



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, 23 de fevereiro de 2026.

No dia 04 de fevereiro de 2026, às 10h00, realizou-se a 110ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, por meio da Sala Virtual de Reuniões do Município. A reunião foi conduzida pelo Presidente do Conselho Consultivo e Ouvidor-Geral em Exercício, Sr. Alesson Felício Brenelli, em razão do impedimento do Ouvidor-Geral, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, que se encontrava em férias regulamentares. O Presidente iniciou os trabalhos agradecendo a presença dos conselheiros e informando a pauta da reunião, que consistiu na apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal referente ao 4º trimestre de 2025 e do Relatório Anual de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal de 2025.

Estiveram presentes os servidores da Ouvidoria-Geral Cláudio Oliveira do Pihen e Michele Josiane Xavier Vieira, bem como os conselheiros João Galessandro Accioni, Jorge dos Santos Montanari, Paulo Fernando de Andrade Silva, Paulo Henrique Volpato Junior e Roberto Cordeiro. Registrou-se a ausência do conselheiro Maurício Antonio Capello.

Dando início à pauta, o Presidente realizou a apresentação do Relatório Trimestral referente ao 4º trimestre de 2025, informando que no período foram registrados 2.141 protocolos encaminhados às secretarias, 2.163 orientações e 4.919 procedimentos, totalizando 9.223 atendimentos no trimestre. Destacou que, em comparação com o mesmo período do ano anterior e com o trimestre anterior, houve estabilidade nos atendimentos e protocolos, com variação aproximada de 1%. Informou ainda que a principal forma de identificação dos usuários permaneceu sendo a identificação autorizada, com 78% dos registros. Em relação aos canais de atendimento, destacou que o atendimento telefônico permaneceu como principal meio de acesso, representando 62% das manifestações, seguido do canal eletrônico pela internet, com 31%. Registrou também aumento significativo do atendimento presencial, atribuído ao encaminhamento de usuários da Rede Mário Gatti para a sede da Ouvidoria-Geral após o encerramento do atendimento presencial naquele órgão. Informou que no trimestre foram registrados 2.662 encaminhamentos às secretarias, dos quais 2.506 foram resolvidos, resultando em índice de resolutividade de 94,14%, representando aumento em relação ao mesmo período de 2024.

Na sequência, foram apresentados dados referentes às manifestações por secretaria, destacando-se a Secretaria Municipal de Saúde como a principal demandada, seguida por outros órgãos da administração municipal. Também foram apresentados dados relativos à transparência ativa, produção assistencial da área da saúde, perfil social dos usuários da Ouvidoria e resultados das pesquisas de satisfação, informando-se que o município conta com 550 serviços disponíveis na Carta de Serviços e que foram registrados mais de dois milhões de acessos aos serviços eletrônicos, além das pesquisas de avaliação respondidas pelos usuários.

Em continuidade, o Presidente apresentou o Relatório Anual de Atividades de 2025, consolidando os dados do exercício, incluindo o total de atendimentos registrados no ano, a distribuição das manifestações por área temática e secretaria demandada, os índices de resolutividade e os dados referentes ao perfil social dos usuários que utilizaram os serviços da Ouvidoria. Também destacou que parte significativa dos atendimentos corresponde a orientações prestadas aos usuários, quando estes procuram a Ouvidoria antes de registrar solicitações nos canais próprios dos serviços públicos, sendo nesses casos orientados a realizar inicialmente a solicitação junto aos órgãos competentes, como o serviço 156 ou a Guarda Municipal, dependendo da natureza da demanda.

Encerrada a apresentação dos relatórios, foi aberta a palavra aos conselheiros.

O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva manifestou-se afirmando que, ao seu ver, o ano de 2025 foi um ano muito positivo para a Ouvidoria, considerando os dados apresentados. Destacou o aumento das manifestações registradas e mencionou o crescimento dos atendimentos presenciais e por e-mail. Ressaltou também a importância da redução do tempo médio de atendimento, avaliando que esse resultado é significativamente positivo para o trabalho da Ouvidoria. Chamou atenção para o índice de resolatividade registrado, que considerou elevado, mencionando o percentual de aproximadamente 94% e destacando que diversos tipos de manifestações apresentaram resultados positivos de atendimento. Ao final, parabenizou a equipe da Ouvidoria pelo trabalho desenvolvido e solicitou que fosse transmitido seu cumprimento ao Ouvidor-Geral.

O conselheiro Paulo Henrique Volpato Junior manifestou-se informando que seria breve em sua intervenção. Destacou que, ao analisar os comparativos dos relatórios anuais de 2023, 2024 e 2025, observou aumento significativo no número de protocolos registrados em 2025, mencionando que o volume anual passou de aproximadamente 31 mil para cerca de 39,5 mil manifestações, representando acréscimo de cerca de 8.500 registros. Avaliou que esse crescimento indica que o trabalho de divulgação da Ouvidoria vem sendo realizado e que o resultado pode ser percebido pelo aumento do número de manifestações registradas. Destacou também que o crescimento da demanda ocorre de forma gradual e que, caso ocorresse de forma abrupta, poderia comprometer outros indicadores apresentados. Ressaltou ainda que muitas vezes os usuários procuram a Ouvidoria sem conhecer plenamente sua função, utilizando o canal para encaminhar demandas que poderiam ser tratadas por outros meios, e que, ainda assim, a Ouvidoria acolhe essas manifestações e busca encaminhá-las adequadamente. Ao final, parabenizou pela apresentação e pelo trabalho realizado.

O conselheiro Jorge dos Santos Montanari inicialmente apresentou justificativa pelo atraso e por eventuais ausências momentâneas durante a reunião em razão de compromissos profissionais. Em sua manifestação, comentou que, em sua percepção, o aumento da demanda da Ouvidoria pode estar relacionado tanto ao trabalho realizado pelo órgão quanto ao surgimento de problemas relacionados aos serviços públicos, especialmente nas áreas de saúde e serviços municipais. Observou que, conforme os dados apresentados, os prazos de resposta também apresentaram resultados positivos. Destacou que sua manifestação tinha como objetivo parabenizar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

O conselheiro Roberto Cordeiro manifestou-se parabenizando inicialmente o Presidente pela condução da reunião na condição de Ouvidor-Geral em exercício. Informou que havia feito algumas observações durante a apresentação, mas que elas já haviam sido contempladas na exposição realizada. Destacou que o trabalho da Ouvidoria demonstra acolhimento às manifestações da população e ressaltou a importância do índice de resolatividade alcançado mesmo diante do aumento do número de protocolos registrados. Avaliou que, considerando esse crescimento da demanda, os resultados apresentados são expressivos e indicam evolução do trabalho da Ouvidoria, mencionando inclusive que, em sua avaliação, o cenário observado em 2025 representa um dos melhores momentos da Ouvidoria até o presente. Ao final, parabenizou a equipe pelo trabalho realizado.

O conselheiro João Galessandro Accioni participou da reunião manifestando-se durante a apresentação e confirmando a visualização da tela utilizada na exposição dos relatórios.

Durante a reunião também foi discutida a importância da divulgação da Ouvidoria e da ampliação do uso da pesquisa de satisfação pelos usuários dos serviços públicos, de forma a registrar não apenas reclamações, mas também elogios e avaliações positivas do atendimento recebido.

Encerradas as manifestações e não havendo outros comentários ou questionamentos, o Presidente agradeceu a participação dos conselheiros, destacou a importância das contribuições apresentadas. Em seguida, declarou encerrada a reunião, agradecendo a presença de todos.

Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que, após lida e aprovada, será assinada pelos presentes.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSON FELICIO BRENELLI**, **Ouvidor Geral em Exercício**, em 11/03/2026, às 09:29, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO GALESSANDRO ACCIONI**, **Usuário Externo**, em 11/03/2026, às 13:11, 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 11/03/2026, às 16:04, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 15/03/2026, às 08:46, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE VOLPATO JUNIOR**, **Usuário Externo**, em 25/03/2026, às 11:43, 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 **17836239** e o código CRC **C21410A6**.
