



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, 03 de março de 2023.

Aos 17º dias do mês de janeiro do ano de 2023, foi instalada a 98ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas, que foi realizada por videochamada. A referida reunião foi realizada através da Sala Virtual de Reuniões do Município, no link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/jos-8xn-cd9-o4j>. O horário de início estava previsto para às 10h00m e término às 12h00m, conforme confirmação do convite, enviado para todos os conselheiros, por e-mail em 16/01/2023 às 10h38m. Às 10h07m o Presidente do Conselho, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, iniciou a reunião com a presença dos conselheiros: Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva e Sr. Sebastião Moreira Arcanjo; os servidores: Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico e Luiz Eduardo Coltri Temporim, Agente Administrativo. 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 4º Trimestre de 2022, 2. Apresentação do Relatório Anual de Atividades e Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos Municipais e 3. Assuntos Gerais. Ato contínuo, concedeu a palavra ao Sr. José Luis Pereira, que passou a tratar dos relatórios (4º trimestre de 2022) que será publicado no Diário Oficial do Município de Campinas. Passou então a exibi-lo pelo método on-line juntamente aos comparativos de períodos anteriores (4º trimestre de 2021 e 3º trimestre de 2022). De antemão, informou que enviou os relatórios com antecedência aos conselheiros, expondo os dados nele contidos. Em resumo, apresentou os atendimentos e suas referências, que foram conhecidos pelos conselheiros. O Presidente pontuou a redução significativa nas denúncias, como possível causa da boa prestação do serviço público; destacou o aumento do número de insatisfação com o atendimento, variando entre secretarias a depender do momento. Salientou, também, a redução do número de manifestações e o trabalho da Ouvidoria em ativamente atuar na melhora dos serviços públicos, divulgando a Ouvidoria, por meio do totem colocado em frente ao prédio sede, pelo novo cartaz confeccionado e na presença de servidores. Por fim, passou a palavra aos conselheiros. O conselheiro Sr. Paulo Fernando, ressaltou o bom trabalho da Ouvidoria, por suas ações em investir em divulgação e cumprir seu papel. E parabenizou. O Sr. Sebastião precisou se ausentar por um momento da reunião. Ato contínuo, passou-se a tratar do item 2. Apresentação do Relatório Anual de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal, exercício de 2022. O Sr. José Luis apresentou o relatório, comparando-o com o relatório de 2021 e, destacou a melhora significativa no tempo médio de resolução. O Sr. Presidente enfatizou que o aumento da resolutividade é fruto do plano de ação em melhorar a qualidade dos serviços públicos. Destaca a curva crescente de resolutividade e diminuição de processos em andamento, mesmo havendo um aumento da demanda pela Ouvidoria. Em seguida, trouxe a notícia divulgada pela imprensa, acerca da demora de 4 anos em responder a solicitação do munícipe feita pelo canal do 156. Ressaltou a diferença entre os canais de atendimento 156 e Ouvidoria, onde o primeiro se destaca como canal de solicitação de serviços e, o 2º como canal de reclamação, denúncia, elogio e sugestão. Em seguida, passou a palavra aos conselheiros. Retornando à reunião, o conselheiro Sr. Sebastião, atentou para a peculiaridade da melhora no atendimento da EMDEC e lembrou do trabalho feito, pela Ouvidoria, na melhoria do atendimento às demandas dos munícipes, nessa instituição. Ressaltou o número de solicitações de poda de árvores feitas na CPFL e sugeriu uma atuação conjunta dos órgãos municipais. O Sr. Presidente pontuou a melhora no atendimento da EMDEC e acatou a ideia de propor uma ação conjunta entre a CPFL e o DPJ,

objetivando a melhora no atendimento dessa demanda. O Sr. Paulo Fernando elogiou novamente o trabalho da Ouvidoria, principalmente refletindo na resolutividade. 3. Assuntos Gerais, não houve. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e deu por encerrada a 98ª 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. Maurício Pantalena e Sr. Reinaldo Campanholli, os dois últimos justificando sua ausência e o Sr. Paulo Sérgio de Andrade, 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 09/03/2023, às 15:37, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Sebastião Arcanjo, Usuário Externo**, em 17/03/2023, às 09:44, 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 17/03/2023, às 12:55, 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 **7556702** e o código CRC **121658C9**.