



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, 12 de novembro de 2024.

ATA DA 105ª REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

No dia 6 de novembro de 2024, foi realizada a 105ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, por meio da Sala Virtual de Reuniões do Município, acessível pelo link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-en4-ho7-rku>. A reunião foi conduzida pelo Presidente do Conselho Consultivo, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, com início previsto para as 10h00, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município em 1º de novembro de 2024. Estiveram presentes os servidores da Ouvidoria Alesson Felício Brenelli e Cláudio Oliveira do Pihen, além dos conselheiros Roberto Cordeiro, Maurício Antonio Capello e Paulo Fernando de Andrade Silva. A reunião teve início com a apresentação do relatório trimestral de atividades da Ouvidoria, referente ao terceiro trimestre de 2024, feita pelo servidor Alesson Felício Brenelli. No relatório, destacou-se que, no referido período, a Ouvidoria registrou um total de 7.399 atendimentos, dos quais 2.005 eram novos protocolos e 1.800 correspondiam a orientações. O atendimento telefônico foi predominante, representando 69,66% do total, seguido pelo canal eletrônico com 26,93%. A taxa de resolutividade foi de 87,20%, com um tempo médio de resposta de 14 dias. Alesson também relatou um aumento nas denúncias, especialmente sobre assédio moral, que somaram 21 ocorrências no trimestre, além de 16 denúncias de irregularidade administrativa. As principais reclamações envolviam o atendimento ao público (27,68% da demanda), seguido por questões de saúde, como consultas médicas e exames. Em relação aos elogios, a Secretaria de Saúde foi a mais destacada, recebendo 53,09% dos elogios, enquanto a EMDEC liderou as sugestões, com 38,24% delas. O perfil dos usuários atendidos indicou que, dos 1.724 usuários atendidos, 1.185 participaram da pesquisa de perfil social, 67,51% eram mulheres e 30,97% tinham mais de 60 anos, sendo que a maioria possuía ensino médio (42%). Além disso, observou-se uma redução de 25% nos encaminhamentos em comparação com o terceiro trimestre de 2023, embora tenha havido um aumento no número de processos em andamento. A Secretaria de Serviços Públicos apresentou uma queda na resolutividade, especialmente em assuntos relacionados à arborização, com a taxa de resolutividade caindo de 72% para 48%. Após a apresentação, o Ouvidor-Geral, Marcelo Gonçalves de Souza, comentou sobre o aumento das denúncias de assédio moral e destacou as iniciativas conjuntas com a Secretaria de Gestão de Pessoas acerca a criação da cartilha educativa, que já está disponível na página da Prefeitura na internet. O Presidente acrescentou que a Ouvidoria-Geral fará uma agenda com a Sec. Mun. Serviços Públicos para procurar entender a queda inesperada na resolutividade do trimestre e propor soluções. Durante as contribuições dos conselheiros, Roberto Cordeiro ressaltou a importância dos indicadores apresentados para a administração municipal e mencionou os desafios enfrentados pela Secretaria de Serviços Públicos devido a problemas climáticos. Maurício Capello parabenizou a equipe pela riqueza de detalhes do relatório, enquanto Paulo Fernando elogiou a transparência e eficiência das ações da Ouvidoria. Encerradas as discussões, o Ouvidor-Geral agradeceu a participação de todos, desejou boas festas e encerrou a reunião às 11h40, com o próximo encontro agendado para o início de 2025. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi declarada encerrada. Eu, Sr. Alesson Felício Brenelli, lavrei esta ata, que será assinada pelo Presidente do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas/SP e demais membros presentes. Registraram-se as ausências dos conselheiros Maurício Pantalena, Paulo Andrade e Helmar Pinheiro de Farias.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA**, **Ouvidor Geral**, em 12/11/2024, às 16:37, 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 13/11/2024, às 13:54, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 18/11/2024, às 10:31, 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 **12931080** e o código CRC **E8302B4E**.
