



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 maio de 2022.

Ao 13º dia do mês de abril do ano de 2022, foi instalada a 95ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas (Mandato 2021-2023), realizada através de videochamada na plataforma Sala Virtual de Reuniões do Município, através do link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-ct4-c4o-mkc>, com previsão de início às 10h00 e de término às 11h30, conforme convite enviado a todos os conselheiros, por e-mail, em 11/04/2022 às 15h24, com a seguinte Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - 1º Trimestre de 2022; 2. Conselho dos Usuários do Serviço Público - Lei Federal nº 13.460/17; 3. Assuntos Gerais. Às 10h02 o Presidente do Conselho Sr. Marcelo Gonçalves de Souza iniciou a reunião com a presença dos conselheiros Sr. Paulo Fernando de Andrade Silva, Sr. Reinaldo Campanholi e Sr. Sebastião Moreira Arcanjo, dos servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Sr. José Luis Pereira, Sr. Luiz Eduardo Coltri Temporim e Sr. Victor Luiz Gosrki Vitorino, parabenizando os conselheiros pelo tempo dedicado ao Conselho e ovacionando a presença dos novos servidores de carreira, Luiz Eduardo e Victor Luiz. O presidente abordou inicialmente sobre os tópicos da reunião, passando a palavra ao Sr. Alesson Felício Brenelli, para tratar do item 1. Relatório do primeiro trimestre de 2022, que será publicado no Diário Oficial do Município de Campinas. Vale lembrar, que os relatórios foram enviados previamente aos conselheiros. O Sr. Alesson apresentou o relatório mostrando as variações de percentuais dos indicadores, qualificando os números dos atendimentos, comparando com o trimestre anterior e também com o primeiro trimestre do último exercício. Em resumo, apresentou diversos indicadores relevantes aos atendimentos da Ouvidoria. Deu destaque a redução de 36% do passivo de encaminhamentos em andamento e da resolução dentro do prazo legal de 30 (trinta) dias. Em seguida, foi descrito o levantamento dividido por Denúncias, Reclamações, Elogios e Sugestões e também por Secretarias. Falou sobre o trabalho próximo à EMDEC para a redução do passivo e aumento das resoluções. Finalizou passando a palavra ao Sr. Presidente, que abriu espaço para dúvidas e comentários dos membros do conselho. Os conselheiros Sr. Reinaldo e Sr. Paulo Fernando, disseram que não tinham dúvidas, sobre os pontos observados, elogiaram a evolução do trabalho da Ouvidoria. O conselheiro Paulo Fernando ressaltou o aumento da demanda por telefone ainda como efeito da pandemia, ressaltou também o aumento das principais causas de denúncia, reclamações e questionou dois indicadores que chamaram a atenção sobre os pontos de redutor de velocidade e saneamento básico, dizendo estar surpreso que os indicadores ainda apareçam. Elogiou a comparação feita dos elogios com as reclamações da Secretaria da Saúde. Apontou a importância de entender o perfil social dos usuários dos serviços da Ouvidoria, quanto à idade, escolaridade, ocupação (dando destaque ao setor privado), regiões, raça e pediu esclarecimentos ao Presidente sobre o número de indigentes no centro de Campinas, se esse assunto é abordado pela Ouvidoria. Por fim, elogiou o trabalho da Ouvidoria e a evolução presente nos gráficos, apreciando a relevância do trabalho realizado. O conselheiro Sebastião apontou os efeitos da volta à normalidade pós pandemia sobre os temas trazidos para a Ouvidoria. Parabenizou os novos membros na equipe. Sugeriu o cruzamento de dados do perfil social com as demandas, buscando incentivar a participação popular. Questionou as reclamações sobre tema energia. Indagou se está presente nas reclamações o emaranhado de fios nos postes, vindo de diversas fontes, que atrapalha a boa manutenção de podas de árvores, se estes estão presentes nas reclamações à Ouvidoria. Passada a palavra ao Sr. Presidente do Conselho para responder aos conselheiros. Respondeu sobre as pessoas em situação de rua porque é um

desafio da Secretaria de Assistência, dizendo ser pouco representativas as demandas sobre esse tema, se comparados com o número dessa população. Em relação ao tema do cabeamento e dos fios nos postes, também disse que são pouco representativas nas demandas da Ouvidoria. Ressaltou que a administração pública municipal assumirá a demanda da iluminação pública, por meio da concessão de iluminação – Parceria Público-Privada, fato que provavelmente aumentará o número de demandas na Ouvidoria, absorvendo as demandas que eram da CPFL. O conselheiro Sebastião falou sobre a Parceria Público-Privada e apontou as expectativas sobre como será o serviço, que poderá aumentar o número de queixas e reclamações, ressaltando a necessidade de modernização dos ativos para o bom funcionamento do serviço. O Sr. Presidente pontuou esperar que a demanda cresça ao longo do tempo, dependendo da população entender a mudança no prestador de serviço. O Sr. Presidente abordou alguns pontos sobre o relatório, enaltecendo o trabalho contínuo da Ouvidoria e falando sobre a sazonalidade das demandas. Ressaltou os indicadores sobre a EMDEC e a baixa resolutividade no passado. Falou sobre as visitas às secretarias e a propositura de melhorias. Disse que se reuniu com os dirigentes da EMDEC, contou sobre a evolução na resolutividade de 42% para 55% em um semestre e na redução de passivos de 161 processos para 62, finalizando 99 processos pendentes no trimestre em exame. Falou que apontou o resultado em contato pessoal com o presidente da EMDEC, sempre buscando ativamente melhorar os indicadores. Disse que não basta apenas agir de forma passiva, enviando o ofício e esperando resposta. Ressaltou a importância de ativamente buscar aproximação mais pessoal e direta para trazer um resultado mais satisfatório, corroborado pela evolução dos indicadores. O conselheiro Paulo Fernando ressaltou que é visível o esforço e a evolução do trabalho da Ouvidoria, parabenizando a todos. Elogiou o esforço, o cuidado e as medidas tomadas para a melhoria do trabalho. O presidente com a palavra, passou para o item 2. da pauta e trouxe o tema sobre a Lei Federal 13.460, que trata sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário Público, norma de 2017. Disse que a norma se assemelha a um código de defesa do consumidor para o usuário do serviço público, apresentando um desafio para os órgãos públicos. Disse que Campinas ainda não instituiu o conselho de usuários, sendo que já foi encaminhada uma minuta com um modelo de configuração do conselho. Falou sobre a análise, após sua chegada tendo em vista a configuração prevista na minuta baseada no conselho instituído pelo município de São Paulo. Fez críticas a minuta, em relação a Ouvidoria gerir o Conselho dos Usuários. Apontou, após análise aprofundada, que a atribuição do conselho dos usuários não é compatível com a gestão da Ouvidoria, pois a Ouvidoria seria avaliada pelo Conselho, não podendo estar incluída nele, e também foi levantado a existência de diversos conselhos em várias secretarias. Falou sobre o modelo proposto pela CGU com a plataforma virtual para participação e colaboração do usuário do serviço público de forma propositiva, dando voz ao cidadão interessado pelo meio digital mediante prévio cadastro na plataforma para a devida participação, observando que isso é separado da atuação da Ouvidoria quanto a apuração das reclamações e denúncias. Falou que foi criada uma nova minuta inovadora da proposta até então, nos moldes da participação popular de forma digital, permitindo ampla adesão. Apresentou a diferença das atuações da Ouvidoria e do Conselho dos Usuários, disse que foi levada a nova proposta com a atuação do Conselho e a separação da atuação da Ouvidoria, ressaltou que a gestão do conselho dos usuários deveria ser da própria administração pública, por meio da Secretaria Municipal de Gestão e Controle ou da Secretaria Municipal de Governo. O presidente passou a palavra aos conselheiros. O conselheiro Sebastião apresentou sua opinião sobre o conselho, dizendo que a participação popular está prevista na constituição, sendo insuficiente somente a participação indireta. Disse que o conselho é fundamental para a participação direta, sendo que a melhor forma de funcionamento é estar apoiado em alguma secretaria que abranja todo o serviço público, atuando em diversas áreas. As demandas dos usuários seriam abrangentes e extrapolariam as atribuições da Ouvidoria. Ressaltou que embora concordar que não deveria estar vinculada à Ouvidoria, seria importante a Ouvidoria ter assento no Conselho. Concordeu com a utilização do meio digital para o conselho, facilitando a participação popular. Complementou propondo um modelo híbrido, digital e com reuniões presenciais para ajudar nas discussões, complementando a participação digital. O presidente elogiou a proposta do conselheiro. O conselheiro Paulo Fernando disse estar de acordo com a proposta da Ouvidoria e elogiou o caminho tomado pelo Sr. Presidente. Ressaltou que o tema é novidade e necessita de discussão e pontuou a possível necessidade do assunto ser regulado por Lei. O presidente abriu a

palavra aos demais. O Sr. José Luis se disse satisfeito com a reunião. Passando ao item 3. Assuntos Gerais, não houve. Por fim, o presidente agradeceu e parabenizou a participação de todos, sendo encerrada a reunião às 11h28. Eu, o 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. Paulo Sérgio Andrade, sem justificativa de ausências.

Marcelo Gonçalves de Souza

Ouvidor Geral do Município

Presidente do Conselho Consultivo



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 11/08/2022, às 14:58, 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 22/09/2022, às 11:07, 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 12:49, 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 **5660801** e o código CRC **2AFD2BE5**.