

Anexo II

ATA DA 3ª. 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 cinco dias mês de outubro do ano de dois mil e vinte e um às 18h30, 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), Criscelia Monique Ferraz de Souza (2ª Secretária) e os membros Josué Pires, Luiz Henrique Beraldo, Luana de Souza Soares e Rosilene Aparecida Luck. Justificou a ausência a conselheira Luciene Soares de Oliveira. Participaram da reunião as servidoras Giane Tavares Gonçalves Boscolo (Chefe do Departamento de Registro, Arquivo, Documentos e Biblioteca), Claudete da Silva (Ouvidora), o representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, senhor Milton Pereira de Souza e os convidados Amanda de Oliveira Marques, Socióloga, representando o Departamento de Consultoria Técnica e André Luís Toledo, Analista de Sistemas, representando o Departamento de Tecnologia da Informação. Iniciada a reunião, foi realizada a votação da Ata da reunião anterior, que foi aprovada por unanimidade. Em seguida passou-se ao primeiro item da pauta, que foi lido pela Segunda Secretária. O Presidente do Conselho solicitou que a servidora Giane explanasse os objetivos do Conselho quanto a elaboração de pesquisas de satisfação do usuário dos serviços do Legislativo e que em seguida fosse passada a palavra para a servidora Amanda. Giane explicou que no momento não há dispositivos de medição da satisfação do usuário em funcionamento, mas que já existiram esforços neste sentido antes da pandemia e que o Conselho gostaria de ouvir as considerações de Amanda e André a respeito para assim sugerir à Mesa Diretora parâmetros de elaboração de pesquisas adequadas à necessidade da Câmara e ao atendimento da Legislação vigente. A servidora Amanda questionou se a pesquisa seria desenvolvida pelo Conselho ou se, conforme havia entendido pelo estudo da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Ato da Mesa nº 14/2020, o Conselho apenas encaminharia à Mesa sugestões sobre o tema, ao que foi respondido pela servidora Giane que o Conselho sugeriria medidas a respeito à Mesa por meio de seus relatórios. Isto tendo sido posto, a servidora Amanda passou a explicar como foi realizada uma pesquisa solicitada no ano de 2018 e quais metodologias foram aplicadas para o levantamento dos dados. Realizou também explicações sobre a definição de público-alvo, margem de erro, equipe necessária e procedimentos a serem observados para que a pesquisa seja estatisticamente significativa, evitando assim que deixe de representar a multiplicidade dos extratos da população. Observou ainda que o primeiro ponto a ser considerado é: quando se fala de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo, qual serviço está sendo tratado? Isso porque existe certa ambiguidade na definição do termo no texto do Ato nº 14/2020 e na Lei Federal nº 13.460/2017 quando aplicada à realidade do Legislativo, já que a Câmara Municipal não presta serviços públicos (no sentido



de Política Pública) na realização de suas atividades administrativas, podendo ser considerados serviços públicos apenas as atividades de Legislar e Fiscalizar realizada pelos Senhores Vereadores. Sendo assim, o texto dos diplomas legais supracitados refere-se à realização dos trabalhos relacionados à transparência, por meio dos canais que respondem o usuário ativo que vem em busca de algo. O segundo ponto seria a definição do público-alvo e a caracterização do usuário do Legislativo. Amanda entende que a realização de uma pesquisa de grande porte, tratando da percepção do usuário da Câmara Municipal e da atuação dos Vereadores enquanto legisladores e fiscalizadores, em âmbito municipal, necessitaria da contratação de uma empresa especializada para tal fim. Já para a aplicação de uma pesquisa direcionada ao usuário dos serviços a detectar a satisfação do usuário ativo que busca serviços camarários por meio do atendimento e canais de transparência, é possível utilizar recursos internos já disponíveis. Questionado por Amanda qual seria o tipo de pesquisa que o Conselho intenta propor, a servidora Giane explicou que a seu ver o texto da Lei Federal 13.460 e do Ato da Mesa nº 14/2020 se referem à qualidade do atendimento realizado pelo Setor Público, tratando de fornecer ao usuário algo semelhante ao Serviço de Atendimento ao Consumidor, respeitando o "cliente" e que embora a pesquisa mais ampla fosse algo interessante a ser realizado, não caberia ao Conselho de Usuários conduzir esse tipo de avaliação. Amanda concordou e disse entender que o fato da Lei Federal se aplicar a todas as esferas da Administração Pública, resulta em ambiguidade quando se trata do Poder Legislativo, diferentemente, por exemplo, da avaliação dos serviços prestados por uma instituição de ensino municipal, cuja atuação poderia ser avaliada pelos pais de alunos de uma forma mais direta, para além das atividades administrativas. Sendo assim, considera factível realizar pesquisas referentes ao serviço de atendimento ao cidadão, ouvidoria, atendimento presencial e acesso à transparência, por meio de ferramentas como questionários, com conteúdo mais sucinto, uma vez que a procura dos cidadãos pelos serviços já é baixa, segundo os relatórios do SIC e da Ouvidoria. Poderiam neste caso ser adotados quesitos como tempo de atendimento, resolução do problema, qualidade no atendimento, etc, com linguagem simplificada para atingir todas as parcelas da população. Passada a palavra ao Presidente do Conselho, que agradeceu à Amanda e considerou ser um fator preocupante o nível de ignorância e desinteresse, ambos correlacionados da população em geral a respeito das atividades exercidas pela Câmara Municipal. Outro fator urgente, seria a divulgação dos serviços do legislativo, já que iniciativas anteriores resultaram pouco eficazes, o que é refletido pela baixíssima procura da população, conforme relatórios do SIC e Ouvidoria. Mencionou também que o esclarecimento amplo da população por meio da Carta de Serviços deve preceder a avaliação da satisfação do usuário. O Presidente do Conselho questionou a Amanda onde poderiam ser encontradas informações sobre as parcelas da população a que deveriam ser aplicadas as pesquisas, ao que foi respondido que o site seade.gov.br (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados) mostra-se uma boa fonte para o cruzamento de dados, ainda que a ausência do censo de 2010 ocasione algumas informações desatualizadas. Outra fonte confiável seria a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD/IBGE, no portal ibge.gov.br.



Quanto ao pouco interesse da população, Amanda se colocou à disposição para compartilhar a pesquisa realizada sobre o conhecimento do público em geral a respeito da Câmara com o Conselho, para que haja um ponto de partida. Adiantou também algumas características da pesquisa realizada em 2018 e alguns dos resultados. O Presidente Osmar mencionou que encaminhou para o grupo do Conselho no Whatsapp um Guia Metodológico de Avaliação dos Serviços Públicos da CGU, que contém o passo a passo da realização da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos e que é atribuição do Conselho observar como a satisfação do cidadão está sendo percebida pela Câmara e sugerir melhorias e providências. Passada a palavra ao servidor André Toledo que afirmou que após a definição de como será realizada a avaliação, deve ser levada em conta a praticidade da pesquisa on line versus o acesso da população à meios eletrônicos e que se coloca à disposição para a implementação da pesquisa on line, se assim for definido. Colocou ainda que os serviços já disponibilizados on line poderiam ter o envio automático de uma pesquisa de satisfação ao término do atendimento. Já os atendimentos presenciais representam um desafio maior, pois uma solução deve ser encontrada para envio dessa pesquisa após o atendimento. Ainda assim, no caráter on line, são muitos os recursos, como links, banners e outros. Amanda mencionou que seria o ideal que o usuário realize a avaliação do serviço assim que recebesse a devolutiva on line, uma vez que pesquisas abertas podem gerar uso indevido da pesquisa para manipulação dos resultados. André concordou que não há possibilidade de limitar uma pesquisa aberta e que podem ser usados recursos como VPN e bots para conduzir os resultados de acordo com intenções particulares. Colocou também que pesquisas anônimas não permitem o controle da quantidade de vezes que cada usuário respondeu a pesquisa, sendo necessário o uso de mecanismos para evitar esse tipo de atitude. Salientou que a pesquisa aberta não abrange todas as parcelas da população, ao que Amanda concordou que as pesquisas abertas, com questionários simples, direcionam para o nicho de interesse de quem vota, fazendo com que resultados falsos sejam gerados. Sobre o atendimento presencial, Amanda sugeriu que seja utilizado um formulário para o atendimento do SIC e Ouvidoria. A servidora Giane questionou em seguida como os convidados avaliam a pesquisa de satisfação realizada por meio de totens e dispositivos simplificados de indicação da percepção do usuário, através de cores e símbolos, ao que Amanda respondeu que o uso desses dispositivos resultaria também na distorção de resultados, porque o usuário poderia registrar nele sua insatisfação com um setor ou atividade que não necessariamente foi aquele pelo qual ele foi atendido. André sugeriu um totem por departamento. Amanda considerou que ainda assim, os critérios ficam muito vagos, já que as necessidades do cidadão podem ter sido totalmente atendidas, em tempo hábil, mas sua percepção do contato com o atendente pode resultar em uma avaliação negativa, sem maiores explicações e sem a possibilidade de identificar o que realmente deu errado naquele atendimento específico e tomar providências a respeito, além do fator de constrangimento quando o munícipe tem que responder a pesquisa na frente do servidor que o atendeu. A Ouvidora Claudete Silva afirmou ser uma dificuldade que reclamações sobre serviços não executados pela Câmara cheguem com frequência à Ouvidoria e que na hora de avaliar a resolução do problema, o



município avalie como ruim seu atendimento, mesmo que não dependa da Câmara a solução do problema, prejudicando assim os índices reais de satisfação com o atendimento e atuação da Ouvidora. André sugeriu que seja bem definido que a avaliação é relativa ao atendimento prestado e não a outros fatores ou antipatias pré-existentes. Giane perguntou se uma divulgação por meio de cartazes e adesivos de incentivo à manifestação do usuário sobre a qualidade de seu atendimento, colocado junto aos setores, ajudaria a aumentar o índice de participação do cidadão na avaliação dos serviços, na visão dos convidados. Amanda considerou ser válido o incentivo da expressão do usuário por meio de canais como o SIC e a Ouvidoria, que embora não gerem resultados específicos de porcentagem de satisfação, geram um usuário mais ativo e trazem à luz problemas a ser resolvidos, que podem inclusive resultar em processos de apuração internos. Giane disse ser preocupante que em um município com mais de trezentos mil habitantes, haja apenas duas ou três manifestações de usuários mensalmente. Mencionou ainda que o perfil de comunicação utilizado por órgãos como o Tribunal Superior Eleitoral e o Senado nas redes sociais tem sido o uso de "memes" e "trends" em vídeos de trinta segundos a um minuto, o que leva ao questionamento de qual linha de comunicação deve ser adotada pelo Legislativo para chamar a atenção da população em geral para os serviços e atividades da Câmara Municipal, uma vez que, a título de exemplo, ainda que as reuniões do Conselho de Usuários tenham sido divulgadas por meio do Jornal Oficial e abertas ao público, não houve participação de sequer um cidadão em nenhuma delas. O Vice-Presidente Celso Ruy disse ser notável o desinteresse da população e descrença com a classe política. Mencionou ainda que deve haver o incentivo à participação do cidadão na avaliação dos setores, frisando que a avaliação é relacionada diretamente ao setor que o atendeu e não a qualquer outra insatisfação. Sobre o público-alvo, Celso mencionou que o público que mais utiliza os serviços é o de faixa etária acima de quarenta anos e que os conselheiros tem a responsabilidade de ajudar a divulgar a Carta de Serviços à população. Afirmou que o montante de pessoas que leram as matérias sobre as atividades do Conselho, conforme levantamento solicitado ao Núcleo de Imprensa, mostrou-se pífio e isso não pode continuar assim. Celso colocou que é lamentável que o engajamento dos próprios conselheiros, alguns não tendo desempenhado suas atividades, reflita desinteresse. Claudete citou a necessidade de um trabalho a longo prazo a exemplo das atividades de integração realizadas pela Escola Legislativa, Vereadores Juniores e Câmara da Terceira Idade, que tem resultados bastante satisfatórios. Mencionou ainda que a tratativa das solicitações que deveriam ser direcionadas à Prefeitura tem de ser aperfeiçoada. Foi definido pelo Conselho que seja sugerida a criação de uma Comissão para elaboração de pesquisas adequadas à mensuração da satisfação do usuário, bem como para a criação de parâmetros de avaliação das atividades da Ouvidora/Ouvidor que iniciará suas atividades a partir de novembro. Milton, representante do OSB colocou que a percepção do Observatório sobre o desinteresse da população foi o mesmo e que a busca por trazer a população para a Câmara, apesar de esforços e amplo alcance das iniciativas, tem tido resultados abaixo do esperado. Ainda assim, segundo Milton, os avanços alcançados não podem ser desconsiderados, que as perspectivas apresentadas pelos convidados Amanda e André ajudaram a



elucidar diversas questões e que a pesquisa realizada pelo OSB por meio da Limite Consultoria pode ajudar a subsidiar as decisões. O Presidente Osmar discorreu sobre o índice de rejeição da população com a classe política, que ainda que haja desinteresse, ainda existe uma participação expressiva por meio dos votos nas eleições, o que pode significar mais uma questão de ignorância sobre a atuação do Poder Público do que somente desinteresse. Amanda colocou que a amplitude do fornecimento de informações sobre o Poder Público e o acesso a transparência, bem como a consciência do cidadão de ter o oportunidade e responsabilidade de acompanhar essas informações é algo novo e a educação política não recebida por uma grande parcela da população influencia na falta de interação com o Legislativo, mas ainda assim os esforços realizados são válidos e bons resultados tem sido alcançados, estando o Conselho de parabéns por sua atividade. Em seguida, Claudete discorreu sobre a necessidade dos critérios para avaliação do atendimento da Ouvidoria não atribuírem responsabilidades que não lhe pertencem, como por exemplo o fato de o tempo de resposta na maioria das vezes não depender da Ouvidoria e sim dos setores e Comissões. Amanda salientou ser importante definir se a avaliação terá critérios quantitativos ou qualitativos, de forma que permitam avaliar o que cabe realmente a cada etapa do processo, sendo a seu ver a análise qualitativa a mais eficaz. André colocou ser importante que a Ouvidoria da Câmara não absorva responsabilidades da Ouvidoria do Executivo. O Presidente Osmar disse ser importante a comunicação direta entre as ouvidorias de ambos os Poderes, para que a resolução dos problemas seja mais eficaz e também o cuidado que deve haver na avaliação do Ouvidor, sendo a seu ver o critério qualitativo o mais apropriado. Claudete mencionou que direciona para o 156 as demandas, mas que não pode deixar de acolhê-las porque cabe a Câmara fiscalizar a atuação da Prefeitura. Amanda salientou que é importante respeitar a autonomia dos Poderes nesse sentido, para que a vontade louvável de auxiliar o munícipe não resulte em indicar caminhos que não sejam os ideais e oficiais para o tratamento das manifestações, pois isso resolve o problema de um munícipe, mas pode indicar um problema na estrutura que deveria ser encaminhado para uma apuração mais profunda e resolução definitiva. O Presidente concordou que resolver a manifestação do munícipe não pode impedir que seja apurado por qual razão uma demanda da Prefeitura está precisando de intervenção da Câmara para ser solucionada. A Ouvidora Claudete esclareceu que se empenha em ajudar o munícipe mas sempre encaminha as demandas para a análise dos fatores envolvidos, quanto ao porquê de ele não ter sido devidamente atendido pelos canais oficiais do Executivo. No último item da pauta, Assuntos Gerais, foi realizada a eleição para a Primeira Secretaria, na qual ficou definido que a Segunda Secretária Criscélia Monique passa a Primeira Secretaria e a Conselheira Rosilene Aparecida Luck passa a ser Segunda Secretária. O Presidente solicitou que seja realizada uma alteração no Regimento Interno do Conselho para prever situações semelhantes de forma mais específica no futuro, o que será colocado em votação na próxima reunião. Ficou definida que a próxima reunião do Conselho será no dia 23 de novembro às 18h30 e que o servidor André será novamente convidado para discorrer sobre as ferramentas de acessibilidade do portal da Câmara, conforme sugerido pelos conselheiros Beraldo e Luana. Nada mais havendo a deliberar, eu Criscélia Monique Ferraz de Souza,





primeira secretária, mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.

Osmar Antonio Gaddo

Presidente

Celso Antônio Ruy

Vice-Presidente

Criscelia Monique Ferraz de Souza

1ª Secretária

Rosilene Aparecida Luck

2ª Secretária

Luiz Henrique Beraldo

Membro

Luana de Souza Soares

Membro

Milton Pereira de Souza

Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira



CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA

Giane Boscolo

Giane Tavares Gonçalves Boscolo

Chefe do Departamento de Registro, Arquivo e Documentos

Claudete da Silva

Claudete da Silva

Ouvidora

Amanda de Oliveira Marques

Convidada

André Luís Toledo

Convidado