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, 17 de agosto de 2026.

Aos cinco dias do mês de agosto de 2026, às 10h00, realizou-se, por meio da Sala Virtual de Reuniões do Município de Campinas, acessível pelo endereço eletrônico https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-en4-ho7-rku, a 112ª 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. Participaram da reunião 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 e Roberto Cordeiro. Foram registrados como ausentes os conselheiros Paulo Henrique Volpato Junior e Mauricio Antonio Capello. Na abertura dos trabalhos, o Presidente declarou aberta a 112ª reunião do Conselho e agradeceu a presença dos participantes, informando que seria dada continuidade às atividades do Conselho no terceiro trimestre de 2026. Em seguida, informou que o servidor Alesson Felício Brenelli realizaria, como de praxe, a apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal referente ao segundo trimestre de 2026, seguida das observações e manifestações dos conselheiros.

O servidor Alesson Felício Brenelli iniciou a apresentação. Registrou que, no segundo trimestre de 2026, foram realizados 10.934 atendimentos, dos quais 2.690 corresponderam a novas manifestações. Em comparação ao segundo trimestre de 2025, informou aumento de 17% nas novas manifestações e aumento de 11% no total de atendimentos. Quanto às formas de identificação, registrou que 75% dos usuários autorizaram a identificação e que os usuários anônimos representaram 20%, com aumento de 32% em comparação ao segundo trimestre de 2025. Quanto às formas de atendimento, informou predominância do atendimento telefônico, com 58%, seguido do atendimento por meio eletrônico, correspondente à página da Ouvidoria na internet, com 34%, do Ouvidor SUS, do Governo Federal, com 3%, e das demais formas de acesso, que representaram 4% dos atendimentos.

Na sequência, informou que foram realizados 3.243 novos encaminhamentos no trimestre, dos quais 3.047 foram resolvidos dentro do próprio trimestre, resultando em resolutividade de 93,96%. Registrou aumento de 3% na resolutividade em comparação ao trimestre do ano anterior, que estava em 91,09%. Informou que permaneciam 625 encaminhamentos em andamento, aguardando solução, número que representou redução de 32% em comparação ao segundo trimestre de 2025, quando eram 924, e redução de 24% em relação ao primeiro trimestre de 2026. Quanto ao tempo médio de resolução, informou que houve pequena melhora, passando de 17 dias para 16 dias.

Em relação às denúncias, informou que foram recebidas 108 no trimestre, sendo 37% referentes a irregularidade administrativa, 20,37% a assédio moral e 15,34% a assédio sexual. Registrou redução das manifestações relacionadas à irregularidade administrativa em comparação aos trimestres anteriores e aumento das demandas relacionadas a assédio moral e assédio sexual. Quanto às reclamações, informou que totalizaram 2.365 manifestações, tendo como principais assuntos atendimento, com 22%; consulta médica, com 15%; exames, com 9,56%; Recursos Humanos, com 8,25%; cirurgias, com 6,77%; e processo moroso, com 6%. A resolutividade das reclamações foi de 95,69% dentro do trimestre.

Quanto aos elogios, registrou o recebimento de 82 manifestações, sendo 53% destinadas à área da saúde e entre 10% e 11% à Rede Mário Gatti, além de elogios destinados à Segurança Pública, Governo, Ouvidoria, IMA, Trabalho e Renda, Semurb, Educação, Setec, Assistência Social, Gestão e Controle, Justiça e Serviços Públicos. Quanto às sugestões, informou o registro de 40 manifestações no período, tendo como principais destinatários a Educação, Serviços Públicos e Saúde.

Na apresentação do perfil social, informou que participaram da coleta de informações 1.538 usuários, correspondentes a 67% dos usuários que procuraram a Ouvidoria. Registrou predominância do sexo feminino, com 63%; 30% dos participantes com idade a partir de 60 anos; ensino superior e ensino médio como níveis de escolaridade predominantes, com 35% cada; predominância de usuários vinculados ao setor privado, seguidos de aposentados e pensionistas, estes correspondentes a 23%. Quanto à região, registrou maior demanda das regiões suleste e sudoeste, com 19% cada. Quanto à identificação étnica, informou que 62% dos usuários se identificaram como brancos e 26,59% como pardos.

Na distribuição dos encaminhamentos para os órgãos da administração direta e indireta, informou destaque para a área da Saúde, com 43% da demanda e 96,34% de resolutividade no trimestre. Serviços Públicos foi indicada como a segunda maior demandante, com 10,64% e 75% de resolutividade, registrando aumento em comparação aos trimestres anteriores, quando se encontrava na faixa de 65%. A Rede Mário Gatti representou 10% da demanda, com resolutividade de 98,80%. Também foram mencionadas Saúde e Urbanismo, com índices de resolutividade situados na faixa de 98% e 95%. Ao final desse tópico, informou que havia 625 manifestações em andamento, registrando redução significativa em relação ao período anterior.

Quanto à transparência ativa, informou que a Secretaria Municipal de Saúde encaminhou os dados relativos à sua produção assistencial, correspondente a 2.362.445 atendimentos realizados no trimestre. Informou que, até aquele momento, não havia sido encaminhado o dado referente à Rede Mário Gatti, razão pela qual o respectivo percentual ainda não constava da apresentação. Esclareceu que a informação estava sendo verificada antes da publicação do relatório trimestral. Em relação à avaliação da qualidade do serviço público, informou que o Município possuía 553 serviços publicados para avaliação, tendo sido registrados 509.446 acessos, por meio eletrônico, aos serviços digitais, com 340 pesquisas preenchidas. Informou ainda que o relatório contendo a avaliação individual dos serviços estava publicado integralmente no portal da Ouvidoria.

Concluída a apresentação, o Presidente agradeceu ao servidor Alesson Felício Brenelli e passou a realizar considerações acerca dos trabalhos da Ouvidoria. Informou que haviam sido recebidos dois pedidos de acesso à informação, sendo um diretamente dirigido à Ouvidoria e outro encaminhado por outro órgão, mas com reflexos sobre a Ouvidoria. Relatou que, diante de pedidos de dados que não constam de relatório previamente elaborado, a Ouvidoria orientou os requerentes a consultar os dados abertos disponibilizados pelo órgão e os relatórios produzidos pela própria Ouvidoria, incluindo os relatórios trimestrais e anuais disponíveis no portal. Explicou que a Ouvidoria não deve elaborar relatórios específicos para determinado requerente, uma vez que isso retiraria o órgão de seu fluxo de produção e de sua atividade de atendimento ao cidadão. Informou que, no caso relacionado à Saúde, também seria disponibilizado o relatório para consulta aos dados abertos e, a partir deles, eventuais questionamentos poderiam ser encaminhados à Ouvidoria. Registrou que essa disponibilização constitui mecanismo de transparência ativa.

Na sequência, o Presidente concedeu a palavra ao conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva, que cumprimentou os participantes e manifestou sua avaliação positiva acerca do relatório apresentado, destacando especialmente as áreas de Educação e Saúde e o aumento da resolutividade. Ressaltou também a importância da disponibilização dos relatórios no portal da Ouvidoria. Questionou, especificamente, o percentual da manifestação de Ouvidoria em relação à produção assistencial, que constava zerado, solicitando esclarecimento quanto ao motivo dessa informação.

Em resposta, o Presidente explicou que a seção denominada transparência ativa, constante do relatório, foi incluída para apresentar, juntamente com as manifestações recebidas pela Ouvidoria, os dados relativos à produção assistencial da Secretaria Municipal de Saúde e da Rede Mário Gatti. Informou que essa iniciativa foi objeto de tratativas com o Prefeito e com os dois órgãos, tendo como objetivo registrar não apenas as reclamações e manifestações, mas também a produção assistencial, possibilitando eventual comparação entre os dados. Esclareceu que a Ouvidoria solicita antecipadamente essas informações para elaboração do relatório e que, para a reunião, o dado da Rede Mário Gatti ainda não havia sido disponibilizado. Informou que o relatório somente seria publicado após a realização da reunião e a anuência dos conselheiros e que não seria publicado sem o dado, salvo se o órgão responsável optasse por não disponibilizá-lo. Esclareceu, por fim, que a inclusão do dado de produção assistencial no relatório da Ouvidoria constitui oportunidade oferecida à Secretaria Municipal de Saúde e à Rede Mário Gatti para divulgação de suas informações de

produção.

O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva, em seguida, solicitou manifestação sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas relacionada à adesão, capacitação e troca de boas práticas no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias. Destacou a importância da integração com a Controladoria-Geral da União e da participação da Ouvidoria de Campinas nessa iniciativa, parabenizando o Presidente e a equipe pela atuação e pela iniciativa de integração com outras ouvidorias públicas.

O Presidente agradeceu e esclareceu que a Rede Nacional de Ouvidorias foi criada pela Controladoria-Geral da União e que, anteriormente, a adesão estava vinculada ao sistema Fala.BR. Informou que a Ouvidoria de Campinas não havia realizado a adesão ao Fala.BR por possuir sistema próprio, elaborado pelo servidor Alesson Felício Brenelli, e que a utilização de outro sistema poderia gerar fluxo diferente de recebimento das manifestações. Relatou que, no ano anterior, a Controladoria-Geral da União desvinculou a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias do sistema Fala.BR, possibilitando a adesão da Ouvidoria de Campinas à rede sem necessidade de utilização daquela plataforma. Informou que, embora já participasse informalmente de cursos, palestras e eventos promovidos pela rede, faltava a formalização da adesão. Registrou que a legislação que criou a Ouvidoria-Geral do Município permite ao Ouvidor realizar adesão a órgãos relacionados ao objeto de atuação da Ouvidoria e informou ter formalizado a adesão com fundamento nessa legislação. Destacou a importância da integração com os demais ouvidores, da troca de experiências e do fortalecimento da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas.

Na sequência, o Presidente concedeu a palavra ao conselheiro Jorge dos Santos Montanari. O conselheiro parabenizou o trabalho desenvolvido pelo servidor Alesson Felício Brenelli e pela equipe da Ouvidoria. Informou que, por atuar na área da saúde, havia observado matéria veiculada em rede nacional sobre problemas relacionados a doenças e, especialmente, a questões ortopédicas em Campinas. Referiu-se à existência de pessoas aguardando cirurgias há mais de 15 anos e a casos de pessoas que não conseguem realizar procedimentos e acabam falecendo. Diante disso, questionou se seria possível realizar alguma ação, inclusive mediante contato com o Prefeito, para auxiliar essa população, mencionando a relevância da questão ortopédica e o sofrimento das pessoas. Citou ainda matéria veiculada pela EPTV, na qual foram mencionadas a Unicamp e o Hospital Mário Gatti. Ao final, parabenizou o Presidente e a equipe pelo trabalho desenvolvido.

Em resposta, o Presidente informou que a matéria mencionada pelo conselheiro refletia situação que a Ouvidoria vinha observando por meio das manifestações recebidas. Esclareceu que o índice de resolutividade da Saúde está relacionado à resposta dada à manifestação, não necessariamente à solução definitiva do problema que originou a demanda. Explicou que, em diversos casos, a resposta envolve o reagendamento de procedimentos, o que caracteriza resolutividade no âmbito da atuação da Ouvidoria, sem significar necessariamente a solução definitiva do problema. Quanto às cirurgias, informou que as demandas estão relacionadas à Rede Mário Gatti e que a Ouvidoria recebe manifestações de usuários inscritos no Siresp e que permanecem aguardando atendimento. Informou que o Prefeito e a Secretaria Municipal de Saúde recebem os relatórios da Ouvidoria e mencionou a proposta de construção do Hospital Metropolitano como uma iniciativa relacionada à questão da média e alta complexidade. Relatou também informações recebidas do Presidente da Rede Mário Gatti acerca do impacto das demandas de urgência e emergência, especialmente relacionadas a acidentes envolvendo motociclistas, sobre a realização de cirurgias eletivas. Informou que a demanda de urgência e emergência acaba impactando a fila de procedimentos eletivos e reconheceu tratar-se de um desafio.

Em seguida, o conselheiro João Galessandro Accioni cumprimentou os participantes e informou que havia analisado o relatório. Destacou que, no segundo trimestre de 2026, houve aumento de 11% nos atendimentos, aumento de 3% na resolutividade dos encaminhamentos, redução de 32% das manifestações em andamento e redução de 6% no tempo médio de resolução. Observou que, trimestre a trimestre, os índices apresentavam melhora constante e atribuiu essa evolução ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. Também destacou a integração da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas à Rede Nacional de Ouvidorias, classificando-a como aspecto importante e parabenizando o Presidente e toda a equipe pelo trabalho e pela constante evolução e qualificação dos serviços prestados à população.

O Presidente agradeceu a manifestação e ressaltou que o trabalho desenvolvido depende da equipe da

Ouvidoria. O conselheiro João Galessandro Accioni reiterou que a equipe, incluindo o servidor Alesson Felício Brenelli, vem apresentando constante evolução. O Presidente agradeceu nominalmente aos servidores Cláudio Oliveira do Pihen e Michele Josiane Xavier Vieira e à equipe responsável pelo atendimento e pela produção dos trabalhos da Ouvidoria.

Na sequência, o Presidente concedeu a palavra ao conselheiro Roberto Cordeiro. Antes de sua manifestação, registrou-se dificuldade técnica no equipamento utilizado pelo conselheiro, tendo ele informado posteriormente que havia acompanhado normalmente a reunião, mas que, no momento em que precisaria falar, perdeu o áudio em razão de o celular ter iniciado uma atualização. Restabelecida a comunicação, o conselheiro Roberto Cordeiro parabenizou o servidor Alesson Felício Brenelli pela apresentação e informou que suas observações já haviam sido, em grande parte, apresentadas durante a exposição. Destacou o aumento dos atendimentos no segundo trimestre, mencionando o crescimento de 53% na parte de procedimentos, e observou que, apesar do aumento da demanda, a resolutividade também aumentou. Registrou que o telefone continuava sendo essencial como forma de atendimento, com 58,53%, seguido da internet, com 34,41%. Destacou os 3.243 encaminhamentos registrados, dos quais 3.047 foram resolvidos, resultando em resolutividade de 93,96%, bem como o residual de 625 manifestações em andamento e a redução do tempo médio de resolução de 17 para 16 dias. Em relação às denúncias, mencionou as 108 registradas, 88 resolvidas e o índice de 81,48%, além das 22 em andamento, correspondentes a 20,37%, destacando que assédio moral e irregularidade administrativa representavam 72,73% desse conjunto. Quanto às reclamações, destacou as 2.365 registradas, 2.263 resolvidas, com resolutividade de 95,69%, e 275 em andamento. Observou a questão da arborização, registrando que, no segundo trimestre, houve crescimento da demanda e redução do residual, destacando que se trata de processo que depende de vistoria e análise. Quanto ao perfil dos participantes da coleta de informações, destacou a predominância do sexo feminino, com 984 participantes, correspondentes a 63,98%; a faixa etária a partir de 60 anos, com 468 participantes, correspondentes a 30,43%; o setor privado, com 400 participantes, correspondentes a 26,01%; e aposentados e pensionistas, com 366 participantes, correspondentes a 23,80%. No comparativo trimestral, destacou a redução de 32,36% do residual em comparação ao período mencionado na apresentação. Por fim, parabenizou a Ouvidoria pela adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, ressaltando a importância da troca de experiências entre as ouvidorias e o fortalecimento da transparência e da participação da população na administração pública.

O Presidente agradeceu as observações e complementou a manifestação sobre a Rede Nacional de Ouvidorias, destacando a importância da integração entre ouvidorias municipais, estaduais e federais e da troca de experiências entre os profissionais da área. Registrou que a participação na rede permite conhecer diferentes realidades, dificuldades e estruturas das ouvidorias públicas e que essa integração contribui para o posicionamento institucional da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas.

O conselheiro Roberto Cordeiro, em complemento, observou que o trabalho da Ouvidoria, ao apresentar indicadores de resolutividade e encaminhamentos, possibilita que as áreas da administração visualizem os dados e desenvolvam ações a partir deles. Destacou que a Ouvidoria apresenta às áreas da administração aquilo que está sendo identificado por meio da manifestação da população e ressaltou a importância da troca de experiências entre as ouvidorias para o avanço desse trabalho. Ao final, parabenizou a Ouvidoria pela estrutura e pelos indicadores apresentados.

O Presidente, em seguida, ressaltou que o funcionamento da Ouvidoria depende da participação da alta administração, uma vez que os instrumentos de resolutividade e fortalecimento do órgão dependem do apoio institucional. Destacou que o relatório da Ouvidoria não deve ser compreendido apenas como um conjunto de reclamações ou denúncias, mas como instrumento que apresenta as manifestações da sociedade e situações vivenciadas pelos cidadãos. Mencionou, como exemplo, casos de pessoas aguardando atendimento e procedimentos de saúde, ressaltando que os dados apresentados no relatório representam situações concretas vivenciadas pela população.

Na continuidade, o Presidente informou que, no trimestre, foi realizada capacitação sobre acolhimento de mulheres vítimas de violência, promovida na Ouvidoria com a participação de uma coordenadora da Secretaria das Mulheres e articulação da servidora Michele Josiane Xavier Vieira. Informou também a participação da Ouvidoria no primeiro Seminário Paulista de Ouvidoria e Controle Social realizado na Câmara Municipal de Campinas.

Em relação aos processos administrativos, o Presidente informou que foi realizado trabalho interno relacionado à atualização e harmonização das informações dos processos, especialmente nos casos em que o processo já havia sido resolvido, mas permanecia registrado como pendente. Relatou que a Ouvidoria realizou uma nova provocação interna para contribuir com a demonstração da resolutividade efetivamente alcançada.

Por fim, o Presidente informou que a próxima reunião do Conselho Consultivo seria realizada em novembro, referente ao terceiro trimestre, e que a Ouvidoria estava trabalhando para obter o título de "Ouvidoria Cidadã", oferecido pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo. Registrou que a Ouvidoria havia realizado sua inscrição e manifestou expectativa quanto à obtenção do reconhecimento, destacando o empenho da equipe e a participação dos conselheiros.

Nada mais havendo a tratar, o Presidente agradeceu a participação dos conselheiros e dos servidores da Ouvidoria, ressaltando que a participação dos conselheiros nas reuniões ocorre de forma voluntária e que sua presença contribui para os trabalhos do Conselho. Agradeceu a todos e encerrou a 112ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas.

---

Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA**, **Ouvidor Geral**, em 04/09/2026, às 15:53, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JOÃO GALESSANDRO ACCIONI**, **Usuário Externo**, em 04/09/2026, às 18:28, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 08/09/2026, às 11:30, 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 08/09/2026, às 12:40, 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 **19947399** e o código CRC **EA78F055**.

---