\_\_\_\_ / 2021.

Obriga os equipamentos públicos sob administração do Município do Recife a divulgar os meios de contato e as funções da Ouvidoria Geral do Município do Recife.

Art. 1º Os equipamentos públicos administrados pelo Município do Recife que realizem serviços de atendimento à população ficam obrigados a disponibilizar, em local visível e de fácil acesso, informações sobre os meios de contato e as funções da Ouvidoria Geral do Município do Recife.

Art. 2º A disponibilização de que trata o art. 1º deve abranger todos os dados necessários à solicitação de informações, bem como à realização de:

- I - denúncias;
- II - reclamações; e
- III - sugestões.

Parágrafo único. Entre os dados de que trata o *caput*, incluem-se o:

- I - número telefônico;
- II - endereço do sítio eletrônico;
- III - e-mail; e
- IV - endereço físico.

Art. 3º As informações de que trata o art. 1º deverão ser disponibilizadas pela utilização de:



# CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

## Gabinete do Vereador Aderaldo Pinto

Gabinete nº 31 – Terceiro Andar

I - *banners*;

II - placas; ou

III - cartazes.

Parágrafo único. Os *banners*, placas e cartazes deverão ser confeccionados no tamanho mínimo de 50 x 50 cm (cinquenta centímetros por cinquenta centímetros) e seu texto deverá possuir formato que facilite a visualização de informação por parte da população.

Art. 4º As funções da Ouvidoria Geral do Município do Recife de que trata o art. 1º devem ser apresentadas em formato de mensagem institucional.

Art. 5º O descumprimento dos dispositivos contidos na presente Lei sujeitará ao gestor responsável pelo equipamento municipal à:

I - advertência, com prazo de 30 dias para saná-lo, na primeira notificação;

II - multa pecuniária de 1.000,00 (mil reais), na segunda notificação;

III - multa pecuniária no valor equivalente ao dobro da anterior, a partir da terceira notificação.

Parágrafo único. A multa de que trata o *caput* será atualizada anualmente pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro que vier a substituí-lo.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor após decorridos 30 (trinta) dias de sua publicação oficial.

Sala das Sessões da Câmara Municipal do Recife, 3 de março de 2021.

**ADERALDO PINTO**

**VEREADOR**



# CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE

## Gabinete do Vereador Aderaldo Pinto

Gabinete nº 31 – Terceiro Andar

### JUSTIFICATIVA

Justifica-se a Propositura da presente Lei em razão da Ouvidoria Geral do Município do Recife (OGMR) ainda ser pouco conhecida pelo público em geral. As suas funções e atribuições são desconhecidas por boa parte da população, embora sua relevância seja enorme para a melhoria da qualidade dos serviços apresentados pela Gestão Pública Municipal.

Criada em 28 de janeiro de 2015, por meio do Decreto nº 28.555, a Ouvidoria Geral do Município do Recife funciona como um instrumento de gestão pública e participação popular, por meio das manifestações de informações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios apresentados pelos cidadãos e/ou servidores municipais, por intermédio dos canais de comunicação como: 0800, e-mail, site e atendimento presencial, objetivando a elevação, bem como a melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo Município, contribuindo, assim, para o fortalecimento da democracia.

A OGMR integra a Controladoria Geral do Município e tem a competência de analisar, encaminhar e monitorar as manifestações e todo o andamento dessas, como também, gerar relatórios estatísticos para subsidiar a Administração, fortalecendo a gestão participativa.

Ao longo deste período, desde a sua criação, já foram recebidas mais de 75 mil manifestações, apresentando uma resolutividade de 90%. Apenas no ano de 2020, de acordo com os dados publicados em seu portal, foram registrados 6.060 reclamações e 720 sugestões, de um total de 13.954 manifestações.

Resultado de tal esforço se revelou na premiação recente do “III Concurso de Boas Práticas” realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Rede de Ouvidorias na categoria “Promoção da simplificação e desburocratização” no qual a OGMR conquistou o 3º lugar com o projeto de boa prática: “A influência da Ouvidoria no projeto Traffic Calming”.

Portanto, diante do exposto, seus canais de atendimento devem ser publicizados para o amplo conhecimento da população que utilizam os serviços públicos municipais que, muitas vezes, por desconhecimento dos canais legais para exprimir seu pensamento, deixa de criticar, reclamar, cobrar, elogiar e/ou sugerir melhores práticas de gestão nos mais variados equipamentos públicos municipais como Upinhas, Postos



# **CÂMARA MUNICIPAL DO RECIFE**

## **Gabinete do Vereador Aderaldo Pinto**

Gabinete nº 31 – Terceiro Andar

de Saúde, Policlínicas, Hospitais, Escolas, Creches, Cemitérios, Secretarias, Compaz, Regionais de Controle Urbano, entre outros.

Com a certeza do alcance social desta Proposição, solicitamos aos nossos Pares e ao Poder Público a aprovação deste Projeto visando servir de iniciativa para uma maior participação popular na melhoria dos serviços públicos municipais, colaborando com sua gestão, dando sugestões e fazendo reclamações aos Órgãos públicos na prestação de sua finalidade.

**ADERALDO PINTO**

**VEREADOR**

Atestamos que esta minuta de Projeto de Lei foi revisada quanto aos aspectos linguísticos.  
(Equipe de Revisão Textual – CMR)