



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, 15 de julho de 2021.

Aos 14º dias do mês de julho do ano de 2021, foi instalada a 92ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas, que em virtude da necessidade de distanciamento social imposta pela pandemia, foi realizada através de videochamada, utilizando o Google Meet através do link <https://meet.google.com/xez-euva-yxm> que tinha como previsão de início as 10h00m e término as 11h00m, conforme convite enviado para todos os conselheiros por e-mail em 12/07/2021 as 14h40m. As 10h05m o Presidente do Conselho Sr. Marcelo Gonçalves de Souza deu início à reunião com a presença dos conselheiros: Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva e do Sr. Paulo Sérgio de Andrade e os servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Coordenador Administrativo e Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico. O Presidente do Conselho Consultivo se apresentou. Após, cedeu a palavra aos conselheiros para se apresentarem. O conselheiro Sr. Paulo Sérgio de Andrade também se apresentou e falou sobre sua trajetória profissional, concedida a palavra ao Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva, este infelizmente não conseguiu interagir em virtude de falha de comunicação. Ato contínuo, o Presidente do Conselho Consultivo passou a tratar da Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório de Atividades referente ao 2º Trimestre de 2021; Concedida a palavra ao Sr. Alesson Felício Brenelli que apresentou os relatórios que serão divulgados pelo Diário Oficial do Município de Campinas em 16/07/2021, exibindo-os pelo método on-line juntamente com um comparativo de períodos anteriores. De antemão informou que enviou os relatórios com antecedência por e-mail aos conselheiros, expondo os dados contidos no relatório trimestral. Em resumo, os atendimentos do segundo trimestre de 2021 o total foi 5.023, sendo 1.546 protocolos, representando 30% do total, e 20% de orientação no comparativo efetuado referente ao mesmo trimestre de 2020; falou que houve um aumento que em relação ao que foi o início da pandemia, que foi o terceiro trimestre de 2020, quando houve uma redução drástica nos atendimentos dentro da procura pelo serviço de atendimento desta Ouvidoria, Por exemplo: que de protocolo houve um aumento de 125% neste segundo trimestre de 2021 em comparação com o mesmo trimestre de 2020, já em comparação ao primeiro trimestre de 2021, houve uma redução de 11%. As orientações também reduziram tanto do ano passado para este ano; no ano passado tivemos muitas orientações no segundo trimestre de 2020, comparado com este trimestre houve uma diminuição de 47% das reclamações em comparação ao ano anterior. Nas formas de identificação manteve 68% com a identificação, 26% de anônimo que não autorizou a identificação e 04% que não autorizou a identificação. Na forma de atendimento o telefônico era o principal canal e agora aparentemente a internet se destacou, os atendimentos telefônicos eram mais de 50%, podemos verificar que há uma tendência de as pessoas registrarem as reclamações por meio digital; em síntese a forma principal de atendimento passou a ser pela internet na qual ultrapassou 50% dos atendimentos efetuados no período deste trimestre. Os encaminhamentos foram 1.939, neste relatório fizemos uma alteração onde estamos contabilizando os resolvidos, que se referem aos encaminhados no período, quando foram resolvidos 1.462, e na quantidade em andamento consideramos o total do que esta acumulado a quantidade é 866, que também podem ser de trimestres anteriores. Entretanto, o tempo médio da resolução ficou em 30 dias. Expôs os números de denúncias sob averiguação, reclamação e elogio. Houve uma alteração nesta tabela para ficar mais claro, por exemplo: Tivemos 36 reclamações por irregularidades administrativas e destas 15 foram resolvidas dentro do trimestre o que representa uma resolução de 41,67%, e a principal foi a irregularidade administrativa que representa 33% das reclamações, seguida de falta de urbanidade, negligência, imprudência ou imperícia. Das reclamações o principal foi processo

moroso, seguido de qualidade de atendimento, medicamentos, arborização e fiscalização ineficaz. Assim, houve um total de 75% de resolução dentro do trimestre. Foi efetuado um destaque nos elogios e identificado quais as secretarias foram elogiadas. Para a Secretaria de Saúde foram 21 elogios, para a Secretaria de Governo foram 08 elogios tendo em vista o programa de vacinação. As sugestões também foram separadas e sendo 10 para a Secretaria de Saúde. Também houve alteração na tabela de ofício com os protocolos que tivemos respostas, que foram reabertos em virtude de novos questionamentos por não haver concordância do usuário com a resposta ou apresentar novos elementos. Estas apresentaram um total de 442 processos reabertos no período. Temos a tabela do perfil social onde constatou-se que a maior parte continua sendo efetuada pelo público feminino na faixa etária de 31 a 60 anos. Escolaridade, ensino superior, ocupação do setor privado, seguido do setor público. Tratou sobre o relatório das principais secretarias com seus números de ocorrências que tiveram 603 sendo: destes 464 foram resolvidos representam 66% de resolubilidade no período. O Presidente fez algumas observações disse que ao chegar na Ouvidoria entendendo a dinâmica, teve um olhar mais crítico e mais cadenciado para as ações desenvolvidas. Norteado pelo senso crítico, busca uma forma harmoniosa para o crescimento interno no sentido de construir um caminho reluzente para o acolhimento e atendimento aos cidadãos. Afirmou que devemos dar maior foco aos elogios e sugestões de maneira a fomentar o destaque necessário a estes. Considera que o sucesso se sobrepõe, e com isso, devemos valorizar os trabalhos dos servidores estimulando-os na melhora na prestação de serviços públicos. Outra alteração refere-se ao parâmetro de destaque de prazo no relatório, para demonstrar os números realizados no período e assim identificar com mais eficácia. Essa alteração serve para reforçar a mediação do Ouvidor no enfrentamento com o secretariado. O Presidente falou que foi requerido das secretarias um preposto que será um representante da Ouvidoria Geral na sua unidade, objetivando a redução do passivo processual de anos que estamos identificando. Também falou aos conselheiros, que foi levado ao conhecimento da Chefia de Gabinete do Prefeito um relatório das reclamações para atacar as demandas juntamente com o movimento ativo e a participação das secretarias. Afirmou o presidente que o objetivo é demonstrar o anseio da sociedade. Por fim, finalizou informando que esse foram os principais destaques nestes primeiros 45 dias de sua administração. O conselheiro Paulo Sérgio requereu a palavra e fez questionamento sobre as reclamações anônimas: questionou se haveria um tratamento sobre a procedência ou não das reclamações, indagando se temos este filtro ou se é tratado de forma geral. O servidor Alesson afirmou que quando estas não são de competência do município é feita uma orientação e não é feito este trabalho quanto apuração da procedência, o que é levado em consideração é que são tratados caso a caso. O conselheiro Paulo Sérgio questionou também, sobre os casos de reaberturas. Se continua a haver o desdobramento dos casos e, se há o envio destes ao Ministério Público. O senhor Alesson afirmou que nas reaberturas os casos são reenviados às secretarias e não são enviados para o MP por esta Ouvidoria. O Sr. Marcelo, disse que não são enviados ao Ministério Público, ele acredita que o sentido de mediação, primeiramente, é obter o resultado harmonioso, enfatizando a necessidade das respostas nos prazos previstos na Lei e reenquadrando no fundamento legal em caso de não atendimento, de forma a imputar a responsabilidade pelo não cumprimento dos prazos de respostas. O Presidente do Conselho disse que houve alteração nos textos dos ofícios e despachos da Ouvidoria no sentido de cobrar enfaticamente uma resposta e atribuir responsabilidade conforme previsões legais. Citou também o exemplo de um estabelecimento (bar) no entorno da lagoa do bairro Taquaral que foi encaminhado diretamente para a SEPLURB e, esta dedicou-se para atendimento, neste caso, o próprio Ouvidor fez contato com a chefe de gabinete daquela secretaria, requerendo providências. O Sr. Paulo Sérgio falou sobre o responsável para atender as reclamações e concordou com a postura, citando que isto ocorre em outros órgãos, como exemplo, o Poupatempo. Informa que naquele órgão quando o prazo para resposta é de 07 dias e em caso de não atendimento é direcionado para unidade superior para cobrança mais contundente. O Sr. Paulo Fernando tendo reestabelecido o sinal de sua comunicação, agradeceu pela sua participação e ao Ouvidor. Em seguida, se apresentou e com relação ao relatório, concordou com os números e disse que a pandemia contribuiu para a diminuição dos números. 2. Assuntos Gerais. Não houveram assuntos gerais. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e disse ficar muito satisfeito com a participação dos membros e por sua nobre

composição. Em seguida, o tempo do aplicativo utilizado para a reunião ordinária encerrou-se automaticamente. A reunião foi encerrada às 10h55min, onde eu, Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico, lavrei esta ata que será assinada pelo Presidente do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas/SP e demais membros que estiveram presentes. Conselheiros ausentes: Sr. Lester Sidnei Jacomin, Sr. Reinaldo Campanholli, Sr. Sebastião Moreira Arcanjo e Sr. Celso Lorena de Mello, este último justificando sua ausência.

**Marcelo Gonçalves de Souza**

Ouvidor Geral do Município

Presidente do Conselho Consultivo



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 16/07/2021, às 12:38, 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 21/07/2021, às 13:08, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO DE ANDRADE, Usuário Externo**, em 20/09/2021, às 14:22, 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 **4097397** e o código CRC **782B2535**.