

Anexo II

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO LEGISLATIVO, EM CONFORMIDADE COM A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 E O ATO DA MESA Nº 14/2020

Aos onze dias do mês de maio do ano de dois mil e vinte e um às 18:30 horas, reuniram-se extraordinariamente por videoconferência os membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Legislativo, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e o Ato da Mesa nº 14/2020, os senhores: Osmar Antonio Gaddo (Presidente), Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Karine dos Santos (1ª Secretária), Criscélia Monique Ferraz de Souza (2ª Secretária) e os membros Brenda Colombo Dalmasso, Luana de Souza Soares, Luciene Soares de Oliveira, Luiz Henrique Beraldo e Rosilene Aparecida Luck. Participaram da reunião as servidoras Giane Tavares Gonçalves Boscolo (Chefe do Departamento de Registro, Arquivo e Documentos), Claudete da Silva (Ouvidora), Camila Andréia Locali (Agente Legislativo) e os representantes do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, senhor Milton Pereira de Souza e senhora Vera Lúcia Leitão Cavinato. A senhora Dayane Cristina Soldan justificou ausência devido à última aula do módulo do seu curso, o senhor Felipe Ricardo Voigt justificou ausência por motivo de acompanhar a filha para a realização de exame e o senhor Josué Pires justificou ausência por motivos de estar em processo de inventário em sua empresa. A reunião foi aberta pelo presidente, senhor Osmar Gaddo, que colocou em votação a ata da reunião do dia 27/04/2021, e solicitou que seja feita uma retificação na ata para nomeação da servidora Camila Andréia Locali como secretária “ad hoc” para a reunião supracitada, bem como a informação de que a condução dos trabalhos nesta referida reunião foi realizada pela senhora Giane Gonçalves Tavares Boscolo até a posse da Mesa Diretora, sendo aprovada por todos os presentes com a retificação. Na sequência, o presidente anunciou que devido a uma falha na plataforma de e-mails Webmail, a inscrição da senhora Brenda Colombo Dalmasso não foi recebida, porém toda a documentação está regular e foi encaminhada dentro do prazo previsto em edital. Ato contínuo, todos os conselheiros aprovaram a admissão da senhora Brenda, sendo esta empossada na presente data. A conselheira abriu mão de sua fala. Posteriormente, a senhora Giane Boscolo apresentou as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão: o usuário do Legislativo; principais canais de

atendimento ao usuário (SIC - Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria Parlamentar e a diferença entre ambos); formas de contato (telefone, carta, e-mail, portal e presencial); locais de atendimento (Presidência, Secretaria de Administração e Finanças, Secretaria Legislativa, Secretaria de Negócios Jurídicos e Área Parlamentar). A senhora Giane ponderou também sobre a intenção de o conselho trabalhar acerca da atuação dos setores da Câmara Municipal de Limeira em relação ao atendimento aos usuários. Em seguida, passou a palavra a senhora Claudete da Silva que fez uma apresentação sobre a Ouvidoria do Legislativo Limeirense, explanando sobre o recebimento e processamento de manifestações (entrada de manifestações; protocolo da manifestação; controle de prazos; encaminhamento; resposta ao manifestante; acesso aos relatórios). A senhora Rosilene Luck perguntou sobre quem responde as manifestações, se são os setores ou o SIC e a Ouvidoria, sendo respondido pela senhora Claudete que é encaminhado aos setores competentes e caso não seja de competência da Câmara Municipal, é feito o direcionamento ao Poder Executivo. O senhor Beraldo questionou se existe intérprete de libras para o atendimento dos munícipes, sendo respondido pela senhora Giane que o Poder Legislativo não possui. Informou ainda que o SIC e a Ouvidoria encaminham a resposta o mais rápido possível e que apenas disponibilizam as informações que já estão acessíveis ou enviam a resposta encaminhada pelo setor competente. A senhora Criscélia de Souza informou que consegue trabalhar com libras em alguns momentos. O senhor Celso Ruy questionou se o núcleo de imprensa abrange todas as informações que são passadas para a imprensa externa e mídias sociais, sendo respondido pela senhora Giane que sim, que o setor é o responsável pela comunicação institucional da Câmara Municipal de Limeira. Questionou novamente sobre as propagandas durante a suspensão da sessão ordinária/extraordinária e sugeriu que sejam elaborados mais conteúdos relevantes para a população para a exibição durante estes intervalos, sendo respondido pela senhora Giane que essa demanda será enviada à Presidência da Casa e ao núcleo de imprensa para a sua resolução. Posteriormente, o presidente abriu para manifestação e análise da adequação da Carta de Serviços ao Usuário à Lei nº 13.460/2017 e a senhora Giane Boscolo informou que esta será uma análise preliminar. A senhora Criscélia pediu explicações sobre o *Item 2 - Padrões de qualidade no atendimento, III - Efetividade: Os serviços serão prestados de maneira efetiva, evitando-se excesso de burocracia ou qualquer tipo de negligência na execução dos mesmos; e IV - Segurança: Não haverá qualquer risco, de qualquer natureza, ao usuário durante a*

prestação dos serviços camarários, sendo seus direitos plenamente respeitados;", sendo esclarecido pela senhora Giane. O senhor Celso informou que fez a leitura, que está bem esclarecido e que vai ler novamente para realizar futuras observações quanto a Carta. A senhora Luciene questionou sobre a biblioteca e a TV Câmara, sendo respondido pela senhora Giane. A senhora Rosilene sugeriu que um intérprete de libras realize o atendimento através de um meio tecnológico, caso exista algum servidor do Poder Executivo que possa realizar esse atendimento e a possibilidade de treinamento para os servidores. Sugeriu ainda que, assim que seja possível, as reuniões do Conselho sejam presenciais, sendo respondido pela senhora Giane. O presidente, senhor Osmar se manifestou sobre a legislação federal referente ao acesso às informações. Explanou ainda a respeito da Apresentação da Carta, que está muito bem explicada, mas que o artigo 7º do Ato da Mesa nº 14/20 informa que a Carta de Serviços ao Usuário deverá conter os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário, sendo respondido pela senhora Giane. A senhora Rosilene questionou sobre a possibilidade de um treinamento/curso sobre o funcionamento da Câmara para os conselheiros, sendo respondido pela senhora Giane. O senhor Milton sugeriu que a carta seja colocada em evidência no sítio eletrônico da Câmara e sobre a melhoria dos serviços prestados pela Câmara. A senhora Karine falou sobre a disponibilização das informações da Câmara, bem como o fácil acesso à população, em relação às atividades desenvolvidas pela Escola Legislativa, sendo respondido pela senhora Giane. O senhor Osmar falou sobre a inclusão dos serviços prestados pela Câmara na Carta. O senhor Celso também falou sobre a importância da apresentação de sugestões e ideias dos conselheiros e sobre a divulgação da Câmara Municipal perante a comunidade. Logo após foi discutido sobre a funcionalidade e localização no site do link de acesso à carta de serviços e que este deveria ter maior visibilidade e ser de fácil acesso a todos. Em seguida, foi apreciada a sugestão da implementação de um número de WhatsApp oficial para atendimento da Ouvidoria e do SIC. Na sequência, o presidente senhor Osmar falou sobre a Lei que incluiu no calendário do município o "Agosto Transparente" e o senhor Milton falou sobre o assunto. Logo após, definiu-se que a próxima reunião, será no dia 17 (dezessete) de agosto às 18:30 horas. A senhora Rosilene solicitou o uso da palavra e solicitou o link do Observatório para que todos possam acessar e fez um convite para a participação de uma *live* sobre tecnologia no dia 20/05/21 às 19:00 horas e no dia 27/05/21 no período da manhã, na Acil, sobre conhecimento. Em seguida, o senhor Celso fez suas considerações finais, bem como o presidente Osmar Gaddo. Nada mais havendo a

deliberar, eu Karine dos Santos, secretária, mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.



Osmar Antonio Gaddo
Presidente



Celso Antônio Ruy
Vice-Presidente



Karine dos Santos
1ª Secretária



Criscelia Monique Ferraz de Souza
2ª Secretária

Brenda Colombo Dalmasso
Membro

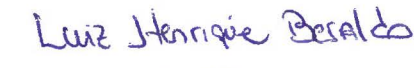


Luana de Souza Soares
Membro

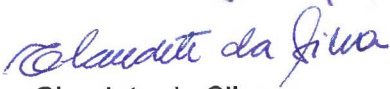


Luciene Soares de Oliveira
Membro

Luiz Henrique Beraldo
Membro



Rosilene Aparecida Luck
Membro



Claudete da Silva
Ouvidora

Giane Tavares Gonçalves Boscolo
Chefe do Departamento de Registro,
Arquivo e Documentos



Milton Pereira de Souza
Observatório Social do Brasil –
Unidade Limeira



Vera Lúcia Leitão Cavinato
Observatório Social do Brasil –
Unidade Limeira