



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo
www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

Campinas, 11 de dezembro de 2018.

Relatório de Avaliação do Biênio (2017-2018) sobre a Presidência com relação à Ouvidoria

Primeiramente temos que reconhecer a postura do segundo mandato do Presidente Sr. Rafael Fernando Zimbaldi no compromisso com uma gestão focada na transparência. Para tanto iniciou esse mandato escolhendo em lista tríplice o Ouvidor Geral Sr. Tadeu Marcos Ferreira (qualificação) peça fundamental no salto de qualidade da Ouvidoria.

A Presidência incentivou e deferiu todas as propostas voltadas para a conquista da autonomia por parte da Ouvidoria, algo que lhe é fundamental.

Na questão da estrutura do departamento, além do já existente projeto de sua nova sede, foram concedidos no período desde sala individualizada para atendimentos, móveis, telefones inteligentes (ip), bebedouro, disponibilização da sala de maneira que permitisse maior acessibilidade de pessoas com deficiência, adoção de novo sistema de registro de entradas, disponibilização de circuito de imagens, e isolamento de barulhos de computadores demonstrando total apoio da Presidência nessa convergência de autonomia da Ouvidoria.

Quanto a inovação tecnológica para ampliar a transparência e alcançar a excelência no atendimento foram assinados e deferidos pela Presidência termos de adesão junto a CGU - Controladoria Geral da União para obtenção dos códigos fonte do sistema E-SIC e sistema E-OUV, da mesma forma a Presidência atua em cooperação técnica com o CAM Centro de Apoio aos Municípios do Arquivo Público de São Paulo para o desenvolvimento do sistema SIGADOC-CMC, que permitirá a elaboração digital de documentos, a tramitação, e execução da política de gestão documental.

Quanto a adequação do Portal da Transparência, novamente a Presidência da Câmara Municipal demonstrou pulso firme para tomar as medidas necessárias ao enquadramento deste às normas legais, bem como a decisões do STF mantendo seu oriente como sendo a gestão focada na transparência, para tanto, deferiu a liberação das informações da Remuneração dos Servidores de forma primária, deferiu a elaboração do Organograma Interativo da Câmara Municipal de Campinas, um marco entre os órgãos públicos, bem como acatou diferentes solicitações por parte



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

Ouvidoria

da Ouvidoria para o desenvolvimento de tecnologias como Portal de Dados Abertos, adoção de formatos abertos e estruturados, e a determinação pela busca de padronização com a finalidade de atingir em momento futuro a publicação das informações em tempo real.

Entendemos nesse sentido como cumprida a missão de tornar a Câmara Municipal de Campinas mais transparente, da mesma forma cumprida a questão de gerar maior autonomia à Ouvidoria, que estava anteriormente relegada e em desacordo com as exigências dos preceitos legais. Existem ainda passos nesta longa caminhada, porém sem a inicial força motriz alimentada pelas medidas deferidas pela Presidência, a Ouvidoria permaneceria em inércia, esta propulsão realizada permitirá que a Ouvidoria alcance um novo patamar algo que lhe é devido em respeito às determinações legais vigentes.

Desta forma segue o histórico de ações tomadas pela Ouvidoria que foram deferidas pela Presidência, bem como de ações que estão em andamento mas que obtiveram o apoio necessário para seu andamento, e ainda todas as conquistas respaldadas pela atuação da Presidência no atual biênio.

1- DO HISTÓRICO DA GESTÃO DA OUVIDORIA NO BIÊNIO (2017-2018)

1.1 Do Ouvidor Geral

No biênio 2017-2018, foram desenvolvidas inúmeras atividades para permitir a evolução funcional da Ouvidoria. Os desafios impostos pelas novas leis federais, bem como pelo crescimento do tema Ouvidoria e Transparência Pública exigiram do Ouvidor Geral Sr. Tadeu Marcos Ferreira ações imediatas para a correção e desenvolvimento dos papéis institucionais do referido órgão, contando sempre com o apoio institucional da Presidência.

1.1 Da situação encontrada no início da gestão do Ouvidor Tadeu Marcos Ferreira

A Ouvidoria quando da assunção do Ouvidor Geral Sr. Tadeu Marcos Ferreira, se encontrava em outro estágio de gestão a qual precisava urgentemente de evolução, necessitava de uma transformação para cumprir com seus objetivos e obrigações legais. A situação da época concentrava todas as ações da Ouvidoria as quais se vinculavam a Presidência e à Diretoria Geral, sobrando pouco espaço para a aludida autonomia necessária a maturidade de suas ações. Esse contexto permitiu que a Ouvidoria ficasse relegada a existência de direito mas distante de sua existência fática. A Ouvidoria, não possuía autonomia na tratativa de solicitações, as quais por vezes eram tratadas por outros departamentos. A Ouvidoria não possuía estrutura de sala própria para ter a privacidade necessária ao cidadão, bem como para tratar os assuntos sigilosos ou pessoais, pois dividia a sala com a Consultoria Jurídica. Essa perspectiva negativa foi alterada com a chegada do Ouvidor Geral Sr. Tadeu Marcos Ferreira, que efetivou a autonomia da



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

Ouvidoria garantindo sua autonomia, junto a gestão da Administração Superior da Casa, com o apoio da Presidência, conseguiu sala individualizada, móveis suficientes, telefones inteligentes, e sistemas eficazes, medidas estas que serão melhor explanadas nos itens que se seguem.

1.2 Da Identidade da Ouvidoria e dos relatórios analíticos

Sendo assim, num primeiro momento foi instituído o desenvolvimento do logo da Ouvidoria, para sua identificação visual nos atos e ofícios que fossem elaborados por ela. Em momento seguinte, fora desenvolvido a elaboração de um novo modelo de Relatório, mais completo, analítico, possuindo gráficos e indicadores viáveis a elaboração de políticas internas e planejamento.

1.3 Do cumprimento das Normas aplicáveis à Ouvidoria

Em momento posterior passou-se a buscar o pleno cumprimento das legislações em vigor, quais sejam, Lei 12.527/11, Resolução 912/15, apontamentos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo e Ministério Público do Estado de São Paulo.

Destacamos a seguir os artigos tratados pela Ouvidoria.

Resolução 912/15

Art. 3º - Para os fins desta Resolução, entende-se por publicidade ativa o conjunto de informações livremente disponibilizadas à sociedade no sítio da Câmara Municipal de Campinas na internet, sem que haja a necessidade de solicitação de qualquer interessado.

Art. 4º - Na divulgação das informações a que se refere o artigo anterior, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades da CMC e, se for o caso, horários de atendimento ao público;

Para o cumprimento do art.4º inciso I, primeiramente a Ouvidoria requisitou que a Resolução 886/14 ficasse disponível no portal da Transparência, porque nesta resolução consta a estrutura Organizacional da Câmara Municipal de Campinas. Num segundo momento, e em cumprimento a um dos apontamentos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo foi disponibilizado também no Portal da Transparência o horário de atendimento e endereço da Câmara Municipal, posteriormente foi solicitado um menu no Portal da Transparência, a ser atualizado pela Central de Comunicação Institucional com os números de ramais e endereço de e-mail de todos os departamentos da CMC. Em continuidade ao cumprimento desta questão, foi

Avenida da Saudade, nº. 1004 – Ponte Preta – CEP:

13041-670 – Campinas/SP – e-mail: ouvidoria@campinas.sp.leg.br - Tel: 0800-2030406; 3736-1772



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

solicitado a elaboração do Organograma estático da Câmara Municipal, cópia do anexo da Resolução 886/14.

1.4 Do Organograma Interativo

Quanto a este tema, uma última atualização foi realizada, trata-se do Protocolo Interno nº 26197 que propôs a criação do **Organograma Interativo**, dentro do menu Organograma, referida ferramenta permite uma visão global e analítica das informações exigidas pelo Art. 4º, inciso I da Resolução 912/15, isso porque dentro de um mesmo ambiente estão dispostas as informações de Estrutura Organizacional, com a informação das competências do setor, dos nomes dos servidores de cada unidade e da autoridade respectiva, bem como o telefone de Contato e horário de atendimento.

1.5 Atualização das Informações em tempo real e outras observações relativas a Resolução 912/15

II - registros das despesas da CMC, observados os requisitos da Lei Complementar Federal nº 131/2009, bem como dos repasses financeiros efetuados pelo Tesouro Municipal à CMC;

Foi Observado o desenvolvimento da ferramenta e-transparência quanto ao mencionado inciso, dessa forma, uma apuração mais minuciosa será elaborada futuramente quanto ao cumprimento dos requisitos da Lei Complementar Federal nº 131/2009, por hora esta Ouvidoria se contentou com a constância da atualização em tempo real, que era apontamento do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

III - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive a íntegra dos respectivos editais e resultados, qualquer que seja a modalidade de licitação, bem como informações sobre os contratos celebrados;

Esta exigência vem sendo cumprida desde longa data pelo departamento de contratos, não houve muito o que a Ouvidoria pudesse requerer exceto a disponibilização dos referidos arquivos digitais em outros formatos abertos que não somente o PDF.

IV - publicação em seu sítio na internet, a cada mês, do nome dos empregados contratados pelas empresas particulares que prestam serviços de mão de obra em suas sedes, instalações, equipamentos públicos e bens em geral, nos termos da Lei Municipal nº 14.666, de 28 de agosto de 2013;

A Ouvidoria já havia requisitado ao departamento de Contratos o cumprimento de referida norma, entretanto, restou impossibilitado ao referido departamento cumprir o solicitado em vista de circunstâncias documentais que fogem ao controle específico do mencionado departamento, esta



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

justificativa integra o Protocolo Interno nº 26082 (Publicação das Informações em Tempo Real), e quando de sua tramitação final poderá integrar o menu do Portal da Transparência como justificativa para a impossibilidade de publicação em Tempo Real ou padronizada.

V - informações completas sobre o processo legislativo e os trabalhos das comissões permanentes e temporárias, inclusive com ligação (link) para os documentos produzidos;

A Ferramenta SAGL fornece referidas informações, de forma que as minúcias de seu funcionamento ainda serão apuradas, entretanto, foi fornecido a Administração Pública por meio do Protocolo Interno nº 26017 da Ouvidoria, um sistema que possui a função de realizar a gestão documental da Câmara Municipal de Campinas, SIGADOC, de forma a gerir desde a criação do documento até sua tramitação final por meio digital, este sistema permitirá por suas ferramentas a informação completa da tramitação dos processos legislativos, sendo que de cada uma das fases poderá ser concedido acesso à informação pela Transparência Ativa, Portal da Transparência, cumprindo efetivamente referida disposição normativa.

VI - respostas às perguntas mais frequentes da sociedade; e

Foram implementadas as perguntas mais frequentes tanto com relação ao Poder Legislativo trabalho realizado pela Central de Comunicação Institucional como com relação à Ouvidoria pelo próprio órgão. Tendem a serem atualizadas conforme surjam novas questões, porém a Ouvidoria ainda desenvolverá um repositório de respostas às solicitações de acesso à informação e de manifestações que tenha recebido, preservando o sigilo dos dados pessoais.

VII - o texto integral da Lei Federal nº 12.527/11 e da presente Resolução, o que poderá ser feito através de link.

No atual biênio também foram incluídos os textos legais no site da CMC, especificamente no Portal da Transparência. Não apenas a Lei 12.527/11 e a Resolução 912/15 como também a Resolução 886/14 que trata da organização Administrativa da CMC e recentemente a Lei 13.460/17 “Código de defesa do usuário do serviço público”.

Artigos 5º e 6º da Resolução 912/15

Os artigos 5º e 6º merecem uma explicação minuciosa, que será tratado mais adiante no presente estudo, isso porque atribuíram à Ouvidoria uma nova incumbência, qual seja de fiscalizar e propor adequações às atualizações do Portal da Transparência.

Art. 5º - Caberá à Ouvidoria zelar pelo cumprimento do disposto no artigo anterior, bem como acompanhar as atualizações posteriores, solicitando as providências necessárias aos órgãos que produzam ou detenham as informações.

Avenida da Saudade, nº. 1004 – Ponte Preta – CEP:

13041-670 – Campinas/SP – e-mail: ouvidoria@campinas.sp.leg.br - Tel: 0800-2030406; 3736-1772



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

Art. 6º - A Ouvidoria apresentará cronograma de implementação de melhorias do Portal da Transparência, que deverá contemplar as seguintes ações:

I - criação de ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

A Ouvidoria se posicionou solicitando a elaboração desta ferramenta a Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações - DTIT, o que já se encontra em funcionamento, sendo mais um trabalho de êxito da atual gestão da Ouvidoria.

II- mecanismo que possibilite a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

A Ouvidoria iniciou procedimento, por meio do Protocolo Interno nº 26077 onde cumpriu referida determinação que lhe competia, aguardando a tramitação do referido protocolo que esta na Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações - DTIT.

III - mecanismo que possibilite o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

A Ouvidoria iniciou procedimento, por meio do Protocolo Interno nº 26077 onde cumpriu referida determinação que lhe competia, aguardando a tramitação do referido protocolo que esta na Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações - DTIT, para a verificação da possibilidade de serem implantados relatórios ou os arquivos de informação em outros formatos que cumpram o requisito do inciso em questão.

IV - divulgação em detalhes dos formatos utilizados para estruturação da informação;

A Ouvidoria iniciou procedimento, Protocolo Interno nº 26077 onde cumpriu referida determinação que lhe competia, aguardando a tramitação do referido protocolo que esta na Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações - DTIT para adoção das exigências legais.

V - adoção de medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei Federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo Federal nº 186, de 9 de julho de 2008.



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

A Ouvidoria está, dentro de sua proposta de minuta, analisando a questão e deverá em procedimentos a serem instaurados abordar com maior propriedade a questão que envolve Leis federais e normas técnicas, no entanto, registrou demandas de instalação de bebedouro na Ouvidoria para os usuários, sinalizou a necessidade de placas orientativas da sala da Ouvidoria, e abriu procedimento sobre a possível incompatibilidade das portas de alguns gabinetes e departamentos onde não comportariam a entrada de cadeirantes, referida manifestação foi encaminhada ao Presidente da Comissão das Pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida Sr. Vereador Jorge da Farmácia, e tem seu andamento através do Protocolo Interno nº 25502.

Art. 13 - Constatando o atendente que a informação solicitada se encontra no Portal da Transparência, deverá mostrar imediatamente esse fato ao, interessado, em computador específico para atendimento ao público.

Quanto ao presente artigo, a Ouvidoria interpretou por bem conceder o acesso a Transparência institucional por meio de computador próprio ao uso do cidadão, onde ele pudesse analisar o documento ou informação solicitada, bem como outras informações constantes da transparência ativa. Dentro deste artigo também se inicia o trabalho em torno do Totem de atendimento do Plenário.

1.6 Lei 13.460/17 e a Carta de Serviços

Quanto ao cumprimento da Lei 13.460/17 a Ouvidoria elaborou o procedimento constante do Protocolo Interno nº 26162, no qual o departamento de planejamento ficou responsável pelo desenvolvimento dos trabalhos, por ter acesso aos departamentos da casa analisando os serviços prestados pela CMC para elaboração da Carta de Serviços. Referido procedimento encontra-se tramitando junto a Presidência da CMC.

1.7 Do E-mail Institucional Fale Conosco

Em dado momento a Ouvidoria percebeu que a tramitação de informações da Casa passava de forma indevida pelo e-mail da Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações, isso porque referido departamento não era competente para receber informações de caráter geral ou específico de outros departamentos. Desta forma pelo Ouvidor Geral foi proposto um novo modelo, qual seja, a criação do email institucional faleconosco. Tal ferramenta seria de uso do Presidente, chefe do poder legislativo, e dos funcionários de sua confiança, aos quais concederia o acesso. Através da atuação da Ouvidoria, esta questão foi corrigida.

1.8 Das Adequações da Estrutura física da Ouvidoria

Quando a gestão atual se iniciou, o Ouvidor Geral, Sr. Tadeu Marcos Ferreira observou uma impropriedade quanto ao funcionamento da Ouvidoria, esta dividia a sala com Consultores



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

Jurídicos da Presidência. Embora o relacionamento entre os servidores de ambos os departamentos fosse excelente, a Ouvidoria como departamento, dentro de sua autonomia de funcionamento e do sigilo das informações tratadas não poderia dividir sala com órgãos que não fossem de Controle. Desta forma, o Ouvidor Geral acionou a presidência para que fosse concedida em respeito ao art. 240 do Regimento Interno, uma sala individualizada da Ouvidoria, com sala de atendimento e sala privativa do Ouvidor, de preferência no térreo para maior acessibilidade. Foram ainda solicitados e já realizados a instalação de bebedouro, bem como o isolamento acústico da sala de computadores da informática.

A Ouvidoria ainda estuda a possibilidade de adequar sua nova sede ao prédio anexo da Câmara onde se situa atualmente a Controladoria e a Elecamp.

1.9 Da Certificação de Ouvidorias ENAP - Ministério do Planejamento - Ministério da Transparência e CGU.

O Ouvidor Geral, bem como os servidores da Ouvidoria realizaram a certificação em Ouvidorias, diferentes cursos num total de 160 horas ministrados pelo ENAP, em parceria com Ministério do Planejamento e Ministério da Transparência e Controladoria Geral, onde vários temas de absoluta relevância foram tratados para o bom funcionamento de uma Ouvidoria Pública, permitindo a este órgão demonstrar publicamente esta importante adequação.

1.10 Linha 0800 2030406 e telefones IP

A Ouvidoria teve os pleitos atendidos quanto a instalação de linha de telefone gratuita ao usuário qual seja, 0800 2030406, bem como a aquisição e instalação da tecnologia de telefones IP, que possibilitam a elaboração de controle de ligações mais eficazes com os recursos de registro das ligações, da mesma forma referida implementação tecnológica garante um melhor atendimento dada a qualidade do som, bem como por seus registros permite quando necessário as cautelas de pós-atendimento.

Ainda neste tema a Ouvidoria iniciou conversas sobre a possibilidade de referido sistema inteligente proporcionar o abastecimento de sistemas informatizados de controle de ligações de modo que possibilitasse o registro nos sistemas E-OUV ou sistema E-SIC

1.11 Outras Adequações

A Ouvidoria, implantou o Menu Notícias da Ouvidoria onde disponibiliza informações sobre assuntos relevantes que envolvem a Transparência Pública, o acesso à informação entre outras informações pertinentes.



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

Foi implantado pela Ouvidoria o aviso legal em seus e-mails, garantindo maior segurança no sigilo das informações ali reproduzidas e informando a responsabilização pelo uso indevido das informações por parte dos destinatários.

A Ouvidoria demonstrou a necessidade do aviso legal das Câmeras de filmagem e monitoramento, fato observado pela Coordenadoria de Segurança.

A Ouvidoria em cumprimento dos apontamentos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE-SP, elaborou o Protocolo Interno nº 26081 no qual ficou determinado a divulgação da informação primária da remuneração dos servidores da Câmara Municipal de Campinas, sem qualquer edição que comprometesse a informação obtida na fonte, respeitando assim determinação do STF.

A Ouvidoria ainda informou a Coordenadoria de Segurança dos problemas com os relatórios emitidos pelo sistema anterior nos registros de entrada (catracas), e as necessidades de melhoria, aguardando a instalação do novo sistema das catracas para nova análise, bem como a liberação das imagens do circuito interno já solicitadas.

1.12 Das proposições em Andamento

1.12.1 Sugestão “Posso Ajudar”

A Ouvidoria por meio de seu representante apresentou à Administração Superior a sugestão da disponibilização de servidor que pudesse auxiliar a Recepção da Câmara Municipal para o adequado direcionamento de visitantes, bem como de autoridades, podendo ainda representar à Câmara quando de reuniões ordinárias, extraordinárias e audiências públicas.

1.12.2 Estatísticas de Visita ao Site da CMC

A Ouvidoria, estuda a possibilidade de incluir em seus relatórios as estatísticas de acesso ao site e ao portal da transparência, ferramentas disponíveis com o google analytics ainda em estudo.

1.12.3 Elaboração de Nova regulamentação de acesso à informação

Está pendente do andamento do Protocolado 26017, que resultará de texto legal e que depende de análise da CADA para inclusão do tema classificação dos documentos públicos, quanto ao critério de sigilo. Ressalte-se apenas que antes da manifestação da CADA possivelmente este órgão sugerirá à Administração Superior alterações em sua estrutura tornando-se mais enxuto e produtivo.



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

1.12.4 Totem de Atendimento do Plenário

A Ouvidoria, tendo por base a necessidade de viabilizar maior publicidade dos atos da Administração Pública do legislativo Municipal visando o cumprimento do próprio princípio da publicidade art. 37 caput da Constituição Federal e das determinações da Lei 12.527/11 e Resolução 912/15 quanto à Transparência Ativa e Passiva, solicitou a aquisição desta nova ferramenta tecnológica (Totem de Atendimento) na busca de um maior alcance das informações disponibilizadas, ampliando a possibilidade de Controle Social, uma vez que esta ferramenta possibilita por parte do cidadão um papel participativo de fiscalização dos Atos do Poder Legislativo, corroborando com a máxima do art.1º parágrafo único da Constituição Federal.

1.12.5 Protocolos instaurados através de iniciativa da Ouvidoria

- a) Protocolo Interno nº 26083 - Certificação de Holerites
Protocolo instaurado em andamento junto à Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações DTIT, para análise quanto a viabilidade de sistema de certificação digital de holerites ou de sistema que confirme a origem da emissão do holerite
- b) Protocolo Interno nº 26077 - Dados Abertos
A Ouvidoria instaurou o procedimento e já finalizou sua atribuição. O procedimento segue em andamento sob a incumbência da Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicação para a criação de modelo para o Referido Portal
- c) Protocolo Interno nº 26082 - Publicação das Informações em Tempo Real
Foi encaminhado à presidência para manifestação.
- d) Protocolo Interno nº 26080 - Regulamentação de Certidões
A Ouvidoria iniciou o procedimento demonstrando ser competência da Procuradoria a elaboração da referida regulamentação. A tramitação atual demonstra que este protocolo permanece na Presidência



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

1.12.6 Do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - E-SIC Protocolo Interno nº 25981

A Ouvidoria ciente das necessidades de atualização do sistema e-sic que atualmente se encontra vigente, iniciou estudos dos modelos de sistemas mais avançados no atendimento de solicitações de acesso à informação, em suas pesquisas logrou êxito em encontrar a possibilidade de firmar *Termo de Adesão* com a Controladoria Geral da União - CGU para aderir ao Programa Brasil Transparente onde além de cursos e disponibilização de conteúdos, a Controladoria Geral da União forneceu o código fonte do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão - E-SIC, que está em desenvolvimento pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações DTIT, para disponibilização no site da Câmara Municipal de Campinas - CMC, bem como no Totem de atendimento do plenário.

1.12.7 Do Sistema Eletrônico de Ouvidoria - E-OUV Protocolo Interno nº 25797

A Ouvidoria ciente das necessidades de atualização do sistema e-ouv que atualmente se encontra vigente, iniciou estudos dos modelos de sistemas mais avançados no atendimento dos tipos de manifestações constantes da Lei 13.460/17 e em suas pesquisas logrou êxito em encontrar a possibilidade de firmar *Termo de Adesão* com a Controladoria Geral da União - CGU para aderir ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT onde além de cursos e disponibilização de conteúdos, a Controladoria Geral da União forneceu o código fonte do Sistema Eletrônico de Ouvidoria - E-OUV, que está em desenvolvimento pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações DTIT, para disponibilização no site da Câmara Municipal de Campinas - CMC, bem como no Totem de atendimento do plenário.

1.12.8 Reestruturação da Ouvidoria e Elaboração de Novo Regimento da Ouvidoria

A Ouvidoria está elaborando novo Regimento da Ouvidoria que comporte a necessária adequação desta reestruturando-a para que alcance o corpo necessário à produção de resultados e efetividade de sua gestão.



Ouvidoria

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria

2- DA AUTONOMIA DA OUVIDORIA

Como é sabido o cargo do Ouvidor Geral tem sua nomeação por mandato, conferindo-lhe prerrogativas para que possa bem desempenhar suas funções, garantindo a plena autonomia na execução de suas atribuições, de forma que este seja o caráter da Ouvidoria, atuação com autonomia para poder proceder de forma imparcial no atendimento de reclamações e denúncias que por ventura cheguem a seu conhecimento. Este múnus da Ouvidoria foi respeitado pela atual Presidência que apoiou a obtenção fática da autonomia por parte deste órgão em tudo quanto necessário, do que agradecemos e reconhecemos o efetivo trabalho de gestão político-administrativo realizado, pelo Exmo. Sr. Vereador Rafael Zimbaldi, Presidente da Câmara Municipal de Campinas.

Ressaltamos também que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas conta com (02) dois servidores efetivos e o Ouvidor Geral, perfazendo relação per capita de (01) um servidor para cada aproximados 400 mil habitantes.

Tadeu Marcos Ferreira
Ouvidor Geral

Victor Hugo Leão Papa Santos
Analista Legislativo Assessoramento Jurídico

André Luis Calmeto
Técnico Legislativo