



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, 19 de agosto de 2025.

ATA DA 108ª REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

No dia 06 de agosto de 2025, às 10h00, realizou-se, por meio da Sala Virtual de Reuniões do Município de Campinas, acessível pelo link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-en4-ho7-rku>, a 108ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município em 01 de agosto de 2025. A reunião foi conduzida pelo Presidente do Conselho e Ouvidor-Geral, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, contando com a presença dos servidores da Ouvidoria Alesson Felício Brenelli, Cláudio Oliveira do Pihen e Michele Josiane Xavier Vieira, bem como dos conselheiros Roberto Cordeiro, Paulo Fernando de Andrade Silva, Maurício Antonio Capello, Cassiano Ricardo Brito Ramos e Helmar Pinheiro de Farias. Registrou-se a ausência do conselheiro Maurício Pantalena.

Após as saudações iniciais e a apresentação dos participantes, o Ouvidor-Geral ressaltou a relevância do Conselho Consultivo para o fortalecimento da transparência e do controle social, agradecendo a dedicação dos membros e destacando a participação dos novos integrantes, com menção especial à chegada da coordenadora Michele Josiane Xavier Vieira.

Em seguida, concedeu a palavra ao servidor Alesson Felício Brenelli para exposição do Relatório de Atividades do 2º Trimestre de 2025, acompanhado do comparativo com o mesmo período de 2024 e com o 1º trimestre de 2025. Foram apresentados os seguintes destaques: no trimestre, registraram-se 9.915 atendimentos, sendo 2.298 protocolos (23%), 2.323 orientações (23%) e 5.294 procedimentos (53%), com redução geral de 7% em relação ao trimestre anterior e aumento de 35% em relação ao mesmo período de 2024. Observou-se queda de 14% nas manifestações com identificação autorizada e aumento de 8% nas anônimas, sendo o atendimento telefônico o canal mais utilizado (59%), seguido pela internet (30%). Houve redução de 20% nos atendimentos por telefone e de 5% nos realizados pela internet, aumento de 75% nas demandas recebidas via Ouvidoria do Ministério Público e de 67% nos contatos por e-mail.

Quanto aos encaminhamentos, foram 2.883 no período, com 2.625 resolvidos, resultando em resolutividade de 91,09% e tempo médio de resolução de 17 dias. Destacou-se o aumento das resoluções em até 30 dias e a necessidade de ações para redução do estoque de manifestações com mais de 180 dias em andamento, sobretudo junto à Secretaria Municipal de Serviços Públicos. Entre as denúncias (102 no total), prevaleceram as de irregularidade administrativa (35%) e assédio moral (19%), sendo esclarecido que, quando encaminhadas para apuração pela Corregedoria ou órgãos competentes, passam a ser consideradas resolvidas no âmbito da Ouvidoria. As principais reclamações referiram-se a atendimento, consulta médica e exames; elogios concentraram-se à Secretaria Municipal de Saúde, e sugestões, à Secretaria de Serviços Públicos. Também foi apresentado o panorama da resolutividade por órgão da Administração Direta e Indireta.

O conselheiro Roberto Cordeiro parabenizou a equipe pela apresentação, mas mencionou ter enfrentado falhas de áudio que dificultaram acompanhar uma parte da exposição. Fez considerações detalhadas sobre os dados, destacando a baixa resolutividade em arborização (28,1%) e a relevância da iluminação pública como demanda abrangente em toda a cidade. Analisou os principais motivos de reclamação por região, somando queixas de atendimento (26,65%), exames (14,86%) e consultas médicas (22,83%), totalizando 848 registros. Ressaltou ainda o perfil etário e educacional dos usuários, com 60,13% na faixa de 31 a 59 anos, 29,23% com mais de 60 anos, 16,20% com ensino fundamental incompleto, 37,25% com ensino médio incompleto e 46,39% com ensino superior, o que indicaria significativa diversidade de escolaridade entre os demandantes.

Apontou a evolução positiva da resolutividade anual (90,48% em 2023; 90,81% em 2024; 91,09% em 2025) e observou o expressivo crescimento do uso da Ouvidoria do Ministério Público (246%) e do e-mail (1.366%). Finalizou parabenizando a equipe pelo trabalho e pela consistência dos resultados.

O conselheiro Helmar Pinheiro de Farias também elogiou a qualidade do relatório e da apresentação, reiterando a relevância das demandas da área da saúde como constante nas reuniões do Conselho. Ressaltou os bons índices de resolutividade, que superam 90% e devem ser comemorados, e comentou sobre a pluralidade de canais de acesso, incluindo cartas e atendimento presencial, que, embora residuais, demonstram a importância de manter alternativas acessíveis a diferentes perfis de cidadãos.

O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva destacou que o relatório demonstra normalidade e regularidade na atuação da Ouvidoria, com aumento de atendimentos e boa resolutividade. Ressaltou que a saúde continua a ser o setor mais demandado pela população, o que confirma a atenção da Ouvidoria às principais necessidades sociais. Considerou positivo o crescimento das manifestações e a eficiência no tratamento, mas apontou como aspecto negativo a insuficiência de servidores na Secretaria de Saúde, fator que limita avanços mais consistentes na resposta às demandas. Concluiu elogiando o trabalho da equipe da Ouvidoria, pela atenção constante às condições enfrentadas e pelo esforço de identificação de novas demandas e serviços.

Durante as discussões, registrou-se que o conselheiro Maurício Antonio Capello não conseguiu participar efetivamente em razão de falha técnica em seu microfone, enquanto o conselheiro Cassiano Ricardo Brito Ramos esteve presente, mas não apresentou observações sobre os assuntos discutidos.

Nas considerações finais, o Ouvidor-Geral Marcelo Gonçalves de Souza destacou medidas implementadas no segundo trimestre, como o monitoramento em tempo real dos indicadores e a provocação preventiva das secretarias diante de anomalias; a pactuação de fluxos com a Câmara Municipal para encaminhamento de manifestações recebidas via FalaBR diretamente à Ouvidoria-Geral; o ajuste de procedimentos com a Corregedoria para acelerar a resolutividade; e a aproximação com a Ouvidoria do Hospital Mário Gatti, à qual a equipe se colocou à disposição para apoio técnico. Anunciou, ainda, a proposta de criação do “Painel Vozes”, que reunirá e disponibilizará à sociedade os dados consolidados dos 20 anos de atuação da Ouvidoria, permitindo análises históricas sobre o perfil social dos usuários e contribuindo para pesquisas e estudos acadêmicos.

Não havendo outras manifestações, o Presidente agradeceu a participação de todos e encerrou a reunião, lavrando-se a presente ata, que será assinada por mim e pelos demais presentes.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 20/08/2025, às 11:02, 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 21/08/2025, às 10:22, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CASSIANO RICARDO BRITO RAMOS, Usuário Externo**, em 21/08/2025, às 10:29, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO, Usuário Externo**, em 22/08/2025, às 13:48, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO ANTONIO CAPELLO, Usuário Externo**, em 27/08/2025, às 10:03, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELMAR PINHEIRO FARIAS, Usuário Externo**, em 27/08/2025, às 12:20, 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 **15854725** e o código CRC **C622406C**.

PMC.2017.00039928-31

15854725v11