ATA DE REUNIÃO

Campinas, 05 de maio de 2025.

ATA DA 107ª REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

No dia 30 de abril de 2025, foi realizada a 107ª 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 e Ouvidor-Geral, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, com início previsto para as 14h30, conforme convocação publicada no Diário Oficial do Município em 25 de abril de 2025.

Estiveram presentes os servidores da Ouvidoria Alesson Felício Brenelli e Cláudio Oliveira do Pihen, além dos conselheiros Roberto Cordeiro, Paulo Fernando de Andrade Silva e Maurício Antonio Capello. Registraram-se as ausências dos conselheiros Cassiano Ricardo Brito Ramos, Helmar Pinheiro de Farias e Maurício Pantalena.

A reunião teve como pauta principal a apresentação e análise do Relatório Trimestral da Ouvidoria referente ao 1º trimestre de 2025. O relatório foi apresentado pelo servidor Alesson Felício Brenelli, que destacou os principais indicadores da atuação da Ouvidoria no período, entre eles o aumento no número de protocolos registrados, o crescimento expressivo das manifestações recebidas via internet, a ampliação do uso do novo formulário eletrônico e a inclusão do atendimento por e-mail no sistema de registro de manifestações. Foi enfatizada também a melhoria nos tempos de resposta e o aumento da resolutividade, excetuando-se o caso da Secretaria de Serviços Públicos, em especial nas manifestações relacionadas à arborização, cuja resolutividade foi registrada em apenas 5%.

O Ouvidor-Geral destacou que a Ouvidoria deixou de considerar como resolvidos os casos em que a Secretaria de Serviços Públicos apenas solicitava prazos sucessivos ou informava programação futura sem execução concreta, o que resultou em reflexos diretos nos indicadores de resolutividade da pasta. Para ilustrar a situação, foi apresentado um mapa georreferenciado contendo todos os pontos da cidade com manifestações relacionadas à arborização, categorizados por tempo de espera. O material foi compartilhado com a Secretaria com o objetivo de subsidiar a gestão e o planejamento das ações de atendimento.

Durante os debates, os conselheiros presentes destacaram a importância da atuação técnica da Ouvidoria e elogiaram a apresentação clara e detalhada dos dados. O conselheiro Dr. Paulo Fernando de Andrade Silva parabenizou a equipe, ressaltando a relevância social do trabalho e a contribuição do mapeamento como ferramenta de gestão. O conselheiro Maurício Antonio Capello compartilhou um caso concreto de atendimento bem-sucedido por meio da Ouvidoria, reafirmando a efetividade do canal. O conselheiro Roberto Cordeiro teve dificuldades técnicas com o áudio, impossibilitando o registro integral de sua manifestação, mas foi informado que suas considerações foram em linha com as falas anteriores, reiterando o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.

Ao final, o Ouvidor-Geral Marcelo Gonçalves de Souza agradeceu a participação de todos, reiterou o compromisso com a transparência e com o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados à população, e informou que a equipe da Ouvidoria dará continuidade às agendas de apresentação dos dados às secretarias municipais, além de apoiar tecnicamente a futura estruturação da Ouvidoria Geral do Hospital Mário Gatti, com base na experiência acumulada nos 20 anos de funcionamento do órgão.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 15h33, ficando esta ata à disposição para assinatura dos presentes.

Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA**, **Ouvidor Geral**, em 27/05/2025, às 11:01, 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 31/05/2025, às 19:30, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO**, **Usuário Externo**, em 02/06/2025, às 13:52, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO ANTONIO CAPELLO**, **Usuário Externo**, em 11/06/2025, às 11:57, 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 **14620528** e o código CRC **27AA956A**.