



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

**RELATÓRIO PARCIAL DE GESTÃO DA
OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA
MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO 2025**



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO

2- BASE LEGAL

3- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

4- CANAIS DE ATENDIMENTO

5-TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

6- DO OUVIDOR DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

7-RELATÓRIO BIMESTRAL CONSOLIDADO DA OUVIDORIA 2025

8- RELATÓRIO FINAL



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vertente do Lério-PE teve início com a sanção da Lei Municipal nº 567/2022, de iniciativa deste Poder Legislativo. Vale mencionar que a Câmara de Vertente do Lério-PE atendeu às determinações exigidas pelo Egrégio Tribunal de Contas de Pernambuco, em resolução específica relacionada ao tema em questão (Ouvidoria).

O principal objetivo deste relatório é oferecer uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Vertente do Lério durante o período de 2º de janeiro a 30 de maio de 2025.

Outro objetivo deste documento é dar maior publicidade a esse importante canal de ligação entre o cidadão e o poder público, que é a Ouvidoria, abordando sua base legal, os canais disponíveis para o cidadão se manifestar, a classificação das manifestações e os dados estatísticos referentes às manifestações recebidas por esta Ouvidoria no ano de 2025.

Além disso, busca-se garantir o direito de participação dos cidadãos pratenses na administração pública, fiscalizando-a, para estimular que os serviços públicos sejam prestados com qualidade. Para que isso seja possível, entre as incumbências da Ouvidoria, destaca-se a função de encaminhar as manifestações aos setores competentes, para que estes forneçam esclarecimentos e informações acerca de atos praticados ou de sua responsabilidade, especialmente em casos de reclamações ou pedidos de informações.

Cabe ainda à Ouvidoria cobrar respostas coerentes às manifestações encaminhadas aos setores e levar ao conhecimento do Presidente da Câmara Municipal de Vertente do Lério eventuais descumprimentos.

2- BASE LEGAL

A seguir, estão listados os itens que compõem a base legal desta ouvidoria:

- Lei Municipal nº 567/2022, de iniciativa deste Poder Legislativo, que institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vertente do Lério.



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

3- FUNCIONAMENTOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. Ela é um dos principais canais de comunicação entre o cidadão e o poder público, permitindo que o cidadão relate suas reclamações, solicitações e sugestões. Essas manifestações são encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, para que sejam tomadas as providências cabíveis.

A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Vertente do Lério funciona na sede, localizada na Praça Severino Barbosa de Sales, nº 227, Centro – Vertente do Lério - PE, CEP: 55760-000. O atendimento ao público é realizado das 07h às 14h.

4- CANAIS DE ATENDIMENTO

O cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vertente do Lério de diversas maneiras:

- **Telefone:** (81) 98256-8997
- **Presencialmente:** na Câmara Municipal de Vertente do Lério
- **Formulário eletrônico:** através do site oficial da Câmara Municipal de Vertente do Lério Casa João Dias Sales
- **E-mail:** vertentedoleriocamara@hotmail.com

5 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com a lei nº 13.460, art. 2º, inciso V, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos cidadãos são classificadas em:

Denúncia: Comunicação sobre a ocorrência de ato ilícito, prática de irregularidade por agentes públicos ou ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Exemplo: Uma usuária denuncia irregularidades em um convênio, onde os repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída.



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Exemplo: Um cidadão utiliza os serviços da Câmara Municipal de Vertente do Lério e se sente satisfeito com o atendimento dos servidores; depois, registra um elogio direcionado a quem o atendeu.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relacionada à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço.

Exemplo: Um cidadão tenta acessar o Portal do Cidadão no site da Câmara Municipal de Vertente do Lério para visualizar processos licitatórios abertos e não consegue.

Solicitação: Pedido de providências por parte dos órgãos e entidades da administração pública municipal.

Exemplo: Um cidadão comunica a falta de um medicamento e solicita a solução do problema.

Sugestão: Registro de ideia ou proposta de melhoria no atendimento ou nos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Exemplo: Uma usuária sugere que seja disponibilizado um serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Além desses tipos, existem mais dois tipos de manifestação. O primeiro é a **comunicação de irregularidade**, prevista pelo Decreto nº 9.492/2018, no 2º parágrafo do artigo 23, que consiste em uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

6 - OUVIDOR DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

A Câmara Municipal de Vertente do Lério nomeou para esta função primordial a servidora comissionada **MARIA CLARA DE ANDRADE LIMA**, conforme Portaria de Nomeação nº **013/2025**, de 02 de janeiro de 2025.



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

7- DO RELATÓRIO CONSOLIDADO BIMESTRAL DE OUVIDORIA 2025

Referente aos meses (**JANEIRO E FEVEREIRO de 2025**). BIMESTRE /2025

JANEIRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **JANEIRO DE 2025** do dia 02, 06, 07, 08, 09, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30 até 31 de

janeiro de 2025 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**)..

FEVEREIRO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **FEVEREIRO DE 2025** do dia 03, 04, 05, 06, 07, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27 até 28 de fevereiro de 2025 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Referente aos meses (**MARÇO E ABRIL de 2025**). BIMESTRE /2025

MARÇO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **MARÇO DE 2025** do dia 01, 04, 05, 06, 07, 08, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 26, 27 até 28 de março de 2025 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).

ABRIL

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **ABRIL DE 2025** Do dia 01, 02, 03, 04, 07, 08, 09, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 24, 25, 28, 29 até 30 de abril de 2025 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (**vertentedolerio.pe.leg.br**).



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Referente ao mês (**MAIO de 2025**). BIMESTRE /2025

MAIO

Para fins de esclarecimento informo e relato que durante o mês de **MAIO DE 2025** do dia 02, 03, 04, 05, 06, 09, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 20, 23, 24, 25, 26, 27 até 30 de maio de 2025 referentes aos dias uteis (trabalho) na Câmara **não houve nenhuma solicitação** no portal da Câmara com relação a solicitações ou pedido de informação a esta Casa Legislativa mediante a aba da Ouvidoria devidamente no Portal da Câmara no endereço: (***vertentedolerio.pe.leg.br***).

RELATÓRIO FINAL

A Ouvidoria Geral Legislativa, conforme estabelece a legislação vigente, tem como missão fomentar e viabilizar o controle social e a participação cidadã, por meio de uma escuta ativa e qualificada do cidadão, contribuindo diretamente para o aprimoramento da gestão pública municipal.

Atuando como instância recursal, ou seja, como segunda instância de atendimento, a Ouvidoria é acionada após o esgotamento dos canais primários de solicitação de serviços. Seu papel é assegurar que todas as manifestações dos cidadãos — críticas, sugestões, elogios, denúncias, reclamações e pedidos de informação — sejam recebidas, analisadas e encaminhadas de forma adequada, garantindo que nenhuma expressão seja desconsiderada por falta de meios de tratamento.

As manifestações recebidas permitem à Ouvidoria identificar fragilidades nos serviços públicos prestados, além de apontar questões recorrentes ou sazonais, auxiliando na adoção de medidas corretivas e preventivas. As recomendações emitidas pela Ouvidoria funcionam como alertas estratégicos para evitar a repetição de falhas e promover uma administração pública mais eficiente, transparente e orientada para o cidadão.



Estado de Pernambuco

CÂMARA MUNICIPAL DE VERTENTE DO LÉRIO

CASA JOÃO DIAS DE SALES

CNPJ Nº 69.902.096/0001-80

Dentre os desafios enfrentados pela Ouvidoria Legislativa, destaca-se a importância de capacitar o cidadão para o uso adequado dos serviços públicos, de modo que possa exercer seus direitos de forma mais efetiva. É igualmente essencial promover uma cultura de valorização contínua da Ouvidoria e sanar eventuais desconhecimentos por parte dos órgãos que integram a gestão municipal quanto à sua verdadeira função. A Ouvidoria deve ser compreendida como uma ferramenta estratégica de gestão, atuando como um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação do munícipe com os serviços oferecidos no território.

Além disso, investir em novas tecnologias de atendimento e no aprimoramento do processamento das demandas se apresenta como medida primordial para alcançar um atendimento mais eficiente. Tais inovações promovem economia de esforços, evitam duplicidades e garantem maior celeridade nas respostas ao cidadão.

Conforme disposto na Lei Municipal nº 567/2022, que institui a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, informo que este Chefe de Ouvidoria Legislativa vem exercendo suas atribuições com independência e transparência, em conformidade com a legislação vigente. Nesse contexto, realizo, de forma diária, a consulta ao Portal da Câmara Municipal de Vertente do Lério, com especial atenção à aba da Ouvidoria, a fim de identificar eventuais solicitações encaminhadas pelos cidadãos ao Poder Legislativo Municipal, assegurando o cumprimento fiel das funções previstas para o cargo durante o período de minha nomeação.

Vertente do Lério-PE, 30 de maio de 2025.

Maria Clara de Andrade Lima

MARIA CLARA DE ANDRADE LIMA

Chefe da Ouvidoria