

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA**CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA****CONSULTA TÉCNICA Nº 34/2023**

Solicitante: Departamento de Arquivo/Conselho de Usuários

Data da Solicitação: 28/06/2024

Tema/requerimento: Avaliação dos serviços do SIC e Ouvidoria

Esta Consulta Técnica tem por objetivo apresentar os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços da Câmara Municipal de Limeira, realizada com aqueles cidadãos que utilizaram os serviços do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão - e da Ouvidoria.

Segundo Ato da Mesa nº 14/2020 – que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 – a Casa deve implementar pesquisas periódicas de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Casa. O Ato da Mesa nº 14/2020 define, nos incisos I e II do artigo 2º, o que entende como *usuário* e como *serviço* prestado pela Câmara:

Art. 2º Para os fins deste Ato considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Limeira;

II – serviço: atividade administrativa ou de prestação de serviços à população por parte da Câmara Municipal de Limeira;

A temática “Da avaliação continuada dos serviços camarários” é tratada nos artigos 43 - 45 do Ato da Mesa nº 14/2020. O Artigo 43 determina os aspectos que devem ser avaliados em relação à prestação de serviços:

Art. 43 A Câmara Municipal avaliará continuamente os serviços prestados nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – quantidade de manifestação de usuários; e

V – medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Como mostrado, os principais pontos se referem à satisfação do usuário, qualidade no atendimento, cumprimento de compromissos e prazos, quantidade de manifestações de usuários e medidas de aperfeiçoamento adotadas. Fica claro que a avaliação está direcionada aos serviços de acesso à informação e utilização dos canais de transparência que a Câmara Municipal oferece, e não com a atribuição do Poder Legislativo de maneira mais ampla e difusa.

O artigo 44 determina a frequência da avaliação, bem como a necessidade de se assegurar a validade estatística dos resultados:

Art. 44 A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita anualmente ou por qualquer outro meio que garanta significação estatística dos resultados.

Este aspecto tratado pelo artigo 44 é de suma importância, na medida em que a garantia de validade estatística dos resultados está diretamente relacionada à adoção de metodologia científica de pesquisa. Nesse sentido, é necessário se levar em conta uma série de requisitos que impedem, por exemplo, a adoção de enquetes virtuais abertas ou totens de indicação de satisfação. Esse tipo de avaliação não garante que sejam representados de forma proporcional os indivíduos que de fato usaram o serviço, além de resultarem em dados de pouca ou nenhuma profundidade no que se refere de fato à avaliação da qualidade do serviço prestado.

A avaliação também deverá ser publicada de forma integral no site da Câmara:

Art. 45 O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no endereço eletrônico da Câmara Municipal, contendo o ranking da área de maior incidência de reclamações visando reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, em harmonia com o Art. 23 §2º da Lei Federal nº 13.460/2017.

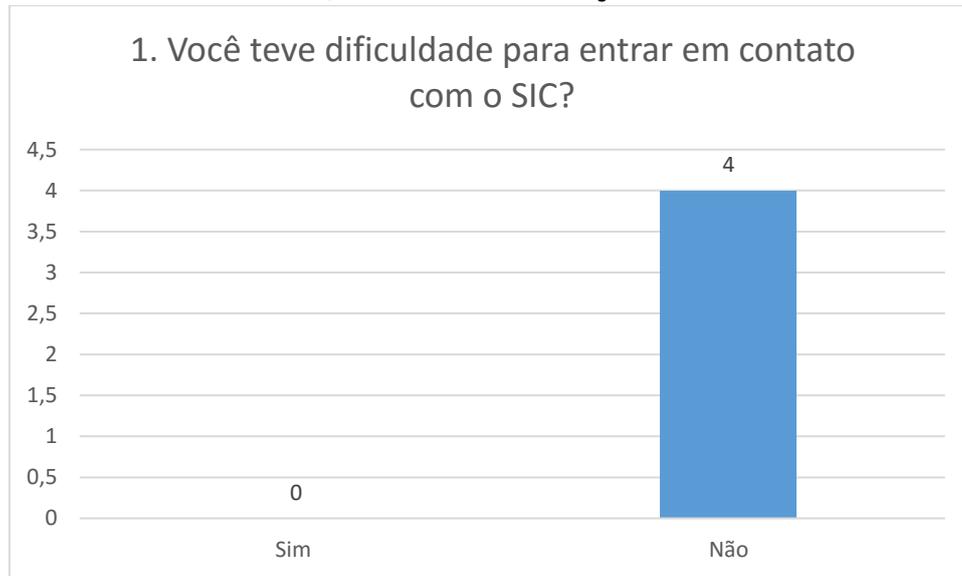
CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Desse modo, **a avaliação foi conduzida de modo a se concentrar nos serviços de acesso à informação e canais de transparência oferecidos pela Câmara – especificamente em relação à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão.**

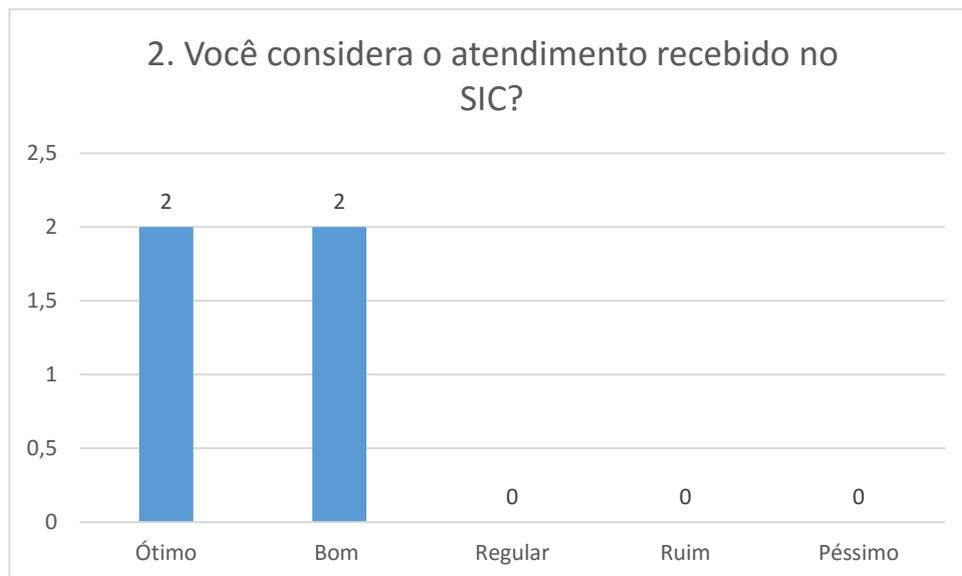
De modo geral, as experiências de outros serviços públicos que já implementaram pesquisas dessa natureza se concentram em **enviar formulários de pesquisa para que o usuário responda assim que receber a resposta à sua demanda**¹. Essa modalidade de pesquisa garante que apenas o usuário que realmente utilizou o serviço participe da investigação, assegurando a validade dos resultados.

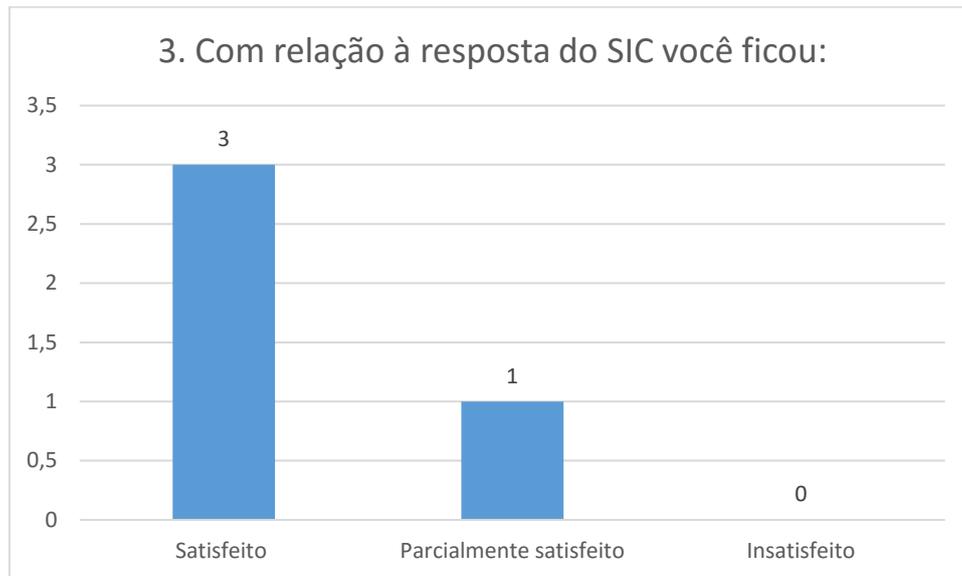
Nesse sentido, seguem resultados obtidos entre maio de 2022 – quando foi instituída a pesquisa – e dezembro de 2022. No período, o formulário de avaliação foi respondido por 04 usuários do SIC e 01 usuários da Ouvidoria.

¹ O Governo Estadual de São Paulo, algumas Câmaras Municipais bem como diversas esferas do Poder Judiciário já disponibilizam ferramentas para a realização de avaliações dessa natureza, como é possível ver através dos seguintes Links: https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/ouvidoria-cria-ferramenta-de-pesquisa-de-satisfacao/18319 ; <https://ouvidoria.ufc.br/pt/ouvidoria-geral-apresenta-resultados-iniciais-do-projeto-ouvidoria-atuante-efetividade-dos-servicos-da-universidade-pesquisa-de-satisfacao/> ; <https://www.tjto.jus.br/survey/index.php/448655> ; <https://www.ouvidoria.sp.gov.br/Portal/SatisfacaoPesquisa.aspx?id=4ezFgVBwk5mOb4aOb7qmgz%3D> ; <https://www.saude.pr.gov.br/Formulario/Pesquisa-de-satisfacao-da-Ouvidoria> ;

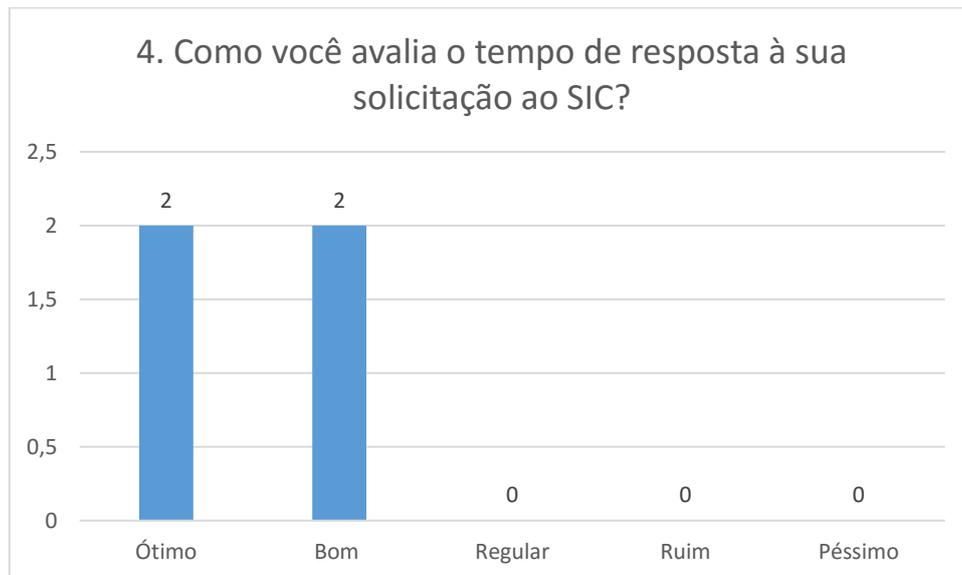
CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SIC**

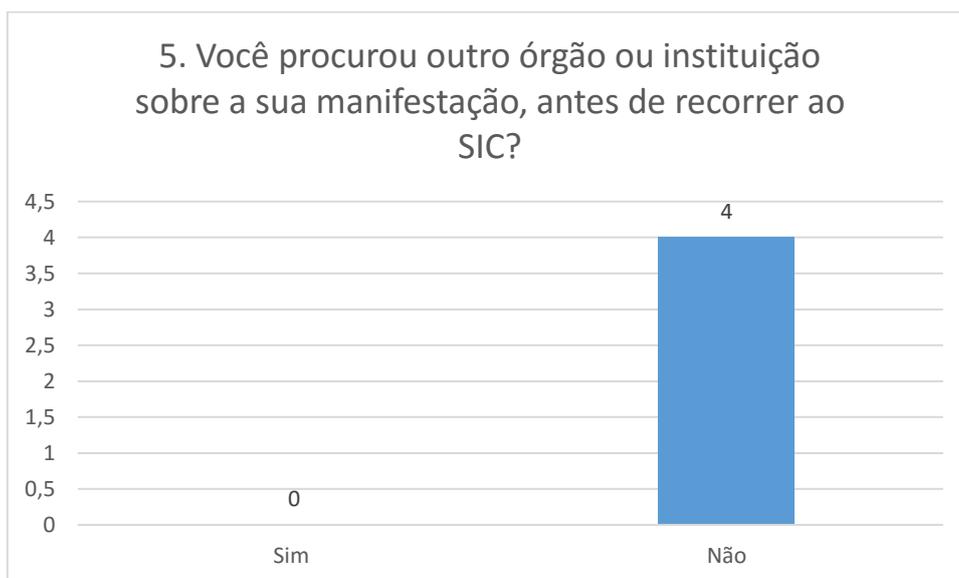
- Se sim, porque? Não existiram respostas para essa pergunta.



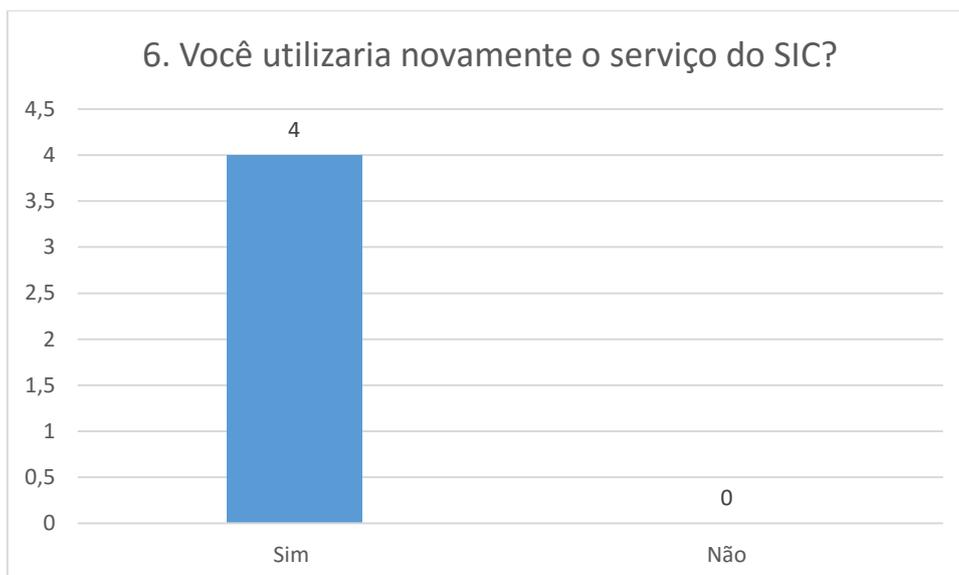
CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

- Porque? Duas pessoas responderam a esta pergunta:
Resposta 1: *Prestatividade e agilidade na resposta;*
Resposta 2: *Talvez tenha mais documentos em arquivo;*

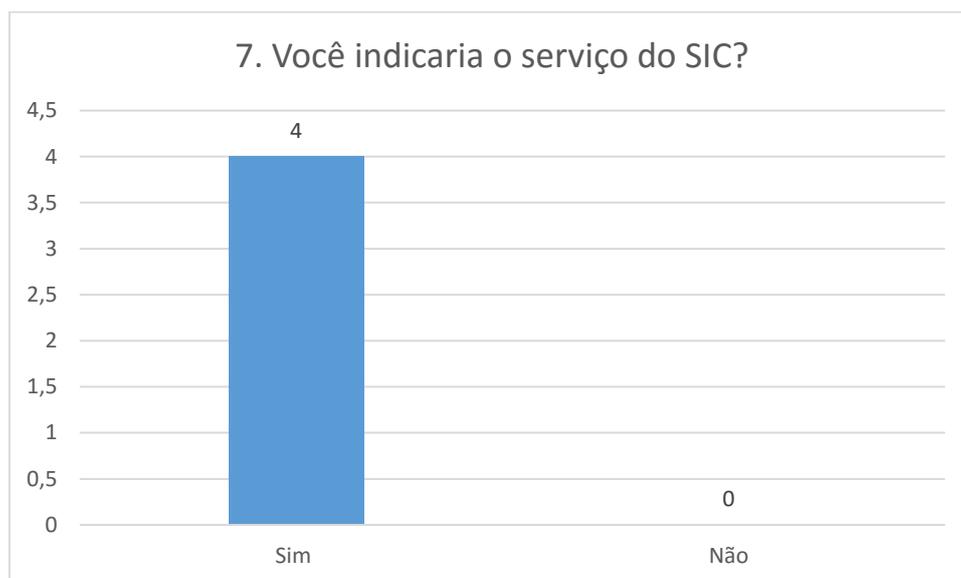


CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

- Se sim, quais órgãos procurou anteriormente? Não existiram resposta para essa pergunta.



CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA



8. Deixe suas sugestões e/ou comentários: Nove pessoas que utilizaram o serviço responderam a esta questão:

Resposta 1: *Parabéns pelo ótimo trabalho. Também é ótima a disponibilização das Atas da Câmara em meio digital, em especial para estudos da História da Cidade como foi o meu caso.*

Resposta 2: *Agradecida*

Resposta 3: *Sem sugestões. Bom atendimento.*

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUVIDORIA

Em relação ao atendimento da ouvidoria, como houve apenas uma pessoa que respondeu à pesquisa de avaliação segue o formulário com as respostas completas:

Você teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria? : Não

Se sim, porque? :

Você considera o atendimento recebido na Ouvidoria? : Ótimo

Com relação à resposta da Ouvidoria você ficou: : Satisfeito

Porque? :

Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação à Ouvidoria? : Ótimo

Você procurou outro órgão ou instituição sobre a sua manifestação, antes de recorrer à Ouvidoria? : Não

Se sim, quais órgãos procurou anteriormente? :

Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria? : Sim

Você indicaria o serviço da Ouvidoria? : Sim

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Deixe suas sugestões e/ou comentários: : Atendimento ótimo e super rápido. Muito satisfeita, obrigada!

Considerações finais

Os resultados apresentados evidenciam a avaliação extremamente positiva dos usuários que se dispuseram a responder a pesquisa de avaliação, com a grande maioria dos usuários avaliando positivamente os serviços utilizados. Por este motivo **esta Consultoria Técnica opina pela avaliação positiva do atendimento prestado pelos serviços de acesso a informação e transparência da Câmara Municipal de Limeira.**

Esta consulta possui 08 (oito) laudas.

Limeira, 03 de julho de 2024.

Elaborado por: Amanda Marques de Oliveira – Consultora Técnica em Gestão Pública e Ciências Sociais.