



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, 27 de janeiro de 2022.

Aos 12º dias do mês de janeiro do ano de 2022, foi instalada a 94ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas, que foi realizada através de vídeo chamada. A referida reunião foi realizada através da Sala Virtual de Reuniões do Município, através do link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-r5m-to7-k2m>, com previsão de início as 10h00m e término as 12h00m, conforme convite enviado para todos os conselheiros por e-mail em 11/01/2022 às 13h36m, contendo a seguinte Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - 4º Trimestre de 2021; 2. Apresentação do Relatório Anual de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - Ano 2021 e 3. Assuntos Gerais. As 10h02m o Presidente do Conselho Sr. Marcelo Gonçalves de Souza iniciou a reunião com a presença dos conselheiros: Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva, Sr. Paulo Sérgio de Andrade, Sr. Sebastião Moreira Arcanjo e os servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Coordenador Administrativo e Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico. O Presidente do Conselho Consultivo agradeceu a presença de todos, novamente justificando a opção pelo método virtual em virtude da pandemia e passou a tratar da Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - 4º Trimestre de 2021. Ato contínuo, concedeu a palavra ao Sr. Alesson Felício Brenelli, que passou a tratar dos relatórios que será divulgado no Diário Oficial do Município de Campinas em 13/01/2022, exibindo-os pelo método on-line juntamente com comparativos de períodos anteriores. De antemão os relatórios foram enviados com antecedência por e-mail aos conselheiros, expondo os dados neles contidos. Em resumo, apresentou os números atendimentos e suas referências, que foram conhecidos pelos conselheiros. O Presidente pontuou e fez uma observação: dizendo que nos números do 4º trimestre a redução foi significativa de 4% nos atendimentos, mantivemos o tempo médio de resolutividade de 23 dias, e ponderou que o José Luis tem feito um trabalho de campo que tem se intensificado, conforme os números destacados incrementamos métodos de estancar as deficiências. Em linhas gerais diminuimos em 20% o tempo dos processos em andamento, fruto do engajamento do trabalho do José Luis na base. Enquanto nós aqui juntamente com os órgãos, conduzimos os trabalhos para a melhora dos atendimentos. Inclusive, o prefeito em duas reuniões seguidas nos tem ajudado ressaltando a necessidade das respostas à Ouvidoria. Retornada a palavra ao servidor Alesson, complementou tratando das informações do relatório. O Presidente ressaltou que nos apontamentos dos elogios fizemos o destaque dessa informação, justamente para que fique mais objetivo, com implemento de fortalecimento da gestão pública e para conhecimento da sociedade. Requerendo a palavra o Sr. Paulo Andrade questionou informação no relatório sobre desvio de materiais/verbas, perguntando se era referente a verbas públicas. O Sr. Alesson respondeu que sim e enfatizou que foi referente a desvio de materiais no setor público, acerca de denúncia de desvio de materiais de limpeza no abrigo municipal. O Sr. Paulo Fernando questionou ainda, o destaque no relatório sobre calçamento/muramento, se isso era referente a problemas relacionados à calçada. O Servidor Alesson respondeu novamente que sim, que é fiscalizado pelo COFIT, que intima os proprietários a regularizarem o calçamento ou muramento de em frente a seus imóveis/estabelecimentos. Na continuidade com a palavra o Sr. Alesson seguiu sua explanação, informando que a Secretaria com maior número de reclamações foi a Secretaria de Saúde, mas que, em síntese, mantivemos os números de resolutividade. Terminada sua explanação abriu a palavra aos senhores conselheiros. Antes, porém, o Presidente do Conselho passou a fazer suas considerações sobre ao aspecto analítico, dizendo que tivemos 76,65% de resolutividade e que isso demonstra a melhora nas respostas às manifestações, fruto do trabalho que temos feito junto as secretarias. Destacou, que o que chama atenção nos números é quanto a EMDEC, com 42,73% de resolutividade, um número baixo em comparação com as demais pastas. Relatou que recebemos colaboradores da EMDEC para saber mais sobre a Ouvidoria e

entender as dificuldades para acompanhamento mais dedicado. Agora temos uma segunda tarefa que é o acompanhamento das respostas e trabalhar para a melhora na prestação de serviço, que é o nosso foco. Aberta a palavra aos conselheiros, Sr. Paulo Andrade falou sobre o bom índice da IMA que no relatório tem números ótimos nas respostas às manifestações. Relatou ainda, sobre a CAMPREV que também não houve problemas relatados no relatório. Aproveitando o ensejo observou que o primeiro trimestre de 2021 como ápice das reclamações com queda até o final do ano. O Presidente ressaltou que isso é fruto do trabalho realizado juntamente as secretarias nas visitas do José Luis movimentando os processos parados. Sr. Paulo Andrade parabenizou o trabalho da Ouvidoria e de sua equipe. O conselheiro Sebastião Arcanjo, falou sobre os números da EMDEC, que se não fizermos o trabalho vigilante com monitoramento a tendência é cair no comodismo dos órgãos, autarquias, ou seja, este trabalho é necessário para o bom andamento. Ressaltou também o papel especial da Ouvidoria, recordando que o período de pandemia mudou o comportamento das pessoas, métodos de reunião que não é mais no formato anterior, mas tem o papel muito importante dos munícipes que reclamam e questionam. Enfatizou que se olhássemos a questão do território, de onde vem as maiores reivindicações, faixa etária, gênero, estes, são os grupos formadores de opinião na cidade e entender que essa preocupação é muito importante. Para aprimorar, sugere que poderíamos verificar se podemos estabelecer novas métricas junto aos secretários, como por exemplo, fazer um ranqueamento. Ressaltou que para isso é necessário conversar com o chefe de gabinete, com o prefeito, para verificar há possibilidade de estabelecer o ranqueamento. Ressalta, partindo do ponto de vista, para melhorar a qualidade da gestão e estabelecer de maneira positiva, para assim motivar uma disputa positiva, para que os representantes possam verificar e se motivarem a melhorarem seus números. Continuou, observando que o caso da EMDEC é um exemplo emblemático porque este órgão tem capacidade de resposta acima de muitas secretarias, o que não justifica a demora. Quanto ao conteúdo deveríamos verificar a incidência das respostas, porque muitas vezes damos as respostas mas algumas vezes esta não atende do ponto de vista do cidadão, que é quem nos traz seus questionamentos. Entendo que isso mereceria um estudo um pouco melhor mais aprofundado, mas entendo que de repente eu também possa estar equivocado, assim fiquem à vontade para podermos melhorar a qualidade do nosso atendimento dando à Ouvidoria o que o novo tempo exige, que tem um papel de relevância. Não é no sentido de perseguir, mas estimular o cidadão a cobrar. Portanto, parabenizou a Ouvidoria e sua equipe pelo trabalho executado. Ato contínuo, o Presidente do Conselho disse que o relatório define o ranqueamento das secretarias, e disse também verificar nas reuniões de secretariado essa disputa sem competição, porque ninguém quer ficar mau apontado no relatório uma vez que o quadro das secretarias mostra isso. Enfatizou que como Ouvidor tem uma relação direta com o secretariado para demonstrar o avesso do que se imagina da Ouvidoria, aquela visão carrancuda da pessoa que chega com uma pasta para cobrar respostas. Na Ouvidoria o José Luis faz esse contato direto com os servidores para desmistificar essa conduta negativa, porque a ideia é a parceria incentivando e estimulando a melhora na qualidade do serviço público. “Eu costumo dizer que falamos o que ouvimos e isso está sendo representado pelo canal da Ouvidoria”. Relata que nesse contato com as secretarias eles veem este ranque e ninguém quer ficar na zona de rebaixamento. Ponderou que na questão do conteúdo, sim é verdade, é o papel que temos trabalhado tentando melhorar a resposta dentro do que é palatável, algumas vezes olhando de forma mais apurada devolvendo para as secretarias para que forneçam uma nova resposta, ou resposta conclusiva. Aberta a palavra aos conselheiros. Sr. Paulo Sérgio deu parabéns a toda equipe pela apresentação e principalmente pelo trabalho realizado pela Ouvidoria. O Sr. Alesson retomando a palavra passou a tratar do item 2 da pauta: Apresentação do Relatório Anual de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - Ano 2021, no apontamento dos relatórios ficou demonstrado que em relação a 2019, em comparação a 2021, houve um aumento de 24% nas manifestações e em comparação entre 2020 e 2021. Em 2021 houve um aumento de 40% das manifestações, tendo em consideração que 2020 houve a pandemia e com diminuição drástica na quantidade de manifestações. O presidente requereu a palavra e pontou que solicitou um incremento de colaboradores, uma vez que para o Alesson na Coordenadoria Administrativa e o José Luis na Coordenadoria Técnica, eles não possuem um suplente que os acompanhe e assim em razão desse volume de atividades eles acabam sendo consumidos com as tarefas diárias. Enfatizou que precisamos de pessoas para fazermos gestão, mesmo considerando que temos dado conta do recado. Continuando a tratar dos números da pauta 2 da reunião, trouxe os números do Relatório Anual de Gestão que agora está com enfoque nas disposições da Lei 13.460/17. Ponderou, que chamamos atenção para os números da EMDEC, que tem baixa resolutividade nos casos e com reclamações sobre: lombadas, problemas na prestação de serviço público de transporte urbano e cumprimento de horário. Destacou que em 2017 implementamos os processos digitais via SEI, anteriormente eram processos físicos e tinha acúmulos e perda de processos por parte das secretarias e que ficavam pendentes de respostas. Em 2017 relatou que migramos

para o digital de todos os processos inclusive dos anos anteriores, seguindo na média de 600 processos por mês. Por fim, no relatório apresentamos a parte nova com as recomendações desta Ouvidoria conforme previsão legal, uma vez que anteriormente não tínhamos essa recomendação e a Lei Federal 13.460/17, trata dessa obrigatoriedade com o destaque dessa proposta para a melhora da prestação do serviço público. Foi apresentado recomendações como sugestão de melhoria: 1 – Capacitação/Treinamento, vislumbrando melhora no atendimento aos usuários dos serviços públicos; 2 – Desenvolvimento de Ferramentas que desburocratize e agilize a prestação dos serviços públicos prestados; 3 – Análise pormenorizada acerca da defasagem do quadro de pessoal; 4 – Fortalecimento na gestão das seguintes áreas: suprimento de medicamentos, consultas médicas, cirurgias, exames, arborização, calçamento/muramento, limpeza pública e transporte público coletivo; 5 – Atenção e desenvolvimento de mecanismos objetivando o cumprimento dos prazos relacionados às demandas pertencentes a área de urbanismo. Esses foram os apontamentos que destacamos observando o fechamento do relatório anual. Aberta a palavra aos conselheiros, Sr. Paulo Fernando concordou com as recomendações, observou que no ano da pandemia foram suspensas as contratações mas agora é necessário a mão de obra que se requer, aprovou as recomendações sem ressalva, porque entende que estão dentro dos princípios que a Ouvidoria e a norma federal requer, uma vez que estão dentro da legalidade. O Sr. Sebastião Arcanjo, também aprovou as recomendações sem ressalva. O Presidente afirmou que a Ouvidoria tem se empenhado para a melhora com a capacitação do seu pessoal, para a governança como incremento de gestão. Os números refletem o que a gestão vem praticando, mas muitas vezes não alcançando o que se deseja, mesmo, com esmero e engajamento desta Ouvidoria. Passando ao item 3. Assuntos Gerais; Não Houveram. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e disse estar muito satisfeito com a participação dos membros. Em seguida a reunião foi encerrada às 11h18min, quando eu, Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico, lavrei esta ata que será assinada pelo Presidente do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral e demais membros que estiveram presentes. Conselheiros ausentes: Sr. Lester Sidnei Jacomin, Sr. Maurício Pantalena e Sr. Reinaldo Campanholli, estes últimos 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 31/01/2022, às 20:03, 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 03/02/2022, às 12:52, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO DE ANDRADE, Usuário Externo**, em 21/09/2022, às 19:25, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Sebastião Arcanjo, Usuário Externo**, em 10/11/2022, às 12:50, 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 **5028584** e o código CRC **EE70D7F9**.

