

Anexo I

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 vinte e um dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e um às 18h30 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 Antônio Gaddo (Presidente), Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Criscelia Monique Ferraz de Souza (2ª Secretária) e os membros Josué Pires, Luciene Soares de Oliveira e Rosilene Aparecida Luck. Participaram da reunião as servidoras Giane Tavares Gonçalves Boscolo (Chefe do Departamento de Registro, Arquivo, Documentos e Biblioteca), Claudete da Silva (Ouvidora), a representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, Vera Lúcia Leitão Cavinato e os convidados Luís Filipe de Carvalho, Publicitário, que atua como Analista de Comunicação, sendo um dos responsáveis pela identidade visual, campanhas e publicações da CML e Cristiane Scardelai, Jornalista, Diretora da Escola Legislativa, que atua junto ao Núcleo de Imprensa e à interação escola/Câmara. A senhora Karine dos Santos justificou sua ausência devido a saída do Conselho, por motivo de ingresso como servidora da Prefeitura Municipal de Limeira. Passando assim a assumir os trabalhos como Primeira Secretária, a Segunda Secretária: Criscélia Monique Ferraz de Souza. A reunião foi aberta pela servidora Giane Boscolo, que a pedido do Presidente realizou a leitura da pauta, passando após isso a palavra ao Presidente Osmar Gaddo, que cumprimentou a todos. Após isso, colocou em votação a ata da reunião extraordinária do dia 16/08/2021, sendo aprovada por todos os presentes. Na sequência, o Presidente passou para o próximo item da pauta: “A Continuação do Estudo para adequação da Carta de Serviços ao Usuário, para que seja apresentada uma Listagem de todos os serviços que são prestados pelos Agentes Públicos (Agentes Políticos e Agentes Administrativos) da Câmara Municipal de Limeira, quanto ao conteúdo e a forma de apresentação, com levantamento das diversas possibilidades”. Visando a apreciação deste item específico, foram convidados a participar da reunião o Analista de Comunicação Luis Filipe e a Jornalista Cristiane Scardelai, conforme já mencionado, sendo enviado previamente a eles, conforme relatou a servidora Giane, a atual Carta de Serviços ao Usuário, para que pudessem manifestar seu parecer. O Presidente do Conselho, Osmar Gaddo, solicitou que fosse elaborado um formato mais atraente, lúdico, de fácil leitura, com layout simplificado, para que a população consiga encontrar com mais facilidade o serviço que necessitar, com clara explanação de que serviços podem ser solicitados e quais são prestados pela Câmara. Foi sugerido o formato cartilha para a nova Carta de Serviços, uma vez que, como apontou o Presidente Osmar, a Carta atual direciona para o Regimento Interno, e embora neste haja informações sobre todos os serviços prestados, a linguagem pode não ser suficientemente acessível para o cidadão comum, como ocorre no caso

da Lei Orgânica Municipal, sendo o objetivo tornar as informações inteligíveis para todos os públicos. Foi abordada também a possibilidade de divulgação da nova carta de serviços junto às escolas. Passada a palavra para Cristiane Scardelai, a jornalista explicou que a distribuição de cartilhas impressas junto às escolas mostrou-se ineficaz em outras ocasiões, onde houve pouco interesse e descarte imediato das mesmas por parte dos alunos e que lamentavelmente não existe grande interesse nos conteúdos e atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal. Relatou ainda que no presente ano, a Escola Legislativa elaborou conteúdo em formato digital, visando alcançar mais pessoas, mas ainda assim, mesmo com todo o esforço de divulgação, não é possível garantir o acesso, pois a sociedade como um todo não manifesta interesse. Diante disso, ela considera ser, a seu ver, mais apropriado investir esforços em publicações digitais, considerando o atual momento de pandemia, o alcance das mesmas e a possibilidade de disponibilização permanente de tais materiais. Mencionou também que foi criado para a Escola Legislativa, um hot site, elencando os pontos mais importantes para atrair a atenção dos usuários. Passada a palavra para o servidor Luis Filipe, este informou que não há muita adesão do público em geral para as campanhas e conteúdos elaborados pelo Legislativo. O Analista salientou a necessidade de determinar o nicho de pessoas a quem a informação será direcionada. Sugeriu ainda que seja realizada uma síntese dos pontos principais da Carta de Serviço, para que seja publicada junto a um link para quem desejar se aprofundar mais no assunto. Explanou a diferença entre fornecer informações de forma passiva e ativa e como isso é percebido pelo público. Segundo sua explicação, o fortalecimento de campanhas de divulgação, necessitaria de ampliação de verbas. Voltando a palavra a servidora Cristiane, foi informado que a Câmara tem um projeto em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, sob forma de contratação, que possibilita levar às escolas conteúdo instrutivo sobre as atividades do legislativo e que, embora o projeto tenha um alcance bastante satisfatório, tem sua amplitude limitada em contrato, o que impossibilita novas iniciativas por meio dele. Fornecendo informações a respeito de seu funcionamento, ela explicou que os professores são capacitados para ensinar aos alunos sobre a Câmara Municipal, que há a realização de simulações de votação em plenário e explanação sobre a história do Legislativo e o papel da atividade política na vida dos cidadãos, sendo que o trabalho fruto da parceria com o SENAC já atingiu cerca de 6.900 alunos. A representante do Observatório Social do Brasil, Vera Cavinatto, relatou sua experiência junto à escola SESI (Serviço Social da Indústria) e quais esforços foram empreendidos para despertar o interesse da comunidade, tendo um papel fundamental nesse processo a parceria com as Diretorias de Ensino e Secretarias de Educação, estadual e municipal, o que viabilizou transformar professores em multiplicadores essenciais à expansão e consolidação do trabalho realizado pelo SESI. A servidora Giane Boscolo agradeceu aos convidados por trazerem sua visão realista e experiência para enriquecer as atividades do Conselho, bem como a colaboração de todos. Ficou definida a composição de uma Comissão para elaboração do escopo resumido da Carta de Serviços para que o Departamento de Comunicação possa trabalhar sobre as informações na elaboração da cartilha final. O Presidente do Conselho agradeceu a colaboração de todos e explanou sobre os poucos acessos

realizados na ouvidoria, o que demonstra o baixo interesse do público em Geral. A Ouvidora Claudete Silva informou que a população confunde muito os serviços prestados pelo Legislativo com os da Prefeitura, sendo a maior parte das solicitações relativas a serviços prestados pelo Executivo. O servidor Luís Filipe informou a possibilidade de colocação de um banner na pagina principal da Câmara visando chamar a atenção para a Carta de Serviços e ficou definido que será realizada a divulgação por esse meio. A pedido do Presidente, a servidora Giane Boscolo realizou a leitura do item três da pauta: "Levantamento e análise dos instrumentos de avaliação, como Pesquisa de Satisfação, dos serviços públicos que são prestados pela Câmara Municipal de Limeira, para que possa haver uma efetiva participação do Conselho de Usuários nesse processo". Foi detectado pelo Conselho que não existe um formulário ou sistema de avaliação permanente da satisfação do usuário dos serviços do Legislativo. O servidor Luís Filipe informou que já houve alguns esforços neste sentido, mas que devido à pandemia o canal prioritário para essa conexão entre a Câmara e o usuário passou a ser a ouvidoria. Visando desenvolver um programa para avaliação continua da satisfação, com parâmetros sólidos e embasados, que sejam mais do que um Box de perguntas ou um simples formulário, ficou definido que será convidada para a próxima reunião a servidora Amanda Oliveira, Socióloga, representando o Departamento de Consultoria Técnica, que poderá agregar com seu conhecimento sobre quais dispositivos e critérios poderiam ser utilizados com eficácia. Será convidado também o servidor André Toledo, Analista de Sistemas, responsável pelo portal da Câmara, para que explique sobre quais soluções podem ser aplicadas ao portal, nos quesitos referentes à disponibilização da Carta de Serviços e de pesquisas de satisfação, quanto à viabilidade. Na próxima reunião será também tratada a possibilidade de aplicação de instrumento para a medição da satisfação de forma presencial. A terceira reunião extraordinária foi agendada para o dia 05/10/2021 as 18h30. Foi determinado que o quarto item da pauta: "Levantamento e análise dos instrumentos de avaliação da atuação do Ouvidor da Câmara Municipal de Limeira, para que possa haver uma efetiva participação e acompanhamento do Conselho de Usuários nesse processo" também será tratado com a presença dos convidados da próxima reunião, de forma que haja uma deliberação sobre possíveis critérios específicos a serem utilizados nas próximas avaliações do futuro ouvidor/ouvidora que assumirá as atividades em novembro, diante da saída da ouvidora Claudete, devido ao término de prazo do exercício da função. Quanto ao sexto item da pauta: "Assuntos Gerais", foi comunicado oficialmente a todos que Karine Santos, a Primeira Secretária, será desligada do Conselho por ter assumido cargo efetivo junto ao Executivo, observado o Regimento Interno do Conselho. Nova eleição será realizada para a Primeira Secretaria na próxima reunião. Em seguida, o Vice-Presidente do Conselho, Celso Ruy fez suas considerações finais, também o fez o Conselheiro Josué, bem como o Presidente Osmar Gaddo. Nada mais havendo a deliberar, eu Criscélia Monique Ferraz de Souza, segunda secretária, mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.



CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA


Osmar Antônio Gaddo

Presidente



Celso Antônio Ruy

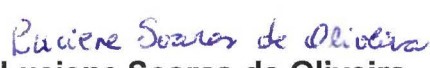
Vice-Presidente


Criscélia Monique Ferraz de
Souza

2ª Secretária

Cristiane Scardelai

Diretora da Escola Legislativa


Luciene Soares de Oliveira

Membro

Luís Filipe de Carvalho

Analista de Comunicação

Rosilene Aparecida Luck

Membro

Vera Lucia Leitão Cavinatto

Observatório Social do Brasil –

Unidade Limeira


Giane Tavares Gonçalves
Boscolo

Chefe do Departamento de

Registro, Arquivo, Documentos e

Biblioteca


Claudete da Silva

Ouvidora