



Relatório Analítico setembro/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, 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	43 atendimentos no mês, sendo 39 manifestações de Ouvidoria e 4 pedidos LAI.	Permite leitura imediata pela Presidência, Diretoria Geral, Controle Interno e cidadão.
Evolução mensal	Estabilidade em relação a agosto: de 42 para 43 atendimentos (+2,38%). As manifestações de Ouvidoria passaram de 38 para 39 e os pedidos LAI permaneceram em 4.	Permite leitura de tendência e subsidia o Relatório Consolidado Anual.
Principais tipos de manifestação	Comunicação (15), Reclamação (10), Denúncia (9) e Solicitação (5), além de 4 pedidos LAI. Não houve registro de Sugestão, Elogio ou Simplifique.	Demonstra a composição quantitativa do atendimento.
Principais temas/motivos	Atendimento ao público (6), Assistência Hospitalar e Ambulatorial (4), Proteção e Benefícios ao Trabalhador (4), Vigilância em Saúde (3) e Assédio sexual (3). Somados os temas de saúde, o conjunto alcança 11 dos 43 atendimentos (25,58%).	Atende à análise dos motivos prevista no art. 15 da Lei nº 13.460/2017.
Ponto recorrente ou risco principal	Persistência de demandas de competência de outros órgãos (83,72%) e surgimento de registros repetidos sobre o mesmo fato, que exigiram arquivamento por duplicidade.	Transforma estatística em diagnóstico gerencial.
Providência relevante adotada	Das 36 demandas externas, 35 são manifestações de Ouvidoria — 11 encaminhadas administrativamente a ouvidorias e órgãos competentes, 17 com orientação nominal ao canal adequado, 6 arquivadas de forma motivada e 1 encerrada por insuficiência de elementos — e 1 é pedido LAI decidido por ausência de competência.	Evidencia providências adotadas pela Administração ou pela Ouvidoria.
Cumprimento de prazos	Nenhuma resposta foi prestada fora do prazo. Tempo médio de 2,34 dias na Ouvidoria e de 10,67 dias na LAI; nenhuma prorrogação, nenhum indeferimento e nenhum recurso no período.	Atende ao monitoramento de prazos previsto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017.
Alerta de gestão	A solicitação nº 00940.2026.000591-42, herdada de agosto, permanece sem resposta e teve o prazo expirado em 30/09/2026, sem prorrogação registrada. É a primeira pendência com prazo vencido do exercício.	Dá visibilidade imediata ao risco de descumprimento do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.
Recomendação prioritária	Regularizar a pendência com prazo vencido, pactuar prazo interno com a Diretoria de Gestão de Pessoas para emissão de certidões e padronizar o critério de arquivamento por duplicidade.	Facilita acompanhamento e decisão administrativa.
Encaminhamento institucional	Submeter ao fluxo institucional e consolidar no relatório anual.	Registra ciência da autoridade competente e reforça a

Item de gestão	Informação do mês	Finalidade
		governança.

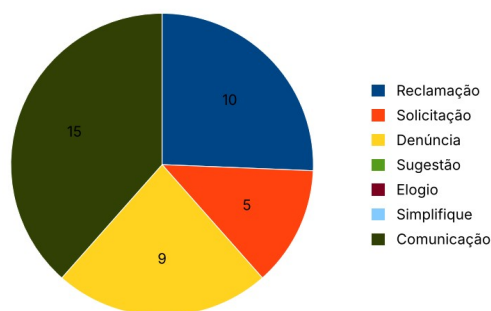
Observação: esta síntese foi elaborada com base na análise individual dos 43 registros do mês, com preservação de dados pessoais, dados sensíveis e informações eventualmente protegidas por sigilo.

Dados estatísticos - setembro/2026

Atendimentos de Ouvidoria

Tipo de manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	10	25,64%
Solicitação	05	12,82%
Denúncia	09	23,08%
Sugestão	00	0,00%
Elogio	00	0,00%
Simplifique	00	0,00%
Comunicação	15	38,46%
Total	39	100,00%

Atendimentos de Ouvidoria



Tempo médio de resposta: 2,34 dias

Mediana de resposta: até 1 dia — 21 das 32 manifestações concluídas foram respondidas em, no máximo, 1 dia. Os dois prazos mais longos (16 e 20 dias) referem-se a solicitações de certidão que dependeram de retorno da Diretoria de Gestão de Pessoas, ambas respondidas dentro do prazo legal.

Total de manifestações		
39		
Em tramitação	Concluídas	Arquivadas
01 Dentro do Prazo: 0% Fora do Prazo: 100%	32 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	06 Arquivamento motivado

Observação: a única manifestação de Ouvidoria em tramitação é a solicitação nº 00940.2026.000591-42, cadastrada em 31/08/2026, cujo prazo expirou em 30/09/2026 sem prorrogação registrada. O registro é tratado na seção de reconciliação do estoque e no Plano de Ação.

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 43 atendimentos do mês, conforme apuração registro a registro no Fala.BR. É o segundo mês consecutivo sem respostas, o que mantém a recomendação de estímulo à avaliação no Plano de Ação.

Atendimentos LAI (Acesso à Informação)

Total de manifestações	
4	
Em tramitação	Concluídas
1 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%	3 Dentro do Prazo: 100% Fora do Prazo: 0%

Tempo médio de resposta : 10,67 dias

Observação: a mediana de resposta foi de 14 dias e o prazo máximo, de 15 dias, dentro do prazo legal de 20 dias. A média foi elevada por dois pedidos de maior complexidade, cadastrados em 22/09 e respondidos no início de outubro. Não houve prorrogação, indeferimento ou recurso no período.

Atendimentos LAI - Decisões do período

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

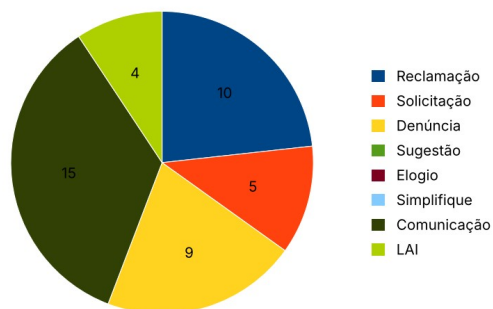
Indeferimentos no período: 00

Recursos de 1ª e 2ª instância no período: 00. A consulta ao módulo Tratar Recursos LAI, filtrada pelo período de 01/09/2026 a 30/09/2026, não retornou registros.

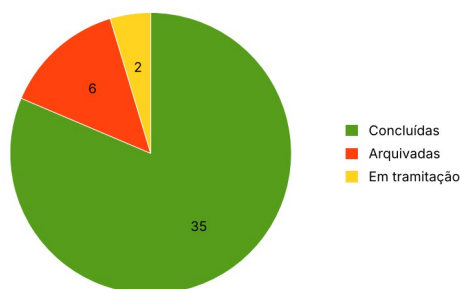
Dois dos pedidos decididos tratam do mesmo tema — a implantação de um parque para animais na Praça Osvaldo Aranha, Jardim Chapadão —, originados de manifestação pública de parlamentar em rede social. O pedido relativo ao documento produzido no âmbito desta Casa teve acesso concedido, com ocultação de dados pessoais, nos termos do art. 7º, § 2º, da Lei nº 12.527/2011; o pedido relativo a estudo técnico produzido pelo Executivo Municipal foi decidido por ausência de competência, com orientação ao canal próprio.

Total de atendimentos (Ouvidoria e LAI)

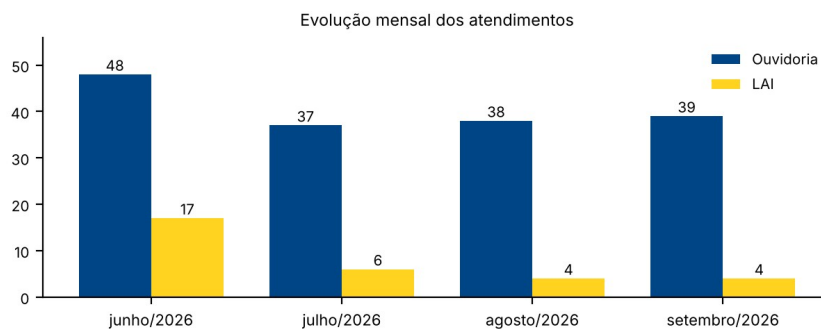
Atendimentos de Ouvidoria	LAI (Acesso à Informação)
39 (90,70%)	4 (9,30%)



Situação dos 43 registros do mês



Nomenclatura de situação conforme Fala.BR: Concluída (manifestação ou pedido respondido e encerrado), Arquivada (encerramento motivado sem resposta de mérito) e Em tramitação (agregado das situações Cadastrada e Prorrogada).

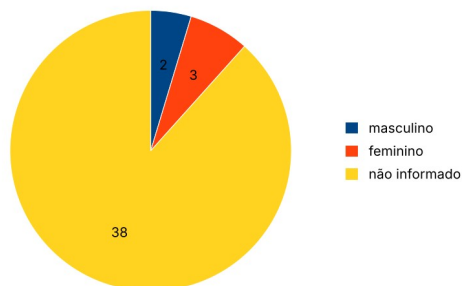


Série histórica do quadrimestre: junho/2026 (65 atendimentos), julho/2026 (43), agosto/2026 (42) e setembro/2026 (43). Após a queda registrada em julho, o volume mensal manteve-se estável em torno de 42 a 43 atendimentos.

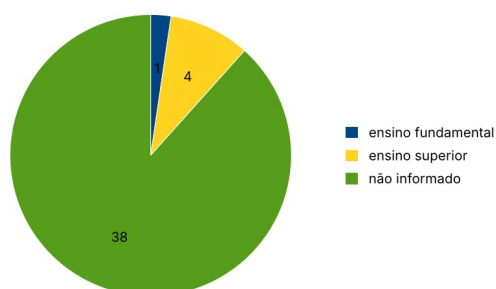
PERFIL DO MANIFESTANTE (Ouvidoria + LAI)

No período, 15 manifestações (34,88%) foram registradas de forma anônima — todas recebidas pelo formulário de denúncia, conforme a sistemática da plataforma Fala.BR. Os 24 registros recebidos por esse formulário não apresentam dados de perfil do manifestante. Todos os 43 atendimentos entraram pelo canal Internet.

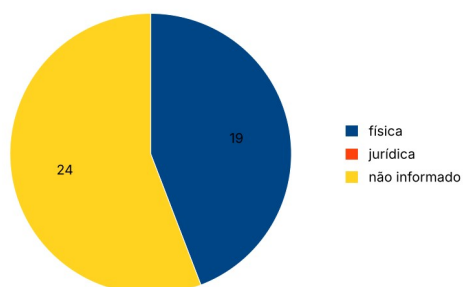
Gênero



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 43 registros do período, e módulo Tratar Recursos LAI.	Período de 01/09/2026 a 30/09/2026; conferência por NUP.
Período analisado	01/09/2026 a 30/09/2026.	Mês de referência: setembro/2026.
Data de extração dos dados	13/10/2026.	Três registros cadastrados entre 29 e 30/09 foram respondidos no início de outubro, dentro do prazo, e constam como concluídos nesta posição.
Critério de classificação	Tipo, formulário de origem, situação, assunto, competência, tratamento e resolutividade.	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 Resoluiu 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, que retornou os mesmos 43 registros.
Reclassificação de tipo	16 registros tiveram o tipo alterado pela Ouvidoria: 15 recebidos pelo formulário de denúncia foram reclassificados como Comunicação, por não apresentarem os elementos mínimos de denúncia, e 1 foi reclassificado como pedido de acesso à informação.	A reclassificação consta do histórico de ações de cada NUP (ação Alteração de tipo).
Critério de competência	A classificação considera a competência material do objeto da demanda, independentemente da situação final do registro. O arquivamento é tratado como forma de encerramento, na seção de tratamento.	Evita que o mesmo registro seja contado em duas classes.
Duplicidades identificadas	4 registros versam sobre o mesmo fato (condições de refeitório em empresa privada): um foi respondido com encaminhamento ao órgão competente e três foram arquivados por duplicidade. Outros 3 registros anônimos com idêntico objeto foram respondidos individualmente.	Sem impacto nos totais, que refletem os registros da plataforma. A diferença de tratamento entre os dois grupos é objeto de recomendação.
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 mantido como recomendação no Plano de Ação.

Campo	Informação utilizada	Fonte/observação
Anexos de suporte	Listagem dos 43 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
Lei nº 13.709/2018 (LGPD)	Tratamento do consentimento do manifestante para encaminhamento de denúncia identificada e ocultação de dados pessoais em documentos liberados.	Tratamento das Manifestações e Resolutividade; Atendimentos LAI - Decisões do período

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 39 manifestações de Ouvidoria, 32 foram concluídas, 6 arquivadas de forma motivada e 1 segue em tramitação. Todos os 43 atendimentos do mês registraram canal de entrada Internet.	Listagem e detalhamento por NUP no Fala.BR.
SIC/LAI	Dos 4 pedidos LAI, 3 foram concluídos dentro do prazo e 1 segue em tramitação.	Tratamento apartado da Ouvidoria.
E-mail institucional	Não houve registro com canal de entrada E-mail no período, tampouco lançamento de manifestação pela própria equipe a partir de atendimento direto.	Os atendimentos recebidos por e-mail são cadastrados no Fala.BR para protocolo, tratamento e cômputo estatístico.
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/outras 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, com participação da Diretoria de Gestão de Pessoas, de gabinetes parlamentares e da área de processo legislativo no atendimento das demandas próprias da Casa.	Contextualiza prazos e capacidade.
Rotina de triagem	Triagem, análise de competência, reclassificação de tipo quando cabível, verificação de duplicidade, pedido de consentimento quando a denúncia identificada exige encaminhamento externo, resposta, orientação e controle de prazos.	Fluxo de acolhimento e resposta.
Ferramentas utilizadas	Fala.BR (Tratar Manifestações e Tratar Recursos LAI), Portal da Transparência e sistemas internos de protocolo.	Registrar fontes utilizadas e método de conferência.
Capacidade e limitações	O período registrou 43 atendimentos, com 100% de cumprimento de prazo nas respostas prestadas. A atuação concentrou-se na triagem e no direcionamento de demandas externas, que representaram 83,72% do volume do mês.	Padronizar respostas e acompanhar temas.

Item	Informação registrada	Finalidade gerencial
	Registrou-se, contudo, uma pendência herdada com prazo expirado, tratada no Plano de Ação.	

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. A classificação considera o objeto da demanda, independentemente da situação final do registro.

Classe de competência	Critério de enquadramento	Quantidade/análise do mês
Competência da Câmara Municipal	Demandas sobre serviços, setores, transparência, processos ou atuação administrativa e parlamentar da Câmara	7 registros tratados ou mantidos em análise no âmbito da Câmara (16,28%): certidões e declarações de tempo de serviço (2); pedidos LAI sobre quadro de pessoal e sobre documento entregue a mandato parlamentar (2); pedido de reconsideração administrativa (1); acesso a inteiro teor de processo legislativo (1); e manifestação sobre conduta de parlamentar em rede social (1).
Órgão do Executivo Municipal e entidades municipais	Temas municipais não prestados pela Câmara: saúde, vigilância sanitária, zeladoria, assistência social, transporte e defesa do consumidor	19 registros direcionados a órgãos e entidades municipais (44,19%) — Ouvidoria-Geral do Município e unidades de saúde e assistência social (16), e-SIC do Executivo (1), Procon Campinas (1) e Setransp/EMDEC (1).
Órgão estadual, federal ou de outro ente federativo	Matérias de competência de Estado, União, autarquias ou de município diverso	9 registros (20,93%): condições de trabalho em empresa privada, afetas ao Ministério do Trabalho e Emprego (4, sendo 3 duplicidades do mesmo fato); segurança pública estadual (1); financiamento estudantil federal (1); Ouvidoria-Geral do SUS (1); farmácia de alto custo da rede estadual (1); e fatos ocorridos em outra unidade da Federação (1).
Entidades privadas/terceiros	Relações de consumo, trabalhistas, previdenciárias, bancárias ou privadas	6 registros (13,95%): denúncias sobre conduta em ambiente de empresa privada (3), relação de consumo com concessionária de terminal rodoviário (1), instituição financeira (1) e posto de combustível (1).
Sem elementos mínimos	Manifestações genéricas, sem dados suficientes ou impossibilidade de identificação do objeto	2 registros (4,65%) encerrados por insuficiência de elementos, ambos anônimos e sem dados que permitissem localizar o fato ou as pessoas envolvidas.

Observação: o total de demandas estranhas à competência desta Casa alcançou 36 registros (83,72%), sendo 35 manifestações de Ouvidoria e 1 pedido LAI, este decidido como Órgão não tem competência para responder sobre o assunto.

Síntese gerencial da competência

A análise de competência confirmou a predominância de manifestações afetas a outros órgãos, com 83,72% do volume mensal, patamar praticamente idêntico ao de agosto/2026 (83,33%). A novidade do período está na dispersão dos destinatários: além da Ouvidoria-Geral do Município, que seguiu concentrando as demandas de saúde, vigilância e assistência social, o mês exigiu direcionamentos ao Ministério do Trabalho e Emprego, à Ouvidoria-Geral do SUS, à rede estadual de saúde, ao Procon e a órgãos de outra unidade da Federação. A parcela de manifestações com competência na Câmara ficou em 16,28%, distribuída entre demandas de pessoal, acesso a documentos legislativos e conduta parlamentar.

Setores Internos Demandados

Distribuição das demandas próprias da Câmara

Identificar os setores internos mais demandados dentro das competências da Câmara Municipal, em atendimento à recomendação consolidada desde agosto/2026. 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)	4	Declarações e documentação de tempo de serviço para fins previdenciários (2 registros concluídos, com certidão emitida e encaminhada), pedido LAI sobre o quadro de servidores do cargo de Técnico Legislativo (concluído com acesso concedido) e pedido de reconsideração administrativa dirigido à Presidência, à DGP, à Procuradoria Administrativa e à Diretoria Financeira (em tramitação, dentro do prazo).
Gabinetes parlamentares	2	Pedido LAI de acesso a abaixo-assinado entregue a mandato parlamentar, concluído com acesso concedido e ocultação de dados pessoais; e manifestação sobre conduta de parlamentar em rede social, respondida pelo próprio gabinete por intermédio da Ouvidoria.
Processo legislativo/Secretaria-Geral	1	Pedido LAI de acesso ao inteiro teor de processo legislativo de 2018, em tramitação, dentro do prazo.
Total	7	—

Observação: a Diretoria de Gestão de Pessoas segue como principal setor demandado, confirmando o diagnóstico dos meses anteriores. Além dos 4 registros de setembro, a pendência herdada de agosto com prazo vencido também é da mesma natureza, o que reforça a recomendação de pactuação de prazo interno para emissão de certidões.

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
Atendimento ao público	6 registros (13,95% dos 43 atendimentos). Motivo central: qualidade do atendimento em unidades públicas municipais, acesso a documentos e canais de contato, incluindo o acesso a documentos citados publicamente por parlamentar.	Tema mais frequente do mês. O risco é a percepção de dificuldade de acesso à informação e ao serviço público. Providência: manter a orientação qualificada e observar os prazos de resposta aos pedidos de acesso.
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	4 registros (9,30%). Motivo central: demora e irregularidade no acompanhamento médico, renovação de receitas e acesso a medicamentos de alto custo.	Tema que lidera a série histórica dos últimos meses e manteve presença relevante. Providência: manter a orientação ao canal competente e avaliar articulação institucional com a Rede Mário Gatti e a Ouvidoria-Geral do Município.
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	4 registros (9,30%). Motivo central: condições de refeitório e descanso em empresa privada, à luz da NR-24, e contrato de empréstimo consignado.	Três dos quatro registros são repetições do mesmo fato, apresentadas em sequência pelo mesmo canal anônimo, e foram arquivadas por duplicidade. Providência: padronizar o critério de duplicidade e registrar a motivação no próprio sistema.
Vigilância em Saúde e Defesa sanitária	5 registros (11,63%), somados os assuntos Vigilância em Saúde (3) e Defesa e vigilância sanitária (2). Motivo central: condições sanitárias de estabelecimentos comerciais e de ensino e falhas na notificação compulsória.	Tema recorrente desde julho/2026, com forte incidência de registros anônimos. Providência: comunicar a ouvidoria competente e reforçar a divulgação dos canais de vigilância sanitária.
Assédio moral e assédio sexual	5 registros (11,63%), sendo 2 de assédio moral e 3 de assédio sexual. Motivo central: condutas em ambiente de trabalho e em serviços de saúde, com três registros anônimos de idêntico objeto.	A reincidência exige atenção à articulação com os canais competentes e ao acolhimento adequado. Providência: manter o encaminhamento aos órgãos responsáveis e padronizar o tratamento de registros repetidos.

Pontos de atenção

Quatro pontos merecem destaque. O primeiro é a persistência do direcionamento externo: 36 dos 43 registros (83,72%) não eram de competência desta Casa, patamar praticamente idêntico ao de agosto. O segundo é a dispersão dos destinatários, que deixaram de se concentrar na Ouvidoria-Geral do Município e passaram a incluir órgãos federais, estaduais e de outro ente federativo — o que exige um repertório de encaminhamento mais amplo da equipe. O terceiro é o aparecimento de registros repetidos sobre o mesmo fato: quatro manifestações versaram sobre condições de refeitório na mesma empresa e outras três, anônimas, trouxeram idêntico objeto em matéria de assédio; o primeiro grupo foi tratado com arquivamento por duplicidade e o segundo com respostas individuais, o que recomenda a padronização do critério. O quarto é a existência de uma pendência herdada com prazo expirado, detalhada na reconciliação do estoque.

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 administrativo a ouvidoria externa ou encerramento motivado.

Tipo de tratamento	Descrição do tratamento	Quantidade/observações
Resposta direta pela Ouvidoria e providência interna	Casos solucionados com resposta conclusiva própria ou com providência de setor da Câmara	3 manifestações de Ouvidoria: 2 certidões emitidas e encaminhadas com apoio da Diretoria de Gestão de Pessoas e 1 resposta elaborada por gabinete parlamentar e transmitida ao manifestante. Somam-se os 3 pedidos LAI decididos no período.
Encaminhamento administrativo a ouvidoria ou órgão externo	Demandas comunicadas diretamente ao órgão competente para ciência e tratamento	11 manifestações encaminhadas administrativamente, com destaque para a Ouvidoria-Geral do Município e o Ministério do Trabalho e Emprego.
Orientação a outro órgão/canal	Demandas fora da competência da Câmara orientadas ao canal adequado	17 manifestações com indicação nominal do órgão ou canal competente na própria resposta.
Encaminhamento por Fala.BR	Manifestações encaminhadas a órgão competente pela Plataforma Fala.BR	0 encaminhamento formal registrado na plataforma no período.
Encerramento por insuficiência de elementos	Demandas sem elementos mínimos ou impossibilidade de apuração	1 manifestação concluída com o motivo Insuficiência de elementos, por se tratar de registro anônimo cujo conteúdo não permitia identificar fato determinado.
Arquivamento motivado	Encerramento sem resposta de mérito, com motivo e justificativa registrados no sistema	6 manifestações arquivadas: 3 por duplicidade de manifestação, 1 por falta de clareza e insuficiência de dados e 2 por ausência de competência, após pedido de consentimento não respondido pelo manifestante dentro do prazo.

Observação: as categorias acima são mutuamente exclusivas e somam as 39 manifestações de Ouvidoria do período (3 respostas diretas + 11 encaminhamentos administrativos + 17 orientações + 1 encerramento por insuficiência de elementos + 6 arquivamentos + 1 em tramitação), além dos 4 pedidos LAI.

Nota sobre o pedido de consentimento: em denúncias identificadas cujo encaminhamento a outro órgão depende da revelação de dados do manifestante, a plataforma solicita o consentimento prévio do cidadão. Nos dois registros arquivados por esse motivo, o consentimento não foi respondido dentro do prazo, o que impediu o encaminhamento e levou ao arquivamento, em observância à Lei nº 13.709/2018.

Grau de resolutividade

Grau de resolutividade	Critério sugerido	Resultado do mês
Solução direta pela Câmara	Demanda resolvida no âmbito da Câmara/Setor competente	5 registros de competência desta Casa foram concluídos e atendidos no período (3 de Ouvidoria e 2 pedidos LAI). Outros 2 seguem em tramitação, dentro do prazo.
Encaminhamento interno com providência	Demanda dependeu de setor interno e teve retorno/providência	5 registros dependeram de setor da Casa e tiveram documento emitido ou resposta elaborada: 3 pela Diretoria de Gestão de

Grau de resolutividade	Critério sugerido	Resultado do mês
		Pessoas (2 certidões e 1 pedido LAI sobre quadro de pessoal) e 2 por gabinete parlamentar (1 pedido LAI de acesso a abaixo-assinado e 1 manifestação sobre conduta parlamentar).
Orientação qualificada ao cidadão	Demanda fora da competência, mas houve indicação do órgão/canal adequado	17 manifestações orientadas nominalmente a outro canal ou órgão, além de 1 pedido LAI decidido por ausência de competência com indicação do canal próprio.
Comunicação a outro órgão	Demanda comunicada ao órgão competente	11 manifestações encaminhadas administrativamente; nenhum encaminhamento formal pela plataforma.
Não resolvida/sem elementos ou arquivada	Ausência de elementos, duplicidade, impossibilidade de atuação ou pendência	1 encerramento por insuficiência de elementos, 6 arquivamentos motivados e 2 registros em tramitação dentro do prazo. Soma-se 1 pendência herdada de agosto com prazo expirado.

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 encaminhou as declarações de tempo de serviço requeridas em 2 registros, ambos concluídos dentro do prazo.	DGP; concluído.
Acesso a documentos de mandato parlamentar	Concedido o acesso a abaixo-assinado entregue a gabinete parlamentar, com ocultação de dados pessoais dos subscritores, nos termos do art. 7º, § 2º, da Lei nº 12.527/2011.	Gabinete parlamentar/Ouvidoria; concluído.
Conduta parlamentar em rede social	A manifestação foi encaminhada ao gabinete do parlamentar, que apresentou esclarecimentos, transmitidos ao manifestante pela Ouvidoria.	Gabinete parlamentar; concluído.
Quadro de pessoal	Prestadas as informações solicitadas sobre o cargo de Técnico Legislativo e a previsão de aposentadorias, com acesso concedido.	DGP; concluído.
Pendência com prazo vencido	Regularizar, com urgência, a solicitação nº 00940.2026.000591-42, relativa a certidão de contribuição previdenciária, cujo prazo expirou em 30/09/2026 sem resposta e sem prorrogação registrada.	DGP/Ouvidoria; pendente — ação prioritária.
Denúncias sobre condições de trabalho em empresa privada	Encaminhamento ao Ministério do Trabalho e Emprego do registro originário e arquivamento motivado das três repetições do mesmo fato.	Ouvidoria; concluído.
Saúde e vigilância sanitária	Manter a orientação qualificada e o encaminhamento administrativo das demandas de saúde e vigilância ao canal competente do Executivo Municipal.	Ouvidoria; contínua.

Recomendações de melhoria

Achado ou risco identificado	Recomendação/ação sugerida	Encaminhamento institucional
Pendência herdada com prazo expirado	Responder de imediato o registro vencido e instituir alerta de controle para manifestações próximas do vencimento, com prorrogação formal sempre que a resposta depender de setor interno, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.	Ouvidoria/DGP/Diretoria Geral
Dependência de setor interno na emissão de certidões	Pactuar com a Diretoria de Gestão de Pessoas prazo interno de resposta para solicitações de certidões e declarações, com padronização do fluxo e do modelo de requerimento. Recomendação reiterada de agosto/2026.	DGP/Diretoria Geral/Ouvidoria

Achado ou risco identificado	Recomendação/ação sugerida	Encaminhamento institucional
Tratamento desigual de registros repetidos	Padronizar o critério de arquivamento por duplicidade, aplicando-o de forma uniforme e registrando no sistema a motivação e o NUP de referência, de modo a evitar respostas múltiplas sobre o mesmo fato.	Ouvidoria
Pedidos de consentimento não respondidos	Reforçar, no texto do pedido de consentimento, a consequência da ausência de resposta, de modo a reduzir arquivamentos que frustram o encaminhamento da denúncia.	Ouvidoria
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. Segundo mês consecutivo sem respostas.	Ouvidoria
Ampliação do repertório de canais externos	Consolidar e manter atualizada uma relação de canais competentes que inclua, além dos órgãos municipais, o Ministério do Trabalho e Emprego, a Ouvidoria-Geral do SUS, a rede estadual de saúde e os canais de outros entes federativos.	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 43 registros de setembro/2026 foram abertos e conferidos individualmente.
Tabela de setores internos mais demandados	Ouvidoria; mensal; alta	Mantida — ver seção Setores Internos Demandados. Recomendação consolidada desde agosto/2026.
Regularização da pendência com prazo vencido	Ouvidoria/DGP; imediato; alta	Aberta — recomendação nova, decorrente do registro nº 00940.2026.000591-42, com prazo expirado em 30/09/2026.
Pactuação de prazo interno para emissão de certidões	Ouvidoria/DGP/Diretoria Geral; curto prazo; alta	Aberta — reiterada de agosto/2026; os dois maiores prazos do mês (16 e 20 dias) decorreram dessa dependência.
Padronização do critério de duplicidade	Ouvidoria; curto prazo; alta	Aberta — recomendação nova, decorrente do tratamento distinto conferido a dois grupos de registros repetidos.
Estímulo à pesquisa de satisfação	Ouvidoria; curto prazo; alta	Aberta — reiterada de agosto/2026; segundo mês consecutivo sem respostas.
Padronização de respostas por tema	Ouvidoria; curto prazo; alta	Em andamento — modelos consolidados para saúde, vigilância sanitária, transporte e certidões.
Mapeamento e ampliação de canais externos	Ouvidoria; curto prazo; média	Em andamento — o mês exigiu encaminhamentos a órgãos federais, estaduais e de outro ente federativo, ampliando a relação de canais utilizada.
Atualização de transparência ativa	Portal/Ouvidoria; médio prazo; média	Em andamento — monitorar a publicação do relatório mensal.
Pendências em tramitação	Ouvidoria/setores competentes; próximo mês; alta	Acompanhar 2 registros de setembro/2026 em tramitação e 1 pendência herdada de agosto com prazo vencido (reconciliação abaixo).

Reconciliação do estoque herdado de agosto/2026

Situação	Quantidade	Observação
Pendências herdadas de agosto/2026	3	1 solicitação cadastrada em agosto (00940.2026.000591-42) e 2 registros de julho prorrogados com prazo em setembro (00940.2026.000489-65 e 00940.2026.000455-16), conforme a posição do relatório de agosto/2026.
Concluídas em	2	00940.2026.000489-65, respondida em 10/09/2026 (prazo

Situação	Quantidade	Observação
setembro/2026		prorrogado 23/09), com parecer encaminhado ao solicitante; e 00940.2026.000455-16, respondida em 14/09/2026, no último dia do prazo prorrogado, com providência interna junto ao fiscal do contrato e ao supervisor do funcionário terceirizado.
Em aberto com prazo vencido	1	00940.2026.000591-42 — solicitação de certidão de contribuição previdenciária, cadastrada em 31/08/2026, prazo de atendimento em 30/09/2026, sem resposta e sem prorrogação registrada até a data de extração.
Registros de julho ainda em aberto	0	Nenhum registro de julho/2026 permanece pendente.

Alerta: o registro 00940.2026.000591-42 constitui a primeira pendência com prazo de atendimento expirado identificada nos relatórios mensais do exercício. A Ouvidoria registra o fato com transparência, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e propõe, no Plano de Ação, a regularização imediata e a adoção de alerta de controle de vencimento, com prorrogação formal sempre que a resposta depender de setor interno.

Estoque que passa para outubro/2026

Registro	Prazo	Situação e providência
00940.2026.000591-42 (Solicitação, Certidões e Declarações)	30/09/2026	Prazo vencido. Depende de emissão de certidão pela Diretoria de Gestão de Pessoas. Regularização prioritária.
00940.2026.000623-64 (Solicitação, Gestão de Pessoas)	13/10/2026	Em tramitação, dentro do prazo. Pedido de reconsideração administrativa dirigido à Presidência, à DGP, à Procuradoria Administrativa e à Diretoria Financeira.
00940.2026.000660-09 (Acesso à Informação)	26/10/2026	Em tramitação, dentro do prazo. Pedido de acesso ao inteiro teor de processo legislativo de 2018.

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

Setembro/2026 consolidou 43 atendimentos, sendo 39 manifestações de Ouvidoria e 4 pedidos LAI, volume estável em relação a agosto/2026 (42 atendimentos). No período, manteve-se a predominância de demandas afetas a outros órgãos, que alcançaram 36 registros (83,72%), com dispersão maior de destinatários do que nos meses anteriores: além da Ouvidoria-Geral do Município, o mês exigiu encaminhamentos ao Ministério do Trabalho e Emprego, à Ouvidoria-Geral do SUS, à rede estadual de saúde, ao Procon Campinas e a órgãos de outra unidade da Federação. O tratamento conferido compreendeu 11 encaminhamentos administrativos, 17 orientações nominais, 1 encerramento por insuficiência de elementos e 6 arquivamentos motivados — estes últimos incluindo, pela primeira vez no exercício, três arquivamentos por duplicidade de manifestação e dois por ausência de consentimento do manifestante para encaminhamento externo. As demandas próprias desta Casa representaram 16,28% do total, distribuídas entre pessoal, acesso a documentos legislativos e conduta parlamentar. Todas as respostas prestadas observaram o prazo legal, com tempo médio de 2,34 dias na Ouvidoria e de 10,67 dias na LAI, sem prorrogações, indeferimentos ou recursos. Registra-se, contudo, uma pendência herdada de agosto cujo prazo expirou em 30/09/2026 sem resposta, fato que a Ouvidoria consigna expressamente e para o qual propõe regularização imediata e controle de vencimento, nos termos do art. 233 do Regimento Interno e do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Campo conclusivo	Conteúdo registrado	Encaminhamento sugerido
Conclusão geral	Setembro/2026 consolidou 43 atendimentos, sendo 39 de Ouvidoria e 4 pedidos LAI, com predominância de demandas externas e cumprimento integral de prazo nas respostas prestadas.	Manter acompanhamento.
Alerta de prazo	Uma pendência herdada de agosto permanece sem resposta, com prazo expirado em 30/09/2026 e sem prorrogação registrada.	Regularizar com prioridade e instituir alerta de vencimento.
Encaminhamentos internos	Demandas próprias e pedidos LAI foram controlados e direcionados, com providência da Diretoria de Gestão de Pessoas, de gabinetes parlamentares e da área de processo legislativo.	Acompanhar em outubro/2026.
Comunicação institucional	Dar ciência à Presidência e à Diretoria Geral sobre a pendência com prazo vencido, 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 setembro/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.

Campo conclusivo	Conteúdo registrado	Encaminhamento sugerido
Acompanhamento no mês seguinte	Acompanhar a regularização da pendência vencida, os 2 registros de setembro em tramitação, a pactuação de prazo com a DGP, a padronização do critério de duplicidade 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>