



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 maio de 2024.

### ATA DA 103ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO CONSULTIVO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS

Aos vinte e três dias do mês de abril de dois mil e vinte e quatro, às 10h00, na sede da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas, situada à Rua José Paulino, 1399 – 3º andar, sala 303, no Centro de Campinas/SP, foi realizada a 103ª Reunião Ordinária do Conselho Consultivo da Ouvidoria-Geral do Município de Campinas. Estiveram presentes os seguintes conselheiros e servidores: José Luis Pereira, Alesson Felício Brenelli, Marcelo Gonçalves de Souza, Roberto Cordeiro, Paulo Fernando de Andrade e Silva, Paulo Sérgio de Andrade e Helmar Pinheiro de Farias.

O Presidente do Conselho Consultivo abriu a reunião agradecendo a presença dos conselheiros e da equipe da Ouvidoria, destacando a importância de todos para o sucesso dos trabalhos. Em seguida, passou-se à Ordem do Dia, que iniciou com a apresentação do Relatório Trimestral de Atividades e Avaliação da Qualidade do Serviço Público Municipal referente ao 1º Trimestre de 2024, realizada pelo Sr. Alesson Felício Brenelli. O relatório foi apresentado e discutido em detalhe, sendo acordado que seria publicado no Diário Oficial do Município de Campinas. Sr. Alesson destacou a importância dos procedimentos de atendimento adotados pela ouvidoria, enfatizando a necessidade de orientações claras aos usuários, especialmente em casos onde as manifestações não precisam ser encaminhadas aos órgãos competentes. Discutiu também a flexibilidade na identificação dos usuários durante o atendimento, o que é crucial para manter a confiança dos mesmos e incentivar a participação ativa.

Seguindo com a pauta, foram abordados vários assuntos relevantes. Primeiro, houve uma análise do desempenho da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2024, comparado ao primeiro e ao quarto trimestres de 2023. Observou-se uma redução nos indicadores, com diminuições de 4% e 8%, respectivamente. Foram discutidos os métodos de encaminhamento das manifestações registradas, enfatizando a importância de um manejo eficiente desses processos para assegurar uma resposta eficaz da administração pública.

Em seguida, o Conselho discutiu os procedimentos de atendimento e orientações aos usuários, especialmente em casos onde as manifestações não eram encaminhadas para órgãos competentes. Foi notado que a Ouvidoria realizou 7.208 atendimentos no primeiro trimestre de 2024, uma redução de 16% em comparação ao mesmo período de 2023. Este tema foi considerado crucial para garantir que os usuários recebam respostas adequadas e que suas expectativas sejam gerenciadas corretamente.

A reunião também tratou da questão da identificação dos usuários. Discutiram-se as diferentes formas de identificação (identificado, anônimo ou sigiloso) e como essas opções impactam a prestação do serviço. O Conselho concordou que a flexibilidade na escolha da identificação é vital para garantir a confiança dos usuários no processo de atendimento, além de proteger suas informações pessoais.

Outro ponto discutido foi sobre os canais de atendimento da Ouvidoria. Foram analisados os diferentes canais disponíveis, como telefone, internet, e um canal específico para manifestações relacionadas ao SUS, que tem sido tratado diretamente pela Ouvidoria desde o segundo semestre de 2023. Este canal foi elogiado pela sua eficiência em tratar demandas de saúde de forma mais direta e rápida.

A integração com o Sistema Único de Saúde (SUS) foi um dos tópicos centrais da reunião. Discutiram-se os desafios enfrentados na gestão das manifestações relacionadas ao SUS e a importância de uma integração eficaz com outros sistemas de saúde, como o do Ministério da Saúde. A adoção de sistemas digitais foi

apontada como essencial para otimizar o processo de encaminhamento das manifestações, garantindo maior eficiência e uma gestão mais eficaz das informações.

Por fim, foi deliberado sobre os procedimentos de encaminhamento das manifestações aos órgãos competentes, com foco na eficiência proporcionada pelos sistemas digitais. O Conselho destacou a importância de continuar investindo em tecnologias que possibilitem uma gestão mais integrada e eficiente dos dados, garantindo respostas mais rápidas e precisas às demandas dos cidadãos.

O Presidente do Conselho, Sr. Marcelo Gonçalves de Souza, fez considerações finais sobre o desempenho da Ouvidoria, destacando a necessidade de monitorar continuamente os indicadores para ajustar as estratégias de atendimento e assegurar a satisfação dos usuários. Encerrando a reunião, o Presidente agradeceu novamente a presença de todos e deu por encerrada a 103ª Reunião do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município às 11h20min. A ata foi lavrada por mim, Sr. Alesson Felício Brenelli, e será assinada pelo Presidente do Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral do Município de Campinas/SP e pelos demais membros presentes.

Conselheiros ausentes: Sr. Maurício Antonio Capello e Sr. Maurício Pantalena.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO GONCALVES DE SOUZA, Ouvidor Geral**, em 28/08/2024, às 15:51, 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 08/10/2024, às 15:57, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CORDEIRO, Usuário Externo**, em 06/11/2024, às 11:07, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELMAR PINHEIRO FARIAS, Usuário Externo**, em 12/11/2024, às 11:24, 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 **10985931** e o código CRC **4624F32C**.