



CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA



CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

CONSULTA TÉCNICA Nº 02/2026

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 do ano de 2025.

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:

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- 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:

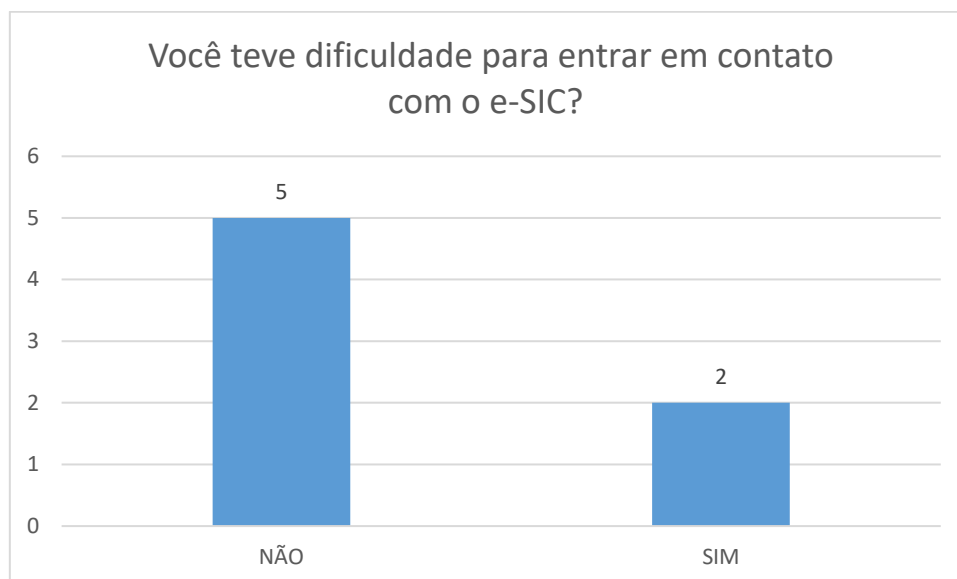
Art. 44 A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita anualmente ou por qualquer outro meio que garanta significação estatística dos resultados.

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 2025 sete (7) usuários do SIC e cinco (5) usuários da ouvidoria responderam ao formulário de avaliação encaminhado aos usuários do serviço, enquanto em relação ao SIC não houve nenhuma resposta. Vale ressaltar que a resposta ao formulário de avaliação dos serviços é facultativa.

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

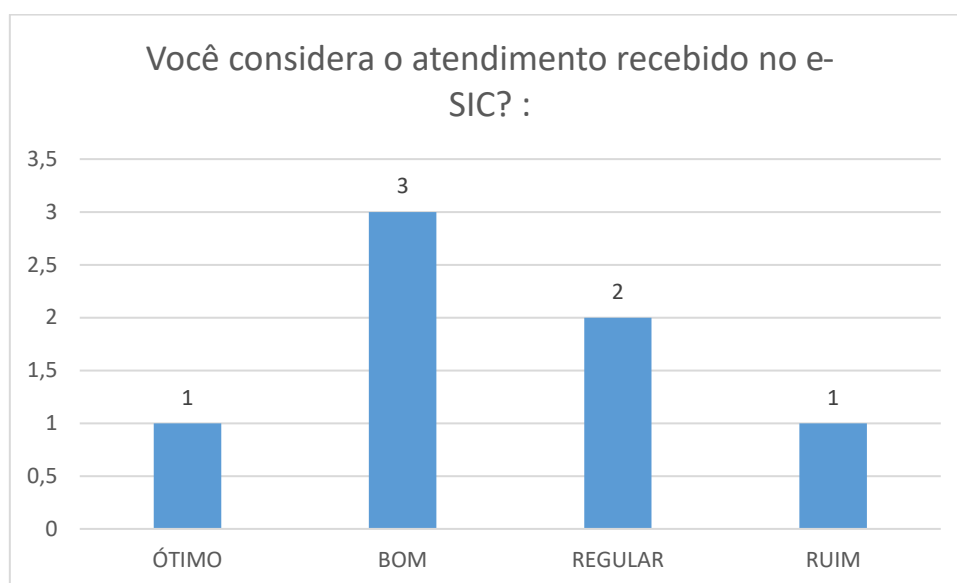
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SIC

**Se sim, porque?**

- “Não estava sendo possível acessar o serviço”/ “Campo do E-sic fica escondido no site.”

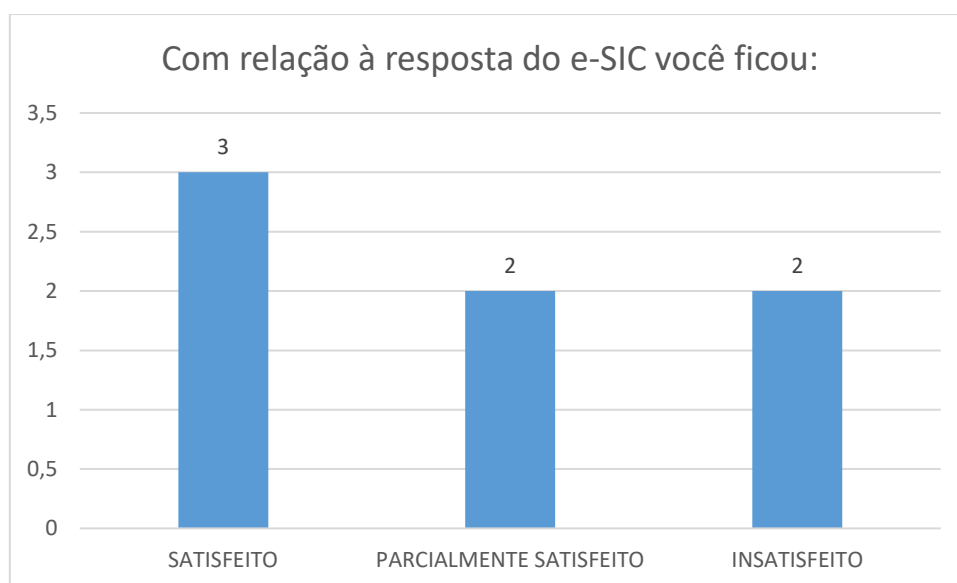
Em relação à primeira questão relacionada à dificuldade de acesso para contato com o e-SIC, vemos que a maior parte das pessoas alegou não terem encontrado dificuldade – 5 -, com apenas suas respostas indicando terem encontrado empecilhos. As respostas negativas alaram indisponibilidade de acesso ao serviço – o que pode ter acontecido pela instabilidade da internet no prédio da Câmara - e a avaliação de que não haveria destaque para o link do serviço na página eletrônica da instituição.

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA



Em relação à percepção de qualidade sobre o atendimento prestado pelo e-SIC, disposto na tabela acima, vemos que houve uma tendência ligeiramente maior para as avaliações positivas, com indicação de um (1) 'ótimo e três (3) 'bons' atendimentos. Duas (2) avaliações consideraram o atendimento regular, e apenas uma (1) avaliou como ruim.

Já no que tange à satisfação com a resposta apresentada temos três (3) cidadãos indicando estarem 'satisfeitos', dois (2) parcialmente satisfeitos e dois (2) insatisfeitos.



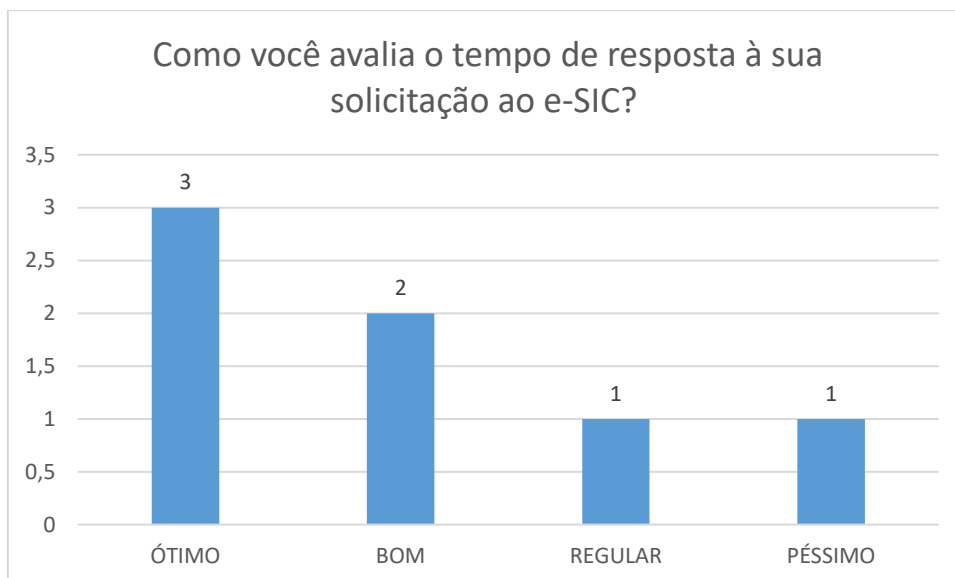
Quando questionados sobre o 'porque' da resposta a esta pergunta existiram três (3) respostas, **as quais deixam claro que o conteúdo da resposta elaborada pela Câmara foi a motivação para a insatisfação do cidadão**, como vemos abaixo:

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

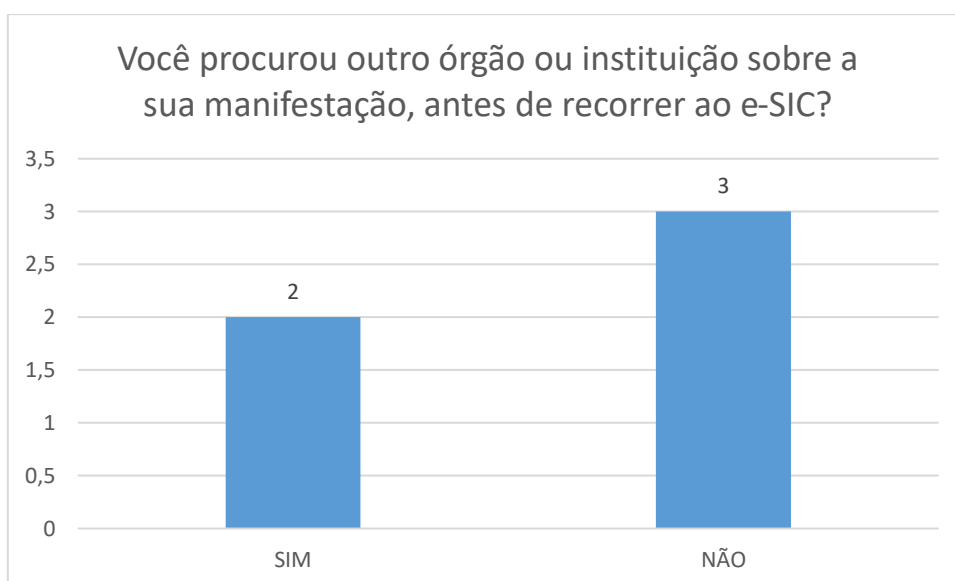
Porque?

- “Gostaria de saber quem é o dono do prédio alugado”/
 “Informação requerida não chegou em meu e-mail”/ “faltou apenas o texto todo da legislação solicitada”.

No que se refere ao tempo de atendimento, como mostra o gráfico abaixo a maior parte dos respondentes alegaram ‘ótimo’ ou ‘bom’, com apenas uma resposta com avaliação de ‘péssimo’ e uma de ‘regular’:



As respostas aos questionários indicaram que em duas solicitações os cidadãos já haviam procurado outras instituições antes de procurarem a Câmara, e em ambas a instituição procurada foi a Prefeitura Municipal:

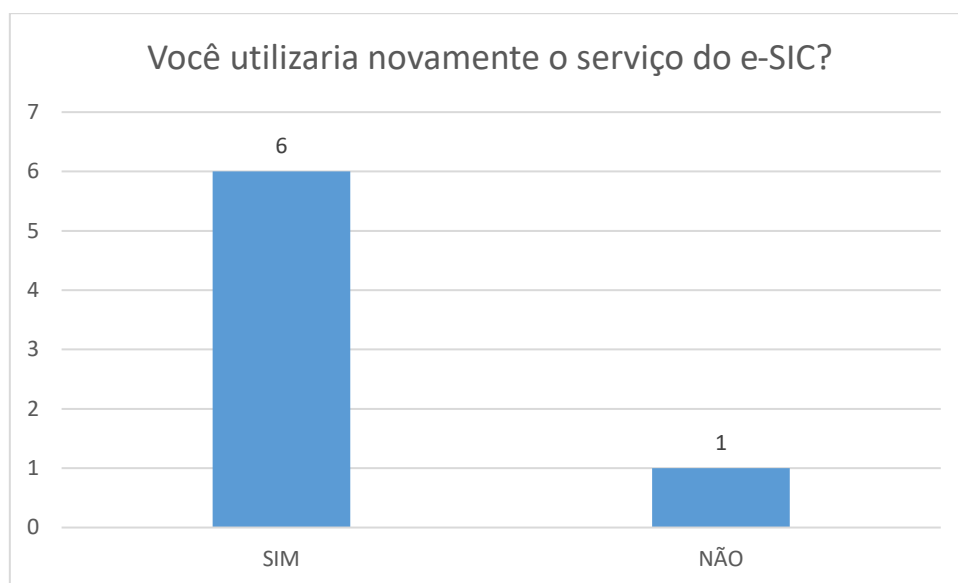


CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Se sim, quais órgãos procurou anteriormente? :

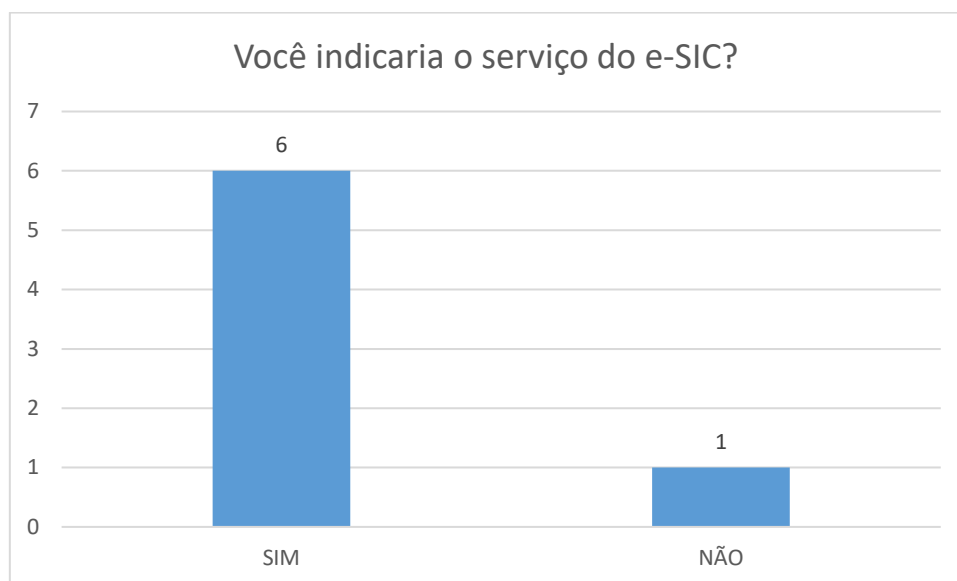
- “Prefeitura Municipal”/ “Prefeitura Municipal”.

O gráfico abaixo revela que quase a totalidade dos cidadãos que procuraram o serviço alegaram que o utilizariam novamente, com apenas uma manifestação negativa:



Do mesmo modo, a maior parte dos respondentes alegou que indicariam o serviço do e-SIC, justificando, através da pergunta aberta sobre o porquê, a facilidade e praticidade de uso do serviço. Houve apenas uma menção negativa, alegando ter tido péssima experiência:

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

**Porque?**

- "SIM: "É uma maneira de se saber algumas informações interessantes"; "É uma maneira mais fácil de se obter informações"; "Facil e pratico resolver";

NÃO: "Experiência péssima"

O último espaço do formulário é aberto para sugestões e comentários, e ao longo de 2025 seis (6) dos sete (7) cidadãos que responderam à pesquisa manifestaram sua opinião sobre o atendimento do e-SIC, como vemos abaixo:

Deixe suas sugestões e/ou comentários: :

"Acredito que as informações solicitadas deveria o responsável pelo departamento já responder, e não enviar para a presidência da Câmara e posteriormente ao Jurídico. Não pairam dúvidas sobre o questionamento e transparência do fato em questão. Talvez o nomeado para responder não tenha a devida competência ou discernimento "do que pode e o que não pode". De qualquer forma, agradeço a informação que me foi enviada. OBS: ajudei a criar a Lei de Transparência Municipal e fui o responsável pelas respostas na administração (XXXX) ";

"Poderiam deixar links dos serviços no site da Prefeitura Municipal. - Melhorar um pouco mais o visual do Diário Oficial Eletrônico. Torná-lo mais atrativo";

"Deve melhorar muito os serviços prestados dentro da plataforma da Câmara.";

"Melhorem no tempo de resposta. Obrigado.";

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

"Minha única questão que gostaria de pontuar é que com o código qualquer pessoas pode acessar os dados da pessoa solicitante, o que gerou em mim certo receio.";

"Bom.atendimento,agradeço";

Como mostram as respostas, uma menção foi positiva, agradecendo o atendimento prestado. Nas demais, as sugestões e críticas indicavam preocupação relacionada ao sigilo assegurado ao cidadão que usa o serviço; melhoria em relação ao site e ao diário oficial; crítica em relação ao tempo de resposta e também em relação a informações supostamente não prestadas à contento ao cidadão solicitante, numa crítica direta ao responsável pela elaboração da resposta.

É importante mencionar que os servidores responsáveis pelo SIC da Câmara Municipal **são apenas intermediadores entre o cidadão e a Presidência da Casa, que designa o órgão técnico responsável pela elaboração das respostas**. Neste sentido, claro está que as críticas identificadas nesta pesquisa – em especial no que tange ao descontentamento com o conteúdo das respostas e com o prazo de elaboração das mesmas – em nada são de responsabilidade destes servidores. Este fato fica ainda mais explícito na medida em que a legislação estabelece os prazos limite para as respostas e recursos, do que se depreende que a insatisfação do usuário do serviço está relacionada ao uso desses prazos legais, e não à atuação dos servidores.

É fundamental, também, que sejam verificados, reforçados e divulgados os protocolos relacionados à **garantia do sigilo ao cidadão** que solicita informações ao serviço, de modo a dirimir críticas como a manifestada por um usuário – como mostramos. A Lei de Acesso à Informação garante o sigilo da identidade do cidadão solicitante, sendo vedada sua divulgação ao setor responsável ou a terceiros, bem como a exigência de motivação do pedido.

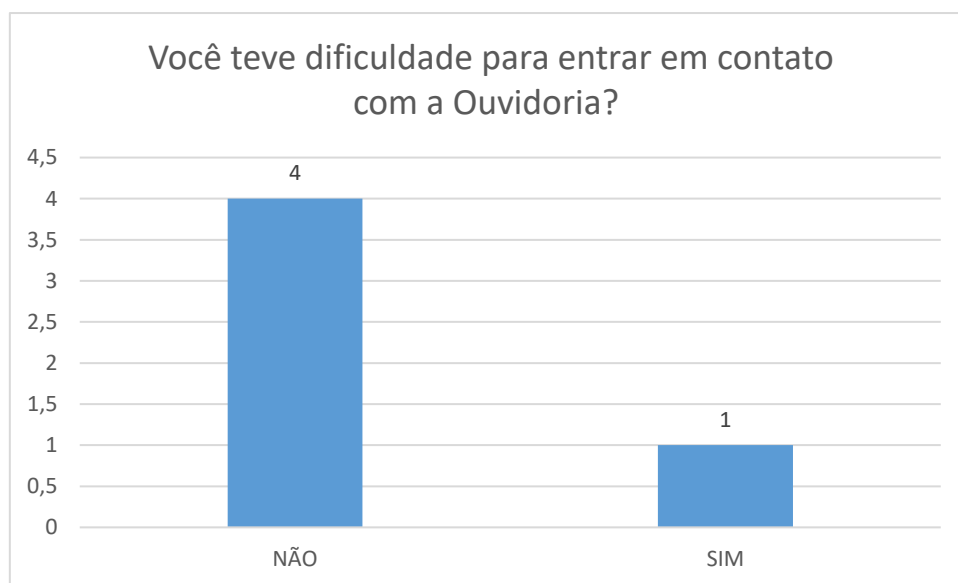
Já em relação ao conteúdo das respostas enviadas, os quais foram fruto de críticas dos usuários como mostramos ao longo dessa pesquisa, não há como avaliar a pertinência ou não das avaliações negativas, na medida em que o levantamento aqui apresentado se baseia apenas nos formulários de resposta à *pesquisa de satisfação*, não havendo acesso ao conteúdo dos questionamentos e das respostas elaboradas pelos departamentos competentes. Esta Consultoria Técnica, contudo, **considera de, de modo a verificar se a Lei de Acesso à Informação está sendo cumprida em sua integralidade – ou seja, se as informações solicitadas pelos**

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

cidadãos estão sendo prestadas de forma efetiva, não apenas através do envio regulamentar de respostas insuficientes para cumprimento meramente protocolar da legislação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – OUVIDORIA

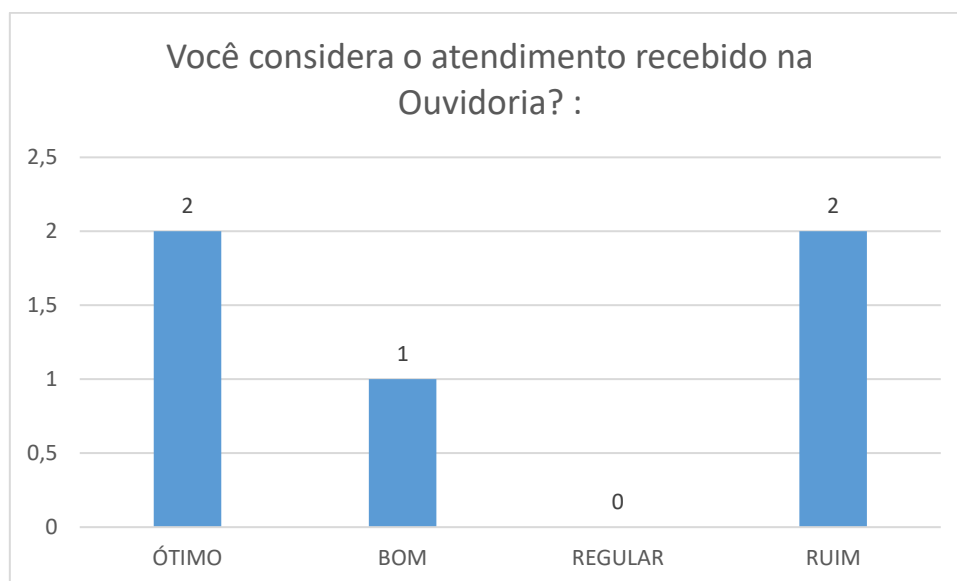
Em relação ao acesso à ouvidoria, a maior parte dos usuários manifestou não encontrar dificuldade para entrar em contato:



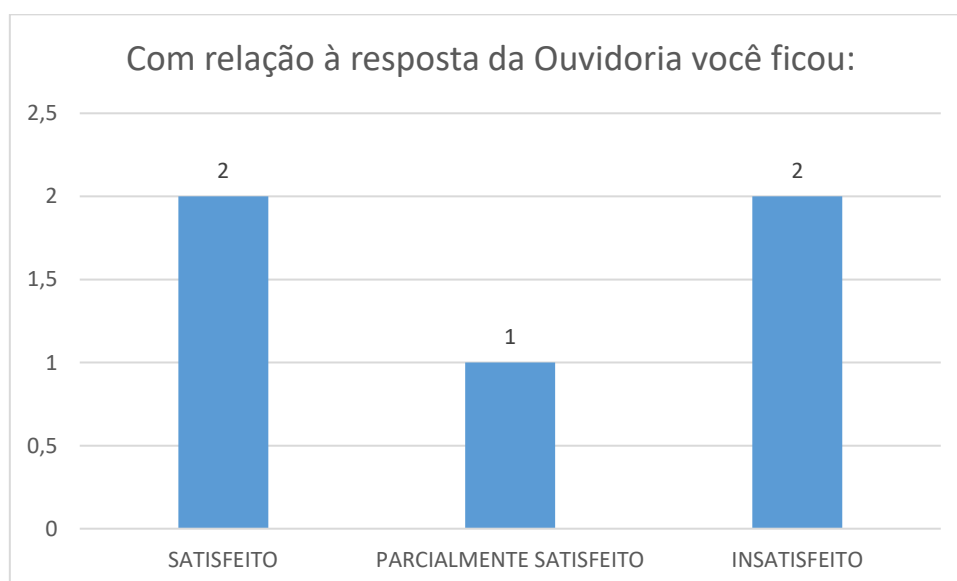
Se sim, porque? “Achar e falar.”

No que se refere à avaliação da qualidade do atendimento, dois (2) usuários consideraram o atendimento *ótimo*, um (1) considerou *bom* e dois (2) acharam *ruim*:

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA



No que tange à satisfação com a resposta dada pela ouvidoria temos dois (2) usuários alegando estarem satisfeitos, um (1) parcialmente satisfeito e dois (2) insatisfeitos. Apenas um usuário que alegou estar insatisfeito respondeu ao 'porque' da sua resposta a esta questão. Como mostramos abaixo, fica claro se tratar de uma expectativa equivocada do cidadão em relação ao papel da Ouvidoria da Câmara Municipal, bem como uma percepção errônea sobre a função do Poder Legislativo: a resposta transparece se tratar de uma demanda por troca de lâmpadas, função típica do Poder Executivo Municipal.

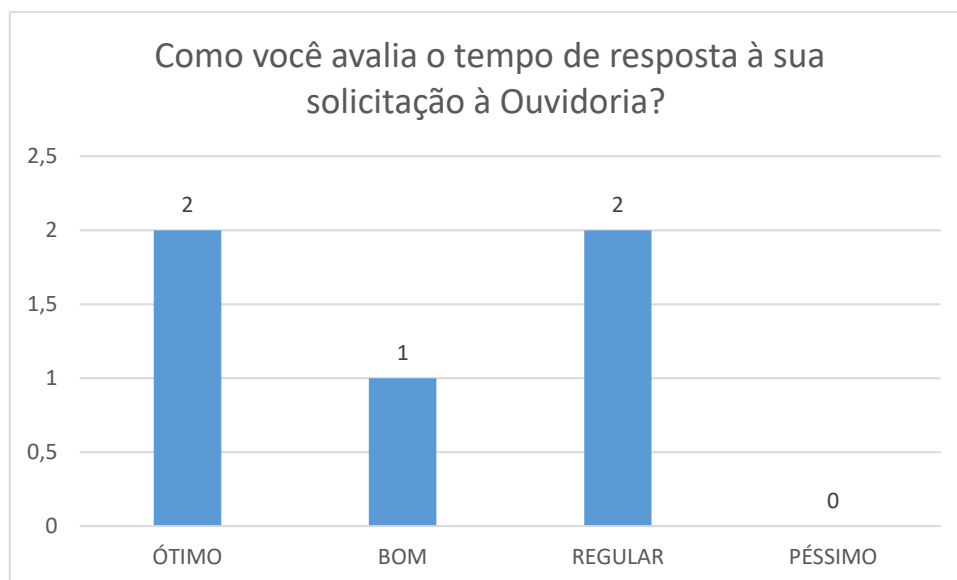


Porque?

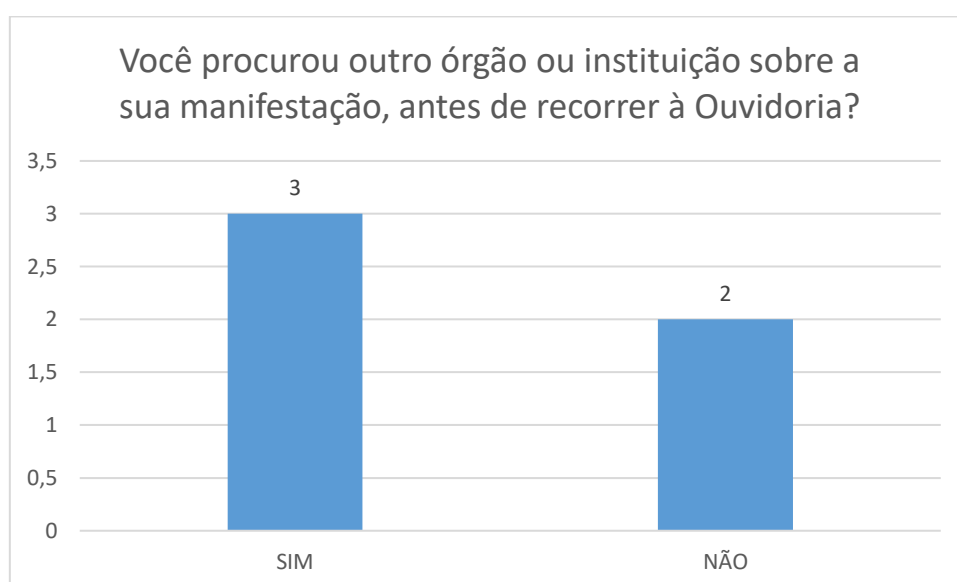
CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

“Não atendido. Lâmpadas públicas não substituíram. Continua na escuridão.”

A pesquisa indicou que dois (2) usuários consideraram o tempo de resposta ‘ótimo’; um considerou ‘bom’ e dois indicaram que o lapso temporal foi ‘regular’:



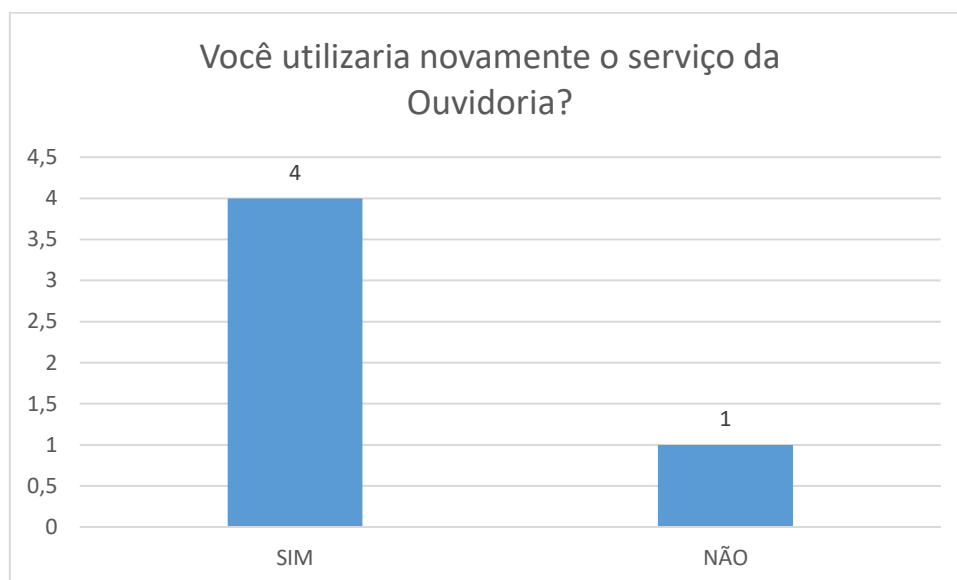
A maioria dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação alegaram já ter procurado outro órgão ou instituição antes de recorrer à Ouvidoria:



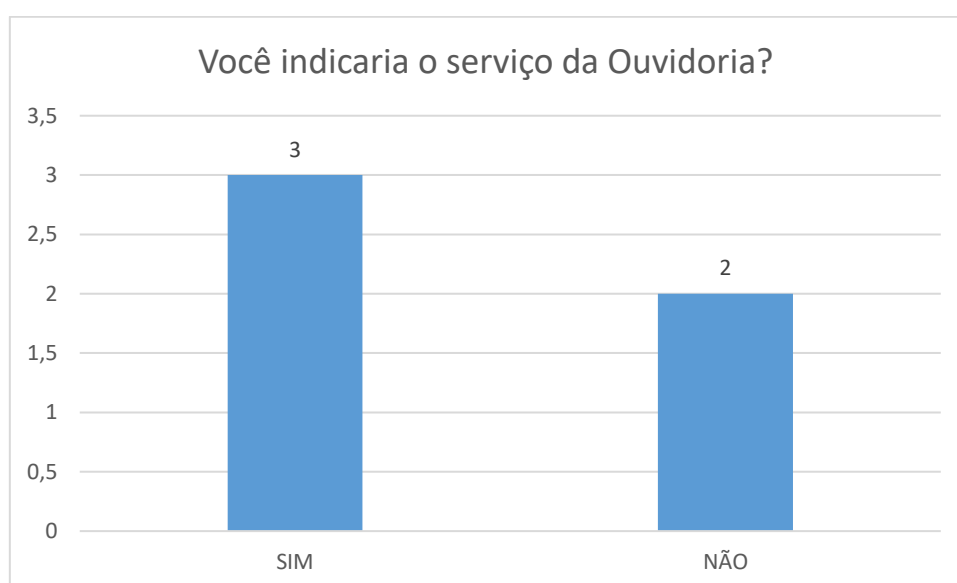
CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Se sim, quais órgãos procurou anteriormente? : Anvisa ,e Ministério da justiça; Secretaria municipal obras públicas. Iluminação apagada. Pelo 156 eouve.

A maior parte dos usuários alegou que voltaria a utilizar o serviço da ouvidoria:



Dos cinco usuários que responderam a pesquisa, três (3) disseram que indicariam o serviço da Ouvidoria, um deles tendo dito que o faria porque teve sua expectativa atingida. Outros dois (2) disseram que não indicariam o serviço, tendo respondido que não o fariam pela demora ou incapacidade da ouvidoria em solucionar a situação apresentada:



CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

SIM: *“Atingiu expectativa”*

NÃO: *“Demoroso e sem voz”; “Não resolvem a solicitação”;*

Deixe suas sugestões e/ou comentários :

“Simples : entre em contato com o cidadão via telefone , via wattssap, ou vá no local onde o mesmo trabalha e converse com olho no olho”;

“É difícil rombo do ex prefeito mais pouco a pouco chegamos lá sucessos”;

“2 CNIS um Bandeirantes PR e outro SP”;

“Atender as necessidades públicas dos munícipes. Iluminação pública é segurança. É necessário.”;

“BUSCA DA\ EXCELÊNCIA E MELHOR TRABALHO DOS ASSESSORES PARLAMENTARES”.

Como sabemos, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Limeira tem como função precípua atuar como canal institucional de escuta, orientação e encaminhamento das manifestações dos cidadãos relativas às atividades do Poder Legislativo, promovendo a transparência, o controle social e o aprimoramento da atuação parlamentar. Não lhe compete a execução direta de políticas públicas ou a solução imediata de demandas administrativas típicas do Poder Executivo, mas sim o registro, a análise e o adequado direcionamento das manifestações, além do fornecimento de respostas fundamentadas dentro dos limites legais e institucionais de sua atuação.

Nesse contexto, as avaliações negativas identificadas na pesquisa de satisfação aparentam estar fortemente relacionadas ao **desconhecimento, por parte de alguns usuários, acerca da função da Ouvidoria e da própria separação de competências entre os Poderes Legislativo e Executivo**. As respostas indicam que a insatisfação decorre, em grande medida, de uma **quebra de expectativa** quanto à capacidade da Ouvidoria da Câmara de resolver demandas de natureza executiva, como serviços de iluminação pública. Tal confusão sobre as atribuições institucionais acaba por impactar a percepção do serviço prestado, ainda que a atuação da Ouvidoria tenha ocorrido dentro de suas competências legais, reforçando a importância de ações permanentes de orientação e esclarecimento à população sobre o papel de cada Poder e de seus respectivos canais de atendimento.

Considerações Finais

A pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Limeira no ano de 2025 demonstra que, de modo geral, tanto o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) quanto a Ouvidoria cumprem suas funções institucionais enquanto canais de acesso à informação, transparência e participação social, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e com o Ato da Mesa nº 14/2020. Os resultados apontam predominância de avaliações positivas quanto ao acesso aos serviços, à qualidade do atendimento e à intenção de reutilização e recomendação, ainda que críticas relacionadas ao tempo de resposta, ao conteúdo das informações prestadas e a aspectos operacionais das plataformas utilizadas.

No que se refere especificamente às manifestações de insatisfação relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão, os dados da pesquisa indicam que o descontentamento dos usuários está concentrado no **conteúdo das respostas elaboradas**, e não no atendimento ou na atuação dos servidores responsáveis pela operacionalização do serviço. Cumpre destacar que os servidores do SIC atuam como **intermediadores formais do procedimento**, recebendo, registrando e encaminhando as solicitações aos setores técnicos competentes, conforme designação da Presidência da Casa, não lhes cabendo a elaboração do mérito das respostas. Assim, eventuais respostas incompletas, insuficientes ou que não atendam integralmente ao objeto do pedido decorrem da atuação dos departamentos responsáveis pela produção das informações, e não da conduta dos servidores que gerenciam o fluxo do SIC.

Nesse sentido, a insatisfação manifestada por parte dos usuários revela a necessidade de **fiscalização** sobre a qualidade das respostas elaboradas pelos órgãos técnicos, de modo a verificar se estas são efetivamente adequadas às perguntas formuladas e se atendem ao princípio da transparência consagrado na Lei de Acesso à Informação. Tal providência é fundamental para assegurar que o cumprimento da legislação não se dê de forma meramente formal ou protocolar, mas sim mediante a prestação de informações completas, claras e úteis ao cidadão, reforçando a credibilidade institucional do SIC e da Câmara Municipal como um todo.

CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

As avaliações negativas identificadas, tanto no SIC quanto na Ouvidoria, revelam ainda um segundo eixo relevante de insatisfação, relacionado à **quebra de expectativa dos usuários quanto às atribuições da Câmara Municipal e de seus serviços**, em especial no que se refere à Ouvidoria. Parte significativa das manifestações negativas parece decorrer do **desconhecimento acerca da separação de competências entre os Poderes Legislativo e Executivo**, levando cidadãos a avaliarem negativamente serviços legislativos por não solucionarem demandas típicas da administração municipal, como a prestação direta de serviços públicos. Nesse sentido, os dados reforçam a importância de ações contínuas de aprimoramento dos fluxos internos, de fortalecimento das garantias de sigilo e, sobretudo, de **orientação e comunicação institucional junto à população**, de modo a esclarecer o papel da Câmara, do SIC e da Ouvidoria, alinhando expectativas dos usuários às atribuições legais de cada Poder e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços camarários.

Esta consulta possui 15 (quinze) laudas.

Limeira, 19 de janeiro de 2026.

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