



# Ouvidoria

Câmara Municipal de Campinas

## Relatório de setembro/2025



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.

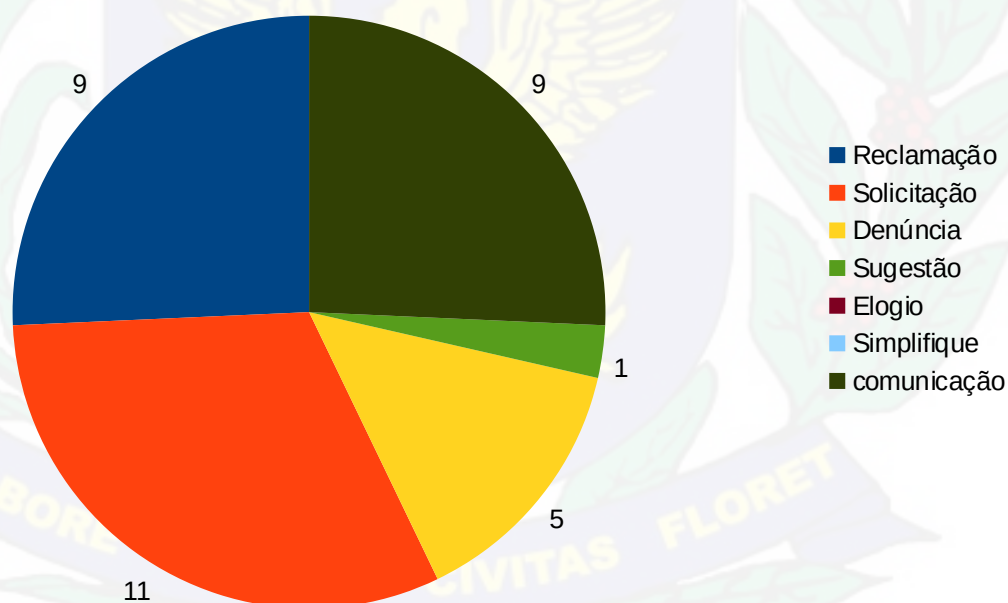
Quanto a regulamentação de seus serviços e competências a Ouvidoria segue os preceitos do Regimento Interno, artigos 233 a 240, a Resolução 886/2014 (Organização Administrativa da Casa), a Resolução 912/2015 (regulamentação no âmbito do legislativo municipal da Lei de Acesso a Informação), a Lei 12.527/11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

## Dados de setembro/2025

### Atendimentos de Ouvidoria

|             |    |        |
|-------------|----|--------|
| Reclamação  | 09 | 25,71% |
| Solicitação | 11 | 31,43% |
| Denúncia    | 05 | 14,29% |
| Sugestão    | 01 | 2,86%  |
| Elogio      | 00 | 0,0%   |
| Simplifique | 00 | 0,0%   |
| Comunicação | 09 | 25,71% |

Atendimentos de Ouvidoria



Tempo médio de resposta: 5,47 dias

| Total de manifestações                     |                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 35                                         |                                            |
| Em tratamento                              | Respondidas                                |
| 01                                         | 34                                         |
| 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 : 1

Grau de satisfação do usuário : Muito satisfeito

**Atendimentos LAI (Acesso à Informação)**

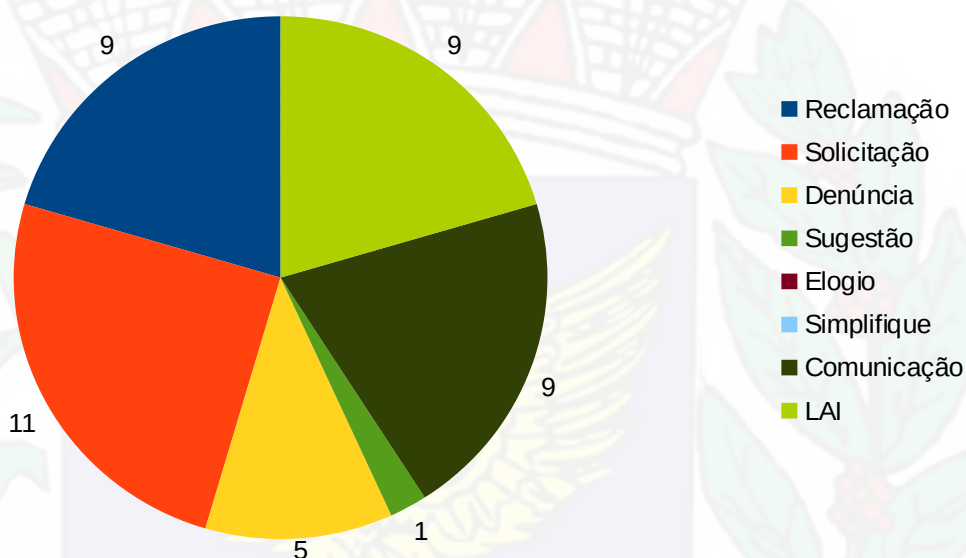
| Total de manifestações                    |                                            |             |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|
| 09                                        |                                            |             |
| Em tratamento                             | Respondidas                                | Indeferidas |
| 2                                         | 7                                          | 00          |
| Dentro do Prazo:100%<br>Fora do Prazo: 0% | Dentro do Prazo: 100%<br>Fora do Prazo: 0% |             |

Tempo médio de resposta : 4,29 dias

## Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

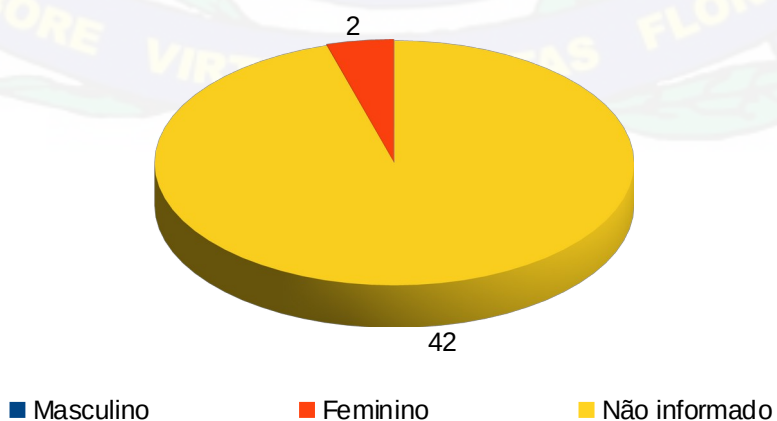
| Atendimentos de Ouvidoria | LAI (Acesso à Informação) |
|---------------------------|---------------------------|
| 35 (79,55%)               | 09 (20,45%)               |

Total de atendimentos(Ouvidoria + LAI)

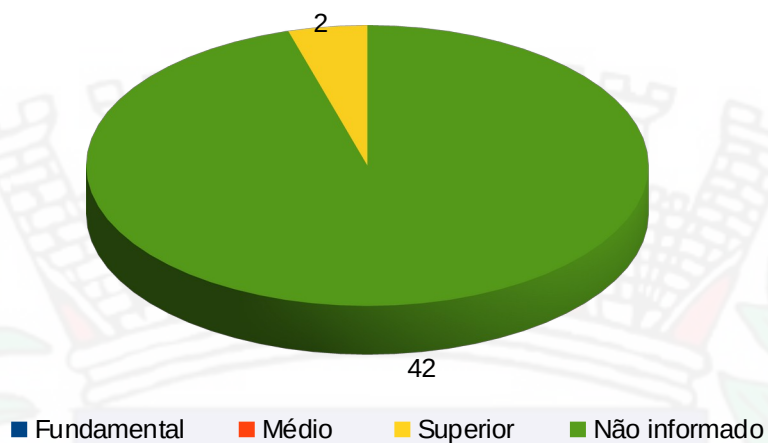


## PERFIL DO MANIFESTANTE(Ouvidoria + LAI)

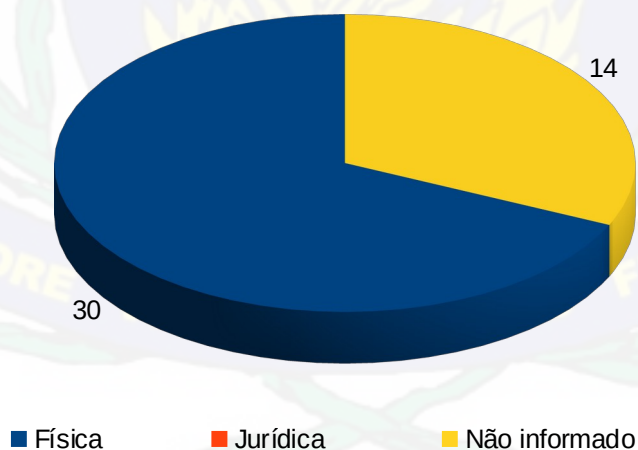
Gênero



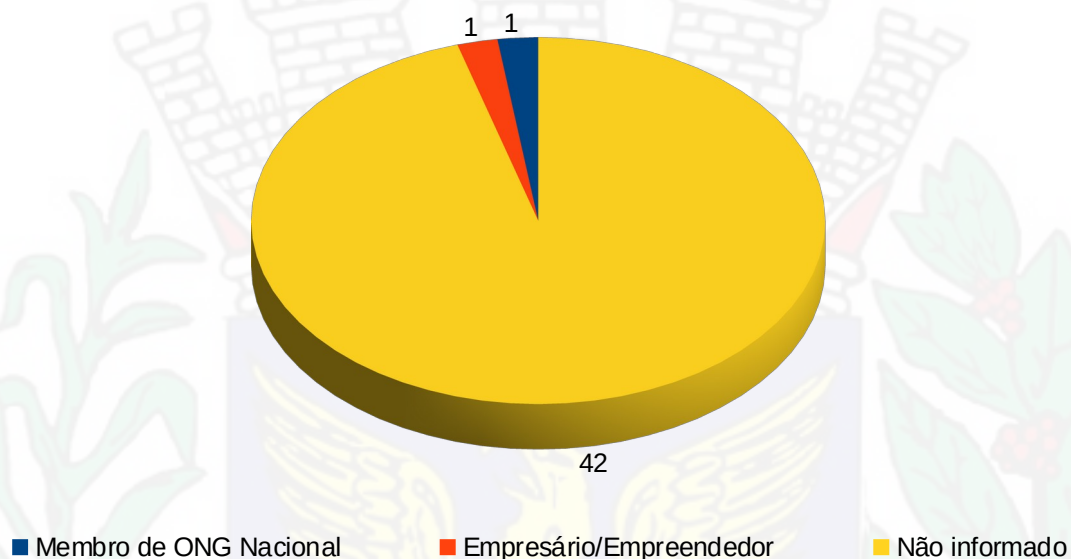
### Escolaridade



### Tipo de pessoa( física ou jurídica)



### Profissão





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>