



Relatório Analítico

julho/2026



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 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	43 atendimentos no mês, sendo 37 de Ouvidoria e 6 pedidos LAI.	Permite leitura imediata pela Presidência, Diretoria Geral, Controle Interno e cidadão.
Evolução mensal	Redução de 65 atendimentos em junho para 43 em julho (-33,8%); pedidos LAI de 17 para 6.	Permite leitura de tendência e subsidia o Relatório Consolidado Anual.
Principais tipos de manifestação	Solicitação (17), Reclamação (9), Comunicação (5), Denúncia (5) e Elogio (1), além de 6 pedidos LAI.	Demonstra a composição quantitativa do atendimento.
Principais temas/motivos	Certidões e Declarações (9), Assistência Hospitalar e Ambulatorial (4), Atendimento ao público (4) e Assédio moral (3). Somados os pedidos LAI, Certidões e Declarações alcançam 13 dos 43 atendimentos (30,23%).	Atende à análise dos motivos prevista no art. 15 da Lei nº 13.460/2017.
Ponto recorrente ou risco principal	Boa parte das manifestações demandou direcionamento para outros órgãos e canais competentes para tratamento adequado.	Transforma estatística em diagnóstico gerencial.
Providência relevante adotada	A providência predominante da Ouvidoria no período consistiu no direcionamento de manifestações aos canais competentes: 25 registros, sendo 24 orientações na resposta e 1 reencaminhamento administrativo à Ouvidoria-Geral do Município.	Evidencia providências adotadas pela Administração ou pela Ouvidoria.
Recomendação prioritária	Aprimorar o direcionamento das manifestações aos canais competentes otimiza o atendimento e mantém a análise na Câmara em níveis adequados.	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.

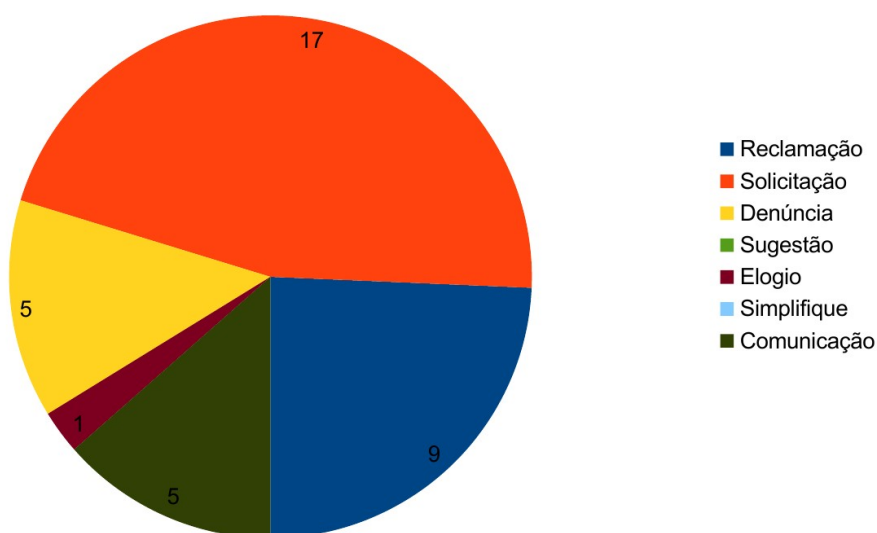
Observação: esta síntese foi elaborada com base na análise dos registros do mês, com preservação de dados pessoais, dados sensíveis e informações eventualmente protegidas por sigilo.

Dados estatísticos - julho/2026

Atendimentos de Ouvidoria

Reclamação	09	24,32%
Solicitação	17	45,95%
Denúncia	05	13,51%
Sugestão	00	0,00%
Elogio	01	2,70%
Simplifique	00	0,00%
Comunicação	05	13,51%

Atendimentos de Ouvidoria



Tempo médio de resposta: 1,53 dias

Mediana de resposta: até 1 dia — 22 das 32 manifestações concluídas foram respondidas em, no máximo, 1 dia.

Total de manifestações	
37	
Em tramitação	Concluídas
5 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	32 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 : 2

Grau de satisfação do usuário : 37,50% de satisfação média

Observação: base amostral reduzida (n=2), sem significância estatística.

Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

Total de manifestações	
6	
Em tramitação	Concluídas
1	5
Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	Dentro do Prazo: 80% Fora do Prazo: 20%

Tempo médio de resposta : 10,80 dias

Observação: no período houve 1 prorrogação formal (pedido respondido dentro do novo prazo) e 1 pedido respondido com 1 dia de atraso. A mediana de resposta foi de 5 dias; a média foi elevada por dois pedidos de maior complexidade.

Atendimentos LAI - Decisões do período

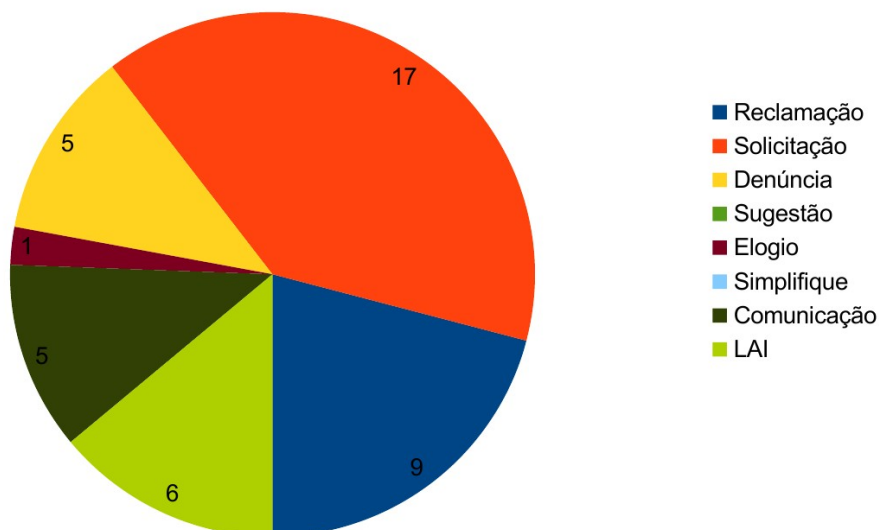
Decisão (nomenclatura Fala.BR)	Quantidade
Acesso Concedido	2
Pergunta Duplicada/Repetida	1
Acesso Negado	1
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	1
Em tramitação (sem decisão)	1

Indeferimentos no período: 01

Recursos de 1ª instância no período: 02, ambos relativos a pedidos cadastrados em junho/2026 e concluídos em julho (motivo alegado: resposta não fornecida no prazo), respondidos na mesma data de abertura (22/07/2026).

Total de atendimentos(Ouvidoria e LAI)

Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
37 (86,05%)	6 (13,95%)

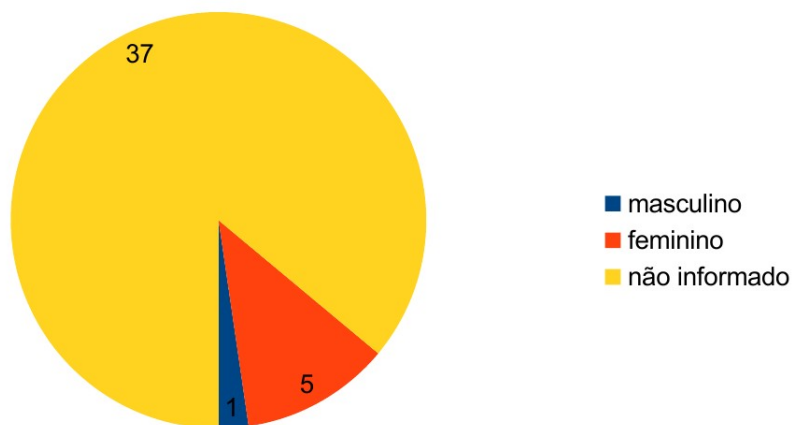


Nomenclatura de situação conforme Fala.BR: Concluída (manifestação ou pedido respondido e encerrado) e Em tramitação (agregado das situações Cadastrada e Prorrogada).

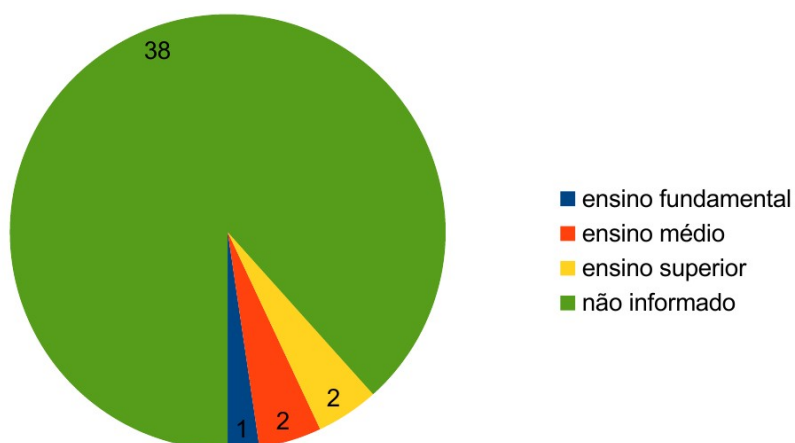
PERFIL DO MANIFESTANTE(Ouvidoria + LAI)

No período, 5 manifestações (11,63%) foram registradas de forma anônima — todas do tipo Comunicação, conforme a sistemática da plataforma Fala.BR.

Gênero

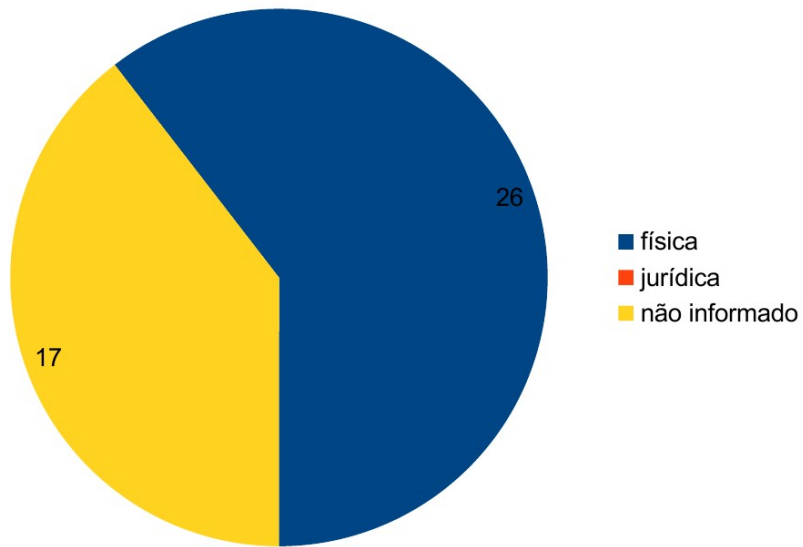


Escolaridade



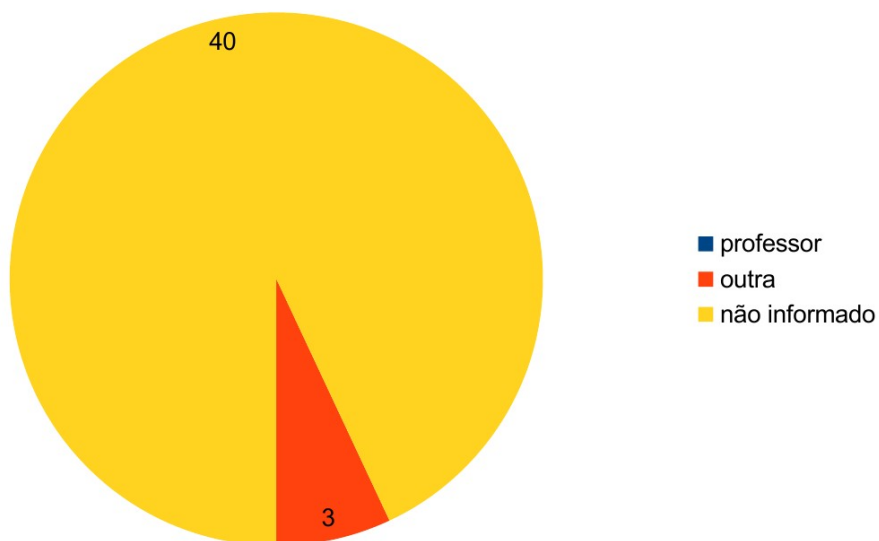


Tipo de pessoa (física ou jurídica)





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.

Crítérios metodológicos utilizados

Campo	Informação utilizada	Fonte/observação
Base de dados	Fala.BR, Painel Resolveu e exportáveis dos sistemas mencionados.	Período 01/07/2026 a 31/07/2026; conferência por NUP.
Período analisado	01/07/2026 a 31/07/2026.	Mês de referência: julho/2026.
Data de extração dos dados	04/08/2026	Fala.BR/consolidado: 04/08/2026; Painel Resolveu: 03/08/2026; Relatório LAI: 04/08/2026.
Critério de classificação	Tipo, situação, assunto, competência, tratamento e resolutividade.	Conferência por exportáveis e consolidado.
Critério de direcionamento a outro órgão	25 manifestações direcionadas a outros órgãos, apuradas pelo teor das respostas: 24 orientações e 1 reencaminhamento administrativo.	Apuração pelo teor das respostas; a classificação automática por assunto apontara 24 e a conferência manual reclassificou 1 registro (trânsito/zoneamento). Distinto do conceito do Painel Resolveu (encaminhamento formal pela plataforma).
Perfil do manifestante	Percentuais do Painel Resolveu aplicados sobre o total de 43 atendimentos.	Os 6 pedidos LAI não têm perfil agregado na fonte e entram como 'não informado'. As colunas de perfil do Relatório Detalhado LAI são descartadas na origem, por LGPD.
Duplicidades identificadas	A conferência por NUP identificou 2 duplicidades: um requerimento de certidão protocolado em dois NUPs pelo mesmo requerente (ambos respondidos) e um pedido LAI decidido como 'Pergunta Duplicada/Repetida'.	Sem impacto nos totais, que refletem os registros da plataforma.
Limitações da análise	A conferência cruzou quatro fontes: 43 NUPs no consolidado e 43 na listagem do Fala.BR, 6 pedidos no Relatório Detalhado LAI e 37 manifestações no Painel Resolveu.	Todos os NUPs das planilhas constam do consolidado;
Anexos de suporte	Planilha de prazos do mês; Painel Resolveu; Relatório Detalhado LAI; CONSOLIDADO_2026-07.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	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 (Acesso à Informação); 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; 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 - Atendimentos de Ouvidoria e Atendimentos LAI (Acesso à Informação); Plano de Ação e Acompanhamento de Recomendações
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 37 manifestações de Ouvidoria, 32 foram concluídas e 5 seguem em tramitação.	Arquivo Consolidado/Painel Resolveu.
SIC/LAI	Dos 6 pedidos LAI, 5 foram concluídos e 1 segue em tramitação.	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/outras 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	O período registrou 43 atendimentos. A atuação da Ouvidoria concentrou-se no escopo de suas atribuições, enfrentando desafios na análise 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	12 manifestações tratadas ou mantidas em análise no âmbito da Câmara (32,43%): Certidões e Declarações (9, das quais 5 em tramitação); Assédio moral (1, em apuração); Concursos e processos seletivos (1); e reclamação sobre feriado municipal instituído por norma desta Casa (1).
Órgão do Executivo Municipal	Temas municipais não prestados pela Câmara: saúde, transporte, zeladoria, tributos municipais etc.	17 manifestações direcionadas a órgãos e entes municipais — Ouvidoria-Geral do Município, Rede Mário Gatti, Procon Campinas e Sanasa —, sendo 16 orientadas nominalmente e 1 reencaminhada administrativamente; áreas de saúde, assistência e gestão pública.
Órgão estadual ou federal	Matérias de competência de Estado, União, autarquias ou serviços federais/estaduais	2 manifestações orientadas a órgãos estaduais: Ouvidoria da Secretaria da Segurança Pública de São Paulo e Delegacia Eletrônica da Polícia Civil de São Paulo.
Entidades privadas/terceiros	Relações de consumo, trabalhistas, previdenciárias, bancárias, imobiliárias ou privadas	1 manifestação orientada a canais privados (concessionária de energia e instituição financeira), visando solucionar a questão apresentada.
Sem elementos mínimos	Manifestações genéricas, sem dados suficientes ou impossibilidade de identificação do objeto	No período, houve 0 encerramentos de manifestações por ausência de elementos necessários à sua análise e respectiva resposta.

Observação: outras 5 manifestações externas receberam orientação genérica, sem indicação nominal do destinatário — ponto absorvido pela padronização de respostas do Plano de Ação. Total direcionado: 25 (17 + 2 + 1 + 5).

Síntese gerencial da competência

A análise de competência indicou predominância de manifestações direcionadas 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 25 registros (24 orientações na resposta e 1 reencaminhamento administrativo). A parcela de manifestações com competência na Câmara ficou em 32,43%, concentrada em pedidos de certidões e declarações de tempo de serviço.

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
Certidões e Declarações	9 registros (24,32% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Solicitações envolvem a obtenção de documentos comprobatórios de tempo de serviço e benefícios previdenciários.	A elevada demanda por certidões — somadas Ouvidoria (9) e LAI (4 dos 6 pedidos), 13 de 43 atendimentos (30,23%) — exige revisão dos fluxos de trabalho para agilizar a resposta; as duas respostas mais longas do mês (15 dias) dependeram de retorno de setor interno.
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	4 registros (10,81% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Manifestações relatam questões de assistência à saúde direcionadas incorretamente a esta Ouvidoria.	A reincidência em manifestações de competência alheia demanda divulgação mais ampla dos canais adequados para evitar redirecionamentos desnecessários.
Atendimento ao público	4 registros (10,81% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Relatos sobre atendimento em serviços públicos, em sua maioria fora da competência desta Casa, incluindo 1 elogio a unidade de saúde da rede municipal.	A repetição de manifestações fora da competência desta Casa exige divulgação dos canais adequados para evitar futuros desvios.
Assédio moral	3 registros (8,11% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Demandantes relatam situações de constrangimento e desrespeito no ambiente de trabalho. Dois registros referem-se a entes externos (orientados à Ouvidoria-Geral do Município e à Rede Mário Gatti) e 1 permanece em apuração, sem identificação do órgão no relato.	A repetição de manifestações sobre assédio moral demanda atenção à comunicação interna e externa, minimizando riscos e otimizando encaminhamentos.
Denúncia Crime	3 registros (8,11% das manifestações de Ouvidoria). Motivo central: Demandantes relatam ocorrências criminais, todas sobre fatos externos à Câmara: 1 reencaminhada à Ouvidoria-Geral do Município e 2 orientadas a órgãos policiais estaduais (SSP-SP e Delegacia Eletrônica da Polícia Civil).	A temática denúncia crime demanda atenção à articulação interinstitucional e ao encaminhamento adequado de casos para evitar a sobrecarga desta Casa.

Pontos de atenção

Pontos de atenção: o encaminhamento indevido de manifestações reforça a necessidade de divulgar os canais adequados. A quantidade de solicitações sobre certidões — inclusive por pedidos LAI — pede avaliar a capacidade de resposta do setor. Atenção especial às denúncias, para identificar padrões e melhorar serviços públicos.

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	4 manifestações de Ouvidoria solucionadas com resposta conclusiva própria (certidões e concursos) e 5 pedidos LAI decididos no período.
Encaminhamento interno	Demandas enviadas a setores da Câmara para esclarecimentos ou providências	3 manifestações respondidas com subsídio de setor interno ou gabinete parlamentar (2 com transcrição da DGP; 1 com resposta de gabinete).
Orientação a outro órgão/canal	Demandas fora da competência da Câmara orientadas ao canal adequado	24 manifestações com orientação a órgão/canal competente.
Encaminhamento por Fala.BR	Manifestações encaminhadas a órgão competente pela Plataforma Fala.BR	0 pela plataforma Fala.BR; 1 manifestação foi reencaminhada administrativamente à Ouvidoria-Geral do Município, com ciência ao manifestante na resposta.
Encerramento por ausência de elementos	Demandas sem elementos mínimos ou impossibilidade de apuração/tratamento	0 — sem encerramento exclusivo; complementação pontual.

Observação: as categorias acima são mutuamente exclusivas e somam as 32 manifestações de Ouvidoria concluídas no período (4 respostas diretas + 3 encaminhamentos internos + 24 orientações + 1 reencaminhamento administrativo), além dos 5 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	12 manifestações tratadas ou mantidas em análise no âmbito da Câmara (32,43%).
Encaminhamento interno com providência	Demanda dependeu de setor interno e teve retorno/providência	Foram 6 pedidos LAI no período: 5 concluídos e 1 em tramitação.
Orientação qualificada ao cidadão	Demanda fora da competência, mas houve indicação do órgão/canal adequado	24 manifestações orientadas a outro canal/órgão.
Encaminhamento a outro órgão	Demanda encaminhada pela plataforma ou formalmente a órgão competente	0 encaminhamentos formais pela plataforma; 1 reencaminhamento administrativo à Ouvidoria-Geral do Município.
Não resolvida/sem elementos	Ausência de elementos, limitação técnica, impossibilidade de atuação ou pendência	Seguem em tramitação 5 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI.

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
Orientação sobre competência da Ouvidoria Municipal	A Ouvidoria direciona manifestações para canais competentes e busca aprimorar o atendimento institucional, totalizando 24 orientações, nos termos do art. 32, V, da Resolução nº 886/2014.	Ouvidoria - contínuo
Certidões e Declarações	Avaliar, junto ao setor competente, a capacidade de resposta às solicitações de certidões e declarações, tema mais frequente do mês.	Setor responsável; em avaliação.
Denúncias (assédio moral e denúncia-crime)	Acompanhar o tratamento das denúncias registradas, com atenção à identificação de padrões e ao correto encaminhamento aos órgãos competentes.	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.	Ouvidoria; contínua.

Recomendações de melhoria

Achado ou risco identificado	Recomendação/ação sugerida	Encaminhamento institucional
Reincidência no direcionamento de manifestações para instância inadequada	Recomenda-se reforçar os mecanismos de análise preliminar das manifestações, a fim de otimizar o direcionamento à esfera competente e agilizar as respostas, nos termos do art. 32, V, da Resolução nº 886/2014.	Órgãos e canais de atendimento citados
Concentração de demandas de certidões e declarações (Ouvidoria e LAI)	Avaliar, com o setor responsável, fluxos e prazos de emissão de certidões e declarações, cuja demanda somou 13 dos 43 atendimentos do mês.	DGP/DG/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 tramitação	Ouvidoria/setores competentes; próximo mês; alta	Acompanhar 5 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI de julho, além do estoque herdado de junho (reconciliação abaixo).

Reconciliação do estoque herdado de junho/2026

Situação	Quantidade	Observação
Pendências herdadas de junho/2026	12	4 manifestações de Ouvidoria e 8 pedidos LAI, conforme a posição do relatório de junho/2026 (extração na primeira quinzena de julho).
Concluídas em julho/2026	10	8 pedidos LAI, prorrogados e respondidos entre 15 e 31/07/2026, e 2 manifestações de Ouvidoria, respondidas em 15/07 (dentro do prazo original) e 28/07/2026 (dentro do prazo prorrogado).
Prorrogadas com prazo em agosto/2026	2	Manifestações de Ouvidoria (1 solicitação e 1 denúncia), com prazos prorrogados para 07/08 e 14/08/2026.
Registros de junho ainda em aberto (além das prorrogadas)	0	Nenhum registro de junho permanece na situação Cadastrada.

Observação: dois pedidos LAI cadastrados em junho e respondidos em 07/07/2026 já constavam como concluídos no relatório de junho/2026, extraído na primeira quinzena de julho. Pela régua de mês-calendário, o estoque pendente em 30/06 era de 14 registros, dos quais 12 foram concluídos em julho. Dos 8 pedidos LAI herdados, 4 foram respondidos de 1 a 5 dias após o prazo prorrogado; dois deles constituíam duplicidade de pedido já atendido anteriormente e registraram recurso de 1ª instância por prazo em 22/07/2026, respondido na mesma data. A padronização dos fluxos de certidões prevista no Plano de Ação visa eliminar essa recorrência.

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

Julho/2026 consolidou 43 atendimentos, sendo 37 manifestações de Ouvidoria e 6 pedidos LAI. No período, predominou o recebimento de manifestações relativas a temas de competência de outros órgãos, demandando um volume considerável de direcionamentos para canais adequados, totalizando 25 (24 orientações e 1 reencaminhamento administrativo). As demandas tratadas no âmbito desta Casa representaram 32,43% do total, concentradas em pedidos de certidões e declarações, exigindo análise e encaminhamento interno. Recomenda-se o acompanhamento contínuo das questões relacionadas à assistência hospitalar e ao atendimento ao público, 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	Julho/2026 consolidou 43 atendimentos, sendo 37 de Ouvidoria e 6 pedidos LAI, com predominância de demandas externas.	Manter acompanhamento.
Encaminhamentos internos	Demandas próprias/LAI foram controladas e direcionadas quando necessário.	Acompanhar em agosto/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 julho/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 tramitação, o estoque herdado de junho e a 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>