



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, 20 de fevereiro de 2024.

Ao 7º dia do mês de fevereiro do ano de 2024, foi instalada a 102ª 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-wdp-1bp-hk3>. O horário de início estava previsto para às 10h00m, conforme convite enviado aos conselheiros por mensagem em 01/02/2024. As 10h01m, o Presidente do Conselho, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, iniciou a reunião com a presença dos conselheiros Sr. Helmar Pinheiro de Farias, Sr. Paulo Fernando de Andrade e Silva e Sr. Roberto Cordeiro; os servidores Sr. Alesson Felício Brenelli, Sr. Cláudio Oliveira do Pihen e Sr. José Luis Pereira. O Presidente do Conselho Consultivo agradeceu a presença dos conselheiros, estendendo os agradecimentos à toda equipe da Ouvidoria que contribuem para o sucesso dos trabalhos. Ato contínuo, o Presidente passou a tratar da Ordem do Dia: 1. Apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - 4º Trimestre de 2023; 2. Apresentação do Relatório Anual Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal de 2023. Assumindo a palavra ao Sr. Alesson Felício Brenelli, passou a tratar da Apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal - 4º Trimestre de 2023 e a Apresentação do Relatório Anual Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal de 2023, que serão publicados no Diário Oficial do Município de Campinas. Exibiu-se os dados pelo método on-line juntamente com os comparativos de períodos anteriores (4º trimestre de 2022 e 3º trimestre de 2023), que naquele momento foram conhecidos pelos conselheiros, sem que apresentassem qualquer objeção. Retomando a palavra o Presidente do Conselho, abriu a palavra aos conselheiros. O Conselheiro Sr. Helmar questionou que observou alguns serviços que não são típicos do município, como: Ministério Público Estadual e SUS, assim requereu o esclarecimento se haveria uma parceria da Ouvidoria Geral do Município com os órgãos citados para filtrar as demandas e se eles resolvem e ao final encaminham a resposta aos usuários? O Presidente do Conselho disse que com relação ao Ministério Público, SUS e Ouvidoria SES, podemos dizer sobre o SUS, devido a universalidade, que este é tripartite, com participação da União, Estado e o município, ou seja, a responsabilidade é conjunta entre todos os entes da federação. Explicou mais, que quando o usuário de qualquer esfera ao procurar o serviço tem o direito ao atendimento por quem o acolhe e assim deve dar os devidos encaminhamentos. Outro exemplo: se recebermos uma manifestação da UNICAMP, efetuamos o atendimento e encaminharemos para conhecimento e às devidas providências daquele órgão. O mesmo ocorre, com outros órgãos como por exemplo, a Secretaria Estadual de Saúde. As demandas originárias do “SISTEMA SUS”, quem recebe de ligação preliminar é a Ouvidoria-Geral do SUS- MS através do canal telefônico 136, que conseqüentemente, encaminha para os órgãos competentes cadastrados no sistema. No presente caso, o município de Campinas, fez adesão ao mencionado sistema e por essa razão recebe as manifestações diretamente em sua unidade. Anteriormente, a recepção era precária sendo encaminhada por e-mail. Com relação ao Ministério Público, os usuários entram em contato com aquele órgão, mas como não há um “sistema” que nos interliga, as manifestações são direcionadas por e-mail ou protocolo ao gabinete do Prefeito, que nos repassa para os devidos encaminhamentos. O Sr. Helmar comentou sobre a Secretária Municipal de Saúde, que foi a mais demandada, mas também foi a mais

elogiada, o que chamou a atenção e muito bem ressaltada pelo servidor Sr. Alesson. Retomando a apresentação o Sr. Alesson reforçou que nos próximos relatórios iremos detalhar melhor os números. Na sequência, passou a tratar dos números do relatório anual de 2023, com comparativos dos anos de 2022 e 2021. Requerendo a palavra o Presidente falou sobre processos em andamento, que estes tem sido nosso desafio, podendo significar que a resposta não foi satisfatória ou também que a resposta ainda não nos foi enviada. Dentre estes, a maioria são da Secretaria Municipal de Serviços Públicos, que inclusive são de conhecimento do respectivo Secretário, porque como de praxe, nós levamos as demandas ao conhecimento dos Secretário. O Sr. Alesson prosseguiu na explanação sobre os dados do relatório, que foram apresentados aos conselheiros presentes. Com a palavra o Presidente do Conselho ressaltou a crescente participação popular na prestação dos serviços públicos, fazendo um recorte dos números que em 2020 foram 14.700 o total de atendimento, já em 2023 foram 31.778, representando um incremento nos atendimentos aos usuários. Abrindo a palavra aos conselheiros o Sr. Paulo Andrade agradeceu aos colegas, e disse que com relação ao relatório de 2020 a 2023 os números praticamente dobraram, ressaltou a importância destes levantamentos no portal de serviços da Prefeitura de Campinas e obviamente com o esforço da Ouvidoria. Ato contínuo, fez uma pergunta: sobre o relatório, se este seria enviado à algum órgão de controle? Por exemplo: para o Tribunal de Justiça ou ficaremos à espera da solicitação deste relatório? O Presidente justificou que o relatório anual será encaminhado ao Chefe do Executivo, após o fechamento dos números à sua apreciação e para dar os encaminhamentos que couber, vislumbrando a melhora na prestação dos serviços públicos. O conselheiro Sr. Roberto Cordeiro agradeceu ao convite em participar como membro do Conselho Consultivo da Ouvidoria, agradeceu aos colegas presentes na reunião, reforçando que em relação ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, tem bons indicadores que possibilitam a apreciação dos responsáveis no devido encaminhamento. Salientou que o relatório é completo, com resumo que permite fazer a avaliação da prestação dos serviços públicos, ao mesmo tempo possibilitando às secretarias se utilizarem desse registro de controle, devido a eficácia do trabalho, que em comparação ao passado quando a demanda era menor e hoje com maior demanda e com indicadores melhores. Afirmou que a Ouvidoria como o um último canal para os usuários dos serviços públicos fazerem suas reclamações ou reivindicações, seria importante como sugestão que os trabalhos desses relatórios fossem estendidos para cada Secretaria. Por exemplo: o canal do 156, sabemos até pelo trabalho piloto de registro de reclamações, que o volume foi muito grande e foi muito importante no registro das reclamações de entradas, sendo assim muito importante esse papel entre a Ouvidoria e as Secretarias, ajudando na integração e melhorando como ferramenta para cada Secretário Municipal. Isso possibilita ao Chefe do Executivo utilizar destes números para aprimorar preventivamente a melhoria na evolução da prestação dos serviços públicos, ganhando assim os usuários destes serviços. Com a palavra o Sr. Helmar Farias, fez uma consideração sobre a resolução no número das demandas que foi acima de 90%, considerando que o número das demandas e o aumento da resolução foi proporcionalmente crescente, acompanhando as demandas e resolutividades, assim, sendo muito intenso os números de atendimentos realizados. Questionou também, sobre as reclamações das autarquias e porque os usuários não fazem nos respectivos órgãos, qual a impressão da Ouvidora neste sentido? O Presidente respondeu que isso depende da localização onde moram os usuários, por exemplo: se eles estão no atendimento no paço municipal e lá indicam para procurar a Ouvidoria, assim o usuário vem até nós para o devido atendimento. Outro exemplo: a EMDEC tem o número de atendimento 118 e sugerimos à autarquia para potencializarem o canal deles de atendimento. Todavia, independente do canal da autarquia, quando a questão é muito aguda os usuários procuram a Ouvidoria. Requerendo a palavra novamente o conselheiro Paulo Andrade falou sobre a tomada de decisões das secretarias a partir do relatório da Ouvidoria, porque o balizamento é importante para as secretarias avançarem com o trabalho de base da Ouvidoria, tendo importância fundamental, porque hoje os canais das Ouvidorias são destaques no País. O presidente informou que a pesquisa de satisfação será administrada pela Ouvidoria, serão implementadas novas questões para procurar aferir a qualidade e satisfação dos usuários dos serviços públicos. Mais uma vez o Presidente reiterou que a participação de todos foi e é muito importante. Por fim, o Presidente do Conselho Consultivo, agradeceu mais uma vez a presença dos membros do Conselho e deu por encerrada a 102ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município. Em seguida a reunião foi encerrada às 11h11min, quando eu, Sr. José Luis Pereira, Coordenador Técnico, lavei 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. Maurício Antonio Capello, Sr. Maurício Pantalena 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 26/02/2024, às 16:55, 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 01/03/2024, às 12:59, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELMAR PINHEIRO FARIAS, Usuário Externo**, em 01/03/2024, às 21:51, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO, Usuário Externo**, em 04/03/2024, às 12:19, 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 **10305411** e o código CRC **9484E3CC**.