



Ouvidoria

Câmara Municipal de Campinas

Relatório de fevereiro/2025



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>



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

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.

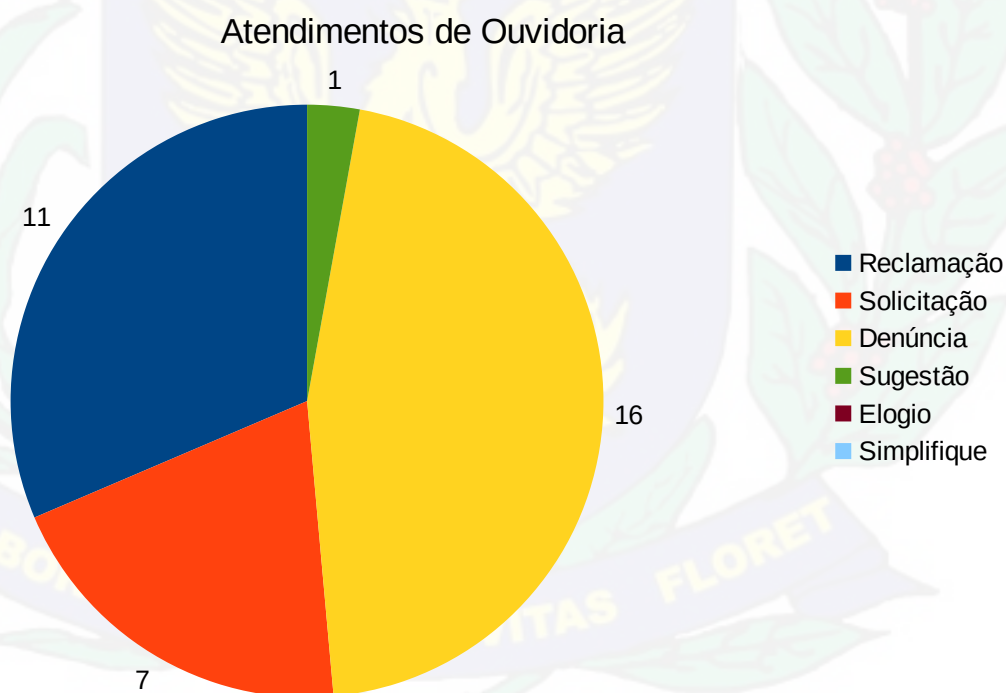
A Ouvidoria da Câmara Municipal também é responsável pelo suporte ao Portal da Transparência, acompanhando as atualizações e solicitando as providências necessárias aos órgãos que produzam ou detenham as informações. Além disso, quanto à Transparência passiva, é responsável pelo Sistema de Informação 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 fevereiro/2025

Atendimentos de Ouvidoria

Reclamação	11	31,43%
Solicitação	07	20,00%
Denúncia	16	45,71%
Sugestão	01	2,86%
Elogio	00	0,00%
Simplifique	00	0,00%



Tempo médio de resposta: 3,26 dias



Total de manifestações	
35	
Em tratamento	Respondidas
04	31
Dentro do Prazo: 100% 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

Grau de satisfação do usuário : Não houve avaliação

Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

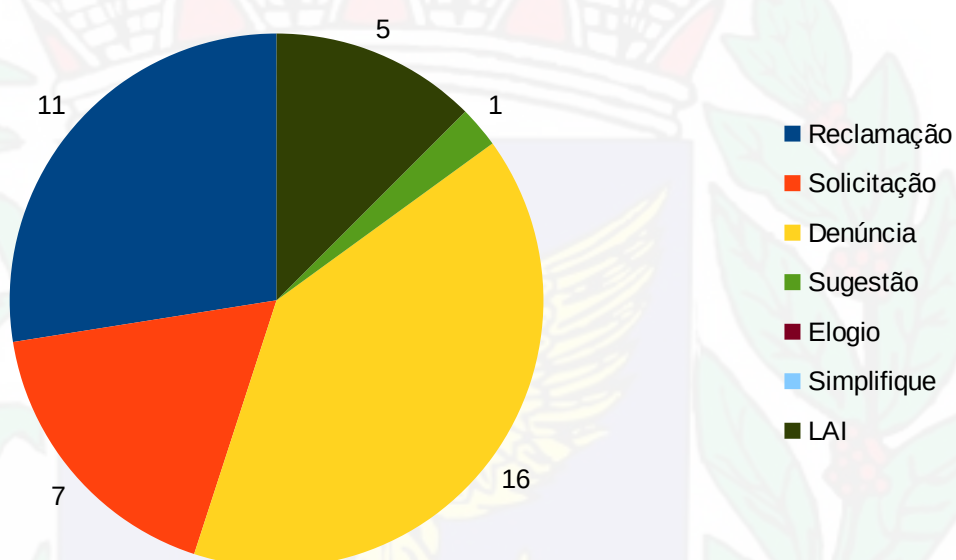
Total de manifestações		
05		
Em tratamento	Respondidas	Indeferidas
01	04	00
Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	

Tempo médio de resposta : 8,50 dias

Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

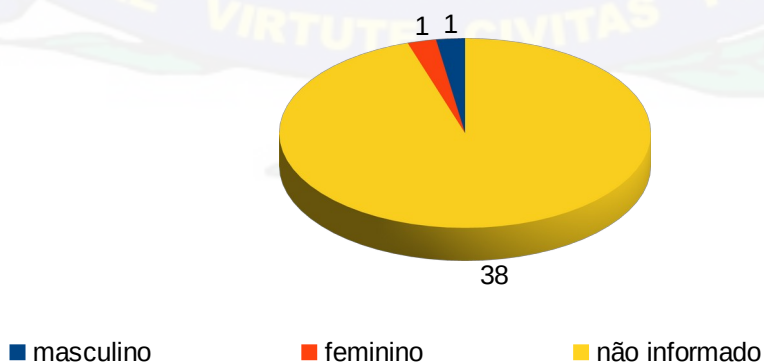
Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
35 (87,50%)	05 (12,50%)

Total de atendimentos(Ouvidoria + LAI)

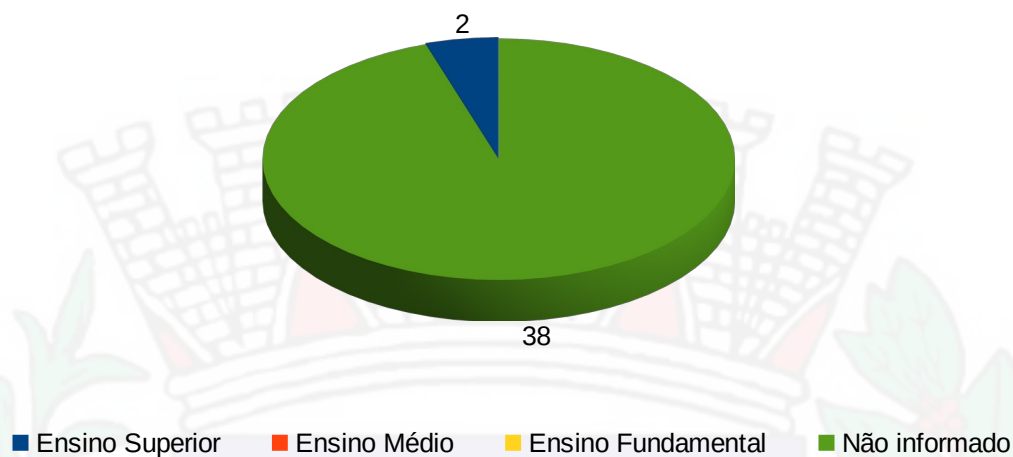


PERFIL DO MANIFESTANTE(Ouvidoria + LAI)

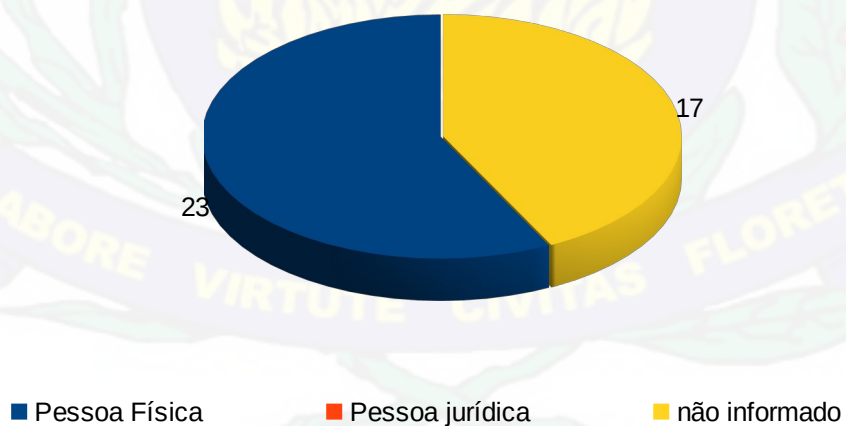
Gênero



Escolaridade



Tipo de pessoa(física ou jurídica)





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>



Atendimentos de Ouvidoria

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