
Três décadas da Ouvidoria Pública de Campinas: da Fiscalização à Cidadania Ativa

Autor: Marcelo Gonçalves de Souza – Servidor Público Municipal - Ouvidor-Geral do Município de Campinas (2021-2023) - (2023-2025)

Instituição: Prefeitura Municipal de Campinas – Ouvidoria-Geral do Município

Área Temática: Gestão Pública e Transparência

Data: 10/10/2025

Resumo: Este artigo analisa a trajetória evolutiva da Ouvidoria Pública do Município de Campinas ao longo de 32 anos, desde a criação do Ouvidor Público em 1993 até o contexto atual de 2025. A pesquisa adota abordagem qualitativa e documental, examinando os principais marcos normativos — Decreto nº 11.085/1993, Decreto nº 14.083/2002, Lei Municipal nº 12.056/2004, Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto nº 23.106/2023.

A análise demonstra como a Ouvidoria evoluiu de um órgão de fiscalização da moralidade administrativa para um espaço de escuta ativa, inteligência cívica e mediação social. O estudo evidencia o papel estratégico da Ouvidoria na avaliação da efetividade dos serviços públicos e na consolidação de uma gestão pública baseada em transparência, dados e participação cidadã.

Palavras-chave: Ouvidoria Pública; Gestão Pública; Transparência; Cidadania Ativa; Controle Social; Avaliação de Serviços Públicos.

1 Introdução

A criação da função de Ouvidor Público de Campinas, em 1993, representou um marco de inovação democrática na administração municipal, ao instituir um canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Inicialmente, sua atuação era predominantemente fiscalizadora, voltada à legalidade e à moralidade administrativa.

Com o tempo, a atividade se consolidou como um instrumento de controle social e de fortalecimento da cidadania, assumindo funções de mediação, análise e orientação das políticas públicas locais.

O objetivo deste artigo é apresentar a evolução normativa e institucional da Ouvidoria Pública de Campinas, com ênfase na consolidação de suas competências em avaliação e escuta cidadã.

2 Metodologia

A pesquisa é de natureza qualitativa, baseada em análise documental e descritiva de legislações, relatórios e registros institucionais da Ouvidoria Pública de Campinas.

Foram examinados os seguintes marcos normativos:

- Decreto nº 11.085/1993 (criação da função de Ouvidor Público);
- Decreto nº 14.083/2002 (reestruturação da Ouvidoria);
- Lei Municipal nº 12.056/2004 (institucionalização da Ouvidoria Geral);
- Lei Federal nº 13.460/2017 (direitos dos usuários dos serviços públicos);
- Decreto nº 23.106/2023 (regulamentação municipal da Lei Federal nº 13.460/2017).

A análise segue uma abordagem evolutiva, contextualizando as mudanças institucionais e os benefícios gerados à administração pública municipal.

3 Marcos Normativos e Estruturais da Ouvidoria Pública de Campinas

3.1 Decreto nº 11.085/1993 – Criação da Função de Ouvidor Público

Instituiu a figura do Ouvidor Público Municipal como elo entre o cidadão e a Prefeitura.

Seu foco inicial foi o controle da legalidade e moralidade administrativa, atuando em nome do Prefeito e com autonomia funcional. Essa primeira fase introduziu o conceito de escuta pública formalizada.

3.2 Decreto nº 14.083/2002 – Reestruturação e Expansão

Transformou o cargo de Ouvidor em função equivalente à de Secretário Municipal e estruturou administrativamente a Ouvidoria.

Foram criados o **Conselho Consultivo**, o **mandato de dois anos** e o **serviço telefônico gratuito de atendimento à população**, institucionalizando a participação cidadã e o controle social.

3.3 Lei Municipal nº 12.056/2004 – Institucionalização da Ouvidoria Geral

Consolidou a estrutura e as prerrogativas da Ouvidoria, tornando-a um órgão permanente e dotado de autonomia técnica.

Estabeleceu sede própria, formalizou o Conselho Consultivo e ampliou a função pedagógica da Ouvidoria, incorporando o conceito de **educação cidadã** e de **transparência ativa**.

3.4 Lei Federal nº 13.460/2017 – Marco Nacional dos Direitos dos Usuários

Instituiu normas gerais para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Determinou a criação de **Cartas de Serviços ao Usuário**, **Conselhos de Usuários** e **mecanismos de avaliação de satisfação**.

Essa lei integrou a Ouvidoria de Campinas a uma política nacional de gestão pública orientada por resultados e pelo diálogo social.

3.5 Decreto Municipal nº 23.106/2023 – Regulamentação Local da Lei nº 13.460/2017

O Decreto nº 23.106/2023 consolidou a fase contemporânea da Ouvidoria Pública de Campinas.

Além de operacionalizar a Carta de Serviços ao Usuário e o Conselho de Usuários, o decreto introduziu mecanismos inéditos de **avaliação da efetividade e da satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais**.

O decreto atribui à Ouvidoria Geral do Município a responsabilidade pela **avaliação anual da qualidade dos serviços públicos**, considerando:

1. satisfação do usuário;
2. qualidade do atendimento;
3. cumprimento de prazos e compromissos;
4. quantidade de manifestações;
5. medidas adotadas para melhoria do serviço.

Essas avaliações devem ser publicadas no **Portal da Transparência**, constituindo base para ajustes de políticas públicas e critérios de controle interno.

Assim, a Ouvidoria assume papel estratégico na **gestão baseada em evidências**, articulando escuta social, transparência e planejamento de políticas públicas.

3.6 Linha do Tempo – 32 anos de escuta e transformação

Ano	Marco Histórico	Avanço Institucional
1993	Criação do cargo de Ouvidor Público (Decreto nº 11.085)	Foco em fiscalização, legalidade e moralidade administrativa
2002	Reestruturação e ampliação (Decreto nº 14.083)	Criação do Conselho Consultivo, estrutura administrativa e mandato definido
2004	Institucionalização da Ouvidoria Geral (Lei nº 12.056)	Consolidação da estrutura permanente e fortalecimento do controle social
2017	Marco Nacional de Defesa do Usuário (Lei Federal nº 13.460)	Ampliação dos direitos dos usuários e incentivo à participação e à transparência
2021–2023	Modernização tecnológica e análise de dados	Desenvolvimento de relatórios dinâmicos, painéis estatísticos e uso de inteligência de dados na gestão pública
2023	Regulamentação Local da Lei nº 13.460/2017 (Decreto Municipal nº 23.106/2023)	Implementação da Carta de Serviços ao Usuário, criação do Conselho de Usuários e introdução da avaliação de efetividade e satisfação dos serviços públicos
2023–2025	Escuta humanizada e gestão por evidências	Integração da Ouvidoria com políticas públicas, fortalecimento da escuta ativa e uso de indicadores de desempenho na gestão

4 Resultados e Discussão

A incorporação dos dispositivos legais à rotina de suas atividades, representa o ponto culminante da trajetória da Ouvidoria de Campinas.

Com eles, o município institucionalizou o ciclo completo da governança pública participativa:

- **Escuta** (manifestações dos usuários e conselhos);
- **Análise** (avaliação de satisfação e efetividade);
- **Planejamento** (subsídios para aprimoramento dos serviços);
- **Transparência** (publicação dos resultados no Portal).

Esse modelo integra a Ouvidoria a uma lógica de gestão pública moderna, em que a participação social e a mensuração de resultados coexistem como instrumentos de eficiência e legitimidade democrática.

Os benefícios institucionais incluem:

- fortalecimento da confiança entre cidadão e governo;
- melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- uso dos dados de escuta como inteligência estratégica de gestão;
- redução de conflitos e aumento da transparência ativa.

A Ouvidoria passa, assim, a ser **não apenas um canal de comunicação, mas uma instância de governança e inovação pública.**

5 Considerações Finais

Os 32 anos da cidadania ativa evidenciam uma trajetória exemplar de evolução institucional da Ouvidoria Pública do Município de Campinas.

De um órgão de fiscalização em 1993, transformou-se em 2025 em uma estrutura integrada à política municipal de transparência, participação e controle social.

Os atos normativos consolidaram essa maturidade ao integrar as práticas de escuta cidadã, avaliação de resultados e transparência digital, fazendo da Ouvidoria um centro de inteligência cívica e mediadora entre o poder público e a sociedade.

Ouvir não é apenas uma tarefa, é um compromisso com a comunidade.

Referências

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAMPINAS (Município). Decreto Municipal nº 11.085, de 29 de janeiro de 1993.

CAMPINAS (Município). Decreto Municipal nº 14.083, de 18 de setembro de 2002.

CAMPINAS (Município). Lei Municipal nº 12.056, de 02 de setembro de 2004.

CAMPINAS (Município). Decreto Municipal nº 23.106, de 18 de dezembro de 2023.

CAMPINAS (Município). Relatórios e documentos da Ouvidoria Pública (1994–2025).