



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, 22 de novembro de 2022.

Aos 19º dias do mês de outubro do ano de 2022, foi instalada a 97ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas, que foi realizada através de videochamada. A referida reunião foi realizada através da Sala Virtual de Reuniões do Município, no link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-en4-ho7-rku>. O horário de início estava previsto para às 10h00m e término às 12h00m, conforme convite enviado para todos os conselheiros por e-mail em 17/10/2022 às 15h16m. Às 10h05m o Presidente do Conselho, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, iniciou a reunião com a presença dos conselheiros: Sr. Maurício Pantalena e Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva, os servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Coordenador Administrativo, Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico e o Sr. Luiz Eduardo C. Temporim. O Presidente do Conselho Consultivo agradeceu a presença de todos e passou a tratar da Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório de Atividades referente ao 3º Trimestre de 2022, 2. Assuntos Gerais. Ato contínuo, concedeu a palavra ao Sr. Alesson Felício Brenelli, que passou a tratar das informações do relatório (3º trimestre de 2022) que posteriormente será publicado no Diário Oficial do Município de Campinas, exibindo os dados pelo método on-line juntamente com os comparativos de períodos anteriores (3º trimestre de 2021 e 2º trimestre de 2022). De antemão, informou que enviou o relatório com antecedência por e-mail aos conselheiros, apresentando os dados nele contidos. Em resumo, exibiu os atendimentos e suas referências, que foram conhecidos pelos conselheiros. O Presidente não fez nenhum comentário e passou a palavra aos conselheiros. O conselheiro Sr. Paulo Fernando indagou sobre o percentual de resolutividade das secretarias, sendo sanada prontamente pelo Sr. Alesson, informando que o dado de posse do conselheiro poderia ser desprezado, já que havia sido atualizado e reenviado aos membros do conselho. O conselheiro expressou preocupação pela alta quantidade de denúncias, irregularidade administrativa, reclamações de fiscalização ausente ou ineficaz na secretaria de Serviços Públicos. O conselheiro Sr. Maurício estava com problemas no microfone e pediu um tempo para resolver, nesse momento o Presidente passou a apresentar sua visão sobre os pontos levantados pelo conselheiro Sr. Paulo, dizendo que as ocorrências são altas, mas acompanham a grande demanda da pasta, mesmo assim, afirmou que ainda houve uma melhora se comparada ao período passado. Discorreu também sobre o índice de resolutividade da secretaria, que embora tenha caído em relação ao período passado, ainda é bastante alto. Falou sobre as dificuldades em se manter um nível alto de resolutividade e em melhorar ainda mais a cada ano, sendo provável que se chegue a um platô em algum momento, devido às peculiaridades da confecção do relatório. O conselheiro Sr. Maurício conseguiu reestabelecer o microfone e passou a elogiar os apontamentos feitos pelo conselheiro Sr. Paulo, comentou que é possível ver a efetividade do serviço, disse que sempre ouviu falar muito bem da Ouvidoria e indagou se há alguma avaliação sobre o serviço por parte dos munícipes. O Presidente informou que há uma avaliação do atendimento pelo telefone (0800), mas que será realizado, também, nas modalidades internet e presencial. O Sr. Alesson trouxe os dados do 0800 referentes à satisfação quanto ao atendimento das atendentes, sendo um índice positivo (bom e ótimo) 99,54% e um índice negativo (regular e ruim) 0,46%, sendo mantido ao longo dos meses. O conselheiro Sr. Maurício comentou comparando esses índices com o serviço prestado no exterior, em que o servidor público não tem estabilidade e são eleitos, dependendo diretamente da satisfação do público, portanto, sempre fazem pesquisas de qualidade do serviço. Por fim, parabenizou a Ouvidoria pelo excelente resultado. O Presidente informou também que existe um relatório da Secretaria de Gestão sobre a qualidade dos serviços públicos municipais e que a Ouvidoria irá

disponibilizar esse relatório da qualidade de atendimento na página da Ouvidoria na internet. O conselheiro Sr. Maurício comentou o acerto de se fazer tal medição sobre o serviço público, facilitada pelo papel da Ouvidoria. Sem mais considerações, o Presidente passou para o item dois da Ordem do Dia, assuntos gerais. 2. Assuntos Gerais; O Presidente relatou que na ação conjunta entre a Ouvidoria e a Secretaria de Gestão e Controle, visitando a Rede Mário Gatti, Secretaria de Justiça e a Secretaria de Educação, sendo já agendada uma visita na Secretaria de Finanças. Foram apresentados os indicadores dos últimos trimestres e demonstram a percepção do cidadão quanto aos respectivos serviços. Ressaltou que foram muito bem recebidos e ovacionados pela atitude. Foram também afixados os cartazes da Ouvidoria na Rede Mário Gatti e estão sendo confeccionados outros cartazes com todos os serviços de atendimento da Prefeitura. Em seguida, passou a falar sobre o Conselho dos Usuários, atualizando sobre o último andamento do processo o qual ainda está na Secretaria de Gestão e Controle, mas com um redirecionamento para a Secretaria de Governo para que esta seja a pasta receptora e gerenciadora da demanda. Ato contínuo, relatou que houve a participação de uma ação da Secretaria de Gestão de Pessoas em um fórum sobre assédio moral, trazendo as considerações de que a Ouvidoria deve ser o canal principal para receber esse tipo de denúncia, tendo como resultado uma possível normatização sobre o tema. Foi discutido também a forma na qual serão encaminhadas essas denúncias, de modo a padronizar e facilitar a apuração delas. Ressaltou também que está sendo preparada uma enquete para os representantes das pastas, relativo às ações da Ouvidoria, informou também o impacto positivo sobre a resolutividade que esses prepostos trazem. Explicou que a enquete serve pra ouvir deles e receber propostas para direcionar ações nesse sentido. Ato contínuo, informou sobre a visita do Ouvidor de Mogi Guaçu para uma troca de conhecimento entre os municípios. Também, informou que foi apresentada a defesa ao TCE, relativa às contas de 2021. Por fim, o Presidente passou a palavra aos outros participantes. O conselheiro Sr. Paulo Fernando se disse satisfeito pela apresentação do relatório e elogiou o índice de resolutividade e das ações tomadas pela Ouvidoria, ressaltando o bom desempenho do Ouvidor Sr. Marcelo à frente da pasta, aperfeiçoando o desempenho com suas iniciativas, por fim o parabenizando. O conselheiro Sr. Maurício elogiou a troca de ideias entre Ouvidorias para melhorar o serviço público, trouxe a ideia da conciliação, utilizada amplamente na justiça, demonstrando que o contato feito pela Ouvidoria com outras pastas é uma oportunidade para trazer tal movimento ao serviço. Indagou se existe alguma organização de Ouvidorias e, por fim, parabenizou o trabalho. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e deu por encerrada a 97ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município. Em seguida a reunião foi encerrada às 10h56min, quando 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 e Sr. Sebastião Moreira Arcanjo, os dois últimos justificando sua ausência e o Sr. Paulo Sérgio de Andrade tentou, mas encontrou problemas técnicos, não conseguindo participar.

**Marcelo Gonçalves de Souza**

Ouvidor Geral do Município

Presidente do Conselho Consultivo



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 22/11/2022, às 11:59, 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 14/02/2023, às 11:39, 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 **6908094** e o código CRC **7E3B7582**.

---