



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Rua José Paulino, 1399 - Bairro Centro - CEP 13013-001 - Campinas - SP - [www.campinas.sp.gov.br](http://www.campinas.sp.gov.br)  
3 andar - Sala 302

PMC-OGM

### ATA DE REUNIÃO

Campinas, 03 de novembro de 2025.

#### ATA DA 109<sup>a</sup> REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

No dia 03 de novembro de 2025, às 10h00, realizou-se a 109<sup>a</sup> Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, na sede da Ouvidoria-Geral, situada à Rua José Paulino, nº 1399, 3º andar. A reunião foi conduzida pelo Ouvidor-Geral e Presidente do Conselho Consultivo, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município de 29 de outubro de 2025.

Estiveram presentes os conselheiros João Galessandro Accioni, Jorge dos Santos Montanari, Maurício Antonio Capello, Paulo Fernando de Andrade Silva, Paulo Henrique Volpato Junior e Roberto Cordeiro, além dos servidores da Ouvidoria Alesson Felício Brenelli e Michele Josiane Xavier Vieira, responsável pela secretaria dos trabalhos.

O Presidente abriu a reunião agradecendo a presença de todos e ressaltando a importância da atuação voluntária dos conselheiros, destacando a relevância social do Conselho como instância de participação e controle social. Na sequência, passou a palavra ao servidor Alesson Felício Brenelli, que apresentou o Relatório Trimestral de Atividades e de Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos referente ao 3º trimestre de 2025, com apoio da apresentação institucional exibida durante a reunião.

Inicialmente, foi apresentado o marco legal da Ouvidoria-Geral, instituída pela Lei Municipal nº 12.056/2004, bem como as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece normas gerais sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Foram também detalhadas as atribuições da Ouvidoria e do Conselho Consultivo, reforçando sua função de avaliar, propor e acompanhar a atuação da Ouvidoria-Geral e dos órgãos da Administração Municipal.

Durante a apresentação do Relatório do 3º trimestre de 2025, registrou-se que a Ouvidoria contabilizou 9.437 atendimentos, sendo 2.104 protocolos, 2.411 orientações e 4.922 procedimentos, representando uma redução geral de 5% em relação ao trimestre anterior. O nível de resolutividade atingiu 94,1%, o melhor índice desde 2023, e o tempo médio de resposta foi de 15 dias, dois dias inferior ao trimestre anterior. O número de encaminhamentos em andamento reduziu 23%, resultado do trabalho de acompanhamento junto às secretarias municipais.

Quanto aos canais de atendimento, 61% das manifestações foram recebidas pelo telefone 0800-772-7456 / 162, 28% pela internet e 7% por e-mail, demonstrando estabilidade na confiança dos usuários. Em relação à identificação, 78% autorizaram a divulgação dos dados, 18% preferiram o anonimato e 4% solicitaram sigilo.

O perfil social dos usuários revelou que 66% são mulheres, 72% possuem ensino médio ou superior e a faixa etária predominante é entre 41 e 60 anos (47%). A maioria das manifestações originou-se das regiões Sudeste, Norte, Leste e Sudoeste, com destaque para o setor privado (26%) e aposentados (21%) entre as ocupações declaradas.

Nas denúncias sob averiguação (103 casos), as principais naturezas foram irregularidade administrativa (37%), assédio moral (34%), constrangimento (10%) e maus-tratos (5%), todas encaminhadas à Corregedoria-Geral do Município ou às comissões de apuração das entidades da administração indireta. As

reclamações (1.835 casos) concentraram-se nos temas atendimento (28%), consulta médica (19%), exames (10%) e processos morosos (8%).

Entre os órgãos mais demandados, destacaram-se a Secretaria Municipal de Saúde (94,92% de resolutividade), a Rede Mário Gatti (98,36%) e a Secretaria de Justiça (94,38%), que apresentou crescimento expressivo de 35% em relação ao trimestre anterior. A Secretaria de Serviços Públicos, embora ainda concentre o maior volume de manifestações em andamento, apresentou melhora significativa, com aumento de 21% em sua resolutividade.

Foram ainda registrados 70 elogios, com destaque à Secretaria de Saúde (51%), e 27 sugestões, concentradas em saúde (26%) e educação (15%).

Durante os debates, o Ouvidor-Geral Marcelo Gonçalves de Souza destacou que os indicadores da Ouvidoria refletem o comportamento social da população campineira frente à Administração Pública, representando uma amostra consistente da confiança da sociedade no órgão. Ressaltou que o principal desafio, atualmente, é o fortalecimento da cultura interna da Administração quanto à importância da escuta social e da análise crítica das manifestações para o aprimoramento da gestão pública. Também chamou atenção para o aumento da participação feminina e da população idosa, destacando o papel das mulheres como principais agentes de comunicação das demandas familiares junto ao poder público.

O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva ressaltou a relevância institucional e social da Ouvidoria-Geral do Município, destacando que o órgão não se limita ao recebimento de manifestações, mas também analisa, apura e encaminha soluções efetivas, contribuindo de forma direta para a melhoria da gestão pública e para a garantia dos direitos do cidadão. Enfatizou que a atuação da Ouvidoria transcende o mero cumprimento das normas legais, uma vez que tem alcançado resultados superiores aos prazos estabelecidos pela legislação federal, resolvendo demandas em tempo médio inferior a 15 dias. Afirmou que o trabalho desenvolvido representa um avanço significativo na relação entre administração e sociedade, demonstrando maturidade, eficiência e compromisso público.

O conselheiro Roberto Cordeiro destacou a evolução qualitativa e a consolidação institucional da Ouvidoria-Geral, reconhecendo seu papel estratégico como instrumento de gestão, escuta e mediação entre a sociedade e a Administração Pública. Ressaltou a importância dos indicadores de resolutividade como ferramentas de diagnóstico e aperfeiçoamento dos serviços públicos, observando que os resultados apresentados demonstram credibilidade, eficiência e compromisso com o cidadão. Concluiu parabenizando toda a equipe pela consistência metodológica, sensibilidade e postura educativa na condução do trabalho.

O conselheiro Maurício Antonio Capello destacou o profissionalismo e a dedicação da equipe da Ouvidoria-Geral na elaboração e apresentação dos relatórios, ressaltando a clareza, o domínio técnico e o comprometimento demonstrados pelos servidores em relação às informações e dados apresentados. Afirmou que o trabalho revela não apenas eficiência técnica, mas também o cuidado e o zelo com que a equipe trata cada manifestação e cada órgão da Administração, evidenciando engajamento e compromisso com o serviço público. Observou que, muitas vezes, a população desconhece a complexidade e a seriedade do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria, e que o relatório permite vislumbrar a dimensão e a relevância desse esforço coletivo. Concluiu parabenizando toda a equipe pelo empenho e pelos resultados alcançados, ressaltando que o desempenho apresentado inspira confiança e contribui para fortalecer a credibilidade da Ouvidoria junto à sociedade.

O conselheiro Jorge dos Santos Montanari manifestou-se elogiando a clareza e a transparência dos dados apresentados, destacando que os números referentes à avaliação positiva dos serviços públicos o surpreenderam positivamente. Ressaltou a importância da divulgação dos resultados da Ouvidoria aos secretários municipais e ao Prefeito, sugerindo que a apresentação dos indicadores contribui para que cada gestor identifique pontos de melhoria em sua área. Demonstrou interesse pelos dados específicos da área da Saúde, especialmente em relação às manifestações em andamento, e questionou como é realizado o acompanhamento das demandas pendentes, considerando a urgência dos casos dessa natureza. Reconheceu o trabalho da Secretaria de Saúde e da Rede Mário Gatti, que, segundo observou, têm apresentado respostas ágeis e humanizadas, refletindo o compromisso dos servidores da ponta com o atendimento ao cidadão. Também comentou sobre as manifestações relacionadas ao transporte público, destacando o volume de

reclamações percebido na rotina da população e elogiando a capacidade da Ouvidoria em identificar, consolidar e interpretar os comportamentos e padrões das demandas sociais. Concluiu parabenizando a equipe pela organização dos relatórios e pela atuação técnica e colaborativa junto aos órgãos da Administração.

O conselheiro João Galessandro Accioni destacou o avanço na padronização dos relatórios e comparativos trimestrais, o que permite acompanhar a evolução das demandas e resultados da Ouvidoria de forma histórica e consistente. Finalizou elogiando a equipe pela sensibilidade e pelo profissionalismo demonstrados ao longo do trabalho.

O conselheiro Paulo Henrique Volpato Junior, parabenizou a equipe da Ouvidoria-Geral, em especial o servidor Alesson Felício Brenelli pela apresentação e o Ouvidor-Geral Marcelo Gonçalves de Souza pela condução dos trabalhos. Destacou o desafio enfrentado pela Ouvidoria na gestão do grande volume de manifestações com os recursos disponíveis, ressaltando a competência e a eficiência da equipe na condução dos procedimentos e na interlocução com os órgãos da Administração Municipal. Observou que, mesmo sem dispor de instrumentos coercitivos para exigir a resolução das demandas, a Ouvidoria mantém excelente relacionamento institucional com as secretarias e entidades da Administração direta e indireta, o que reflete o respeito e a credibilidade conquistados pelo órgão. Enfatizou ainda que o trabalho da Ouvidoria vai além do acolhimento das demandas da população, atuando de forma construtiva e colaborativa na mediação com as secretarias para a efetiva solução dos problemas apontados pelos cidadãos. Concluiu reafirmando seu reconhecimento pelo desempenho e pelos resultados alcançados, considerando-os expressivos e significativos para o aprimoramento da gestão pública municipal.

Ao final, o Ouvidor-Geral agradeceu as contribuições dos conselheiros e informou que, conforme dispõe a Lei Municipal nº 12.056/2004, o relatório será publicado no Diário Oficial do Município.

Na mesma ocasião, conforme Portaria nº 105.134/2025, de 02 de outubro de 2025, concedeu posse formal aos conselheiros para o período de 02 de outubro de 2025 a 01 de outubro de 2027 e realizou a entrega dos certificados.

Nada mais havendo a tratar, o Presidente declarou encerrada a reunião, da qual foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, será assinada por todos os presentes.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA**, Ouvidor Geral, em 04/11/2025, às 10:59, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE VOLPATO JUNIOR**, Usuário Externo, em 04/11/2025, às 12:19, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO ANTONIO CAPELLO**, Usuário Externo, em 04/11/2025, às 12:20, 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 04/11/2025, às 12:46, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jorge dos Santos Montanari**, Usuário Externo, em 04/11/2025, às 19:45, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO GALESSANDRO ACCIONI**, Usuário Externo, em 05/11/2025, às 15:15, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, Usuário Externo, em 05/11/2025, às 18:32, 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 **16738348** e o código CRC **F40995F8**.

---

PMC.2017.00039928-31

16738348v6