



Ouvidoria
Câmara Municipal de Campinas

Relatório Analítico

junho/2026



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>

Manifestações de Ouvidoria



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

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

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas constitui canal institucional de interlocução entre os cidadãos, usuários dos serviços públicos e o Poder Legislativo Municipal, atuando no recebimento, análise, tratamento e encaminhamento de manifestações relacionadas ao funcionamento administrativo da Casa.

Compete à Ouvidoria receber reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações e demais manifestações dos usuários, promovendo o adequado encaminhamento das demandas, a orientação ao cidadão e o acompanhamento das respostas prestadas, observadas as competências institucionais da Câmara Municipal.

Além das manifestações de Ouvidoria, o setor também atua no suporte à transparência pública, acompanhando informações disponibilizadas no Portal da Transparência e adotando as providências necessárias junto aos setores responsáveis pela produção ou guarda dos dados. No âmbito da transparência passiva, a Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão — SIC/e-SIC, por meio do qual são recebidos e tratados os pedidos de acesso à informação dirigidos ao Poder Legislativo Municipal, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e da Resolução nº 912/2015.

O presente relatório tem por finalidade apresentar os dados estatísticos e a análise gerencial das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação registrados no período de referência, permitindo a identificação de temas recorrentes, prazos de atendimento, providências adotadas, grau de resolutividade e oportunidades de aprimoramento institucional.

Dessa forma, o relatório busca atender aos deveres de transparência, controle social e prestação de contas previstos na Lei Federal nº 13.460/2017, especialmente quanto à elaboração de relatório de gestão, à indicação do número de manifestações, à análise dos motivos e pontos recorrentes e ao registro das providências adotadas pela Administração.

A atuação da Ouvidoria observa, ainda, o Regimento Interno da Câmara Municipal de Campinas, especialmente seus artigos 233 a 240, a Resolução nº 886/2014, a Resolução nº 912/2015, a Lei Federal nº 12.527/2011 e a Lei Federal nº 13.460/2017, sem prejuízo das normas relativas à proteção de dados pessoais, ao sigilo legal e à preservação de informações sensíveis.

Resumo Executivo do Mês

Leitura gerencial sintética

Consolidar, em uma página, os principais resultados, achados e encaminhamentos do período. Esta síntese deve permitir compreensão rápida do cenário mensal e servirá como insumo para o Relatório Consolidado Anual de Gestão da Ouvidoria.

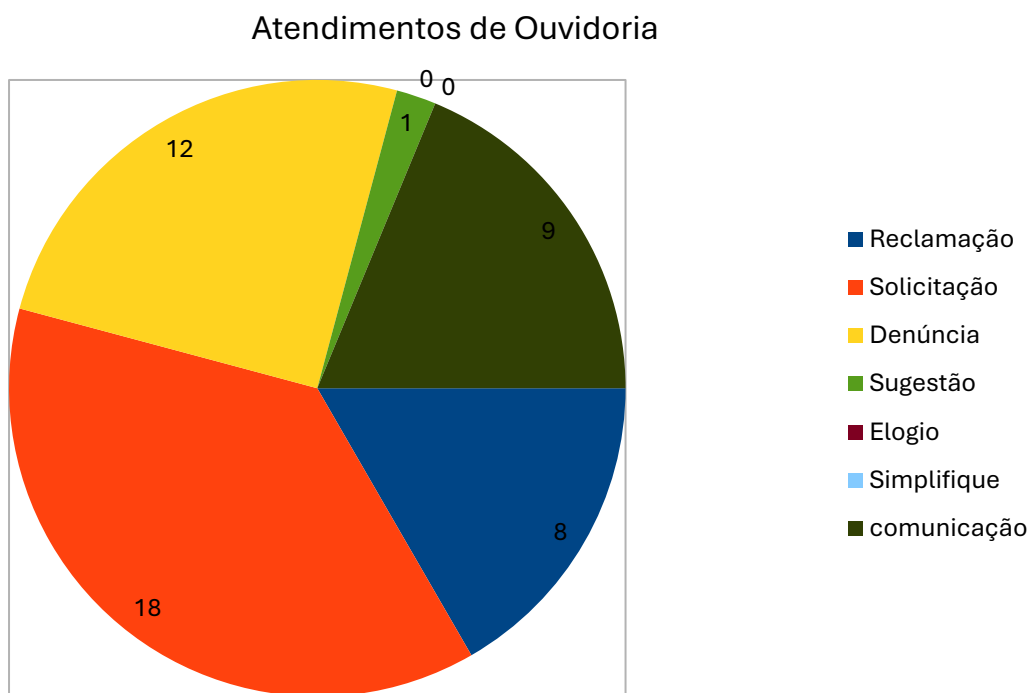
Item de gestão	Informação do mês	Finalidade
Volume total do mês	48 Ouvidoria; 17 LAI; total 65.	Permite leitura imediata pela Presidência, Diretoria Geral, Controle Interno e cidadão.
Principais tipos de manifestação	Solicitação 18; Denúncia 12; Comunicação 9; Reclamação 8; LAI 17.	Demonstra a composição quantitativa do atendimento.
Principais temas/motivos	Defesa/vigilância sanitária 6; Vigilância em Saúde 6; Atendimento ao Público 5; Assistência Hospitalar 4.	Atende à análise dos motivos prevista no art. 15 da Lei nº 13.460/2017.
Ponto recorrente ou risco principal	Predomínio de demandas externas, sobretudo saúde, vigilância sanitária e atendimento público.	Transforma estatística em diagnóstico gerencial.
Providência relevante adotada	Respostas conclusivas e orientações qualificadas aos canais competentes.	Evidencia providências adotadas pela Administração ou pela Ouvidoria.
Recomendação prioritária	Manter controle dos temas externos e padronizar orientações no Portal/Ouvidoria.	Facilita acompanhamento e decisão administrativa.
Encaminhamento institucional	Submeter ao fluxo institucional e consolidar no relatório anual.	Registra ciência da autoridade competente e reforça a governança.

Observação: esta síntese foi elaborada com base na análise dos registros do mês, com preservação de dados pessoais, dados sensíveis e informações eventualmente protegidas por sigilo.

Dados estatísticos - junho/2026

Atendimentos de Ouvidoria

Reclamação	08	16,67%
Solicitação	18	37,50%
Denúncia	12	25,00%
Sugestão	01	2,08%
Elogio	00	0,00%
Simplifique	00	0,00%
Comunicação	09	18,75%



Tempo médio de resposta: 1,45 dias

Total de manifestações	
48	
Em tratamento	Respondidas
4 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	44 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 : 3

Grau de satisfação do usuário : 25,00% de satisfação média

Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

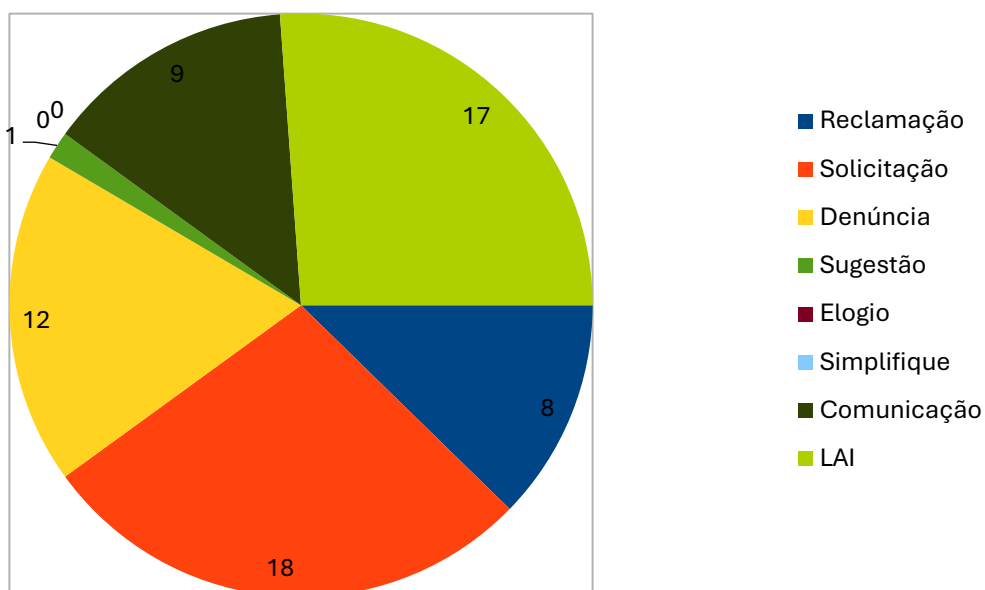
Total de manifestações		
17		
Em tratamento	Respondidas	Indeferidas
8	9	00
Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	

Tempo médio de resposta : 6,22 dias

Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

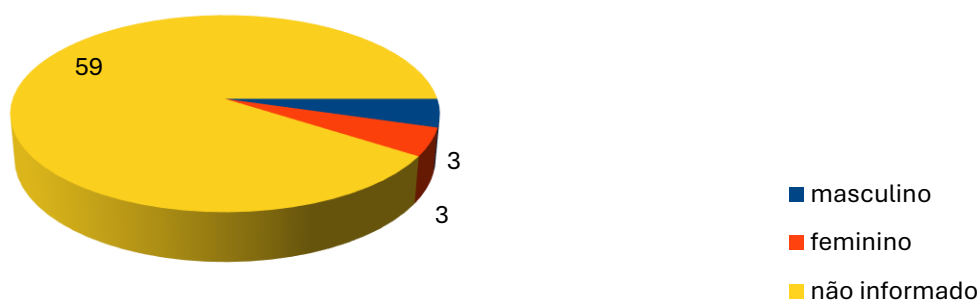
Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
48 (73,85%)	17 (26,15%)

Total de atendimentos(Ouvidoria + LAI)

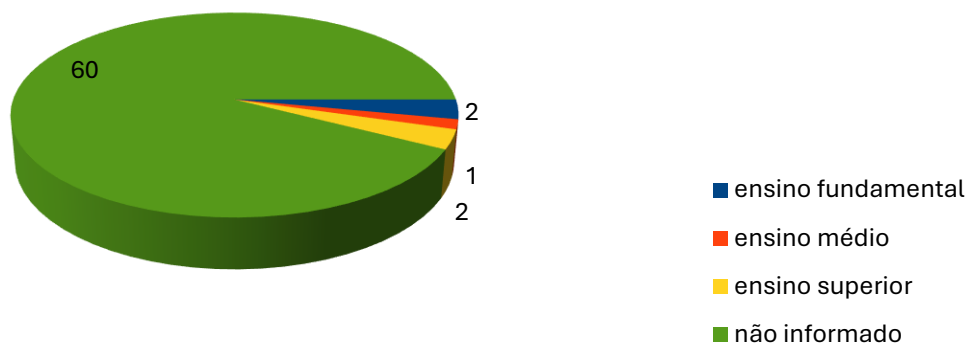


PERFIL DO MANIFESTANTE(Ouvidoria + LAI)

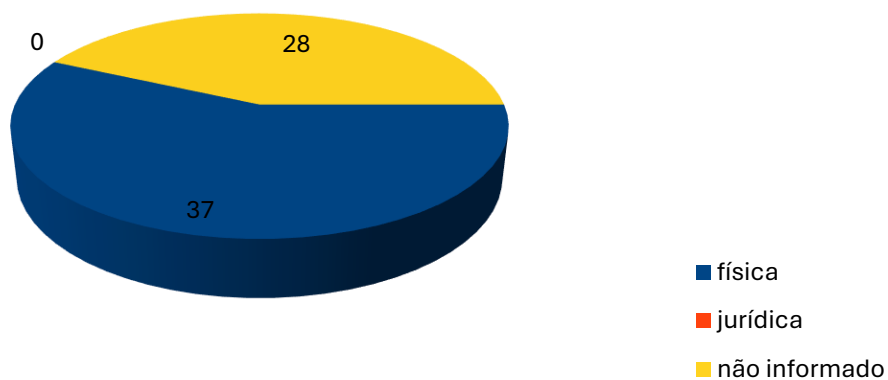
Gênero



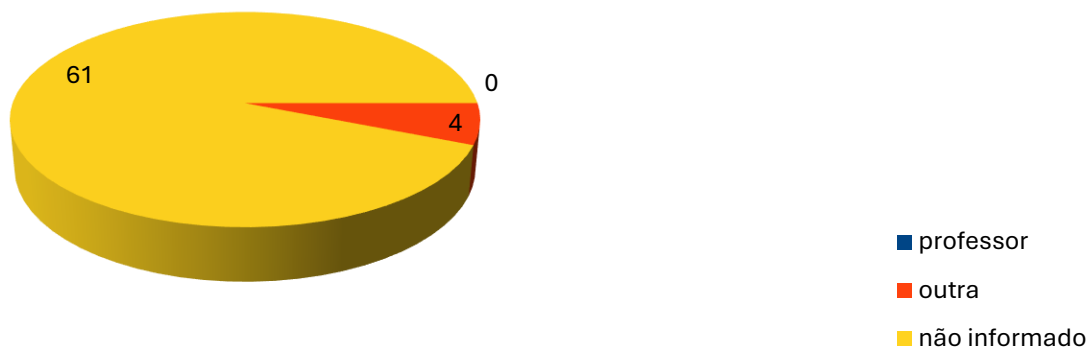
Escolaridade



Tipo de pessoa(física ou jurídica)



Profissão



Metodologia e Escopo Analítico

Finalidade da seção

Registrar os critérios utilizados para transformar os dados estatísticos da Ouvidoria e da LAI em informação gerencial, apta a subsidiar a Administração da Câmara Municipal de Campinas, sem exposição de dados pessoais ou informações protegidas por sigilo.

Critérios metodológicos utilizados

Campo	Informação utilizada	Fonte/observação
Base de dados	Fala.BR, Painel Resolveu e exportáveis dos sistemas mencionados.	Período 01/06/2026 a 30/06/2026; conferência por NUP.
Período analisado	01/06/2026 a 30/06/2026.	Mês de referência: junho/2026.
Critério de classificação	Tipo, situação, assunto, competência, tratamento e resolutividade.	Conferência por exportáveis e consolidado.
Limitações da análise	Consolidado: 65 NUPs; listamanifestacoes.xlsx: 65 NUPs; data (1).xlsx: 17 LAI. Portal Resolveu 48 manifestações	Todos os NUPs das planilhas constam do consolidado;
Anexos de suporte	data.xlsx; data (1).xlsx; Portal Resolveu; CONSOLIDADO_2026-06.pdf.	Anexos de suporte.

Observação: NUP significa Número Único de Protocolo.

Matriz de Aderência Legal

Quesitos legais e localização no relatório

Relacionar cada exigência normativa aos campos do relatório. A matriz facilita auditoria, controle interno, transparência ativa e comprovação objetiva do atendimento aos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017.

Dispositivo/requisito	Como comprovar no relatório	Página/seção de referência
Lei nº 13.460/2017, art. 14, II	Elaboração de relatório de gestão e uso das informações como subsídio de melhoria dos serviços.	p. 3 - Resumo Executivo; p. 9 - Metodologia; p. 17 - Conclusão Gerencial/Relatório anual
Lei nº 13.460/2017, art. 15, I	Número de manifestações recebidas no período.	p. 4 - Dados estatísticos; p. 5 - situação/prazos; p. 6 - Total de atendimentos
Lei nº 13.460/2017, art. 15, II	Motivos das manifestações.	p. 13 - Temas, Motivos e Pontos Recorrentes; ranking de assuntos
Lei nº 13.460/2017, art. 15, III	Análise dos pontos recorrentes.	p. 13 - Pontos de atenção; p. 15 - Recomendações; p. 16 - Plano de Ação
Lei nº 13.460/2017, art. 15, IV	Providências adotadas pela Administração nas soluções apresentadas.	p. 15 - Providências e Recomendações; p. 16 - Plano de Ação
Lei nº 13.460/2017, art. 15, parágrafo único, I	Encaminhamento à autoridade máxima do órgão.	p. 17 - Conclusão Gerencial; campo de encaminhamento institucional
Lei nº 13.460/2017, art. 15, parágrafo único, II	Disponibilização integral do relatório na internet.	p. 17 - Transparência ativa; disponibilização integral na internet
Lei nº 13.460/2017, art. 16	Monitoramento de prazo de resposta e pendências.	p. 4-5 - Tempo médio, percentuais de prazo e estoque pendente; p. 16 - pendências
Lei nº 12.527/2011 e Resolução nº 912/2015	Tratamento apartado dos pedidos de acesso à informação.	p. 5 - Atendimentos LAI, tempo médio, decisões e indeferimentos; p. 9 - Metodologia/LAI

Observação: as páginas e seções indicadas refletem a paginação deste relatório e deverão ser conferidas em novas versões.

Canais de Atendimento e Força de Trabalho

Capacidade operacional e origem das demandas

Registrar por quais canais as manifestações chegaram e qual estrutura operacional esteve disponível para tratamento. Esse bloco contextualiza os indicadores, prazos, limitações e oportunidades de melhoria.

Canal	Dados do Período	Observação metodológica
Fala.BR	48 Ouvidoria; 44 respondidas; 4 em tratamento.	Arquivo Consolidado/Painel Resolveu.
SIC/LAI	17 LAI; 9 concluídos; 8 em tratamento.	Tratamento apartado da Ouvidoria.
E-mail institucional	Não houve atendimento por e-mail institucional no período.	Os e-mails recebidos são cadastrados no sistema Fala.BR para protocolo, tratamento e cômputo estatístico no relatório.
Telefone/0800	Não houve atendimento por telefone/0800 no período.	Caso haja atendimento telefônico, registrar a demanda no sistema Fala.BR para protocolo, tratamento e cômputo estatístico no relatório.
Presencial/outros canais	Não houve atendimento presencial no período.	Caso ocorra atendimento presencial, registrar a manifestação no sistema Fala.BR para protocolo, tratamento e cômputo estatístico no relatório.

Força de trabalho e rotina operacional

Item	Informação registrada	Finalidade gerencial
Composição da equipe	Ouvidor e equipe de apoio.	Contextualiza prazos e capacidade.
Rotina de triagem	Triagem, análise de competência, resposta, orientação e controle de prazos.	Fluxo de acolhimento e resposta.
Ferramentas utilizadas	Fala.BR, Painel Resolveu, planilhas e consolidado.	Registrar fontes utilizadas e método de conferência.
Capacidade e limitações	65 registros; predomínio de demandas externas.	Padronizar respostas e acompanhar temas.

Observação: quando não houver mensuração formal de algum canal, registrar expressamente a limitação e, se cabível, recomendar a criação de controle simples para os meses seguintes.

Classificação por Competência

Análise da competência material

Distinguir as manifestações próprias da Câmara Municipal daquelas afetas a outros órgãos, entidades ou esferas de governo, registrando a orientação ou encaminhamento conferido ao cidadão.

Classe de competência	Critério de enquadramento	Quantidade/análise do mês
Competência da Câmara Municipal	Demandas sobre serviços, setores, transparência, processos ou atuação administrativa da Câmara	9 manifestações tratadas ou mantidas em análise no âmbito da Câmara (18,75%): licença-prêmio/benefícios; dados pessoais/LGPD e currículo; certidões/declarações; ações afirmativas/CTE; publicidade/condução parlamentar; concurso público; cadastros/documentação.
Órgão do Executivo Municipal	Temas municipais não prestados pela Câmara: saúde, transporte, zeladoria, tributos municipais etc.	Grupo externo predominante: saúde, vigilância sanitária e atendimento público.
Órgão estadual ou federal	Matérias de competência de Estado, União, autarquias ou serviços federais/estaduais	Registros envolvendo INSS, CPFL/ANEEL, CROSP, OuvSUS e outros.
Entidades privadas/terceiros	Relações de consumo, trabalhistas, previdenciárias, bancárias, imobiliárias ou privadas	Consumo/serviços privados: orientação a Procon, concessionárias, plataformas ou Judiciário.
Sem elementos mínimos	Manifestações genéricas, sem dados suficientes ou impossibilidade de identificação do objeto	Sem encerramento exclusivo por ausência de elementos; houve complementação pontual.

Síntese gerencial da competência

Predominaram demandas externas à competência da Câmara, sobretudo saúde, vigilância sanitária e atendimento público. A Ouvidoria atuou com orientação qualificada e indicação dos canais adequados.

Temas, Motivos e Pontos Recorrentes

Principais temas do mês

Identificar os assuntos e motivos mais frequentes, distinguindo o tipo da manifestação do problema apresentado. Sempre que possível, registrar quantidade, percentual, recorrência, possível causa, risco institucional e providência sugerida.

Tema/assunto	Quantidade, percentual e motivo central	Recorrência, causa, risco e providência sugerida
Defesa e vigilância sanitária	6 registros (12,50% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Denúncias/comunicações sobre condições sanitárias e fiscalização.	Recorrente e externo; manter orientação padrão aos canais competentes.
Vigilância em Saúde	6 registros (12,50% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Demandas relacionadas a serviços e fiscalização em saúde.	Recorrente e externo; manter orientação padrão aos canais competentes.
Atendimento ao Público	5 registros (10,42% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Relatos de atendimento em serviços públicos ou canais externos.	Recorrente; orientar cidadão e monitorar repetição.
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	4 registros (8,33% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Reclamações/solicitações envolvendo unidades de saúde.	Área de saúde; padronizar orientação aos canais competentes.
Abastecimento e armazenagem	2 registros (4,17% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Demandas sobre alimentos, armazenamento ou regularidade de produtos.	Tema externo; orientar Prefeitura, Vigilância Sanitária ou Procon.

Pontos de atenção

Pontos de atenção: demandas externas recorrentes exigem orientação clara e padronizada; recomenda-se monitorar assuntos repetidos e canais mais indicados.

Tratamento das Manifestações e Resolutividade

Tratamento conferido às demandas

Registrar como cada grupo de manifestações foi tratado: resposta direta, encaminhamento interno, orientação ao cidadão, encaminhamento via Fala.BR ou encerramento motivado.

Tipo de tratamento	Descrição do tratamento	Quantidade/observações
Resposta direta pela Ouvidoria	Casos solucionados com orientação, informação ou resposta conclusiva pela própria Ouvidoria	44 Ouvidoria concluídas; 9 LAI concluídos.
Encaminhamento interno	Demandas enviadas a setores da Câmara para esclarecimentos ou providências	Demandas próprias foram indicadas aos setores competentes.
Orientação a outro órgão/canal	Demandas fora da competência da Câmara orientadas ao canal adequado	39 manifestações com orientação a órgão/canal competente.
Encaminhamento por Fala.BR	Manifestações encaminhadas a órgão competente pela Plataforma Fala.BR	0 — sem encaminhamento formal identificado; predominou a orientação.
Encerramento por ausência de elementos	Demandas sem elementos mínimos ou impossibilidade de apuração/tratamento	0 — sem encerramento exclusivo; complementação pontual.

Grau de resolutividade

Grau de resolutividade	Critério sugerido	Resultado do mês
Solução direta pela Câmara	Demanda resolvida no âmbito da Câmara/Setor competente	9 manifestações tratadas ou mantidas em análise no âmbito da Câmara (18,75%).
Encaminhamento interno com providência	Demanda dependeu de setor interno e teve retorno/providência	LAI: 17 pedidos, 9 concluídos e 8 em tratamento.
Orientação qualificada ao cidadão	Demanda fora da competência, mas houve indicação do órgão/canal adequado	39 manifestações orientadas a outro canal/órgão.
Encaminhamento a outro órgão	Demanda encaminhada pela plataforma ou formalmente a órgão competente	0 encaminhamentos formais identificados; orientação na resposta.
Não resolvida/sem elementos	Ausência de elementos, limitação técnica, impossibilidade de atuação ou pendência	4 Ouvidoria e 8 LAI em tratamento.

Providências, Recomendações e Alertas

Providências adotadas pela Administração

Registrar, quando houver, as providências adotadas pela Administração da Câmara nas manifestações pertinentes à Casa, preservando dados pessoais e informações sigilosas.

Tema/demanda	Providência adotada ou necessária	Setor/destinatário e status
Demandas de saúde/vigilância sanitária	Orientação à Ouvidoria Geral, 156, Saúde/Rede Mário Gatti, Vigilância Sanitária e OuvSUS.	Ouvidoria - concluído/orientado
Pedidos LAI e certidões	Acompanhamento apartado dos pedidos LAI, prazos e pendências.	Ouvidoria/DGP/DG - acompanhar
Demandas de energia/consumo/terceiros	Orientação a concessionária, Procon, agência reguladora ou JEC.	Ouvidoria - concluído/orientado
Demandas externas recorrentes	Manter orientação padrão por assunto recorrente.	Ouvidoria/DG - sugestão

Recomendações de melhoria

Achado ou risco identificado	Recomendação/ação sugerida	Encaminhamento institucional
Predomínio de demandas fora da competência da Câmara	Destacar canais corretos para saúde, vigilância sanitária, Procon e serviços municipais.	Presidência/DG/Ouvidoria
Oportunidade de transparência ativa	Atualizar página da Ouvidoria com canais externos recorrentes.	Portal/Ouvidoria

Plano de Ação e Acompanhamento de Recomendações

Controle gerencial das melhorias propostas

Transformar achados e recomendações em providências acompanháveis, com indicação de destinatário, prazo, prioridade, status e evidência. O objetivo é evitar que o relatório seja apenas descritivo, convertendo-o em instrumento de gestão e melhoria contínua.

Recomendação/ação	Responsável, prazo e prioridade	Status/evidência de acompanhamento
Conferência mensal dos registros por NUP	Ouvidoria; mensal; alta	Aberta - próximos relatórios
Padronização de respostas por tema	Ouvidoria; curto prazo; alta	Em andamento
Mapeamento de canais externos	Ouvidoria; curto prazo; média	Em andamento
Atualização de transparência ativa	Portal/Ouvidoria; médio prazo; média	Monitorar publicação
Padronização de orientação/resposta	Ouvidoria; imediato; alta	Modelos a consolidar
Pendências em tratamento	Ouvidoria/setores competentes; próximo mês; alta	Acompanhar 4 Ouvidoria e 8 LAI

Observação: no relatório mensal, registrar recomendações novas e pendências relevantes. No relatório anual, consolidar o histórico das recomendações e demonstrar quais foram concluídas, mantidas, substituídas ou arquivadas.

Conclusão Gerencial e Encaminhamentos

Síntese executiva do mês

Junho/2026 consolidou 65 atendimentos, sendo 48 manifestações de Ouvidoria e 17 pedidos LAI. Predominaram demandas externas, especialmente saúde, vigilância sanitária e atendimento público. As demandas tratadas ou mantidas em análise no âmbito da Câmara envolveram licença-prêmio/benefícios, LGPD/currículo, certidões/declarações, ações afirmativas/CTE, publicidade/condução parlamentar, concurso público e cadastros/documentação. Recomenda-se acompanhar as pendências e manter a padronização das orientações.

Campo conclusivo	Conteúdo registrado	Encaminhamento sugerido
Conclusão geral	Junho/2026: 65 atendimentos consolidados (48 Ouvidoria e 17 LAI), com predominância de demandas externas.	Manter acompanhamento.
Encaminhamentos internos	Demandas próprias/LAI foram controladas e direcionadas quando necessário.	Acompanhar em julho/2026.
Comunicação institucional	Dar ciência à Presidência/DG sobre demandas externas recorrentes e melhorias sugeridas.	Encaminhar conforme fluxo.
Transparência ativa	O relatório apresenta dados estatísticos, análises e conclusões de forma agregada, preservando dados pessoais, dados sensíveis e informações eventualmente protegidas por sigilo.	Utilizar o relatório como instrumento de transparência ativa da Ouvidoria.
Relatório anual	Dados de junho/2026 subsidiarão o relatório anual.	Consolidar no fechamento do exercício.
Encaminhamento à autoridade máxima	Relatório submetido ao fluxo institucional da Ouvidoria para ciência da autoridade competente, podendo ser registrado em expediente próprio, se cabível.	Relatório submetido ao fluxo institucional da Ouvidoria para ciência da autoridade competente, podendo ser registrado em expediente próprio, se cabível.
Disponibilização integral na internet	O relatório integral será disponibilizado no endereço eletrônico da Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinas, em atendimento ao art. 15, parágrafo único, II, da Lei nº 13.460/2017.	Após a publicação, registrar internamente a data e o respectivo link de acesso.
Acompanhamento no mês seguinte	Acompanhar pendências em tratamento e padronização de respostas.	Ouvidoria; próximo relatório.



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>