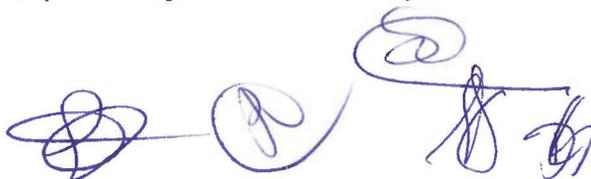


Anexo III

ATA DA REUNIÃO ORDINÁRIA 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 dezessete dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e um às 18h30, reuniram-se ordinariamente 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), Criscelia Monique Ferraz de Souza (2ª Secretária) e os membros Dayane Cristina Soldan, 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 Núcleo de Registro, Arquivo e Documentos), Camila Andréia Locali (Agente Legislativo) e a representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, senhora Vera Lúcia Leitão Cavinato. A senhora Brenda Colombo Dalmasso e a Ouvidora Claudete da Silva justificaram ausência por motivo de saúde. A reunião foi aberta pelo presidente, senhor Osmar Gaddo, que colocou em votação a ata da reunião extraordinária do dia 11/05/2021, sendo aprovada por todos os presentes. Na sequência, o presidente passou para o próximo item da pauta, a análise das Estatísticas e Relatórios da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e o senhor Osmar explanou que os relatórios estão bons, porém mostram a falta de informações que os cidadãos tem em relação a Câmara Municipal de Limeira, e sugeriu considerar todas as manifestações, incluindo até as que não foram protocoladas tanto nos relatórios do SIC e da Ouvidoria. A senhora Giane explicou sobre o tempo de atendimento das solicitações e informou que quando a resposta pode ser dada na hora, assim ocorre, porém quando depende de resposta de outro setor, mais tempo é necessário. A senhora Karine perguntou se os questionamentos feitos virtualmente aumentaram durante o período da pandemia, sendo respondido pela senhora Giane que a maioria das solicitações são feitas por e-mail e que a procura tem estado baixa. A senhora Dayane perguntou se os relatórios são gerados automaticamente por um sistema e se os conselheiros teriam acesso de um modo mais sucinto às solicitações, sendo respondido pela senhora Giane Boscolo que a Câmara está trabalhando no aperfeiçoamento desses relatórios, para que sejam gerados por um sistema. Ato contínuo, foi realizada a votação da adequação dos Relatórios da Ouvidoria e do SIC com a apresentação de Indicador que mensure o



“percentual de manifestações resolvidas” (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações), e a adequação dos Relatórios da Ouvidoria e do SIC com a apresentação de Indicador que apresente o “tempo médio de encaminhamento de respostas ao usuário, a partir do recebimento da demanda”, e o presidente, senhor Osmar falou sobre o desconhecimento da população sobre o papel da Câmara Municipal, e que o Conselho precisa de mais informações para análise e sugeriu que seja acrescentado um percentual sobre as solicitações solucionadas tanto do SIC quanto da Ouvidoria, bem como acrescentar o tempo médio de resposta das solicitações. O senhor Osmar sugeriu ainda que seja feito um relatório com a análise das informações. A senhora Dayane sugeriu que seja criada uma tabela com o resultado dessas solicitações, se foram atendidas, parcialmente atendida etc., sendo as sugestões aprovadas por todos os presentes. A senhora Giane informou que o Núcleo de Arquivo possui um periódico e que pode ser feita uma conscientização interna dos servidores para que a resposta das solicitações seja a mais rápida possível. Informou também que o Conselho está produzindo efeitos no dia-a-dia do atendimento da Câmara. Em seguida foi apreciada a adequação da Carta de Serviços ao Usuário com a Listagem de todos os serviços que são prestados pelos Agentes Públicos da CML (Agentes Políticos e Agentes Administrativos), independente de demanda, e o senhor Osmar sugeriu que os serviços disponíveis pela Câmara Municipal de Limeira fossem listados detalhadamente em uma linguagem simples e de fácil acesso pela população. A senhora Vera explicou que é muito importante fazer uma tabulação sobre todos os serviços que a Câmara Municipal pode fazer, qual informação o cidadão pode solicitar, para facilitar o acesso a mesma e aos serviços oferecidos. O senhor Osmar sugeriu que seja feita uma cartilha ou um livreto com essas informações, bem como a divulgação desse trabalho. A senhora Giane sugeriu que o Conselho elabore um texto adequado para a Carta de Serviços e que seja convidado para uma reunião um servidor do setor de comunicação que realiza a arte visual, bem como um servidor do núcleo de imprensa para auxiliar nessa elaboração. A senhora Vera sugeriu que a Carta seja divulgada nos intervalos das sessões ordinárias e nas redes sociais, sendo aprovado por todos os presentes. A senhora Giane sugeriu ainda que os conselheiros conheçam a Escola Legislativa da Câmara Municipal. Os conselheiros Luana e Beraldo sugeriram uma atenção à possibilidade de criação de conteúdo acessível para as publicações da Câmara Municipal, como braile, audiodescrição, libras e demais recursos disponíveis. Na sequência, passou-se para o último item da pauta, a transmissão das Sessões das Comissões da CML, e o senhor Celso disse que acha importante essa sugestão, pois pode ocorrer a participação da



população nas comissões. A senhora Dayane informou que também acha importante essa transmissão, pois ajuda na transparência dos trabalhos. A senhora Rosilene disse que a transmissão é algo relevante, porém a população opinar durante a reunião poderia atrapalhar o andamento, sendo acompanhada pela senhora Dayane. O conselho deliberou que seja encaminhada para a Mesa Diretora a sugestão para que as reuniões sejam transmitidas. A senhora Dayane explicou que existem duas plataformas no Governo Federal para que a população possa participar das propostas legislativas e que vai compartilhar com o conselho essas plataformas. Posteriormente, o presidente abriu as inscrições para fala de assuntos gerais, e a senhora Giane informou que a Câmara Municipal de Limeira constituiu uma comissão para fazer uma adequação nos atos para melhoria da Transparência do site institucional e Portal da Transparência. O senhor Osmar citou a reestruturação da Câmara Municipal de Limeira, informando que não localizou o SIC no organograma, sendo respondido pela senhora Giane, que informou as mudanças ocorridas na estrutura organizacional. O senhor Celso questionou se a sessão da Câmara volta a ser presencial, sendo informado que não haverá a presença de público, de acordo com o Ato da Mesa nº 10/21. Logo após, definiu-se que a próxima reunião, será no dia 09 de novembro às 18h30, e uma reunião extraordinária para o dia 21/09/21 às 18h30 para tratar sobre a elaboração de um livreto/cartilha sobre a carta de serviços, bem como a divulgação da mesma, a elaboração de um vídeo institucional, e que seja feita de forma acessível para todos os públicos. Em seguida, o presidente Osmar Gaddo fez suas considerações finais. A senhora Giane informou que os conselheiros podem enviar ideias durante o período entre uma reunião e outra. Nada mais havendo a deliberar, eu Karine dos Santos, secretária, mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.



Osmar Antonio Gaddo
Presidente



Criscelia Monique Ferraz de Souza
2ª Secretária



Celso Antonio Ruy
Vice-Presidente



Dayane Cristina Soldan
Membro



Karine dos Santos
1ª Secretária



CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA

Luana de Souza Soares
Luana de Souza Soares
Membro

Luciene Soares de Oliveira
Luciene Soares de Oliveira
Membro

Luiz Henrique Beraldo
Membro

Luiz Henrique Beraldo

Rosilene Aparecida Luck
Membro

Rosilene Aparecida Luck
Vera Lúcia Leitão Cavinato
Observatório Social do Brasil –
Unidade Limeira

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

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]*