



Campinas, 15 de fevereiro 2021

Memorando 03/2021

Ao Sr. José Carlos Silva

Exmo. Presidente da Câmara Municipal de Campinas

**Relatório Sobre a Atuação da Ouvidoria
Quadriênio 2017-2020**

Medidas implementadas para o fortalecimento institucional da Ouvidoria

Sala própria para a Ouvidoria

No Começo de sua gestão, o Ouvidor Sr. Tadeu Marcos Ferreira logo observou uma impropriedade quanto ao funcionamento da Ouvidoria, qual seja, ela dividia uma sala com os Consultores 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 bem como na observância de suas funções institucionais, não poderia dividir sala com quaisquer outros departamentos. Desta forma, o Ouvidor Geral acionou a presidência nesse sentido e obteve, em respeito ao art. 240 do Regimento Interno, uma sala individualizada para a Ouvidoria, inclusive, no térreo, . Essa sala era dividida em uma sala de atendimento e uma sala privativa para o ouvidor. A evolução dos trabalhos permitirá que os atendimentos presenciais que hoje são notoriamente exceção dentro dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, haja vista os números apresentados pelos relatórios de atendimento, sejam previamente agendados através de sistemas, uma vez que a quase totalidade de atendimentos já se encontra disponível digitalmente, referidos atendimentos poderão inclusive ser realizados a distância com inúmeros insumos tecnológicos disponíveis.



Linha 0800 2030406 e telefones IP

A Ouvidoria teve os seus pleitos atendidos: a instalação de uma linha de telefone gratuita ao usuário (0800 2030406) bem como a aquisição e instalação da tecnologia de telefones IP, o que possibilita o registro mais eficaz das ligações recebidas.

Autonomia da Ouvidoria

Desde o início de sua gestão, o Sr. Tadeu Marcos Ferreira estabeleceu e garantiu a autonomia da Ouvidoria, retirando a obrigatoriedade de todas as ações e decisões da Ouvidoria passarem pela Presidência ou pela Diretoria Geral.

Da Identidade da Ouvidoria e dos relatórios analíticos

Nesse sentido, foi criado o logo da Ouvidoria para a sua identificação visual nos seus atos e ofícios. Também foi desenvolvido um novo modelo de relatório mais completo, analítico, possuindo gráficos e indicadores facilitando a compreensão e a análise dos dados de atendimento da Ouvidoria, o que antes apenas era informado em uma tabela simplificada.

Implantação do Menu Notícias da Ouvidoria

A Ouvidoria implantou o Menu Notícias da Ouvidoria, local em que são disponibilizadas informações sobre a própria Ouvidoria e assuntos relevantes sobre a Transparência Pública.

Aviso legal nos e-mails da 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 pertinentes.

Certificação em Ouvidorias pelo ENAP

O Ouvidor Geral objetivando ter uma equipe altamente qualificada determinou a participação dos servidores da Ouvidoria em cursos de capacitação para que estes alcançassem notória especialização que justificasse a manutenção permanente do quadro de servidores da assistência administrativa art.236 §1º, II do Regimento Interno, como sendo um Analista Legislativo Assessoramento Jurídico e um Técnico Legislativo em benefício da Ouvidoria e da Administração Pública, evitando a todo custo a substituição de tais profissionais após sua devida especialização, pois tal fato determinaria o desperdício de recursos dos altos investimentos do poder público na formação de tais agentes, bem como todo o conhecimento adquirido que seria aplicado nas funções e atribuições do órgão de Ouvidoria, causando inestimável prejuízo a Administração Pública e a seus serviços prestados, o que poderia resultar de improbidade administrativa. Nesse sentido, o próprio Ouvidor Tadeu Marcos Ferreira conjuntamente a sua equipe formada pelos servidores Victor Hugo e André Luis realizaram inúmeros cursos, alcançando a almejada notória especialização para atuação junto à Ouvidoria. Dentre os cursos realizados pelos membros da Ouvidoria, a certificação em Ouvidorias pela EVG/ ENAP foi a mais importante. As aulas foram ministradas pelo EVG/ ENAP em parceria com Ministério do Planejamento e Ministério da Transparência e Controladoria Geral. Foram 160 horas de carga horária em que foram abordados vários módulos de relevância para o bom funcionamento de uma Ouvidoria Pública, dentre os quais destacamos: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Defesa do Usuário e Simplificação, Introdução à Gestão de Processos, Controle Social, Gestão em Ouvidoria, Ética e Serviço Público, Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias, Acesso à Informação.

Adoção do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão(E-SIC)- Protocolo Interno nº 25981/2018

A Ouvidoria utilizava um sistema obsoleto para o atendimento de solicitação de acesso à informação online. O Ouvidor Geral ciente das necessidades de atualização do sistema, iniciou estudos para a sua substituição por sistemas mais avançados e compatíveis com a Lei 12.527/2011. No final de suas pesquisas, sem custo nenhum para a Casa, foi firmado entre a Ouvidoria e a Controladoria Geral da União (CGU), termo de Adesão ao programa Brasil Transparente., Isso possibilitou a Ouvidoria a receber da CGU o código fonte do Sistema Eletrônico de Serviço de Informação ao Cidadão (E-SIC), atualmente em uso. Além disso, esse acordo permitiu a Ouvidoria a ter acesso a cursos e conteúdos da Controladoria Geral da União.



**Adoção do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (E-OUV)
Protocolo Interno nº 25797/2018**

A Ouvidoria não utilizava nenhum sistema para o atendimento online das manifestações constantes da Lei 13.460/2017. Visando adequar a Ouvidoria à lei, o Ouvidor Geral iniciou estudos à procura de um sistema de atendimento que se adequasse as exigências da lei 13.460/2017.. Isso resultou, sem custo nenhum para a Câmara, na adesão da Ouvidoria ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (PROFORT), o que possibilitou à Casa a ter o código fonte do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (E-OUV), em uso atualmente.

Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias

Essa associação visou o fortalecimento institucional da Ouvidoria.. Possibilitou uma maior integração com a Controladoria Geral da União e com todas as ouvidorias públicas que participam desta rede. Essa rede de ouvidorias busca uma maior integração das atividades de ouvidoria, o aperfeiçoamento da gestão de processo, o uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos e a capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

A Ouvidoria iniciou o processo para adoção do Fala.BR. Esta é uma plataforma que está em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e substituirá os sistemas e-Ouv e e-Sic uma vez que os integra em um sistema único, facilitando o atendimento e o registro de demandas.

WhatsApp

Será uma nova ferramenta de atendimento ao público. Um novo canal de comunicação aberto à população. A Ouvidoria está na fase final de implantação.



**Medidas implementadas para adequação da Casa à legislação vigente
(Lei 12.527, Resolução 912/2015 ,Lei 13.460/2017 e apontamentos do TCE-SP)**

O que sempre norteou a atuação do Sr. Tadeu Marcos Ferreira como Ouvidor Geral foi a busca incessante em cumprir a Legislação Vigente. Desta forma, várias iniciativas foram tomadas pela Ouvidoria para adequar a Casa ao que é exigido pela Lei. Abaixo, listamos as principais :

Observância dos artigos 3º e 4º da 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 e 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;

No primeiro momento, por solicitação da Ouvidoria, a Resolução 886/14, na qual consta a estrutura organizacional da Câmara, foi publicada no Portal da Transparência. Também, em cumprimento a um dos apontamentos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, foi criado um menu no Portal da Transparência com o endereço da Câmara, horário de atendimento e também com os números de ramais e endereço de e-mail de todos os departamentos da CMC. Em continuidade ao cumprimento desta questão, foi disponibilizado um organograma estático da Câmara, uma cópia do anexo da Resolução 886/14.

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, garantindo 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 requisitou ao departamento de Contratos o cumprimento de referida norma. Entretanto, circunstâncias documentais que fogem ao controle específico do referido departamento impossibilita o seu cumprimento. Esta justificativa integra o Protocolo Interno nº 26082/18 (Publicação das Informações em Tempo Real).

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 já fornece referidas informações. Foi sugerido à Administração Superior, por meio do Protocolo Interno nº 26017/18, encabeçado por servidor da Ouvidoria, o sistema de gestão documental SIGADOC, que já está em uso e sendo adaptado as necessidades da Casa. Este sistema permite a gestão do documento desde a sua criação até a sua tramitação final. No futuro, poderá ser disponibilizado ao cidadão/cidadã, no Portal da Transparência, a informação completa da tramitação dos processos legislativos.

VI - respostas às perguntas mais frequentes da sociedade;

Foram implementadas as perguntas mais frequentes em relação ao Poder Legislativo, trabalho realizado pela Central de Comunicação Institucional, bem como em relação à Ouvidoria, trabalho feito pelo próprio órgão.

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

A pedido da Ouvidoria, foram incluídos vários textos legais no Portal da Transparência: Lei 12.527/2011, Resolução 886/2014, Resolução 912/2015 e Lei 13.460/2017.



Observância dos artigos 5º e 6º da Resolução 912/15

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.

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 Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações – DTIT criou esta ferramenta a pedido 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 /2018. Este protocolo está em tramitação, aguardando a análise e manifestação da 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 /2018. Este protocolo está em tramitação, aguardando a análise e manifestação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações – DTIT.

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

A Ouvidoria iniciou procedimento, por meio do Protocolo Interno nº 26077 /2018. Este protocolo está em tramitação aguardando a análise e manifestação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicações – DTIT.



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.

O Portal da Câmara Portal possui recursos que permitem sua visualização e interação por pessoas com limitações visuais e motoras. Esses recursos estão disponíveis no final da página inicial, menu acessibilidade.

Observância do artigo 13 da Resolução 912/15

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.*

A pedido da Ouvidoria foi colocado um computador exclusivo para uso do(a) cidadão/cidadã.

Proposta sugerindo a adoção de formatos estruturados e abertos/não proprietários para os documentos e relatórios constantes do Portal da Transparência
Protocolo 26077/2018

A sugestão da Ouvidoria se deveu pela observância do apontamentos do TC 5027/989/16-9 bem como das melhores práticas de transparência pública. O objetivo é permitir a geração de relatórios por seção no Portal da Transparência com os dados gerais em formato estruturado e aberto. O protocolo encontra-se na Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicação aguardando análise.

Proposta de regulamentação do fornecimento de certidões pela
Câmara Municipal de Campinas
Protocolo 26080/2018

A Ouvidoria em determinado momento se deparou com solicitações de certidões realizadas por servidores e público externo. Por ausência de uma regulamentação clara sobre referido tema, essas solicitações ficaram a mercê de certa discricionariedade dos

órgãos envolvidos, o que ocasionou por vezes conflitos desnecessários. Dado, também, que o pedido de certidão possui regulamentação própria, diferente do acesso à informação, qual seja, art 5, inciso XXXIV, b, da Constituição Federal e art 103 da Lei Orgânica do Município de Campinas, a Ouvidoria entendeu que tal regulamentação é necessária.

**Disponibilização das informações referentes a remuneração nos moldes do
fornecido pelo Ministério Público e Tribunal de Contas do Estado de São Paulo
Protocolo 26081/2018**

Uma iniciativa da Ouvidoria que teve muita resistência e causou muita tensão na Casa foi a sugestão encaminhada à Administração Superior para disponibilização das informações referentes à remuneração nos moldes do fornecido pelo Ministério Público e pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, que órgãos fiscalizadores da Casa. Anteriormente, o cidadão/cidadã para consultar a remuneração de algum servidor da Câmara tinha que registrar o CPF e só era fornecida a remuneração líquida. Tudo isso mudou quando a Administração Superior acatou a sugestão da Ouvidoria. Agora o cidadão/cidadã não precisa mais registrar o CPF e a informação fornecida é uma informação primária como exigida pela Lei 12.527/2011.

**Proposta sugerindo adoção de medidas necessárias para a publicação de todas as
informações do Portal da Transparência em tempo real
Protocolo 26082/2018**

A Ouvidoria encaminhou esta sugestão pela observância ao § 4 do artigo 8º da Lei 12.527/2011 (LAI- Lei de Acesso à Informação) e ao art.24, inciso X da lei 12.965/14, bem como das melhores práticas de transparência pública. O protocolo encontra-se na Central de Comunicação Institucional aguardando análise.

**Proposta sugerindo a certificação dos holerites emitidos
através do sistema RH WEB
Protocolo 26083/2018**

A sugestão da Ouvidoria partiu de uma necessidade apontada pela Diretoria de Gestão de Pessoas ao atender um pedido de um ex-servidor. Como a Administração



entendeu por bem certificar a informação solicitada, ficou claro a necessidade sistêmica e orgânica de efetivar as certificações dos holerites para todos os servidores como forma de se evitar o descumprimento basilar do Direito Administrativo, a impessoalidade. Também servirá como uma medida de garantia de autenticidade e integridade do referido documento. O protocolo encontra-se na Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicação aguardando análise.

Organograma Interativo Protocolo 26.197/2018

De iniciativa da Ouvidoria, o organograma interativo substituiu o organograma estático no Portal da Transparência. Referida fornece várias informações da Estrutura Organizacional da Casa: competências dos setores, nomes dos servidores de cada unidade e da autoridade respectiva, o telefone de contato e horário de atendimento. Todas as informações atualizadas de forma online com os registros da Diretoria de Gestão de Pessoas.

Carta de Serviços

A Ouvidoria elaborou o procedimento constante do Protocolo Interno nº 26162/2018 que resultou na publicação da Carta de Serviços no sítio da Câmara. A divulgação da Carta de Serviços é uma determinação da Lei 13.460/2017.

Elaboração de menu de Rol de documentos classificados e Rol de documentos desclassificados Protocolo CMC-ADM-2019-00460

Por solicitação da Ouvidoria, tendo por base a determinação dos artigos 5º e 34 da Resolução 912/15, bem como o artigo 30 da Lei 12.527/11 e no mesmo sentido os apontamentos do Tribunal de Contas na III Fiscalização Transparência e principalmente o parecer da Procuradoria administrativa nº 23/2019 constante do Protocolo 2019/00052, foram criados botões no Portal da Transparência para o registro do rol de informações classificadas e desclassificadas seguindo os modelos do Ministério Público do Estado de São Paulo.



Cumprimento ao Art. 8º, § 3º, inciso IV da Lei 12.527/11

Protocolo CMC-ADM-2019-00543

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

Atendendo ao pedido da Ouvidoria, a DTIT (Diretoria de Tecnologia da Informação e Telecomunicação) criou o botão “ Formatos utilizados na estruturação das informações” no Portal da Transparência.

**Efetivação do Art. 8º, § 1º, inciso V da Lei 12.527/11 e
artigos 2º e 3º da Resolução 912/15
Protocolo CMC-ADM-2019-00544**

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o **caput**, deverão constar, no mínimo:

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

A pedido da Ouvidoria, as informações constantes do ícone Planejamento Estratégico foram replicadas no Portal da Transparência no botão “ Planejamento Estratégico e Orçamentário”.

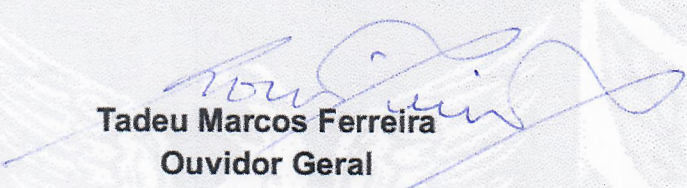


Considerações finais

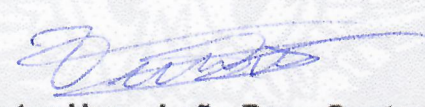
As várias medidas implantadas pela Ouvidoria no referido quadriênio(17-20) colocaram a Câmara Municipal de Campinas como órgão de referência e vanguarda na aplicação do conjunto de leis que regem o direito de acesso à informação.

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas constitui-se hoje numa referência para diversas outras ouvidorias de vários municípios do Brasil.

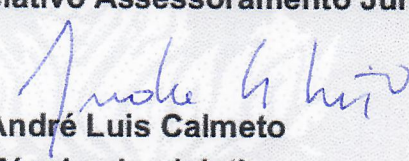
Todo avanço conseguido junta-se ao fato de que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas nesse quatro anos teve o aval, sem nenhum apontamento negativo, dos órgãos fiscalizadores do estado: Tribunal de Contas e Ministério Público.



Tadeu Marcos Ferreira
Ouvidor Geral



Victor Hugo Leão Papa Santos
Analista Legislativo Assessoramento Jurídico



André Luis Calmeto
Técnico Legislativo