



Ouvidoria

Câmara Municipal de Campinas

Relatório de novembro/2023



0800-2030406



ouvidoria@campinas.sp.leg.br



Av. da Saudade, 1004 – Ponte Preta, Campinas/SP

Serviço de Informação ao Cidadão



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

[https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/
Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/Manifestacao/RegistrarManifestacao)

Manifestações de Ouvidoria



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

[https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/
Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/Manifestacao/RegistrarManifestacao)

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas constitui-se em órgão de assessoramento e controle que tem como principal função ser o elo de ligação entre os munícipes, cidadãos e usuários dos serviços públicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas junto ao Poder Legislativo Municipal no que diz respeito ao funcionamento administrativo da Casa.

A Ouvidoria da Câmara Municipal tem como objetivo a coordenação e supervisão dos encaminhamentos referentes aos diversos tipos de manifestações recebidas por ela, verificando a solução e encaminhamento de resposta ao solicitante.

Esse canal de cidadania deve proporcionar aos cidadãos, livre acesso para apresentar suas manifestações, sejam reclamações, críticas, sugestões, elogios ou denúncias relativas à qualidade e prestação de serviços exclusivamente no âmbito do Poder Legislativo municipal.

A Ouvidoria da Câmara Municipal também é responsável pelo suporte ao Portal da Transparência, acompanhando as atualizações e solicitando as providências necessárias aos órgãos que produzam ou detenham as informações. Além disso, quanto à Transparência passiva, é responsável pelo Sistema de Informação ao Cidadão (E-SIC), que dá ao usuário o acesso à solicitação de dados e documentos públicos do Legislativo, mediante devido cadastramento em respeito a Resolução 912/2015 e a Lei de Acesso a Informação 12.527/11.

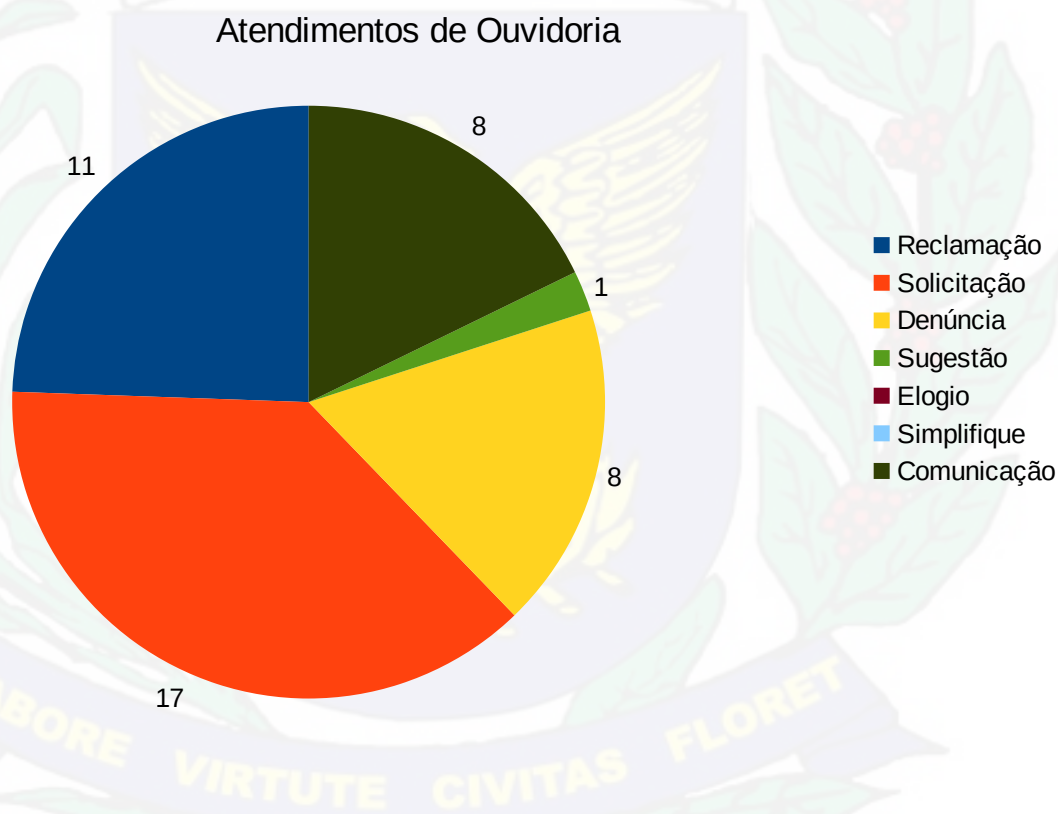
Quanto a regulamentação de seus serviços e competências a Ouvidoria segue os preceitos do Regimento Interno, artigos 233 a 240, a Resolução 886/2014 (Organização Administrativa da Casa), a Resolução 912/2015 (regulamentação no âmbito do legislativo municipal da Lei de Acesso a Informação), a Lei 12.527/11 (LAI - Lei de acesso a Informação) e também a Lei 13.460/17 (Código de Defesa do Usuário).



Dados de novembro/2023

Atendimentos de Ouvidoria

Reclamação	11	(24,44%)
Solicitação	17	(37,78%)
Denúncia	08	(17,78 %)
Sugestão	01	(2,22%)
Elogio	00	(00,00%)
Simplifique	00	(00,00%)
Comunicação	08	(17,78%)



Tempo médio de resposta: 2,49 dias

Avaliação do atendimento :

Total de respostas : 1

Satisfação : 100%



Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

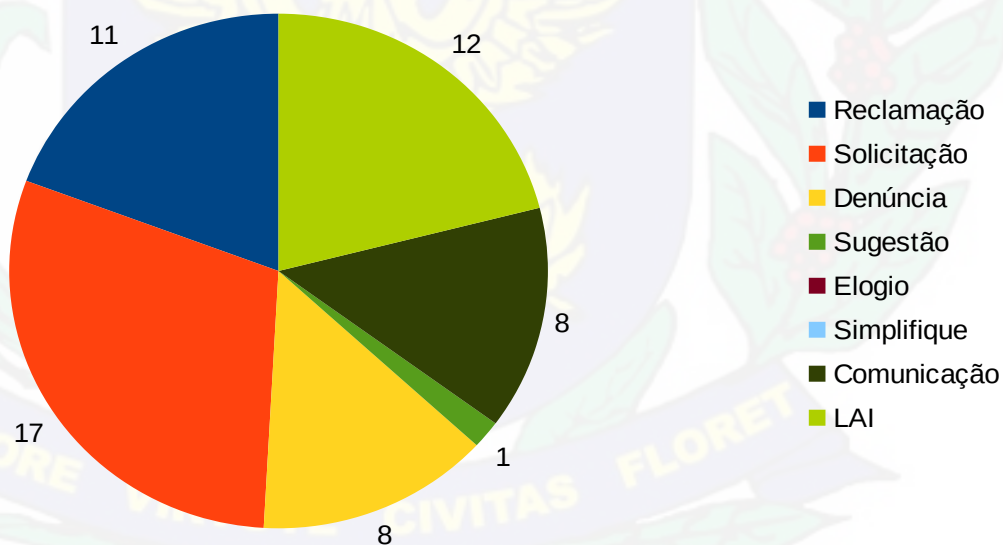
Total de solicitações de acesso à informação : 12

Tempo médio de resposta : 4,58 dias

Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
45 (78,95%)	12 (21,05%)

Total de atendimentos(Ouvidoria + LAI)





0800-2030406



ouvidoria@campinas.sp.leg.br



Av. da Saudade, 1004 – Ponte Preta, Campinas/SP



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

Serviço de Informação ao Cidadão

[https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/
Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/Manifestacao/RegistrarManifestacao)



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

Atendimentos de Ouvidoria

[https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/
Manifestacao/RegistrarManifestacao](https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/Campinas/Manifestacao/RegistrarManifestacao)