

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira

Relatório de Atividades

1. Apresentação

O presente relatório apresenta as atividades realizadas pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira no período referente a **18 de agosto a 31 de dezembro**.

O Conselho de Usuários do Legislativo foi instituído e regulamentado pelo Ato da Mesa nº 14/2020, que “regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal” e seu objetivo é estimular a participação do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços oferecidos pelo Legislativo.

As reuniões do Conselho ocorrem trimestralmente e nela ocorrem as deliberações e análises necessárias à análise da eficácia do atendimento ao usuário realizado pela Câmara Municipal, bem como a coleta de sugestões de aperfeiçoamento apontadas pelos membros, as quais são encaminhadas para análise de viabilidade junto aos Departamentos Camarários responsáveis, para então serem apresentadas à Mesa Diretora.

2. Da formação do Conselho

Seguindo as diretrizes do Ato da Mesa nº 14/2020, o Conselho é multidisciplinar e formado tendo em vista a maior pluralidade possível, conforme os requisitos estabelecidos no Edital de Chamamento Público nº 01/2021. São membros do Conselho:

Celso Antônio Ruy: 58 anos, formado em Direito e trabalha com comércio de reciclagem. Atua como coordenador do Grupo Libertadores do Riso há 23 anos, levando alegria a pessoas que estão em leitos hospitalares. É idealizador da Campanha Lacre do Amor, que arrecada itens recicláveis para a compra de cadeiras de rodas para as entidades limeirenses. Voluntariou-se com o objetivo

de ajudar a Câmara a alcançar todas as melhorias possíveis no atendimento ao usuário.

Brenda Colombo Dalmasso: 43 anos, graduada em Técnica de Contabilidade, atualmente cursa Direito. Atua na causa animal, como voluntária da ONG Gpac – Grupo de proteção aos animais carentes desde março de 2017, onde atende demandas dos animais do município de Limeira, prestando socorro, resgatando, reabilitando e promovendo a doação e acompanhamento dos mesmos, sendo hoje presidente da entidade.

Criscelia Ferraz: 34 anos, formada em Administração de Empresas com ênfase em Gestão de Mercados, possui MBA em Gestão Empresarial e atualmente está no 6º semestre do curso de Direito. Voluntariou-se com o objetivo de avaliar as dificuldades envolvidas no atendimento ao usuário dos serviços públicos, visando o alcance de sua plena satisfação.

Dayane Soldan: 31 anos, graduada em Arquivologia e Técnica Administrativa-Financeira, voluntariou-se para o Conselho porque acredita que informação é poder e seu principal objetivo é mostrar como o usuário dos serviços públicos pode ter pleno acesso aos documentos que registram sua história, evitando assim a alienação.

Felipe Voigt: 39 anos, graduado em Jornalismo, com experiência em veículos de imprensa e como assessor parlamentar. Voluntariou-se para o Conselho com o objetivo de contribuir com seu conhecimento sobre o funcionamento da Câmara e colaborar para uma melhor prestação de serviços à população.

Josué Pires: 52 anos, atua como radialista há mais de 20 anos. É voluntário em diversas entidades (como por exemplo, o Asilo João Kuhl Filho) também junto ao PROERD e ativista na defesa da inclusão de pessoas com espectro autista na sociedade. Voluntariou-se com o objetivo de fiscalizar a atuação do Legislativo no atendimento aos munícipes, contribuindo para melhorias.

Karine dos Santos: 25 anos, é estudante de Administração. Foi estagiária do Legislativo por dois anos. Voluntariou-se com o objetivo de usar sua compreensão sobre a atuação do Poder Legislativo para contribuir com os munícipes, sugerindo melhorias em seu atendimento, em especial no que se trata do atendimento aos estudantes.

Luana Soares: 35 anos, possui extensa experiência com pessoas com deficiências intelectuais. Há 10 anos atua ao lado do Conselheiro Beraldo em seu premiado projeto Bem Me Ker, que promove a participação dessas pessoas em eventos nacionais e internacionais de grande magnitude, como copas, olimpíadas e jogos especiais. Voluntariou-se para o Conselho com o objetivo de ser os olhos, ouvidos e a voz das pessoas com necessidades

especiais, trazendo à luz suas dificuldades e sugerindo melhorias para que sejam plenamente atendidas.

Luciene Oliveira: 51 anos, cursa sua segunda graduação em Direito. Possui 30 anos de experiência em diretoria empresarial e voluntariou-se para o Conselho a fim de usar seus conhecimentos para atuar em prol da coletividade, favorecendo o tratamento igualitário, em especial das minorias e dos mais injustiçados.

Luiz Beraldo: 45 anos, possui extensa experiência com pessoas com deficiências intelectuais. Há 10 anos, atua ao lado da Conselheira Luana em seu premiado projeto Bem Me Ker, que promove a participação dessas pessoas em eventos nacionais e internacionais de grande magnitude, como copas, olimpíadas e jogos especiais. Voluntariou-se para o Conselho com o objetivo de dar voz às necessidades de pessoas com deficiências, em especial intelectuais, de forma que tenham total acessibilidade e qualidade em seu atendimento no Legislativo.

Osmar Gaddo: 67 anos, Bacharel em Ciências Aeronáuticas, possui MBA Executivo em Gestão e Administração. Exerceu diversas atividades voluntárias junto a entidade como a Casa de Apoio Betânia, Santa Casa de Misericórdia e a Capelania Evangélica Hospitalar de Limeira. Voluntariou-se com o objetivo para contribuir com sua experiência, formação acadêmica e conhecimento sobre as necessidades humanas, em especial dos que passam por dificuldades, para que haja melhoria expressiva no atendimento ao usuário dos serviços do Legislativo.

Rosilene Luck: 52 anos, graduada em Administração de Empresas com MBA em Recursos Humanos. Atua como empresária do ramo de brinquedos há 26 anos e também junto ao Conselho da Mulher Empreendedora. Voluntariou-se para o Conselho visando utilizar o conhecimento que possui no contato com todas as camadas da população limeirense para promover a excelência no atendimento ao usuário.

Participam ainda como colaboradores dos trabalhos, os seguintes membros indicados pelo Observatório Social do Brasil:

Milton Pereira de Souza: Vice- Presidente para Assuntos Institucionais e Alianças,

Vera Lúcia Leitão Cavinato: Vice-Presidente para Assuntos de Produtos e Metodologia.



3. Das reuniões realizadas pelo Conselho:

Foram realizadas pelo Conselho três reuniões, sendo uma reunião ordinária e duas extraordinárias, no período de 18 de agosto a 31 de dezembro nas seguintes datas:

- 21/09/2021: 2ª Reunião Extraordinária
- 05/10/2021: 3ª Reunião Extraordinária
- 01/12/2021: 3ª Reunião Ordinária

3.1 Da 2ª Reunião Extraordinária:

Data: 21/09/2021

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

I – Votação da Ata da Reunião anterior;

II – 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;

III – 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;

IV – 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;

V – Assuntos Gerais

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo I** deste relatório, às fls.10.



Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Votação da Ata da Reunião anterior;	Realizado	-	-
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;	Realizado	Necessidade de constituição de um grupo específico para a elaboração	Encaminhada solicitação para constituição de uma comissão responsável
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;	Adiado	Necessidade da presença de um representante do Departamento de Consultoria Técnica para deliberar sobre o assunto	Encaminhado convite para a Consultoria Técnica e item adiado para a próxima reunião
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;	Adiado	Necessidade da presença de um representante do Departamento de Consultoria Técnica para deliberar sobre o assunto	Encaminhado convite para a Consultoria Técnica e item adiado para a próxima reunião
Assuntos Gerais	Realizado	Saída da Conselheira Karine	Agendada eleição para a 1ª Secretaria para a próxima reunião



3.2 Da 3ª Reunião Extraordinária:

Data: 05/10/2021

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I- Continuação dos estudos sobre os 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;
- II- Continuação dos estudos sobre os 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;
- III- Assuntos Gerais.

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo II** deste relatório, às fls. 14.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Continuação dos estudos sobre os 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;	Realizado	Necessidade de Criação de uma Comissão para a elaboração dos parâmetros de avaliação	Encaminhada solicitação para constituição de uma comissão responsável
Continuação dos estudos sobre os 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;	Realizado	Necessidade de Criação de uma Comissão para a elaboração dos parâmetros de avaliação	Encaminhada solicitação para constituição de uma comissão responsável
Assuntos Gerais	Realizado	-	-

3.3 Da 3ª Reunião Ordinária:

Data: 01/12/2021

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

I - Apreciação da Ata da reunião do dia 05/10/2021;

II - Apresentação da nova Ouvidora da Câmara Municipal de Limeira, senhora Priscila Pozzi;

III - Debate sobre os instrumentos de acessibilidade utilizados pela Câmara Municipal de Limeira e sua eficácia;

IV - Definição da data da próxima reunião;

V - Assuntos Gerais;

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo III** deste relatório, às fls. 21.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Apreciação da Ata da reunião do dia 05/10/2021	Realizado	-	-
Apresentação da nova Ouvidora da Câmara Municipal de Limeira, senhora Priscila Pozzi	Realizado	-	-
Debate sobre os instrumentos de acessibilidade utilizados pela Câmara Municipal de Limeira e sua eficácia	Realizado	-	-
Definição da data da próxima reunião	Realizado	-	-
Assuntos Gerais	Realizado	-	-









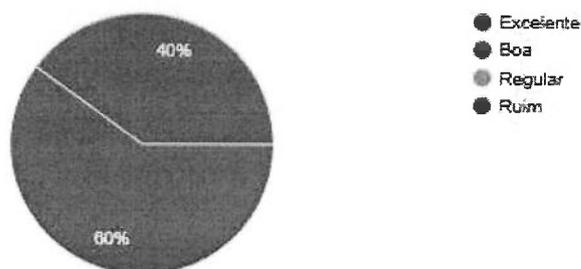

4. Análise de atuação da Ouvidora

Dez conselheiros responderam a avaliação da atuação da Ouvidora, que foi considerada “Excelente” por 6 (seis) conselheiros e “Boa” por 4 (quatro) conselheiros, conforme demonstrativo abaixo. Os requisitos específicos para a próxima avaliação estão sendo elaborados pelo Departamento de Consultoria Técnica.

Em sua opinião, a atuação da servidora Claudete da Silva como Ouvidora no período compreendido entre 17 de agosto e 15 de novembro pode ser avaliada como:

Copiar

10 respostas



Deixe abaixo suas considerações a respeito ou sugestão de aprimoramento (opcional):

3 respostas

A senhora, Claudete sempre atenta e prestativa aos seus deveres .

Claudete demonstrou ser dedicada e preocupada com a melhoria dos serviços da CML oferecidos à população.

Bem atenciosa e prestativa.

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



10

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.




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



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



munícipe 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 Secretária, na qual ficou definido que a Segunda Secretária Criscélia Monique passa a Primeira Secretária 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

Anexo III

ATA DA 3a. 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

Ao primeiro dia do mês de dezembro do ano de dois mil e vinte e um às 18h30, reuniram-se ordinariamente 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), e o membro Luiz Henrique Beraldo. Justificaram ausência Luana de Souza Soares, Rosilene Aparecida Luck e Luciene Soares de Oliveira. Participaram da reunião as servidoras Giane Tavares Gonçalves Boscolo (Chefe do Departamento de Registro, Arquivo, Documentos e Biblioteca), Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora), a representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, senhora Vera Lúcia Leitão Cavinato e o convidado André Luís Toledo, Analista de Sistemas, representando o Departamento de Tecnologia da Informação. Iniciada a reunião, foi nomeada a servidora Giane como secretária *ad hoc* dos trabalhos. Em seguida foi realizada a votação da Ata da reunião anterior, que foi aprovada por unanimidade. Passando ao segundo item da pauta a nova Ouvidora da Câmara Municipal, Priscila Pozzi Lopes apresentou-se para os conselheiros, abrangendo um pouco de sua trajetória junto ao legislativo, recebendo as boas-vindas à Ouvidoria por parte dos conselheiros e demais presentes. Em seguida, conforme previsto na pauta, foi passada a palavra ao senhor André Toledo que discorreu sobre os instrumentos de acessibilidade disponíveis no portal da Câmara Municipal. André explicou que muitas das ferramentas necessárias para a melhor navegação dos portadores de deficiência, são ferramentas padrões que já integram os sistemas operacionais de cada computador, como por exemplo, as ferramentas lupa e alto contraste. Salientou também que as sessões online do Legislativo são transmitidas pelo Youtube e que as funções do portal institucional funcionam muito bem, tanto em computadores como em celulares. Foi então passada a palavra para o conselheiro Luís Henrique Beraldo, que abordou importantes pontos sobre a real vivência da deficiência, citando a Lei Federal de nº 13.146/2015 que trata da Institui a Lei Brasileira de Inclusão de Pessoas com Deficiência (Estatuto das Pessoas com Deficiência). Beraldo demonstrou ainda o acesso ao portal do Memorial da América Latina e as ferramentas de acessibilidade apresentadas pelo mesmo que permitem Alto Contraste e Aumento de Fonte em um clique, por exemplo. André se colocou à disposição para verificar a compatibilidade das ferramentas para aplicação no portal do legislativo. Em seguida, Beraldo discorreu sobre a importância da realização de ações direcionadas aos portadores de deficiência que levem em real consideração duas necessidades, citando como exemplo a repetição de cores, excesso de



flashes e volume exacerbado de áudios, coisas que podem ocasionar problemas a autistas e portadores de outros tipos de deficiência. Enfatizou também que para atender corretamente o público que possui deficiências é necessário abandonar a “bolha” da realidade que é percebida por aqueles que não a possuem e adentrar o território da vivência dos portadores de deficiência, demonstrando empatia pelo problema alheio. André sugeriu que seja realizado um treinamento específico dos servidores do Departamento de Mídia e Multimeios, para que recebam orientações a respeito de volume de som e uso de luz. Ato seguido, Beraldo explanou sobre o projeto Atletas Líderes, composto pelos atletas de olimpíadas especiais que representam os demais atletas do projeto e que, assim que o retrocesso da pandemia permitir, devem ser engajados mais incisivamente nas atividades da Câmara. Frisou ser importante verificar a representatividade junto aos Vereadores Juniores. A representante do Observatório, Vera, contribuiu dizendo que é fundamental que o Legislativo seja transformado em um acesso mais popular, que haja um esforço massivo em trazer as escolas para a Câmara. O Presidente Osmar pontuou que, infelizmente, a participação ativa junto ao Conselho por parte dos Conselheiros está deixando a desejar e que apesar das desistências e faltas é preciso continuar o trabalho importante realizado pelo Conselho, havendo consenso sobre ser realizada uma análise da participação dos conselheiros, quais serão destituídos por falta e a deliberação sobre a possibilidade de um novo chamamento para a próxima reunião, que ficou marcada para o dia quinze de março de 2022. Sem mais a deliberar, eu Giane Boscolo, secretária *ad hoc* mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.

Osmar Antônio Gaddo

Presidente

Celso Antônio Ruy

Vice-Presidente

Vera Lucia Leitão Cavinatto

Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira



CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA

Priscila Pozzi
Priscila Pozzi Lopes

Ouvidora

Giane Boscolo
Giane Tavares Gonçalves Boscolo

Chefe do Departamento de Registro, Arquivo, Documentos e Biblioteca

Luis Henrique Beraldo
Luis Henrique Beraldo

Membro

André Luis Toledo

Analista de Sistemas