PMC-OGM

ATA DE REUNIÃO

Campinas, 27 de outubro de 2026.

Aos vinte e um dias do mês de outubro de dois mil e vinte e seis, às 14h00, realizou-se, presencialmente, na sede da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, situada à Rua José Paulino, nº 1399, 3º andar, a **113ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas**, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município de 16 de outubro de 2026. A reunião foi conduzida pelo Ouvidor-Geral e Presidente do Conselho Consultivo, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza. Estiveram presentes os servidores da Ouvidoria-Geral Alesson Felicio Brenelli e Cláudio Oliveira do Pihen, 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 Mauricio Antonio Capello. A pauta consistiu na apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal, referente ao terceiro trimestre de 2026.

Na abertura da reunião, o Presidente Marcelo Gonçalves de Souza fez considerações sobre a importância do reconhecimento obtido pela Ouvidoria-Geral, destacando a relevância do selo concedido pelo Tribunal de Contas para a valorização das ouvidorias, do serviço público e da participação do cidadão. O conselheiro Roberto Cordeiro observou que Campinas é uma metrópole. Em seguida, o Presidente agradeceu a presença dos participantes e ressaltou que o encontro presencial se destinava à celebração do título recebido, sem deixar de lado a atribuição de analisar os dados e indicadores da Ouvidoria. O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva parabenizou o Presidente pelo trabalho realizado juntamente com a equipe, ressaltando a união dos integrantes e afirmando que o resultado alcançado era motivo de orgulho. O Presidente passou a palavra a Alesson Felicio Brenelli para a apresentação do relatório.

Alesson Felicio Brenelli iniciou a apresentação do relatório do terceiro trimestre de 2026, utilizando comparações com períodos anteriores. Informou que foram registrados 12.249 atendimentos, com aumento de 30% em comparação com o terceiro trimestre do ano anterior e de 12% em relação ao segundo trimestre de 2026. Quanto aos protocolos que geram encaminhamentos aos órgãos da Administração Pública, informou aumento de 38% em comparação com o mesmo trimestre do ano anterior e de 8% em relação ao trimestre anterior. Mencionou, ainda, aumento de 6% nas orientações e de 38% nos procedimentos, estes compreendendo o trabalho posterior ao atendimento, até o encaminhamento da resposta ao usuário. Em relação aos procedimentos, registrou aumento de 16% em comparação com o segundo trimestre.

Sobre as formas de identificação dos usuários, informou que 75,51% autorizaram a identificação, 20,46% optaram pelo anonimato e 4,04% não autorizaram a identificação. Observou que houve aumento nas categorias em comparação com o terceiro trimestre de 2025 e que, em relação ao segundo trimestre de 2026, houve redução apenas na categoria dos usuários que não autorizaram a identificação. Quanto às formas de atendimento, informou que o atendimento telefônico representava 59,75% da demanda, seguido pelo formulário eletrônico disponibilizado na internet, com 34,02%. Relatou que o OuvidorSUS continuava encaminhando uma quantidade relativamente estável de aproximadamente 100 manifestações por mês. Na sequência, destacou que o atendimento telefônico havia aumentado 18% em comparação com o terceiro trimestre de 2025 e 8% em relação ao trimestre anterior, enquanto o atendimento pela internet havia aumentado 49% em comparação com o ano anterior e 5% em relação ao trimestre anterior.

No tocante aos encaminhamentos realizados aos órgãos municipais, informou que foram registrados 3.595 novos encaminhamentos, dos quais 3.377 foram resolvidos, com índice de resolutividade de 93,94%, permanecendo 467 em andamento, nos quais inclui os encaminhamentos em andamento de trimestres anteriores. O tempo médio de resolução informado foi de 15 dias. Em comparação com os períodos anteriores, os novos encaminhamentos aumentaram 33% em relação ao terceiro trimestre de 2025 e 11%

em relação ao segundo trimestre de 2026. Segundo o apresentador, os quantitativos de resoluções acompanharam essa evolução, o índice de resolutividade permaneceu estável e os processos em andamento apresentaram redução de 34% em comparação com o ano anterior e de 25% em relação ao trimestre precedente. O tempo médio de resolução permaneceu estável, com leve redução em relação ao trimestre anterior.

Entre os encaminhamentos resolvidos no trimestre, 94% foram solucionados em até 30 dias, 5% entre 31 e 60 dias e 0,41% entre 61 e 90 dias. Também mencionou variações nos quantitativos de resoluções por faixa de prazo, com aumento de 33% nas resoluções em até 30 dias e de 13% em comparação com o trimestre anterior, conforme verbalizado durante a exposição. Sobre os 467 encaminhamentos em andamento, apresentou os percentuais de 21,84% para aqueles com até 30 dias, 16% para os situados entre 31 e 60 dias e 6,42% para os situados entre 61 e 90 dias. Informou que 218 encaminhamentos pendentes eram referentes ao próprio trimestre, enquanto o restante correspondia a saldos remanescentes de períodos anteriores, que continuavam sendo objeto de cobrança pela Ouvidoria-Geral. Ao comentar os dados históricos, mencionou a existência de pendências de trimestres anteriores e o trabalho realizado para reduzir esse passivo.

Na apresentação dos índices de resolutividade das principais secretarias, informou que a Secretaria Municipal de Saúde mantinha índice de aproximadamente 94,97%. Quanto à área de Serviços Públicos, informou evolução do índice de resolutividade de 75,94% para 85,54%, relacionando o resultado ao trabalho realizado junto ao respectivo órgão.

Na sequência, apresentou as classificações das manifestações. Informou que, entre as 140 manifestações classificadas como denúncias, 51,43% correspondiam a irregularidades administrativas e 39,29% a assédio moral. Quanto às reclamações, apontou o atendimento como principal categoria, representando 23,33% da demanda e apresentando resolutividade de 94,16%; a consulta médica correspondia a 16,56%, com resolutividade de 95,51%; os exames representavam 13,46%, com resolutividade de 97,55%; e as cirurgias correspondiam a 8,38%, tendo sido mencionado índice de resolutividade de 99,01%.

Ainda sobre as reclamações, foram registradas 2.422 manifestações dessa natureza, com índice de resolutividade de 95,42%, permanecendo 183 pendentes. Quanto aos elogios, informou o total de 121, dos quais 52,07% eram destinados à Saúde. Observou que a área era, simultaneamente, a mais reclamada e a mais elogiada.

Sobre as sugestões, foram recebidas o total de 68 manifestações no trimestre, com 35,29% destinadas à Cultura, 27,94% à Educação e 10,29% à Saúde. O Presidente mencionou exemplos de sugestões relacionadas à Cultura, como a substituição de bancos no Centro de Convivência e a instalação de banheiros em terminais.

Ao apresentar o perfil social dos usuários, informou que houve 2.445 novos usuários, dos quais 1.793, equivalentes a 73,33%, optaram por preencher o perfil social. Quanto ao sexo, informou 29,54% do masculino e 70,29% do feminino, mencionando também a existência de usuários que não se identificavam como pertencentes às categorias masculina ou feminina e 0,06% que optou por não responder. Na faixa etária, destacou a predominância de pessoas com 60 anos ou mais, seguidas da faixa de 41 a 50 anos. Em relação à escolaridade, mencionou a predominância do ensino médio e superior. Quanto à ocupação, apontou trabalhadores do setor privado, aposentados e pensionistas. Sobre a região de moradia, informou 21,19% na região suleste e 20,13% na região sudoeste, com os demais usuários distribuídos entre as outras regiões. Quanto à identificação de cor ou raça, apresentou 62,91% de pessoas brancas, 25,54% de pessoas pardas e 9,04% de pessoas pretas.

Na sequência, apresentou a distribuição dos encaminhamentos entre os órgãos da Administração direta e indireta. Informou que a Saúde era a principal demandada, com 1.592 encaminhamentos, correspondentes a 44,28% da demanda registrada, e índice de resolutividade de 94,97%. A Secretaria de Serviços Públicos recebeu 415 encaminhamentos, equivalentes a 11,54% da demanda, com resolutividade de 85,54%, permanecendo como a área que concentrava a maior parte dos processos sem resolução. O Hospital Municipal Dr. Mário Gatti representava aproximadamente 9,99% da demanda, com 359 novos encaminhamentos e resolutividade de 99,44%. A Educação correspondia a 6,43% da demanda, com índice de resolutividade de 92,64%. Também foram citados a Secretaria de Urbanismo, com participação de 4,12% e resolutividade de 95,95%.

O índice médio de resolutividade de 93,94% e reiterou o total de 467 encaminhamentos em andamento. O

apresentador afirmou que o quantitativo de pendências estava entre os menores registros históricos, considerando a série de trimestres utilizada na comparação e a evolução da demanda. O Presidente observou que a equipe da Ouvidoria não havia aumentado, apesar do crescimento das demandas.

Concluída a parte da exposição, o Presidente passou a palavra aos conselheiros para suas manifestações finais sobre o relatório.

O conselheiro Paulo Fernando de Andrade Silva afirmou que acompanhava o relatório e reconhecia o trabalho realizado, destacando as particularidades da atuação da Ouvidoria, a atenção aos detalhes e os resultados apresentados, especialmente na área da Saúde. Atribuiu nota dez ao relatório e parabenizou o Presidente e a equipe pelo trabalho desenvolvido. Aproveitou para reiterar os cumprimentos pela obtenção do selo de ouro, destacando a contribuição da equipe para a Ouvidoria Cidadã, o Município e os beneficiários dos serviços públicos.

O conselheiro Paulo Henrique Volpato Junior declarou que a resolutividade da área de Serviços Públicos havia chamado sua atenção e que o Presidente já havia apresentado esclarecimentos sobre as razões dos resultados. Destacou a o aumento de encaminhamentos resolvidos, mencionando o percentual de 33% apresentado durante a exposição, e afirmou que os resultados indicavam que a Administração vinha acompanhando o ritmo de trabalho da Ouvidoria. Relacionou esse resultado ao trabalho desenvolvido pela equipe e às ações realizadas junto às secretarias municipais. Parabenizou novamente a equipe pelo relatório e pela obtenção do selo.

O conselheiro Roberto Cordeiro declarou estar satisfeito com o relatório e parabenizou Alesson pela apresentação. Afirmou que os dados estavam dentro da conformidade e que os índices de resolutividade eram bons. Destacou a recuperação observada na área de Serviços Públicos em relação ao passivo de manifestações, ressaltando que esse resultado ocorria mesmo diante do aumento da demanda. Parabenizou a equipe pelo trabalho e afirmou que a obtenção do selo não constituía surpresa, considerando o trabalho que já conhecia desde sua participação no Conselho Consultivo. Ressaltou a importância dos indicadores produzidos pela Ouvidoria como contribuição à gestão pública e parabenizou os integrantes pelo avanço alcançado.

O conselheiro Jorge dos Santos Montanari afirmou que concordava com as manifestações anteriores e parabenizou a equipe e o Presidente. Destacou a qualidade da planilha apresentada e comentou que, antes de conhecer o trabalho da Ouvidoria, não compreendia os gráficos da mesma forma, tendo ficado positivamente impressionado com a apresentação. Na sequência, sugeriu ampliar a divulgação dos resultados da Ouvidoria por meio da Câmara Municipal, mediante contato com vereadores. Roberto Cordeiro concordou com a necessidade de dar maior visibilidade ao trabalho. Jorge reiterou a sugestão de que os dados fossem apresentados aos vereadores, de modo a ampliar o conhecimento sobre a atuação da Ouvidoria. Roberto observou que, considerando o reconhecimento obtido, era importante divulgar o resultado. O Presidente afirmou que era necessário posicionar a Ouvidoria e dar visibilidade ao trabalho desenvolvido. Roberto Cordeiro acrescentou que o selo de ouro não representava apenas um reconhecimento institucional, mas também simbolizava a representação da voz da população.

Nada mais havendo a tratar, o Presidente agradeceu a presença dos conselheiros declarou encerrada a 113ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, 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 04/11/2026, às 09:14, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 05/11/2026, às 10:39, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **PAULO HENRIQUE VOLPATO JUNIOR**, **Usuário Externo**, em 05/11/2026, às 12:04, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **JOÃO GALESSANDRO ACCIONI**, **Usuário Externo**, em 06/11/2026, às 07:29, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Jorge dos Santos Montanari**, **Usuário Externo**, em 06/11/2026, às 12:33, 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 08/11/2026, às 15:13, 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 **20818487** e o código CRC **9FE70D35**.