



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
Rua José Paulino, 1399 - Bairro Centro - CEP 13013-001 - Campinas - SP - www.campinas.sp.gov.br
3 andar - Sala 302

PMC-OGM

ATA DE REUNIÃO

Campinas, 11 de fevereiro de 2025.

ATA DA 106ª REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

No dia 5 de fevereiro de 2025, foi realizada a 106ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, por meio da Sala Virtual de Reuniões do Município, acessível pelo link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-en4-ho7-rku>. A reunião foi conduzida pelo Presidente do Conselho Consultivo e Ouvidor-Geral, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, com início previsto para as 10h00, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município em 31 de janeiro de 2025. Estiveram presentes os servidores da Ouvidoria Alesson Felício Brenelli, Cláudio Oliveira do Pihen e Paulo Henrique Volpato Junior, além dos conselheiros Roberto Cordeiro, Helmar Pinheiro de Farias, Paulo Fernando de Andrade Silva e Cassiano Ricardo Brito Ramos. Registraram-se as ausências dos conselheiros Maurício Pantalena e Maurício Antonio Capello.

A reunião foi aberta com uma saudação do Ouvidor-Geral ao novo conselheiro Cassiano Ricardo Brito Ramos, que passou a integrar o Conselho em substituição a Paulo Andrade, que assumiu a Secretaria de Trabalho e Renda da Prefeitura e, por incompatibilidade de função, teve sua portaria revogada. Marcelo Gonçalves de Souza destacou a importância da participação dos conselheiros na construção de um ambiente democrático e transparente dentro da Ouvidoria, reforçando que a reunião também marcava o encerramento das atividades do exercício de 2024, ano em que a Ouvidoria completou 20 anos de atuação.

Dando sequência à pauta, Alesson Felício Brenelli apresentou o relatório trimestral do quarto trimestre de 2024, seguido da exposição do relatório anual consolidado. Foram destacados os seguintes pontos:

Atendimentos e Protocolos: No ano de 2024, foram realizados 31.086 atendimentos, sendo 27% referentes a protocolos, 22% a orientações e 50% a procedimentos pós-atendimento. No quarto trimestre, houve um aumento nos procedimentos, totalizando 4.993 registros. Observou-se uma redução de 11% na quantidade de protocolos comparado a 2023 e um aumento de 11% nos procedimentos.

Encaminhamentos e Resolutividade: No quarto trimestre de 2024, foram realizados 2.657 novos encaminhamentos, com 88% de resolutividade e 934 processos em andamento. No ano, a Ouvidoria encaminhou 10.925 manifestações, das quais 10.209 foram resolvidas, resultando em uma resolutividade anual de 93%. O tempo médio de resposta foi de 20 dias.

Denúncias e Reclamações: Foram registradas 173 denúncias ao longo do ano, sendo as principais categorias assédio moral (29%) e irregularidades administrativas (27%). O total de reclamações somou 7.652, destacando-se atendimento (23%), consultas médicas (15%), iluminação pública (9%), processos morosos e exames. Um dado relevante foi o crescimento das reclamações sobre iluminação pública nos últimos meses do ano.

Perfil dos Usuários: Em 2024, 6.037 usuários acessaram a Ouvidoria, sendo 65% do sexo feminino e 35% masculino. A maior parte dos usuários possuía ensino médio (42%) ou superior (39%). A maioria das manifestações veio da região sul da cidade, especialmente em relação a questões de saúde.

Desafios e Tendências: A Secretaria de Saúde foi a mais demandada, recebendo 4.035 encaminhamentos, com uma resolutividade de 99%. Já a Secretaria de Serviços Públicos apresentou a menor taxa de resolução,

com 68%, sendo responsável por 843 dos 934 processos em andamento.

Após a apresentação dos relatórios, o Ouvidor-Geral abriu espaço para as considerações dos conselheiros. Paulo Fernando elogiou a clareza dos dados apresentados, destacando a inovação no uso de gráficos para facilitar a visualização das informações. Questionou sobre os casos de erro médico registrados e foi esclarecido que todas as denúncias são encaminhadas para averiguação pela Corregedoria, mantendo-se o sigilo para evitar prejuízos indevidos aos profissionais envolvidos.

Roberto Cordeiro parabenizou a equipe pela organização dos relatórios e ressaltou que as principais reclamações ainda giram em torno do atendimento e dos serviços públicos, sugerindo um acompanhamento mais detalhado por parte das secretarias responsáveis. Helmar Pinheiro de Farias destacou a relação entre a demanda por serviços de saúde e a faixa etária dos usuários da Ouvidoria, identificando uma correlação entre o aumento de reclamações e o envelhecimento da população.

Marcelo Gonçalves de Souza reforçou a necessidade de aprimorar a resolutividade da Secretaria de Serviços Públicos, visto que a arborização foi um dos principais pontos de reclamação ao longo do ano. Além disso, apresentou o novo hotsite da Ouvidoria, ressaltando que a plataforma foi reformulada para facilitar o acesso dos usuários e incentivar o uso da internet como principal meio de comunicação, reduzindo a dependência do canal telefônico.

Encerradas as discussões, o Ouvidor-Geral agradeceu a participação de todos e destacou a importância do Conselho na construção de uma Ouvidoria mais acessível e eficiente. A reunião foi encerrada às 11h05, ficando esta ata à disposição para assinatura dos presentes.

Campinas, 5 de fevereiro de 2025.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA**, **Ouvidor Geral**, em 12/02/2025, às 11:49, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Fernando de Andrade Silva**, **Usuário Externo**, em 12/02/2025, às 14:32, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELMAR PINHEIRO FARIAS**, **Usuário Externo**, em 12/02/2025, às 16:49, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 27/02/2025, às 16:39, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CASSIANO RICARDO BRITO RAMOS**, **Usuário Externo**, em 10/03/2025, às 14:29, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **13760287** e o código CRC **BF0281D7**.