



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, 26 de maio de 2026.

Aos 13 dias do mês de maio de 2026, às 10h00, 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>, realizou-se a 111ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, sob a presidência do Ouvidor-Geral e Presidente do Conselho Consultivo, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município em 08 de maio de 2026. O Presidente declarou aberta a reunião, saudando os conselheiros presentes e registrando a participação especial do Ouvidor do Município de Parintins/AM, Sr. Ednilson da Silva Albuquerque, convidado para acompanhar os trabalhos em razão da cooperação técnica e institucional entre os municípios. Estiveram presentes os servidores da Ouvidoria-Geral do Município, Cláudio Oliveira do Pihen, Michele Josiane Xavier Vieira e Alesson Felício Brenelli, bem como os conselheiros João Galessandro Accioni, Jorge dos Santos Montanari, Paulo Fernando de Andrade Silva, Paulo Henrique Volpato Junior, Roberto Cordeiro, Mauricio Antonio Capello e Jorge dos Santos Montanari.

Na sequência, o Presidente concedeu a palavra ao Sr. Ednilson da Silva Albuquerque, Ouvidor do Município de Parintins/AM, que agradeceu o convite formulado pelo Ouvidor Marcelo Gonçalves de Souza, transmitiu cumprimentos da população do Amazonas e informou que a Ouvidoria do Município de Parintins passou a funcionar efetivamente a partir de março de 2026, apesar de sua lei de criação datar de 2021. Relatou que a visita realizada à Ouvidoria de Campinas havia sido proveitosa, destacando a estrutura e o funcionamento do órgão como referência para o município de Parintins. Informou ainda que a legislação local também prevê a criação de Conselho Consultivo e manifestou interesse em promover futuras trocas de experiências entre os municípios.

Em seguida, o Presidente informou que o servidor Alesson Felício Brenelli realizaria a apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal referente ao primeiro trimestre de 2026. O servidor iniciou a apresentação informando que o relatório e o comparativo trimestral haviam sido previamente encaminhados aos conselheiros. Registrou que, no primeiro trimestre de 2026, foram realizados 11.081 atendimentos, sendo 2.703 novos protocolos, equivalentes a 24% do total; 2.597 orientações; e 5.781 procedimentos, correspondentes a 52% da demanda. Informou que, em comparação ao quarto trimestre de 2025, houve aumento de 26% nos protocolos, 20% nas orientações, 18% nos procedimentos e 20% no total geral de atendimentos. Em comparação ao primeiro trimestre de 2025, registrou aumento de 5% nos protocolos e redução de 5% nas orientações.

Quanto às formas de identificação dos usuários, informou que 77% das manifestações foram registradas com autorização de identificação para a administração; 19,05% foram anônimas; e 3,92% ocorreram mediante identificação sigilosa apenas perante a Ouvidoria. Sobre os canais de atendimento, registrou que o atendimento telefônico, por meio do 0800 e do tridígito 162, representou 62% das manifestações, totalizando 3.301 registros; o canal da internet correspondeu a 32%, com 1.717 manifestações; a Ouvidoria do SUS encaminhou 83 manifestações; o atendimento presencial representou 2%, com 121 manifestações; o e-mail totalizou 72 manifestações, equivalentes a 1,36%; e foram recebidas 4 cartas, correspondentes a 0,08%. Informou ainda que a Ouvidoria do CES e o Serviço 156 deixaram de encaminhar manifestações diretamente à Ouvidoria.

Prosseguindo, informou que foram realizados 3.292 encaminhamentos no trimestre, considerando protocolos e novas manifestações vinculadas a processos já existentes, representando aumento de 24% em relação ao quarto trimestre de 2025. Registrou média mensal de 1.097 encaminhamentos, superior à média de 948 registrada em 2025, correspondendo a aumento aproximado de 15,71%. Informou que a resolutividade alcançou 92,59%, com 3.048 encaminhamentos resolvidos. Registrou aumento de 22% na

resolutividade em comparação ao trimestre anterior e aumento de 18% das manifestações em andamento, totalizando 817 registros. Informou ainda que o tempo médio de resolução foi de 17 dias.

Na classificação das manifestações, registrou o recebimento de 83 denúncias, sendo 62% relacionadas à irregularidade administrativa, 12% a constrangimento e 9% a assédio moral. Informou que as denúncias são inicialmente encaminhadas ao órgão responsável e posteriormente remetidas à Corregedoria para análise de admissibilidade. Registrou resolutividade de 79% nas denúncias e existência de 24 manifestações ainda em análise. Quanto às reclamações, informou o total de 2.490 registros, com aumento de 38% em comparação ao quarto trimestre de 2025. Destacou como principais assuntos atendimento, com 18%; consulta médica, com 14%; exames, com 8%; e cirurgia, com 7%. Registrou que as demandas relacionadas à arborização permaneciam com elevado número de processos em andamento. Informou que havia 446 reclamações aguardando resolutividade.

Em relação aos elogios, informou que 50% foram destinados à área da saúde e 15% à Rede Mário Gatti de Urgência e Emergência, seguidos pela Secretaria de Educação. Quanto às sugestões, registrou que 21% foram encaminhadas à Educação, 15% à Segurança e 15% à Saúde, totalizando 33 sugestões no trimestre. Nos demais pronunciamentos, registrou 450 reavaliações, das quais 252 permaneciam em andamento; além de solicitações relacionadas a maus-tratos a idosos, maus-tratos a crianças e demandas da vigilância sanitária, classificadas como solicitações e não como reclamações. Informou ainda que 66 manifestações foram encaminhadas à Corregedoria para apuração e que 15 manifestações relacionadas à violência contra a mulher foram classificadas na categoria orientação e prevenção.

Na apresentação do perfil social dos usuários atendidos, informou-se que 2.357 cidadãos participaram dos atendimentos, sendo que 1.520 responderam à pesquisa de perfil. Registrou predominância do público feminino, correspondente a 64%; faixa etária acima de 60 anos, correspondente a 32%; ensino superior completo, com 36%; ensino superior incompleto, totalizando aproximadamente 43% em conjunto; predominância de aposentados e trabalhadores do setor privado; maior participação da região leste; e predominância de usuários autodeclarados brancos, com 62%, seguidos de pardos, com 24%. Informou que as reclamações relativas a medicamentos predominavam na região sudoeste; atendimento e exames na região sudeste; processo moroso na região leste; cirurgia na região noroeste e sudoeste; e materiais e equipamentos principalmente na área da saúde.

Na avaliação da qualidade do serviço público municipal, informou que a Secretaria Municipal de Saúde concentrou 40% das manifestações, com 1.335 encaminhamentos e 96% de resolutividade. Informou que a Secretaria Municipal de Serviços Públicos registrou 11% das manifestações, com 390 encaminhamentos e resolutividade de 72,31%, mantendo 647 manifestações pendentes de períodos anteriores. Registrou ainda a participação da Rede Mário Gatti, Educação e Urbanismo entre os principais órgãos demandados, todos com índices de resolutividade entre 95% e 97%.

Em relação à transparência ativa, informou que a Secretaria Municipal de Saúde realizou 2.035.520 atendimentos assistenciais no período, representando índice de manifestações equivalente a 0,066% frente à produção assistencial. Informou ainda que a Rede Mário Gatti realizou 441.961 atendimentos assistenciais. Na pesquisa de avaliação da qualidade do serviço público, informou-se que o portal de serviços municipais disponibiliza 543 serviços e registrou 617 mil acessos, com 542 pesquisas preenchidas, representando aumento de 43% em comparação a 2025.

Concluída a apresentação, o Presidente parabenizou a Ouvidoria pelos resultados apresentados e concedeu a palavra aos conselheiros. O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva destacou a normalidade dos trabalhos, a confiança dos usuários nos canais telefônicos e demais canais da Ouvidoria, a resolutividade e a redução do tempo médio de atendimento. Observou-se o aumento das reclamações, a relevância da reavaliação das manifestações e a permanência da elevada demanda relacionada à saúde. Manifestou elogios ao relatório anual de 2025, especialmente às análises constantes nas páginas 26, 27, 28 e 33, destacando os índices de resolutividade, a pesquisa de satisfação e as recomendações emitidas pela Ouvidoria aos órgãos da administração municipal.

O Presidente agradeceu as observações e informou que a disponibilização do relatório anual impresso visa fortalecer a interlocução com secretários, diretores e dirigentes da administração municipal, permitindo apresentar dados, indicadores e recomendações como instrumento de gestão pública.

O conselheiro Roberto Cordeiro registrou que o relatório apresentou indicadores claros e importantes para a administração pública. Destacou o aumento do uso da internet como canal de atendimento, o índice de

resolutividade de 92,59%, o tempo médio de resolução entre 15 e 17 dias e os dados relacionados às denúncias e reclamações. Observou a permanência de demandas relacionadas à arborização e ressaltou que tais situações exigem tratamento técnico específico e maior prazo para conclusão. Destacou ainda a redução de manifestações em andamento em comparação ao primeiro trimestre de 2025.

O Presidente esclareceu que a Ouvidoria realizou visita ao Departamento de Parques e Jardins no ano anterior para análise dos fluxos administrativos relacionados à arborização, buscando aprimorar a integração entre sistemas da Ouvidoria, Serviço 156 e solicitações encaminhadas por vereadores, visando racionalizar os procedimentos e melhorar o acompanhamento das demandas.

O conselheiro Mauricio Antonio Capello parabenizou a Ouvidoria pelo trabalho desenvolvido, afirmando que o relatório apresenta de forma clara os parâmetros relacionados às reclamações, resolutividade e comparativos trimestrais, destacando a facilidade de compreensão do documento.

Na sequência, o conselheiro João Galessandro Accioni participou da reunião, porém, em razão de dificuldades técnicas relacionadas ao áudio e conexão, não conseguiu se manifestar verbalmente durante os trabalhos. Posteriormente, encaminhou mensagem ao Presidente do Conselho Consultivo parabenizando a atuação da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, bem como o relatório apresentado e os indicadores positivos registrados no período.

O conselheiro Paulo Henrique Volpato Junior parabenizou o servidor Alesson Felício Brenelli pela apresentação do relatório e destacou a relação da Ouvidoria com a administração municipal e o secretariado. Registrou que considera positivo o aumento das reclamações, entendendo que o crescimento demonstra maior conhecimento da população sobre a atuação da Ouvidoria como canal de acesso à administração pública. Ressaltou ainda que o aumento das manifestações acompanhado do aumento da resolutividade evidencia a efetividade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e mencionou que a ausência de encaminhamentos do Serviço 156 para a Ouvidoria demonstra eficiência nas orientações prestadas à população.

O Presidente concordou com as observações do conselheiro e afirmou que o aumento das manifestações acompanha o fortalecimento institucional da Ouvidoria e a ampliação de sua divulgação junto à população e à administração municipal.

Em seguida, o Presidente realizou relato institucional das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2026. Informou a participação da Ouvidoria em evento promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo em comemoração ao Dia do Ouvidor, ocasião em que foi lançado o selo de Ouvidoria Cidadã, com categorias bronze, prata e ouro, destinado às ouvidorias do Estado de São Paulo. Informou que a Ouvidoria de Campinas participará do processo de acreditação. Relatou ainda a participação da coordenadora Michele Josiane Xavier Vieira em fóruns relacionados à política de enfrentamento à violência contra a mulher e feminicídio.

O Presidente informou que realizou reunião com a Secretaria Municipal de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas para tratar de manifestação relacionada a assédio moral sofrido por servidora municipal, destacando a necessidade de acolhimento institucional às vítimas e atuação integrada com a Corregedoria e com o Departamento de Promoção à Saúde do Servidor. Informou ainda que foram adotadas providências para disponibilização dos relatórios impressos da Ouvidoria na biblioteca jurídica do município como instrumento de ampliação da transparência pública.

O Presidente também relatou a repercussão de demandas relacionadas à arborização após ações da Prefeitura na Praça do Coco, em Barão Geraldo, bem como o aumento de manifestações relacionadas ao tema. Informou ainda o recebimento de solicitações relacionadas ao produto “sabão ipê”, encaminhadas à Vigilância Sanitária.

Na sequência, o Presidente agradeceu a presença do Ouvidor do Município de Parintins/AM, ressaltando a importância da cooperação institucional entre os municípios. O Sr. Ednilson da Silva Albuquerque agradeceu novamente a participação na reunião, informou que compartilhará a experiência de Campinas em reunião no Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e manifestou intenção de futuramente formalizar acordo de cooperação técnica entre os municípios. Registrou ainda que considera o trabalho da Ouvidoria de Campinas referência nacional e afirmou acreditar que o órgão poderá futuramente alcançar nível de excelência equivalente ao “selo diamante”.

Nada mais havendo a tratar, o Presidente agradeceu a presença dos conselheiros e declarou encerrada a

111ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, desejando a todos boa continuidade dos trabalhos.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA**, **Ouvidor Geral**, em 26/05/2026, às 11:48, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO ANTONIO CAPELLO**, **Usuário Externo**, em 26/05/2026, às 12:01, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE VOLPATO JUNIOR**, **Usuário Externo**, em 26/05/2026, às 12:01, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO GALESSANDRO ACCIONI**, **Usuário Externo**, em 27/05/2026, às 07:43, 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 28/05/2026, às 19:52, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 29/05/2026, às 14:58, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jorge dos Santos Montanari**, **Usuário Externo**, em 29/05/2026, às 15:12, 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 **18979537** e o código CRC **6A04AE2C**.