



# Ouvidoria

Câmara Municipal de Campinas

## Relatório de setembro/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.

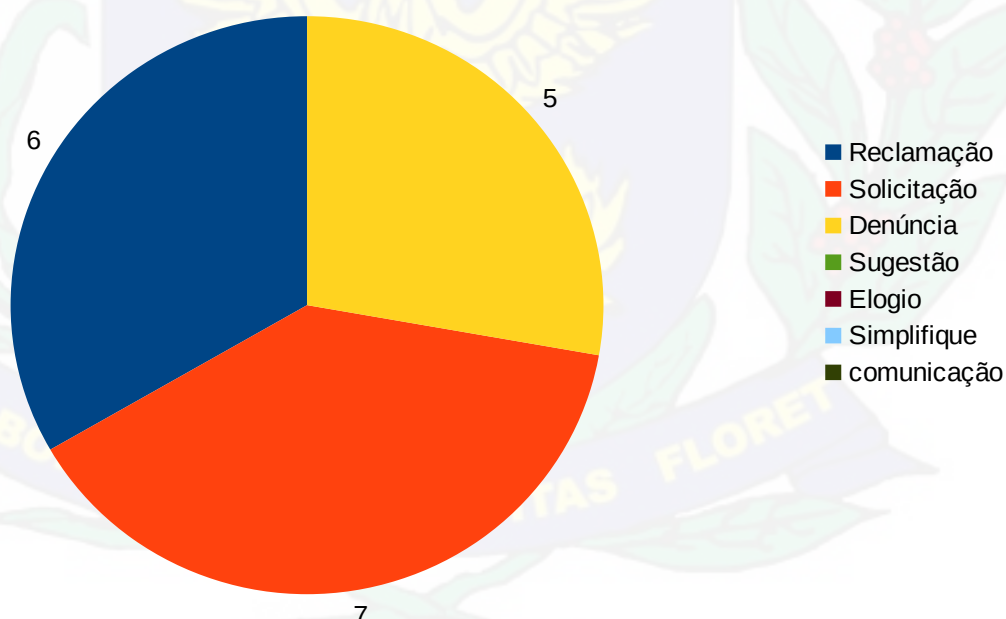
Quanto a regulamentação de seus serviços e competências a Ouvidoria segue os preceitos do Regimento Interno, artigos 233 a 240, a Resolução 886/2014 (Organização Administrativa da Casa), a Resolução 912/2015 (regulamentação no âmbito do legislativo municipal da Lei de Acesso a Informação), a Lei 12.527/11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

## Dados de setembro/2024

### Atendimentos de Ouvidoria

|             |    |        |
|-------------|----|--------|
| Reclamação  | 06 | 33,33% |
| Solicitação | 07 | 38,89% |
| Denúncia    | 05 | 27,78% |
| Sugestão    | 00 | 0,00%  |
| Elogio      | 00 | 0,00%  |
| Simplifique | 00 | 0,00%  |
| Comunicação | 00 | 0,00%  |

Atendimentos de Ouvidoria



Tempo médio de resposta: 2,94 dias

| Total de manifestações                   |  |                                            |  |
|------------------------------------------|--|--------------------------------------------|--|
| 18                                       |  |                                            |  |
| Em tratamento                            |  | Respondidas                                |  |
| 0                                        |  | 18                                         |  |
| Dentro do Prazo: 0%    Fora do Prazo: 0% |  | Dentro do Prazo: 100%    Fora do Prazo: 0% |  |

**Pesquisa de satisfação do usuário sobre os atendimentos prestados pela Ouvidoria**

Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado ?

Total de respostas : Não houve avaliação no mês de setembro

**Atendimentos LAI (Acesso à Informação)**

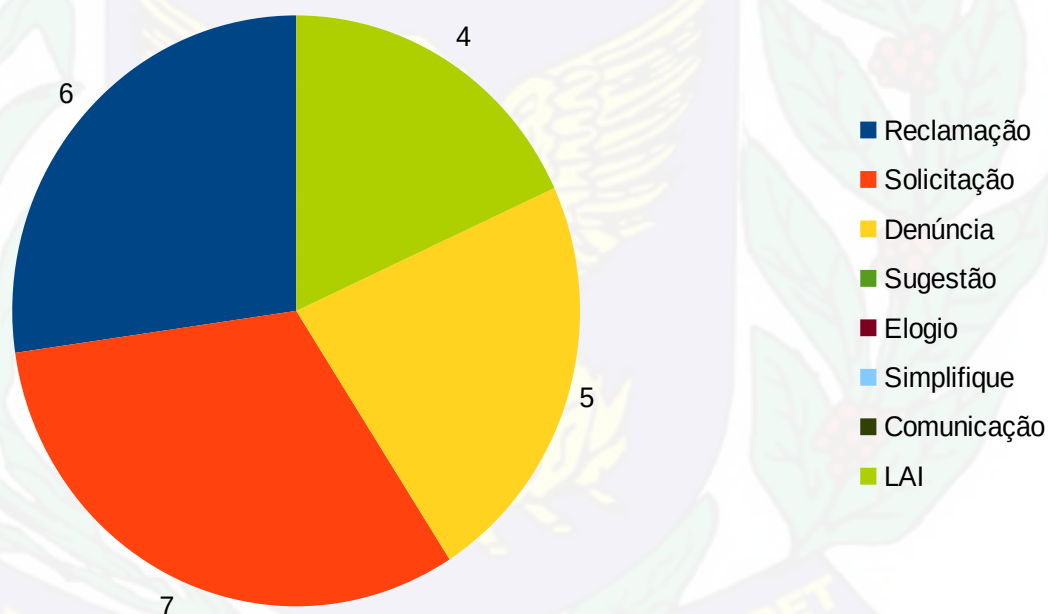
| Total de manifestações                   |  |                                            |  |
|------------------------------------------|--|--------------------------------------------|--|
| 04                                       |  |                                            |  |
| Em tratamento                            |  | Respondidas                                |  |
| 0                                        |  | 04                                         |  |
| Dentro do Prazo: 0%    Fora do Prazo: 0% |  | Dentro do Prazo: 100%    Fora do Prazo: 0% |  |

Tempo médio de resposta : 3,25 dias

## Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

| Atendimentos de Ouvidoria | LAI (Acesso à Informação) |
|---------------------------|---------------------------|
| 18 (81,82%)               | 04(18,18%)                |

Total de atendimentos(Ouvidoria + LAI)





## PERFIL DO MANIFESTANTE(Ouvidoria + LAI)

| Percentual de manifestantes por gênero |                     |                             |
|----------------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| Masculino : 1 (4,55%)                  | Feminino: 1 (4,55%) | Não informado : 22 (90,90%) |

| Percentual de manifestantes por pessoa : Física ou Jurídica |                      |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|
| Física : 22 (100,00%)                                       | Jurídica : 0 (0,00%) |

| Escolaridade do manifestante |                         |                        |
|------------------------------|-------------------------|------------------------|
| Ensino Superior : 1 (4,55%)  | Ensino Médio: 1 (4,55%) | Não informado : 90,90% |



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>