



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, 31 de agosto de 2023.

Aos 16º dias do mês de agosto do ano de 2023, foi instalada a 100ª 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, com acesso pelo link <https://salavirtual.campinas.sp.gov.br/b/ale-f29-4hg-gqx>. O horário de início estava previsto para às 10h00m, conforme convite enviado para todos os conselheiros por e-mail em 11/08/2022 às 15h24m. Às 10h05m o Presidente do Conselho, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, iniciou a reunião com a presença dos conselheiros Sr. Sebastião Moreira Arcanjo e Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva e Sr. Paulo Sérgio de Andrade, os servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Coordenador Administrativo, Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico e Luiz Eduardo Coltri Temporim, Agente Administrativo. O Presidente do Conselho Consultivo agradeceu a presença de todos, ressaltou a importância da data, em que ocorreu a centésima reunião do conselho Consultivo, recordando que a primeira foi realizada há 20 anos em 2003, leu a carta de agradecimento do Ilustríssimo Prefeito o Sr. Dário Saadi ao Conselho, reiterou também seus agradecimentos e passou a tratar da Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório de Atividades referente ao 2º Trimestre de 2023 e da Avaliação da Qualidade de Serviço Público e 2. Assuntos Gerais. Ato contínuo, concedeu a palavra ao Sr. Alesson Felício Brenelli, que passou a tratar dos relatórios (2º trimestre de 2023) que serão publicados no Diário Oficial do Município de Campinas. Passou então a exibi-los pelo método on-line juntamente aos comparativos de períodos anteriores (2º trimestre de 2022 e 1º trimestre de 2023). De antemão, informou que enviou os relatórios com antecedência por e-mail aos conselheiros, expondo os dados nele contidos. Em resumo, apresentou os atendimentos e suas referências, que foram conhecidos pelos conselheiros, pontuou uma melhora no tempo médio de resposta, sendo uma redução de 19% se comparada ao 1º trimestre de 2023, ou uma redução de 6% se comparada ao 2º trimestre de 2022, bem como houve também melhora na resolutividade. Explicou sobre a criação de uma nova classificação chamada de “Encaminhado para Apuração” no grupo de “Remessas de Ofício”, a qual representa as denúncias encaminhadas à Secretaria de Justiça (SMJ) para providências da Corregedoria. Destacou que a grande maioria dos protocolos em andamento estão na Secretaria de Serviços Públicos (SMSP), representando a menor taxa de resolutividade (72,19%). Informou que semanalmente é feito um trabalho em todas as secretarias com os respectivos representantes solicitando uma atenção aos prazos para o retorno dos processos da Ouvidoria, o que resultou na melhora de resolutividade na maioria das pastas. Por fim, passou a palavra ao Presidente. O Presidente pontuou sobre a existência da parceria público-privada (PPP) na iluminação pública, observou que os processos da Secretaria de Serviços Públicos exigem maiores cuidados para que a Administração Municipal fique atenta a esta pasta. Informou também que será realizado um trabalho junto à Secretaria de Saúde

devido ao número expressivo das manifestações classificadas como “Atendimento”. Falou sobre a Pesquisa de Satisfação, que se tornou uma métrica para a Administração Pública se nortear sobre a qualidade dos seus serviços, de acordo com a manifestação dos usuários, o que registrou um aumento na participação popular neste canal. Ato contínuo, passou a palavra aos Conselheiros. O Conselheiro Sr. Sebastião comentou sobre os números da Secretaria da Saúde e requereu esclarecimentos sobre a divisão com a Rede Mário Gatti, comentou sobre a demora para cirurgias eletivas, conforme noticiado na mídia, sugeriu uma estratificação desses números para clarificar as exatas demandas, tendo em vista a sensibilidade desses temas, apontou a contradição entre essa demora e a alta resolutividade dos protocolos da Ouvidoria. Elogiou a iniciativa de trazer a nova classificação para a Iluminação Pública de responsabilidade da PPP. Ressaltou também que o aumento da participação popular é um fato a ser comemorado, agradeceu o apoio, o reconhecimento do Prefeito no trabalho da Ouvidoria e do Presidente do Conselho. O Presidente explicou que a resolutividade representa a resposta por parte da Secretaria e não a efetividade do serviço, tendo correlação apenas com o processo administrativo de recebimento e resposta. Ressaltou que existem os dados sobre cirurgias e outras demandas e se dispôs a disponibilizá-los juntamente com as respostas dos protocolos. O Conselheiro Sr. Paulo Fernando parabenizou a iniciativa do Prefeito de reencaminhar os Conselheiros para mais um biênio na Ouvidoria, também parabenizou o trabalho da equipe, ressaltou o desempenho, que segundo o relatório na resolutividade melhorou, que foi de 100% em diversas secretarias, bem como houve o destaque da participação popular, resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria. O Conselheiro Sr. Paulo Andrade pediu que fosse enviado pelo e-mail mais uma vez o relatório e também parabenizou a equipe pelo trabalho realizado. Por fim, o Presidente agradeceu os conselheiros e ressaltou que o relatório seria enviado, juntamente com a carta do Prefeito.

2. Assuntos Gerais: Na sequência, o Presidente passou a tratar do item dois da pauta, Assuntos Gerais, informou que foram absorvidas as demandas de reclamações e denúncias recepcionadas pelo canal do 156, visto que existe uma popularidade deste canal em nível nacional tornando-se um canal que recebe muitas reclamações. Esclareceu que foi conversado com o responsável pelo canal 156, com o levantamento das denúncias e reclamações recebidas por tal canal e que não eram tratadas pela Ouvidoria. Assim foi proposto um diálogo interno entre os dois canais para trazer essas demandas à Ouvidoria. Com isso, dobrou o número de manifestações na Ouvidoria. Explicou que embora o 156 encaminhasse tais demandas às secretarias, o serviço não era regulamentado, não conferindo prazo e nem realizando cobranças, diferente dos procedimentos da Ouvidoria, que está fundamentado na legislação, realiza cobranças, monitora as manifestações e gera relatórios. Sendo assim, houve essa migração para que as demandas recebessem o mesmo tratamento. E como resposta do canal 156, os usuários passaram ser informados que deveriam acompanhar diretamente nos canais da Ouvidoria. Acrescentou, que também estamos recebendo as demandas da Ouvidoria do SUS, via Ministério da Saúde, visto a universalidade do SUS e a gestão tripartite, existindo uma demanda represada de dois mil processos sem o devido encaminhamento, informou que o assunto será pauta em reunião com a Secretaria da Saúde. Trouxe também os indicadores do índice de satisfação do atendimento, referente ao atendimento da Ouvidoria, trazendo como resultado que 76% estão satisfeitos e 88,8% voltariam a ligar no serviço, havendo a necessidade de descobrir os motivos de tais números. Explicou também que houve uma melhora no ambiente físico da Ouvidoria com contribuição paisagística do CEASA, por meio de doações. Ressaltou também, a participação, a convite da Escola de Governo de um evento sobre assédio moral em ambiente de trabalho, divulgando os contatos da Ouvidoria como canal para

denúncia desse tipo de comportamento, sendo confeccionada uma cartilha acerca do tema, enfatizando o caminho mais apropriado para essas denúncias. Ficou convencionado o envio direto à Corregedoria dessas respostas, antes somente enviadas aos gestores, trazendo legitimidade e transparência ao tema, fato que gerou um aumento dos casos de denúncias dessa conduta. Foi também sugerido a criação de uma Junta Restaurativa para, a partir da denúncia, serem tomadas outros tipos de medidas. Informou também que houve a recondução no cargo do Ouvidor. Por fim, passou a palavra aos Conselheiros. O Conselheiro Sr. Sebastião externalizou preocupação sobre os casos de assédio moral e elogiou a iniciativa da criação de uma Junta Restaurativa para amenizar casos pontuais confundidos como assédio. Ressaltou que a própria Secretaria de Recursos Humanos também está tratando deste tema. Por fim, cumprimentou todos os conselheiros e colaboradores da Ouvidoria, que visam aprimorar a gestão pública a partir da percepção do contribuinte. O Conselheiro Sr. Paulo Fernando elogiou e ressaltou que a Ouvidoria está cumprindo seu papel de cobrança e provocação, aumentando sua demanda ao incorporar outros serviços, trouxe a importância do apoio dos conselheiros e colaboradores, resultando na satisfação do usuário. Sobre o assédio moral, ressaltou que atualmente existe a necessidade de providências urgentes para evitar que aconteçam, dizendo que os caminhos adotados pela Ouvidoria ajudarão a amenizar ou até zerar, junto a treinamentos e reciclagens. Retomando a palavra, o Presidente informou que está propondo um novo projeto de lei para alinhar a Lei Municipal da Ouvidoria de 2004 à Lei Federal 13.460 de 2.017, que trata do usuário do serviço público, explicou que não há conflito, mas é necessária uma maior harmonização, não alterando a estrutura vertebral, mas mudando nomenclaturas, número de reuniões e conselheiros. Por fim, agradeceu também aos Conselheiros e ressaltou que eles fazem parte desse trabalho, um conselho pungente e representativo. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e deu por encerrada a 100ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município. Em seguida a reunião foi encerrada às 11h13min, 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 e Sr. Reinaldo Campanholli.

Marcelo Gonçalves de Souza

Ouvidor Geral do Município

Presidente do Conselho Consultivo



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 04/09/2023, às 10:43, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Sebastião Arcanjo, Usuário Externo**, em 14/09/2023, às 10:09, 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 14/09/2023, às 10:20, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO SERGIO DE ANDRADE, Usuário Externo**, em 20/09/2023, às 07:06, 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 **8961106** e o código CRC **684A0C84**.
