



Relatório Analítico agosto/2026



0800-2030406



ouvidoria@campinas.sp.leg.br



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



Fale com a
Ouvidoria
da Câmara

Serviço de Informação ao Cidadão

<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 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, a 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	42 atendimentos no mês, sendo 38 de Ouvidoria e 4 pedidos LAI.	Permite leitura imediata pela Presidência, Diretoria Geral, Controle Interno e cidadão.
Evolução mensal	Estabilidade em relação a julho: de 43 para 42 atendimentos (-2,33%). As manifestações de Ouvidoria passaram de 37 para 38 e os pedidos LAI de 6 para 4.	Permite leitura de tendência e subsidia o Relatório Consolidado Anual.
Principais tipos de manifestação	Comunicação (13), Solicitação (12), Reclamação (7), Denúncia (5) e Sugestão (1), além de 4 pedidos LAI.	Demonstra a composição quantitativa do atendimento.
Principais temas/motivos	Assistência Hospitalar e Ambulatorial (9), Autorização, Regulação e Fiscalização (6), Certidões e Declarações (5) e Vigilância em Saúde (5). Somados os temas de saúde, o conjunto alcança 15 dos 42 atendimentos (35,71%).	Atende à análise dos motivos prevista no art. 15 da Lei nº 13.460/2017.
Ponto recorrente ou risco principal	Predominância de demandas de saúde e de vigilância sanitária dirigidas indevidamente a esta Casa, exigindo redirecionamento aos canais competentes do Executivo Municipal.	Transforma estatística em diagnóstico gerencial.
Providência relevante adotada	35 registros não pertinentes à Câmara (34 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI) foram tratados com 24 orientações qualificadas na resposta, 8 comunicações a ouvidorias externas (registros anônimos) e 3 encerramentos por ausência de elementos mínimos.	Evidencia providências adotadas pela Administração ou pela Ouvidoria.
Cumprimento de prazos	100% das 41 manifestações concluídas foram respondidas dentro do prazo. Tempo médio de 1,54 dia na Ouvidoria e de 4,00 dias na LAI; nenhuma prorrogação nos registros de agosto.	Atende ao monitoramento de prazos previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017.
Recomendação prioritária	Ampliar a divulgação dos canais competentes do Executivo Municipal (Ouvidoria-Geral do Município, Rede Mário Gatti, EMDEC, SANASA e Procon) e pactuar prazo interno para emissão de certidões.	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.

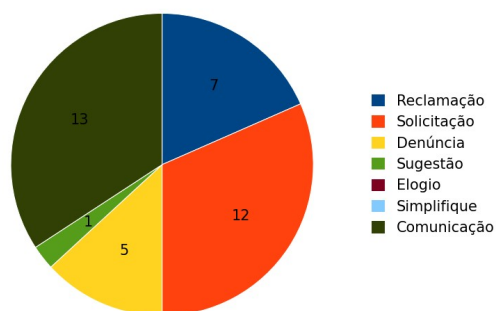
Observação: esta síntese foi elaborada com base na análise individual dos 42 registros do mês, com preservação de dados pessoais, dados sensíveis e informações eventualmente protegidas por sigilo.

Dados estatísticos - agosto/2026

Atendimentos de Ouvidoria

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	07	18,42%
Solicitação	12	31,58%
Denúncia	05	13,16%
Sugestão	01	2,63%
Elogio	00	0,00%
Simplifique	00	0,00%
Comunicação	13	34,21%
Total	38	100,00%

Atendimentos de Ouvidoria



Tempo médio de resposta: 1,54 dias

Mediana de resposta: até 1 dia — 24 das 37 manifestações concluídas foram respondidas em, no máximo, 1 dia. O prazo mais longo do mês (17 dias) refere-se a solicitação de certidão que dependeu de retorno de setor interno, tendo sido respondida dentro do prazo legal.

Total de manifestações	
38	
Em tramitação	Concluídas
01 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	37 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 : 0

Grau de satisfação do usuário : não aferível no período.

Observação: não houve registro de respostas à pesquisa de satisfação nos 42 atendimentos do mês, conforme apuração registro a registro no Fala.BR. A ausência de respostas impede a aferição do grau de satisfação e é tratada como recomendação no Plano de Ação.

Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

Total de manifestações	
4	
Em tramitação	Concluídas
0 Dentro do Prazo: — Fora do Prazo: —	4 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%

Tempo médio de resposta : 4,00 dias

Observação: a mediana de resposta foi de 4 dias e o prazo máximo, de 8 dias. No período não houve prorrogação de prazo, resposta fora do prazo, indeferimento ou recurso de primeira instância.

Atendimentos LAI - Decisões do período

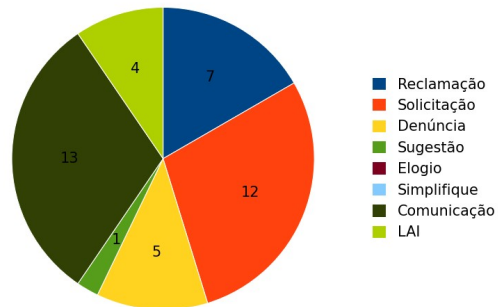
Decisão (nomenclatura Fala.BR)	Quantidade
Acesso Concedido	2
Pergunta Duplicada/Repetida	1
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1
Acesso Negado	0
Em tramitação (sem decisão)	0

Indeferimentos no período: 00

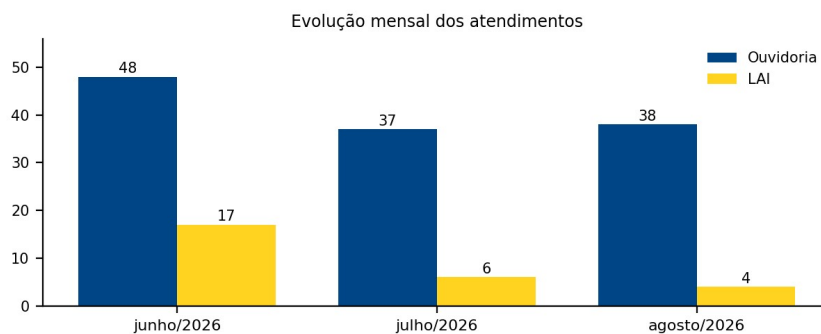
Recursos de 1ª instância no período: 00. Não houve, no mês, registro de recurso de primeira ou segunda instância relativo a pedidos de acesso à informação dirigidos a esta Casa Legislativa.

Total de atendimentos (Ouvidoria e LAI)

Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
38 (90,48%)	4 (9,52%)



Nomenclatura de situação conforme Fala.BR: Concluída (manifestação ou pedido respondido e encerrado) e Em tramitação (agregado das situações Cadastrada e Prorrogada).

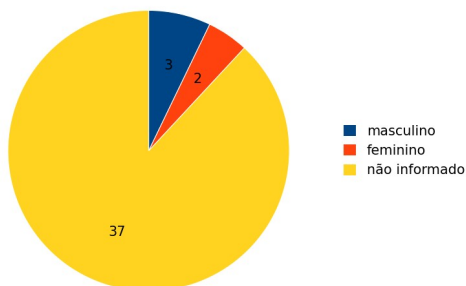


Série histórica do trimestre: junho/2026 (65 atendimentos), julho/2026 (43) e agosto/2026 (42).

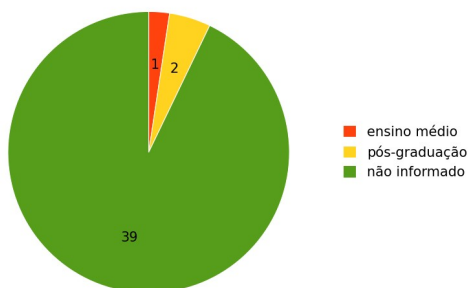
PERFIL DO MANIFESTANTE (Ouvidoria + LAI)

No período, 13 manifestações (30,95%) foram registradas de forma anônima — todas recebidas pelo formulário de denúncia e reclassificadas como Comunicação pela Ouvidoria, conforme a sistemática da plataforma Fala.BR. Os 18 registros recebidos por esse formulário não apresentam dados de perfil do manifestante.

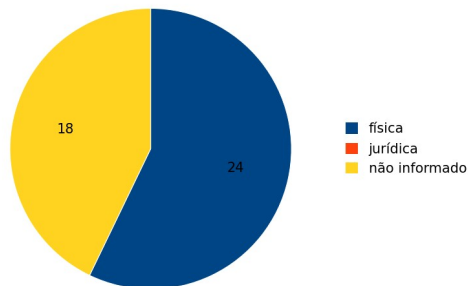
Gênero



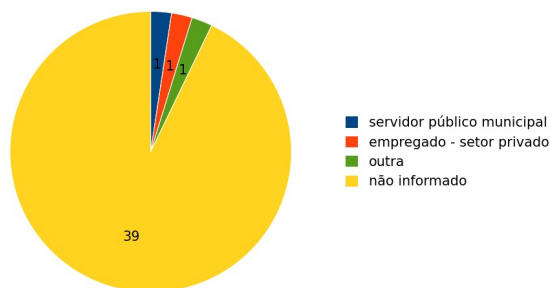
Escolaridade



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 — módulo Tratar Manifestações, com abertura e leitura individual dos 42 registros do período, e Relatório detalhado de manifestações (painel do sistema).	Período de 01/08/2026 a 31/08/2026; conferência por NUP.
Período analisado	01/08/2026 a 31/08/2026.	Mês de referência: agosto/2026.
Data de extração dos dados	09/09/2026.	Fala.BR: listagem e detalhamento por NUP; Relatório detalhado de manifestações: 09/09/2026.
Critério de classificação	Tipo, formulário de origem, situação, assunto, competência, tratamento e resolatividade.	Conferência por leitura do teor e da resposta de cada registro.
Critério de apuração do perfil	Gênero, escolaridade, profissão, tipo de pessoa e forma de identificação apurados registro a registro no detalhamento do Fala.BR.	O Painel Resolveu da CGU, em sua versão pública, restringe-se à esfera federal e não é aplicável à esfera municipal. A apuração foi conferida contra a listagem do Fala.BR (42 NUPs) e contra o Relatório detalhado de manifestações, ambos com o mesmo total.
Reclassificação de tipo	13 registros recebidos pelo formulário de denúncia foram reclassificados pela Ouvidoria como Comunicação, por não apresentarem os elementos mínimos de denúncia.	A reclassificação consta do histórico de ações de cada NUP (ação Alteração de tipo).
Critério de direcionamento a outro órgão	35 registros fora da competência desta Casa (34 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI), apurados pelo teor das respostas: 24 orientações nominais ao órgão/canal competente — 23 de Ouvidoria e 1 na decisão do pedido LAI —, 8 comunicações a ouvidoria externa em registros anônimos e 3 encerramentos por ausência de elementos mínimos.	Distinto do conceito de encaminhamento formal pela plataforma Fala.BR, que não registrou ocorrência no mês.
Duplicidades identificadas	1 duplicidade: o pedido LAI nº 00940.2026.000539-69 e a solicitação nº 00940.2026.000540-00 têm o mesmo objeto e o mesmo requerente (declaração de tempo de serviço).	Sem impacto nos totais, que refletem os registros da plataforma. O pedido LAI foi decidido como Pergunta Duplicada/Repetida e a solicitação foi atendida com a emissão da certidão.
Limitações da análise	Não houve resposta à pesquisa de satisfação no período, o que impede a aferição do grau de satisfação do usuário no mês.	Item convertido em recomendação no Plano de Ação.

Campo	Informação utilizada	Fonte/observação
Anexos de suporte	Listagem dos 42 NUPs do período extraída do Fala.BR e detalhamento individual de cada registro.	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	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.	Resumo Executivo do Mês; Metodologia e Escopo Analítico; Conclusão Gerencial e Encaminhamentos
Lei nº 13.460/2017, art. 15, I	Número de manifestações recebidas no período.	Dados estatísticos - atendimentos de Ouvidoria; Atendimentos LAI; Total de atendimentos (Ouvidoria e LAI)
Lei nº 13.460/2017, art. 15, II	Motivos das manifestações.	Temas, Motivos e Pontos Recorrentes
Lei nº 13.460/2017, art. 15, III	Análise dos pontos recorrentes.	Temas, Motivos e Pontos Recorrentes (Pontos de atenção); Providências, Recomendações e Alertas; Plano de Ação e Acompanhamento de Recomendações
Lei nº 13.460/2017, art. 15, IV	Providências adotadas pela Administração nas soluções apresentadas.	Providências, Recomendações e Alertas; Setores Internos Demandados; Plano de Ação e Acompanhamento de Recomendações
Lei nº 13.460/2017, art. 15, parágrafo único, I	Encaminhamento à autoridade máxima do órgão.	Conclusão Gerencial e Encaminhamentos (Encaminhamento à autoridade máxima)
Lei nº 13.460/2017, art. 15, parágrafo único, II	Disponibilização integral do relatório na internet.	Conclusão Gerencial e Encaminhamentos (Disponibilização integral na internet)
Lei nº 13.460/2017, art. 16	Monitoramento de prazo de resposta e pendências.	Dados estatísticos; Plano de Ação e Acompanhamento de Recomendações; Reconciliação do estoque herdado
Lei nº 12.527/2011 e Resolução nº 912/2015	Tratamento apartado dos pedidos de acesso à informação.	Atendimentos LAI - Decisões do período; Metodologia e Escopo Analítico

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	Das 38 manifestações de Ouvidoria, 37 foram concluídas e 1 segue em tramitação, dentro do prazo.	Listagem e detalhamento por NUP no Fala.BR.
SIC/LAI	Os 4 pedidos LAI foram concluídos no período, todos dentro do prazo.	Tratamento apartado da Ouvidoria.
E-mail institucional	1 manifestação foi registrada com canal de entrada E-mail e outras 3 foram lançadas no sistema pela própria equipe da Ouvidoria a partir de atendimento direto, totalizando 4 registros de origem interna.	Os atendimentos recebidos por e-mail são cadastrados no Fala.BR para protocolo, tratamento e cômputo estatístico, conforme recomendação dos relatórios anteriores.
Telefone/0800	Não houve registro de atendimento por telefone/0800 no período.	Caso haja atendimento telefônico, registrar a demanda no Fala.BR para protocolo, tratamento e cômputo estatístico no relatório.
Presencial/outros canais	Não houve registro de atendimento presencial no período.	Caso ocorra atendimento presencial, registrar a manifestação no 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. No período, 3 servidores atuaram no registro, análise e resposta das manifestações, com apoio da Diretoria de Gestão de Pessoas nas demandas de certidões.	Contextualiza prazos e capacidade.
Rotina de triagem	Triagem, análise de competência, reclassificação de tipo quando cabível, resposta, orientação e controle de prazos.	Fluxo de acolhimento e resposta.
Ferramentas utilizadas	Fala.BR, Relatório detalhado de manifestações, Portal da Transparência e SAPL.	Registrar fontes utilizadas e método de conferência.
Capacidade e limitações	O período registrou 42 atendimentos, com 100% de cumprimento de prazo. A atuação concentrou-se na triagem e no direcionamento de demandas externas ao escopo desta Casa, que representaram 83,33% do volume do mês.	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	7 manifestações tratadas ou mantidas em análise no âmbito da Câmara (16,67%): Certidões e Declarações (5, das quais 3 pedidos LAI e 1 em tramitação); consulta a projeto de lei em tramitação (1); e concursos e processos seletivos (1).
Órgão do Executivo Municipal e entidades municipais	Temas municipais não prestados pela Câmara: saúde, transporte, zeladoria, vigilância sanitária, urbanismo, educação e serviços concedidos	29 manifestações direcionadas a órgãos e entidades municipais (69,05%) — Ouvidoria-Geral do Município (12), Rede Mário Gatti e demais unidades de saúde (12), EMDEC (3), SANASA (1) e Procon Campinas (1).
Outro ente municipal	Demandas relativas a município diverso de Campinas	1 manifestação (2,38%): denúncia sanitária referente a estabelecimento localizado no Município de Engenheiro Coelho/SP, comunicada à ouvidoria daquela municipalidade.
Órgão estadual ou federal	Matérias de competência de Estado, União, autarquias ou serviços federais/estaduais	Não houve manifestação direcionada a órgão estadual ou federal no período.
Entidades privadas/terceiros	Relações de consumo, trabalhistas, previdenciárias, bancárias, imobiliárias ou privadas	2 manifestações (4,76%) orientadas a canais privados e ao Procon: relação de trabalho em empresa privada e proteção de dados perante concessionárias e instituições privadas.
Sem elementos mínimos	Manifestações genéricas, sem dados suficientes ou impossibilidade de identificação do objeto	3 encerramentos (7,14%) por ausência de elementos necessários à análise e respectiva resposta, todos em registros anônimos.

Observação: o total direcionado a outros órgãos e canais alcançou 35 registros (83,33%), sendo 34 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI decidido como Órgão não tem competência para responder sobre o assunto. Quanto ao tratamento: 24 orientações nominais na resposta (23 de Ouvidoria e 1 na decisão do pedido LAI), 8 comunicações a ouvidoria externa em registros anônimos e 3 encerramentos por ausência de elementos mínimos.

Síntese gerencial da competência

A análise de competência indicou forte predominância de manifestações afetas a outros órgãos, demandando atuação orientativa da Ouvidoria. O direcionamento para canais adequados representou a principal resposta às demandas não pertinentes ao escopo desta Casa Legislativa, totalizando 35 registros (83,33%) — 34 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido de acesso à informação. A parcela de manifestações com competência na Câmara ficou em 16,67%, concentrada em pedidos de certidões e declarações de tempo de serviço e de remuneração.

Setores Internos Demandados

Distribuição das demandas próprias da Câmara

Atender à recomendação registrada nos relatórios de junho e julho/2026, identificando os setores internos mais demandados dentro das competências da Câmara Municipal. A tabela considera os 7 registros de competência desta Casa no período.

Setor/unidade demandada	Registros	Objeto predominante e situação
Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP)	5	Certidões e declarações de tempo de serviço, certidão de contribuição previdenciária e relação de salários/remunerações, requeridas por servidores, ex-servidores e ex-assessores. Três registros foram concluídos com emissão e anexação do documento, um foi decidido como duplicidade do mesmo objeto e um permanece em tramitação, dentro do prazo.
Ouvidoria — resposta própria, com apoio do Portal da Transparência e do SAPL	2	Consulta sobre existência de projeto de lei em tramitação (respondida com indicação do processo no SAPL) e orientação sobre convocações de concurso público, com correção dos links do Portal da Transparência e fornecimento de tutorial de acesso.
Total	7	—

Observação: a concentração das demandas próprias na Diretoria de Gestão de Pessoas confirma o diagnóstico dos meses anteriores e sustenta a recomendação de pactuação de prazo interno para emissão de certidões, uma vez que a resposta mais longa do mês (17 dias) decorreu dessa dependência.

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
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	9 registros (21,43% dos 42 atendimentos). Motivo central: demora no atendimento, na regulação e no agendamento de consultas, exames e cirurgias na rede municipal de saúde, além de reclamações sobre a conduta em unidades de pronto atendimento.	Tema mais frequente do mês e repetição do padrão de julho. O risco é a percepção de inércia do Poder Público diante de demandas de saúde urgentes. Providência: manter a orientação qualificada e avaliar articulação institucional com a Rede Mário Gatti e a Ouvidoria-Geral do Município.
Autorização, Regulação e Fiscalização	6 registros (14,29%). Motivo central: denúncias sobre estabelecimentos e atividades sujeitas a fiscalização municipal — farmácias, criadouros de animais, produção domiciliar de alimentos e morosidade em análise urbanística.	Quatro registros chegaram de forma anônima e dois foram encerrados por ausência de elementos mínimos. Providência: reforçar a divulgação dos canais de vigilância sanitária e de fiscalização do Executivo Municipal.
Certidões e Declarações	5 registros (11,90%), sendo 2 manifestações de Ouvidoria e 3 pedidos LAI. Motivo central: emissão de certidões e declarações de tempo de serviço, de contribuição previdenciária e de remunerações, requeridas por servidores, ex-servidores e ex-assessores.	Tema mais frequente entre as demandas próprias da Casa e principal ponto de dependência de setor interno. A resposta mais longa do mês (17 dias) decorreu de retorno da DGP. Providência: pactuar prazo interno de emissão e padronizar o fluxo de atendimento.
Vigilância em Saúde	5 registros (11,90%). Motivo central: denúncias sobre farmácias e drogarias sem farmacêutico responsável e sobre dispensação irregular de medicamentos controlados.	Dois registros referem-se ao mesmo estabelecimento, em datas distintas, o que indica reincidência. Providência: comunicar a ouvidoria competente, registrando expressamente a reincidência para subsidiar a fiscalização.
Denúncia Crime e trânsito	3 registros (7,14%). Motivo central: relatos de ilícitos e de condução de veículo sem habilitação, com risco à segurança viária.	A temática exige articulação interinstitucional e encaminhamento adequado dos casos para evitar sobrecarga desta Casa. Providência: manter orientação à EMDEC, à Ouvidoria-Geral do Município e aos órgãos policiais, conforme o caso.

Pontos de atenção

Três pontos merecem destaque no período. O primeiro é o volume de manifestações estranhas à competência desta Casa — 35 de 42 registros (83,33%) —, o que reforça a necessidade de divulgar de forma mais ampla os canais adequados do Executivo Municipal. O segundo é o peso das demandas de saúde, que somadas (Assistência Hospitalar e Ambulatorial, Vigilância em Saúde e Saúde Animal) alcançam 15 registros, ou 35,71% do total do mês. O terceiro é o perfil dos registros anônimos: 13 manifestações (30,95%) chegaram pelo formulário de denúncia sem identificação do manifestante e foram reclassificadas como Comunicação, sendo que 3 delas não reuniam elementos mínimos para apuração ou encaminhamento.

Tratamento das Manifestações e Resolutividade

Tratamento conferido às demandas

Registrar como cada grupo de manifestações foi tratado: resposta direta, encaminhamento interno, orientação ao cidadão, comunicação a ouvidoria externa 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	2 manifestações de Ouvidoria solucionadas com resposta conclusiva própria (consulta a processo legislativo e orientação sobre concursos), além dos 4 pedidos LAI decididos no período.
Encaminhamento interno	Demandas enviadas a setores da Câmara para esclarecimentos ou providências	1 manifestação de Ouvidoria respondida com providência da Diretoria de Gestão de Pessoas, com certidão emitida e anexada à plataforma; 2 pedidos LAI também dependeram de documentos produzidos pela DGP.
Orientação a outro órgão/canal	Demandas fora da competência da Câmara orientadas ao canal adequado	23 manifestações com indicação nominal do órgão ou canal competente na própria resposta.
Comunicação a ouvidoria externa	Registros anônimos comunicados administrativamente ao órgão competente	8 manifestações anônimas comunicadas à ouvidoria competente para ciência e tratamento, sem identificação do manifestante.
Encaminhamento por Fala.BR	Manifestações encaminhadas a órgão competente pela Plataforma Fala.BR	0 encaminhamento formal registrado na plataforma no período.
Encerramento por ausência de elementos	Demandas sem elementos mínimos ou impossibilidade de apuração/tratamento	3 registros anônimos encerrados por ausência de materialidade ou de dados suficientes.

Observação: as categorias acima são mutuamente exclusivas e somam as 37 manifestações de Ouvidoria concluídas no período (2 respostas diretas + 1 encaminhamento interno + 23 orientações + 8 comunicações a ouvidoria externa + 3 encerramentos), além dos 4 pedidos LAI decididos.

Grau de resolutividade

Grau de resolutividade	Critério sugerido	Resultado do mês
Solução direta pela Câmara	Demanda resolvida no âmbito da Câmara/Setor competente	6 registros de competência desta Casa foram concluídos e atendidos no período (3 de Ouvidoria e 3 pedidos LAI). Um sétimo registro segue em tramitação, dentro do prazo.
Encaminhamento interno com providência	Demanda dependeu de setor interno e teve retorno/providência	3 registros dependeram da Diretoria de Gestão de Pessoas e tiveram documento emitido e anexado à plataforma.
Orientação qualificada ao cidadão	Demanda fora da competência, mas houve indicação do órgão/canal adequado	23 manifestações orientadas nominalmente a outro canal ou órgão.
Comunicação a outro órgão	Demanda comunicada ao órgão competente	8 registros anônimos comunicados a ouvidoria externa; nenhum encaminhamento formal pela

Grau de resolutividade	Critério sugerido	Resultado do mês
		plataforma.
Não resolvida/sem elementos	Ausência de elementos, limitação técnica, impossibilidade de atuação ou pendência	3 registros encerrados por ausência de elementos mínimos e 1 solicitação de Ouvidoria em tramitação, dentro do prazo.

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
Certidões e Declarações	A Diretoria de Gestão de Pessoas emitiu e anexou à plataforma as certidões e declarações requeridas em 3 registros concluídos (1 manifestação de Ouvidoria e 2 pedidos LAI). Um quarto pedido, com o mesmo objeto e o mesmo requerente, foi decidido como duplicidade.	DGP; concluído. Um registro segue em tramitação, dentro do prazo.
Transparência ativa — Portal e concursos	Após manifestação de cidadão sobre o acesso às convocações de concurso público, a Ouvidoria constatou que os links do Portal da Transparência estavam desatualizados, promoveu a correção e forneceu ao manifestante o tutorial de acesso ao Portal e ao Diário Oficial.	Ouvidoria/Portal da Transparência; concluído.
Processo legislativo	Consulta sobre a existência de projeto de lei relativo a incentivo tributário ambiental respondida com indicação do processo correspondente no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL).	Ouvidoria; concluído.
Orientação sobre competência da Ouvidoria	A Ouvidoria direcionou manifestações para canais competentes e buscou aprimorar o atendimento institucional, totalizando 24 orientações nominais (23 em manifestações de Ouvidoria e 1 na decisão de pedido LAI) e 8 comunicações a ouvidorias externas, nos termos do art. 32, V, da Resolução nº 886/2014.	Ouvidoria; contínuo.
Denúncias sanitárias reincidentes	Acompanhar as denúncias relativas a estabelecimentos já objeto de manifestação anterior, registrando a reincidência na comunicação à ouvidoria competente.	Ouvidoria e órgãos competentes; em acompanhamento.
Saúde (assistência hospitalar e vigilância)	Manter a orientação qualificada das demandas de saúde ao canal competente do Executivo Municipal e da Rede Mário Gatti.	Ouvidoria; contínua.

Recomendações de melhoria

Achado ou risco identificado	Recomendação/ação sugerida	Encaminhamento institucional
Volume elevado de manifestações estranhas à competência da Câmara (83,33%)	Recomenda-se ampliar a divulgação dos canais competentes do Executivo Municipal — Ouvidoria-Geral do Município, Rede Mário Gatti, EMDEC, SANASA e Procon Campinas — nos meios institucionais desta Casa, a fim de otimizar o direcionamento e agilizar as respostas, nos termos do art. 32, V, da Resolução nº 886/2014.	Ouvidoria; Comunicação institucional
Dependência de setor	Pactuar com a Diretoria de Gestão de	DGP/Diretoria Geral/Ouvidoria

Achado ou risco identificado	Recomendação/ação sugerida	Encaminhamento institucional
interno na emissão de certidões	Pessoas prazo interno de resposta para solicitações de certidões e declarações, com padronização do fluxo e do modelo de requerimento.	
Ausência de respostas à pesquisa de satisfação	Estimular a avaliação do atendimento pelo manifestante, incluindo referência à pesquisa de satisfação no texto padrão das respostas conclusivas e avaliando a viabilidade de reforço na comunicação da plataforma.	Ouvidoria
Reincidência de denúncias sanitárias sobre o mesmo estabelecimento	Registrar expressamente a reincidência nas comunicações às ouvidorias competentes, de modo a subsidiar a atuação fiscalizatória do órgão responsável.	Ouvidoria e órgãos competentes
Registros anônimos sem elementos mínimos	Aprimorar a orientação ao cidadão quanto às informações necessárias ao processamento de denúncias, reduzindo encerramentos por ausência de materialidade.	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	Cumprida no mês — os 42 registros de agosto/2026 foram abertos e conferidos individualmente.
Tabela de setores internos mais demandados	Ouvidoria; relatório de agosto; alta	Implementada — ver seção Setores Internos Demandados. Encerra a pendência registrada nos relatórios de junho e julho/2026.
Padronização de respostas por tema	Ouvidoria; curto prazo; alta	Em andamento — modelos de resposta consolidados para saúde, vigilância sanitária, transporte e certidões.
Mapeamento de canais externos	Ouvidoria; curto prazo; média	Em andamento — canais da Ouvidoria-Geral do Município, Rede Mário Gatti, EMDEC, SANASA e Procon Campinas utilizados nominalmente nas respostas do mês.
Atualização de transparência ativa	Portal/Ouvidoria; médio prazo; média	Em andamento — links de convocações de concurso corrigidos no Portal da Transparência a partir de manifestação de cidadão.
Pactuação de prazo interno para emissão de certidões	Ouvidoria/DGP/Diretoria Geral; curto prazo; alta	Aberta — recomendação nova, decorrente do prazo de 17 dias observado no mês.
Estímulo à pesquisa de satisfação	Ouvidoria; curto prazo; alta	Aberta — recomendação nova, decorrente da ausência de respostas no período.
Pendências em tramitação	Ouvidoria/setores competentes; próximo mês; alta	Acompanhar 1 solicitação de agosto/2026 e 2 registros herdados de julho/2026 prorrogados com prazo em setembro (reconciliação abaixo).

Reconciliação do estoque herdado de junho e julho/2026

Situação	Quantidade	Observação
Pendências herdadas de julho/2026	8	5 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI cadastrados em julho/2026, além de 2 registros de junho/2026 prorrogados com prazo em agosto, conforme a posição do relatório de julho/2026.
Concluídas em agosto/2026	6	4 registros de julho/2026 (3 solicitações e 1 pedido LAI) e os 2 registros de junho/2026, todos respondidos dentro do prazo vigente.
Prorrogadas com prazo em setembro/2026	2	1 solicitação (00940.2026.000489-65, prorrogada em 24/08/2026, novo prazo 23/09/2026) e 1 comunicação (00940.2026.000455-16, prorrogada em 13/08/2026, novo prazo 14/09/2026).

Situação	Quantidade	Observação
Registros de junho/julho ainda em aberto (além das prorrogadas)	0	Nenhum outro registro dos meses anteriores permanece pendente.

Observação: o registro 00940.2026.000338-52 (licença-prêmio), prorrogado em julho, foi respondido em 06/08/2026, dentro do prazo prorrogado de 07/08/2026, com resposta enviada por e-mail. O registro 00940.2026.000368-78 (ações afirmativas/CTE), também prorrogado, foi respondido em 14/08/2026, no último dia do prazo prorrogado, com resposta elaborada pela Comissão Técnica Específica. Os demais 4 registros herdados de julho referiam-se a certidões e declarações de tempo de serviço e foram atendidos com emissão de documento. Não houve resposta fora do prazo no período.

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

Agosto/2026 consolidou 42 atendimentos, sendo 38 manifestações de Ouvidoria e 4 pedidos LAI, volume praticamente estável em relação a julho/2026 (43 atendimentos). No período, predominou o recebimento de manifestações relativas a temas de competência de outros órgãos, que alcançaram 35 registros (83,33%) — 34 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido de acesso à informação —, demandando expressivo esforço de triagem e direcionamento: 24 orientações nominais ao canal competente, 8 comunicações a ouvidorias externas em registros anônimos e 3 encerramentos por ausência de elementos mínimos. As demandas tratadas no âmbito desta Casa representaram 16,67% do total, concentradas em pedidos de certidões e declarações de tempo de serviço e de remuneração, com providência da Diretoria de Gestão de Pessoas. Todas as 41 manifestações concluídas foram respondidas dentro do prazo, com tempo médio de 1,54 dia na Ouvidoria e de 4,00 dias na LAI, sem prorrogações nos registros do mês, sem indeferimentos e sem recursos. Recomenda-se o acompanhamento contínuo das questões relacionadas à assistência hospitalar e à vigilância sanitária e a pactuação de prazo interno para emissão de certidões, a fim de otimizar os processos e garantir a efetividade das respostas, nos termos do art. 233 do Regimento Interno.

Campo conclusivo	Conteúdo registrado	Encaminhamento sugerido
Conclusão geral	Agosto/2026 consolidou 42 atendimentos, sendo 38 de Ouvidoria e 4 pedidos LAI, com predominância de demandas externas e 100% de cumprimento de prazos.	Manter acompanhamento.
Encaminhamentos internos	Demandas próprias e pedidos LAI foram controlados e direcionados quando necessário, com providência da Diretoria de Gestão de Pessoas nas certidões.	Acompanhar em setembro/2026.
Comunicação institucional	Dar ciência à Presidência e à Diretoria Geral sobre as demandas externas recorrentes, a dependência de setor interno na emissão de certidões e as 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	Os dados de agosto/2026 subsidiarão o relatório anual de gestão da Ouvidoria.	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 1 solicitação de agosto em tramitação, os 2 registros de julho prorrogados com prazo em setembro, a pactuação de prazo com a DGP e o estímulo à pesquisa de satisfação.	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>



Manifestações de Ouvidoria

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