

**CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA****CÂMARA MUNICIPAL DE  
LIMEIRA****CONSULTA TÉCNICA Nº 31/2025**

**Solicitante:** Departamento de Arquivo/Conselho de Usuários

**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 no ano de 2024.

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.

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.

No ano de 2024 o formulário de avaliação foi respondido por 9 (nove) usuários do SIC e 5 (cinco) usuários da Ouvidoria. Vale ressaltar que a resposta ao formulário de avaliação dos serviços é facultativa.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SIC

Você teve dificuldade para entrar em contato com o SIC	Colunas1
Sim	2
Não	7

Você considera o atendimento recebido no SIC?	Colunas1
Ótimo	6
Bom	2
Regular	0

## CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Ruim	1
Péssimo	0

Com relação à resposta do SIC você ficou:	Colunas1
Satisfeito	7
Parcialmente satisfeito	1
Insatisfeito	1

Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação ao SIC?	Colunas1
Ótimo	7
Bom	2
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	0

Você procurou outro órgão ou instituição sobre a sua manifestação, antes de recorrer ao SIC?	
Sim	4
Não	5

Você utilizaria novamente o serviço do SIC?	
Sim	8
Não	1

Você indicaria o serviço do SIC?	
Sim	8
Não	1

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – OUVIDORIA

Você teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?	
Sim	0
Não	5

**Você considera o atendimento recebido na Ouvidoria?**

## CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Ótimo	2
Bom	1
Regular	0
Ruim	0
Péssimo	2

## Com relação à resposta da Ouvidoria você ficou:

Satisfeito	0
Parcialmente satisfeito	0
Insatisfeito	5

## Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação na Ouvidoria?

Ótimo	0
Bom	1
Regular	2
Ruim	0
Péssimo	2

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

Sim	3
Não	2

## Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria?

Sim	3
Não	2

## Você indicaria o serviço da Ouvidoria?

Sim	3
Não	2

## CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

### Considerações finais

Os resultados apresentados evidenciam a avaliação positiva dos usuários que se dispuseram a responder a pesquisa de avaliação, com a maioria dos usuários avaliando positivamente os serviços prestados pelos serviços de acesso à informação da Câmara Municipal.

**As avaliações negativas, como pode ser observado, não estão direcionadas especificamente ao serviço prestado pela Câmara, mas a uma insatisfação com a não solução de problemas que não são de atribuição do Poder Legislativo, mas sim da Prefeitura. Fica claro tratar-se de expectativas dos usuários de que o serviço prestado pela Câmara, que é voltado para a prestação de informação e encaminhamento de demandas, funcionasse como executor de políticas públicas.** Os campos destinados para respostas abertas nos formulários explicitam o quanto a insatisfação dos usuários está ligada a um desconhecimento sobre as atribuições dos Poderes Executivo e Legislativo, e não à uma má prestação do serviço pela Câmara Municipal:

“A resposta foi para eu procurar a Prefeitura, como sendo uma questão orçamentaria ao meu ver teria que ser fiscalizada pela camara dos vereadores”

“Como acontece com todo órgão publico um empurra a responsabilidade para outro...é mais facil dar nome em ruas.”

“Acho que os Srs vereadores são pagos para fiscalizar os atos do executivo se estão cumprindo a lei que vocês mesmo criarão”

“Hoje parece muito cômodo as pessoas de vereador que receba informação que alguma coisa está errada por email ou pela própria ouvidoria e nem responde é um dinheiro muito gasto para que eles fazem leis que as vezes o executivo nem cumpri e muitas vezes fazem vista grossa que realmente o executivo faz vamos ver nesta nova vara de vereadores que vão entrar como será sua postura se vão mesmo fiscalizar”

“A entidade que recebeu a reclamação (Santa Casa de Limeira) não reconhece sua inabilidade de tratamento com os clientes e nem ao menos indica que tomará ações para melhoria. Foi uma resposta desrespeitosa, uma vez que jogou a culpa novamente ao reclamante. **O atendimento da Ouvidoria, que é um intermediador, é muito bom,** mas reclamar parece nada adiantar, uma vez que nenhuma ação efetiva é tomada e a entidade que

## CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

recebeu a reclamação não aceita a reclamação e joga a culpa no reclamante, agindo assim com arrogância e prepotência.”

Por este motivo, na medida em que as avaliações negativas estão relacionadas à fatores externos, 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 2 (duas) laudas.

Limeira, 12 de junho de 2025.

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