



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, 11 de dezembro de 2023.

Aos 14^o dias do mês de novembro do ano de 2023, foi instalada a 101^a 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-z0a-cte-93r>. O horário de início estava previsto para às 10h00m, conforme convite enviado aos conselheiros por mensagem em 07/11/2023. Às 10h01m o Presidente do Conselho, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, iniciou a reunião com a presença dos conselheiros Sr. Sr. Helmar Pinheiro de Farias, Sr. Maurício Antonio Capello, Sr. Maurício Pantalena e Sr. Roberto Cordeiro; os servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Coordenador Administrativo e Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico. O Presidente do Conselho Consultivo agradeceu a presença dos novos conselheiros estendendo também aos conselheiros reconduzidos. Ato contínuo, o conselheiro Sr. Roberto Cordeiro agradeceu o presidente pelo convite para assumir a cadeira de membro, bem como o Excelentíssimo Sr. Prefeito do Município de Campinas; Dário Saadi, pela nomeação. Retomando a palavra o Presidente passou a tratar da Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório de Atividades referente ao 3^o 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 (3^o 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 (3^o trimestre de 2022 e 2^o trimestre de 2023). De antemão, informou que os relatórios foram enviados com antecedência por Whatsapp aos conselheiros, expondo os dados nele contidos. Em resumo, apresentou os atendimentos e suas referências, que foram conhecidos pelos conselheiros. Ao término o Sr. Alesson devolveu a palavra ao Presidente, que naquele momento, abriu oportunidade aos conselheiros para se manifestarem quanto aos dados apresentados. O Sr. Roberto Cordeiro parabenizou pela apresentação e elogiou o relatório que foi produzido, com requinte de detalhes, informações e indicadores. O conselheiro Sr. Maurício Pantalena, disse que baseado nas palavras do Sr. Roberto também parabenizou e elogiou o relatório e os dados apresentados, aproveitou o momento e questionou: O que é resolutividade e se essa contempla prazo ou efetividade de serviço? Se os elogios chegavam aos elogiados? Por fim se a Ouvidoria poderia utilizar Whatsapp? O Presidente respondendo aos questionamentos, disse que quanto a resolutividade, esta, se refere exclusivamente a devolutiva de respostas à Ouvidoria referentes as manifestações, ou seja, não se referem, necessariamente, às conclusões das demandas. Quanto aos elogios afirmou que estes chegam ao conhecimento dos elogiados. E por fim, quanto ao recebimento de manifestações por Whatsapp, disse

que seria muito interessante, todavia, um “chatbot” não comporta a dinâmica consolidada pelos canais já disponíveis pela ouvidoria. (internet, telefone e pessoalmente). Assim, entende que poderíamos ter algum comprometimento no atendimento aos usuários. O Conselheiro Sr. Maurício Pantalena também ficou surpreso por a Ouvidoria ainda receber manifestações por carta. O presidente detalhou como se dá a classificação das demandas como recebimento de cartas, ainda que sejam números mínimos. O presidente ressaltou que neste 3º trimestre recebemos demandas direcionadas ao 156, Ouvidoria do Ministério Público, Ouvidoria do SUS e Ouvidoria da SES. Explicou que o canal do 156 deve se prestar à solicitação de serviços, todavia, os usuários interpretam como um todo, sendo um canal de comunicação com a Administração Pública. Relata que o 156, quando é acionado, acolhe reclamação, sugestão, elogio, ou seja, todas as demandas. O Presidente explicou que foi realizado um teste de recebimento das (denúncias e reclamações) originárias do 156, por 20 (vinte) dias, e que o impacto na rotina da ouvidoria foi majorada em 15% (quinze) por cento. Esse aumento nas demandas, comprometeu, sobre maneiras, as atividades rotineiras da ouvidoria, em razão das dificuldades enfrentadas por falta de servidores, bem como pelo acúmulo das demandas. Dessa forma, as demandas (denúncias e reclamações), originárias do 156, foram suspensas, aguardo melhor oportunidade de recepção. Registrou que houve também, um incremento das demandas oriundas do Ministério Público. O Presidente informou que estamos captando as demandas originárias da Ouvidoria do SUS e da Ouvidoria da SES, que não tinham acompanhamento em administrações anteriores. Detectamos um passivo de aproximadamente de 1.600 (mil e seiscentas) manifestações sem tratamento. Esse passivo, agora, está sendo tratado regularmente. Pedindo a palavra o Sr. Roberto Cordeiro fez um comentário: é muito comum a população fazer reclamações nos canais abertos de televisão, e perguntou: quando feitas, se são canalizadas ao 156 ou à Ouvidoria? Como são tratadas? Consignou que seria interessante gerarmos indicadores para isso, porque sempre cobram e fazem os registros das reclamações da população. O Presidente do conselho respondeu que à luz da Ouvidoria as manifestações de denúncias ou reclamações devem ser enviadas à Ouvidoria e que o canal de tv não é tagueado pela ouvidoria. Enfatizou que o 156 não tem uma regulação, como tem a Ouvidoria, ou seja, definindo prazo e cobrando o retorno das manifestações. Disse que a população reconhece o tridígito do 156, como o maior canal de relacionamento com a Administração e, por essa razão, muitas manifestações são dirigidas àquele canal. Ato contínuo, aberta a Palavra aos conselheiros nenhum mais fez nova contribuição. Mais uma vez o Presidente reiterou a participação dos conselheiros e que a participação de todos é muito importante, com o seu agradecimento e, também, em nome Excelentíssimo Sr. Prefeito Dário Saadi, desejou boas festas a todos. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e deu por encerrada a 101ª 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. Paulo Fernando de Andrade e Silva e Sr. Paulo Sérgio de Andrade.

Marcelo Gonçalves de Souza

Ouvidor Geral do Município

Presidente do Conselho Consultivo



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 12/12/2023, às 11:29, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Mauricio Pantalena, Usuário Externo**, em 13/12/2023, às 10:48, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO, Usuário Externo**, em 05/01/2024, às 16:10, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MAURICIO ANTONIO CAPELLO, Usuário Externo**, em 23/01/2024, às 11:03, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELMAR PINHEIRO FARIAS, Usuário Externo**, em 23/01/2024, às 12:20, 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 **9756763** e o código CRC **403F75A3**.