



Ouvidoria

Câmara Municipal de Campinas

Relatório de junho/2024



0800-2030406



ouvidoria@campinas.sp.leg.br



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

Serviço de Informação ao Cidadão



<https://www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria/fala.br>



Manifestações de Ouvidoria

<https://www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria/fala.br>

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).

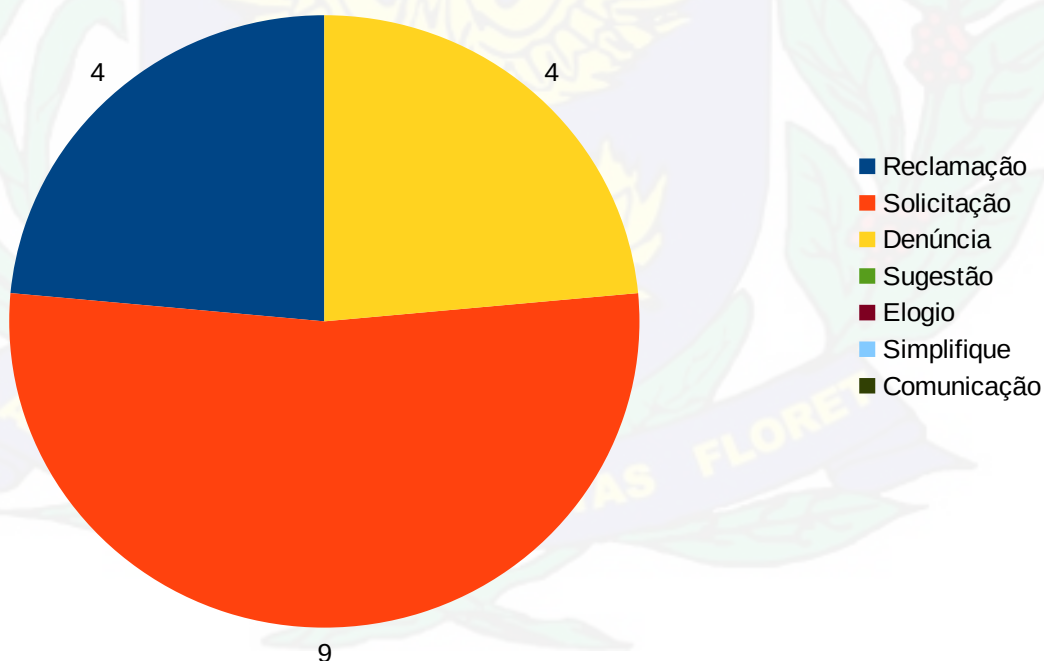


Dados de junho/2024

Atendimentos de Ouvidoria

Reclamação	04	23,53%
Solicitação	09	52,94%
Denúncia	04	23,53%
Sugestão	00	0,00%
Elogio	00	0,00%
Simplifique	00	0,00%
Comunicação	00	0,00%

Atendimentos de Ouvidoria



Tempo médio de resposta: 3,56 dias

Pesquisa de satisfação do usuário :

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado ?

Total de respostas : 1

Sim: 100%

Parcialmente: 0%

Não: 0%

Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

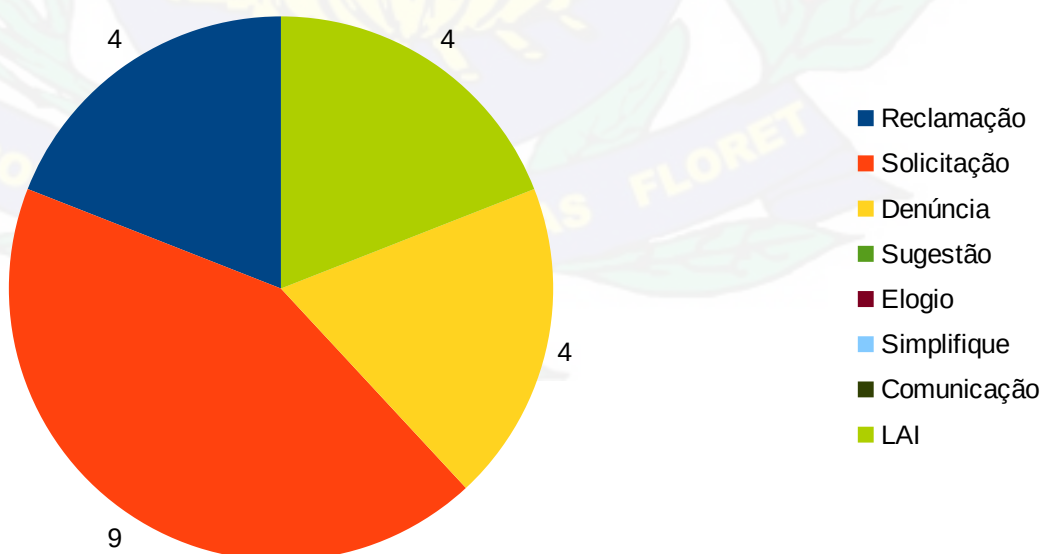
Total de solicitações de acesso à informação : 04

Tempo médio de resposta : 3,5 dias

Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
17 (80,95%)	04 (19,05%)

Total de atendimentos(Ouvidoria + LAI)



Total de manifestações (Ouvidoria e LAI) : 21

Respondidas : 20 Dentro do Prazo: 100% Fora do prazo: 0%

Em tratamento : 1 Dentro do Prazo: 100% Fora do prazo: 0%

Percentual de manifestantes por Estado

Estado de São Paulo : 55,56%

Não informado : 44,44%



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://www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria/fala.br>

Atendimentos de Ouvidoria



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

<https://www.campinas.sp.leg.br/ouvidoria/fala.br>