

Ref. TCE Contas 2025 – Processo nº TC-006048.989.24

À Diretoria Geral

Encaminhamos nossa contextualização referente ao apontamento A.1 do relatório do TCESP a saber:

A.1. REPASSES FINANCEIROS RECEBIDOS E DEVOLUÇÃO

- Incremento acentuado no orçamento para despesas correntes de 2025 para 2026 na ordem de 30% e para dotação total na ordem de 26%.

(transcorra o texto que julgar pertinente – mencionando eventuais anexos)

- Devoluções de duodécimos concentradas no final do exercício, em inobservância ao Comunicado SDG nº 26/2023.

(transcorra o texto que julgar pertinente – mencionando eventuais anexos)

...

C.2. OUVIDORIA

▪ **A Ouvidoria da Câmara não utiliza suas bases de dados de forma sistemática e estratégica para identificar problemas, propor soluções, sugerir melhorias ou mesmo apresentar pareceres sobre situações relevantes.**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas mantém rotina de recebimento, análise, tramitação e resposta às manifestações apresentadas pelos cidadãos, inclusive por meio da Plataforma Fala.BR, além de elaborar relatórios periódicos com dados quantitativos referentes aos atendimentos realizados, tempo médio de resposta, situação das manifestações, dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão e perfil dos manifestantes.

No exercício de 2025, foi elaborado Relatório Consolidado contendo dados gerais das manifestações recebidas, inclusive classificação por tipo de manifestação, evolução mensal dos atendimentos, ranking dos assuntos mais recorrentes, avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria, manifestações encaminhadas para outros órgãos, dados relativos à Lei de Acesso à Informação e perfil dos manifestantes.

O referido relatório registrou 449 atendimentos de Ouvidoria e 91 atendimentos relativos à Lei de Acesso à Informação, totalizando 540 registros no exercício. Também foram identificadas manifestações encaminhadas a outros órgãos, em razão da competência material envolvida.

Observa-se, contudo, que parcela significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria, especialmente por meio da Plataforma Fala.BR, versa sobre matérias não afetas à competência administrativa do Poder Legislativo Municipal, abrangendo temas relacionados a órgãos do Poder Executivo Municipal, Estadual ou Federal, bem como questões de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, consumerista ou atinentes a serviços públicos não prestados pela Câmara Municipal.

Nesses casos, a Ouvidoria não encerra a demanda sem tratamento. O conteúdo apresentado é analisado e o cidadão é orientado quanto ao órgão, entidade ou canal adequado para prosseguimento, de modo a preservar o dever de acolhimento, orientação e resposta ao usuário do serviço público.

Quanto às manifestações pertinentes à Câmara Municipal de Campinas, a Ouvidoria adota fluxo de encaminhamento à Administração da Casa e/ou ao setor responsável, a fim de que sejam prestados esclarecimentos, adotadas providências e enviada resposta conclusiva ao manifestante. Assim, a atuação da Ouvidoria não se limita ao recebimento passivo de manifestações, havendo tratamento individualizado das demandas encaminhadas pelos cidadãos.

Nada obstante, a partir do apontamento formulado pela Fiscalização do Tribunal de Contas, identifica-se oportunidade de aprimoramento da metodologia atualmente utilizada, especialmente para que os relatórios da Ouvidoria deixem de ter caráter predominantemente estatístico e passem a contemplar, de forma mais sistemática, análise gerencial e estratégica das manifestações recebidas, em conformidade com os arts. 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Dessa forma, a Ouvidoria promoverá ajustes em sua metodologia de elaboração dos relatórios mensais e do relatório anual consolidado, de modo que tais documentos passem a contemplar, além dos dados quantitativos já apresentados, análise dos motivos das manifestações, identificação dos pontos recorrentes, classificação das demandas quanto à competência institucional, indicação das providências adotadas e, quando cabível, recomendações de melhoria à Administração.

Para evitar duplicidade documental, o relatório anual consolidado passará a ser estruturado sob a denominação “**Relatório Consolidado Anual de Gestão da Ouvidoria**”, reunindo em um único documento os dados consolidados do exercício e a análise gerencial exigida pela Lei Federal nº 13.460/2017.

Assim, não se pretende criar documentos paralelos ou sobrepostos, mas aperfeiçoar os instrumentos já existentes, de modo que os relatórios mensais tenham caráter analítico de acompanhamento periódico e o relatório anual consolidado passe a cumprir também a função de relatório anual de gestão da Ouvidoria.

Entre os ajustes previstos, destacam-se:

- a) inclusão de seção específica de análise gerencial nos relatórios mensais da Ouvidoria;
- b) classificação das manifestações por competência, distinguindo as demandas próprias da Câmara Municipal daquelas afetas a outros órgãos, entidades ou esferas de governo;
- c) identificação dos principais temas e motivos das manifestações, inclusive por tipo de demanda, como reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio, comunicação e pedidos de acesso à informação;
- d) análise dos pontos recorrentes, com indicação de tendências, repetições ou temas que possam demandar providências administrativas, melhoria de fluxos internos ou comunicação à Administração;
- e) indicação do tratamento conferido às manifestações, discriminando, quando aplicável, as demandas respondidas diretamente, encaminhadas internamente, orientadas a outros órgãos, encaminhadas por meio da Plataforma Fala.BR ou encerradas por ausência de elementos mínimos;

- f) registro das providências adotadas pela Administração da Câmara Municipal nas manifestações pertinentes à Casa, com preservação dos dados pessoais e das informações protegidas por sigilo;
- g) inclusão de campo específico para recomendações, sugestões de melhoria, alertas institucionais ou necessidade de comunicação à Presidência, à Mesa Diretora, à Diretoria Geral ou aos setores competentes, quando o conteúdo das manifestações assim justificar;
- h) indicação do grau de resolatividade das manifestações, inclusive com distinção entre solução direta pela Câmara, encaminhamento interno, orientação ao cidadão e encaminhamento a outro órgão competente;
- i) manutenção da publicação dos relatórios no endereço eletrônico da Ouvidoria, com os ajustes necessários para atendimento à transparência ativa, observadas as cautelas relativas à proteção de dados pessoais e informações eventualmente protegidas por sigilo;
- j) encaminhamento do Relatório Consolidado Anual de Gestão da Ouvidoria à autoridade máxima do órgão, em observância ao art. 15, parágrafo único, da Lei Federal nº 13.460/2017.

Quanto ao exercício de 2025, considerando que o Relatório Consolidado já foi elaborado com base nos registros então disponíveis, a Ouvidoria avaliará a possibilidade de complementação analítica do documento, observadas as limitações técnicas e operacionais decorrentes da necessidade de consulta individualizada aos registros constantes dos sistemas utilizados, especialmente Fala.BR e Serviço de Informação ao Cidadão.

Tal cautela se justifica porque a elaboração de análise retrospectiva mais detalhada do exercício de 2025 demandaria a reavaliação individualizada das manifestações recebidas, com exame do conteúdo, da competência material, do encaminhamento realizado, da resposta apresentada, das providências eventualmente adotadas e do respectivo grau de resolatividade.

Assim, sem prejuízo da avaliação quanto à viabilidade de complementação analítica do relatório de 2025, a Ouvidoria passará a adotar os novos parâmetros metodológicos nos relatórios subsequentes, de forma a aperfeiçoar o uso de suas bases de dados como instrumento de governança, transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

Com tais medidas, busca-se atender ao apontamento formulado pelo Tribunal de Contas, aprimorando a utilização das informações registradas pela Ouvidoria e transformando os



dados de atendimento em subsídios gerenciais aptos a orientar a Presidência, a Diretoria Geral e os demais órgãos administrativos da Câmara Municipal de Campinas.