



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 **11 de Maio a 17 de Agosto**.

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.

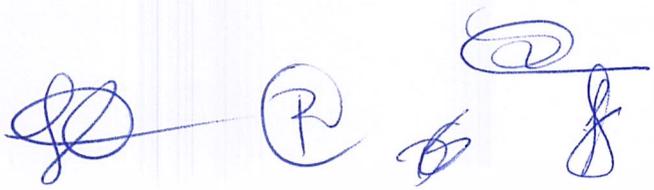
Osmar Gaddo: 67 anos, Bacharel em Ciências Aeronáuticas, possui MBA Executivo em Gestão e Administração. Exerceu diversas atividades voluntárias junto a entidade como a Casa de Apoio Betânia, Santa Casa de Misericórdia e a Capelania Evangélica Hospitalar de Limeira. Voluntariou-se com o objetivo para 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 duas reuniões ordinárias e uma extraordinária pelo Conselho no período de 27 de abril a 17 de Agosto (sendo a primeira delas a Reunião de Posse) nas seguintes datas:

- 27/04/2021: 1ª Reunião Ordinária (Posse do Conselho)

- 11/05/2021: 1ª Reunião Extraordinária

- 17/08/2021: 2ª Reunião Ordinária

3.1 Da 1ª Reunião Ordinária (Posse):

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Google Meets)

Pauta: Não houve

Roteiro:

18h30 Abertura da Reunião

18h35 Palavra do Presidente da Câmara Municipal e posse dos Conselheiros

18h45 Palavra do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira

18h55 Apresentação da Ouvidora

19h00 Apresentação dos Conselheiros

19h25 Deliberação e Votação do Regimento Interno do Conselho

19h45 Inscrições para a Mesa Diretora do Conselho e apresentação dos candidatos

20h05 Votação para a Mesa Diretora do Conselho e declaração do resultado

20h15 Definição do cronograma de reuniões e da pauta para a próxima reunião

20h30 Encerramento da reunião

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



Resumo da Ata	
Assuntos da Pauta	Resultados
Posse dos Conselheiros	Empossados
Palavra do Presidente	Realizada
Fala do Observatório Social do Brasil	Realizada
Apresentação da Ouvidora	Realizada
Apresentação dos Conselheiros	Realizada
Comunicado da Renúncia do Sr. André de Brito Santos	Realizado
Votação da alteração no Art.13, Incisos VII e VIII do Regimento do Conselho	Aprovada
Deliberação e votação do Regimento Interno	Aprovado
Eleição da Mesa Diretora do Conselho	Realizada: Osmar Antônio Gaddo (Presidente); Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Karine dos Santos (Primeira Secretária); Criscélia Monique Ferraz de Souza (Segunda Secretária)
Definição do Cronograma de reuniões	Realizado: Agendamento de uma Reunião Extraordinária para 11/05/2021

3.2 Da 1ª Reunião Extraordinária:

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)



Pauta:

- I- Posse da Conselheira Brenda Colombo Dalmasso;
- II- Apresentação das atividades dos departamentos de Ouvidoria e Serviço de informação ao Cidadão e explanação sobre os pontos de atendimento ao usuário da Câmara Municipal de Limeira;
- III- Análise da adequação da Carta de Serviços ao Usuário à Lei n° 13.460/2017;
- IV- Debate sobre a funcionalidade e localização no site do link de acesso à carta de serviços;
- V- Apreciação da sugestão da implementação de um número de WhatsApp oficial para atendimento da Ouvidoria e do SIC.

Roteiro:

18h30 Abertura da reunião

18h35 Aprovação da Ata da reunião anterior

18h45 Posse da Conselheira Brenda Colombo Dalmasso

18:50 Apresentação do Serviço de Informação ao Cidadão e Ouvidoria

19h15 Apreciação dos itens da Pauta

20h10 Abertura para inscrição de fala de assuntos gerais (Com tempo máximo de 2 (dois) minutos cada e até 5 (cinco) inscrições)

20h15 Fala de assuntos gerais

20h25 Fala final do Presidente

20h30 Encerramento da reunião

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo II** deste relatório, às fls. 17.



Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Aprovação da Ata da Reunião anterior	Realizada	Retificação da Secretária da 1º Reunião para que conste o nome da servidora Camila Locali como secretária <i>ad hoc</i> e para que conste a servidora Giane Boscolo como tendo conduzido a reunião até a posse da Mesa Diretora	Aprovada/Realizada /Finalizada
Posse da Conselheira Brenda Colombo Dalmasso	Realizada	-	-
Apresentação do SIC e Ouvidoria	Realizada	Apontada a necessidade de atendimento em Libras para o SIC e Ouvidoria	Solicitada ao SIC e a Ouvidoria a análise da viabilidade de os servidores que atendem nesses setores sejam treinados em LIBRAS
Análise da Adequação da Carta de Serviços ao Usuário à Lei nº 13.460/2017	Realizada	Apontada a necessidade de uma reavaliação da carta por parte dos Conselheiros e a inclusão mais detalhadas dos serviços prestados pela Câmara Municipal	Solicitado que os Conselheiros realizem uma nova análise
Análise da Funcionalidade e localização do link de acesso à Carta de Serviços no site da CML	Realizada	Apontado que o link de acesso seja colocado em maior evidência	Solicitado o encaminhamento da demanda para o Departamento de Tecnologia da Informação
Apreciação da sugestão de implementação de um número de Whatsapp oficial para atendimento da Ouvidoria e do SIC	Realizada	Aprovada	Encaminhado para providências por parte do SIC e Ouvidoria



Apontamentos extra pauta	
Assuntos	Encaminhamentos
Excesso de repetições nas propagandas veiculadas no intervalo das sessões ordinárias	Solicitado que o Departamento de Comunicação fosse comunicado sobre o assunto e verificasse a viabilidade de um conteúdo mais diversificado e relevante.

3.3 Da 2ª Reunião Ordinária:

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I- Aprovação da Ata anterior;
- II- Análise das Estatísticas e Relatórios da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- III- 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);
- IV- 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”;
- V- 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;
- VI- Transmissão das Sessões das Comissões da CML;

Roteiro:

18h30 Abertura da reunião

18h35 Aprovação da Ata da reunião anterior

18h45 Apreciação dos itens da Pauta

20h00 Abertura para inscrição de fala de assuntos gerais (Com tempo máximo de 2 (dois) minutos cada e até 5 (cinco) inscrições)



20h15 Fala de assuntos gerais

20h25 Fala final do Presidente

20h30 Encerramento da reunião

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
Aprovação da Ata anterior;	Aprovada	-	-
Análise das Estatísticas e Relatórios da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);	Realizada	Solicitado que as informações sejam apresentadas com mais detalhes quanto a tempo de resposta, conteúdo da manifestação e tipo de providência dada.	Encaminhado ao SIC e Ouvidoria para detalhamento
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);	Aprovado	Utilização de um sistema que já gere o relatório sem a necessidade da compilação manual dos dados	Encaminhado ao SIC e Ouvidoria para providências
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”;	Aprovado	Utilização de um sistema que já gere o relatório sem a necessidade da compilação manual dos dados	Encaminhado ao SIC e Ouvidoria para providências
Adequação da Carta de Serviços ao Usuário	Aprovado	Listar todos os serviços	Agendada reunião para avaliação da



com a Listagem de TODOS os serviços que são prestados pelos Agentes Públicos da CML (Agentes Políticos e Agentes Administrativos), independente de demanda;		oferecidos pela Câmara Municipal de Limeira e incluir conteúdo com arte visual para facilitar a compreensão.	possibilidade em 21/09/2021.
Transmissão das Sessões das Comissões da CML;	Aprovado	-	Sugestão encaminhada para a Mesa Diretora
Apontamentos extra pauta			
Assuntos	Encaminhamentos		
Necessidade de conscientização dos setores internos para a diminuição do prazo de resposta quando os processos do SIC e Ouvidoria forem tramitados.	Agendamento de uma reunião para 21/09/2021, visando debater com representantes do Departamento de Comunicação a criação de conteúdo para um informativo interno de conscientização, uma cartilha ou livreto para a Carta de Serviços ao Usuário e a divulgação dos serviços da Câmara Municipal junto às Escolas Municipais.		
Criação de uma cartilha ou livreto para a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário			
Disponibilização de conteúdo com recursos de acessibilidade (braile, audiodescrição, libras etc) no portal da Câmara Municipal e em suas publicações.	Encaminhado para a Mesa Diretora		



4. Quadro Geral

Assunto	Providência	Status
Adequação da Carta de Serviços ao Usuário	Readequação	Em andamento (Agendada reunião para 21/09/2021 com o Departamento de Comunicação)
Mudança do local do link de acesso à Carta de Serviços ao Usuário	Modificação da localização do link, do rodapé para o quadro de Acesso à Informação	Finalizado
Implementação de um número de Whatsapp para o SIC e a Ouvidoria	Aquisição de duas contas para esse fim específico.	Em andamento (Número definitivo em cotação pela SAFI, número provisório em funcionamento)
Treinamento dos servidores do SIC e Ouvidoria em Libras	Providenciado curso	Em andamento (Curso sendo realizado)
Excesso de repetições das propagandas veiculadas no intervalo das Sessões	Comunicado ao Departamento de Comunicação que realizou as alterações	Finalizado
Aprimoramento dos relatórios do SIC e Ouvidoria	Encaminhado ao SIC e Ouvidoria para modificações	Em andamento (SIC e Ouvidoria realizando a adequação)
Transmissão das Reuniões das Comissões	Encaminhado para deliberação da Mesa Diretora	Em andamento
Conscientização dos setores internos quanto ao prazo de resposta	Elaboração de um informativo sobre o tema	Em andamento (Agendada reunião para 21/09/2021 com o Departamento de Comunicação)
Disponibilização de conteúdo com recursos de acessibilidade (audiodescrição, libras, braile, etc) no portal da Câmara e suas publicações	Encaminhado para deliberação da Mesa Diretora	Em andamento

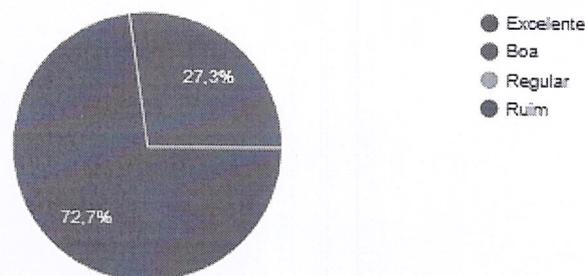


5. Análise de atuação da Ouvidora

Onze conselheiros responderam a avaliação da atuação da Ouvidora, que foi considerada “Excelente” por 8 (oito) conselheiros e “Boa” por 3 (três) conselheiros, conforme demonstrativo abaixo. Ficou definido extra reunião pelo Conselho, que serão traçados requisitos específicos para a próxima avaliação.

Em sua opinião, a atuação da servidora Claudete da Silva como Ouvidora pode ser avaliada como:

11 respostas



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

5 respostas

Está tudo ok .

A servidora se mostrou muito empenhada em desenvolver melhorias no atendimento aos usuários. Considero de grande valor as atividades desenvolvidas junto ao Conselho nos últimos meses a partir da avaliação dos trabalhos desenvolvidos pela ouvidoria.

Sempre das poucas vezes que utilizei os serviços , foi sempre prestativa e atenciosa.

A servidora desempenha sua função muito bem. O que precisa ser trabalhada, na verdade é a atuação da população. Ela é que precisa saber como utilizar de forma adequada os serviços prestados pela CML.

Essa avaliação deveria conter mais quesitos para serem observados. A "opinião" fica muito subjetiva, se não forem observados os relatórios do setor. Deveria ser uma ficha de avaliação mais extensa, observando os deveres e obrigações contidos nas leis e regulamentos sobre a atividade de ouvidoria.



6. Conclusão

Pelos dados apresentados, pode-se notar que, apesar do pouco tempo de atuação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira (4 meses completos), diversos avanços foram alcançados e importantes encaminhamentos foram providenciados. É imprescindível que seja ressaltado o importante papel do Conselho no aperfeiçoamento dos serviços prestados e no alcance da excelência do atendimento ao usuário, bem como a indispensável contribuição que tem sido feita pelo Observatório Social do Brasil. O conselho agradece a Mesa Diretora pelo apoio de suas atividades e pela disponibilização de servidores para o acompanhamento dos trabalhos.

LB

Anexo I

ATA DA REUNIÃO 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 sete dias do mês de abril do ano de dois mil e vinte e um às 18h30, reuniram-se em 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, senhores: Celso Antônio Ruy, Criscelia Monique Ferraz de Souza, Dayane Cristina Soldan, Felipe Ricardo Voigt, Josué Pires, Karine dos Santos, Luana de Souza Soares, Luciene Soares de Oliveira, Luiz Henrique Beraldo, Osmar Antonio Gaddo e Rosilene Aparecida Luck. Participaram da reunião o Excelentíssimo Presidente da Câmara Municipal de Limeira, vereador Sidney Pascotto, 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 reunião foi aberta pela senhora Giane Boscolo que explicou sobre a importância do trabalho do Conselho perante a sociedade. Após, passou a palavra ao Presidente, vereador Sidney Pascotto que deu as boas vindas a todos e falou sobre os conselhos do município e a participação dos servidores do Legislativo nestes conselhos, bem como exaltou a importância de sua criação e parabenizou a todos os conselheiros. Em seguida, a senhora Giane Boscolo passou a palavra ao senhor Milton Pereira de Souza, representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, que se apresentou e explicou o que é o Observatório Social do Brasil, um espaço democrático e apartidário para o exercício da cidadania para controle e monitoramento dos gastos do Poder Público. Explicou também sobre seu objetivo e atuação. Posteriormente, a senhora Claudete da Silva se apresentou e destacou a atuação da Ouvidoria do Legislativo. Logo após a senhora Giane Boscolo anunciou que o senhor André de Brito Santos renunciou ao cargo de Conselheiro e a seguir ocorreu a apresentação dos conselheiros por ordem alfabética. Em seguida, a senhora Giane Boscolo exaltou as qualidades de cada conselheiro, bem como explicou sobre a atuação do Poder Legislativo e abriu a palavra para as deliberações sobre o Regimento Interno do Conselho, que foi encaminhado previamente aos conselheiros. Foi apontado pelo senhor Osmar Gaddo uma alteração no artigo 13, incisos VII e VIII de “... VII - Encaminhar a Presidência trimestralmente via processo eletrônico, as atas de reunião,



relatórios e documentos relativos à atuação do Conselho; VIII - Encaminhar a Presidência relatório anual sobre a atuação do Conselho” para “... VII - Encaminhar a Presidência da Câmara Municipal trimestralmente via processo eletrônico, as atas de reunião, relatórios e documentos relativos à atuação do Conselho; VIII - Encaminhar a Presidência da Câmara Municipal relatório anual sobre a atuação do Conselho”, sendo o Regimento Interno do Conselho aprovado por todos os presentes com a alteração. Ato contínuo, foi aberta as inscrições para a eleição da composição da Mesa Diretora, sendo candidatos, senhores Josué Pires e Osmar Antonio Gaddo para Presidente. Cada candidato fez uso da palavra para explanar sobre os motivos de sua candidatura, sendo eleito o senhor Osmar Gaddo. Foi feita uma sugestão pelo senhor Josué para que quando ocorrer dois candidatos a Presidência, o candidato que não for eleito, seja eleito o Vice-Presidente. O senhor Felipe sugeriu que fosse seguida a votação da Mesa Diretora como consta no Regimento Interno do Legislativo. O senhor Osmar informou que para tal alteração, o regimento do conselho deverá ser modificado. O senhor Celso Antônio Ruy se candidatou para Vice-Presidente, sendo eleito por todos os presentes. Para Primeiro Secretário, se candidatou a senhora Karine dos Santos, sendo eleita por todos os presentes. E para Segundo Secretário, a senhora Criscelia Monique Ferraz de Souza se candidatou, sendo eleita por todos os presentes. Declarada então a composição da Mesa Diretora do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Legislativo composta pelos senhores Osmar Antonio Gaddo (Presidente), Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Karine dos Santos (Primeira Secretária) e Criscelia Monique Ferraz de Souza (Segunda Secretária). Logo após, definiu-se o cronograma de reuniões e da pauta para a próxima reunião, sendo estabelecido que a próxima reunião será no dia 11 de maio às 18h30. Feita uma votação para a deliberação das pautas das reuniões sendo aprovado que seja encaminhado pelo grupo de whatsapp. A senhora Giane Boscolo sugeriu que na próxima reunião seja apresentado um relatório sobre o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e a Ouvidoria, bem como sobre a estrutura do Legislativo, sendo aprovado pelo Presidente. A senhora Dayane sugeriu que as pautas sejam enviadas com antecedência para o grupo. O senhor Osmar lembrou que o regimento prevê um prazo mínimo de 10 (dez) dias. Na sequência, a senhora Giane Boscolo explanou sobre a importância do Conselho. Em seguida o Presidente Sidney Pascotto fez uso da palavra para agradecer a todos os conselheiros e servidores envolvidos. Nada mais havendo a deliberar, eu Karine dos Santos, primeira secretária, mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA**

Sidney Pascotto
Presidente da
Câmara Municipal de Limeira

Osmar Antonio Gaddo
Presidente do Conselho

Celso Antônio Ruy
Vice-Presidente do Conselho

Karine dos Santos
1ª Secretária do Conselho

Crisclia Monique Ferraz de Souza
2ª Secretária do Conselho

Dayane Cristina Soldan
Membro

Felipe Ricardo Voigt
Membro

Josué Pires
Membro

Luana de Souza Soares
Membro

Luciene Soares de Oliveira
Membro

Luiz Henrique Beraldo

Membro

Rosilene Aparecida Luck

Membro

Milton Pereira de Souza

Observatório Social do Brasil –
Unidade Limeira

Vera Lúcia Leitão Cayinato
Observatório Social do Brasil –
Unidade Limeira

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

Claudete da Silva
Ouvidora

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), Criscelia 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 Criscelia 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 Criscelia 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



CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA

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

Osmar Antônio 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



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 Antônio Gaddo
Presidente

Criscelia Monique Ferraz de Souza
2ª Secretária

Celso Antônio 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 Luck
Vera Lúcia Leitão Cavinato
Observatório Social do Brasil –
Unidade Limeira

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

[Handwritten marks]

[Handwritten marks]