



Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira
Relatório de Atividades – 1º Trimestre

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 **01 de janeiro a 31 de março**.

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

1



limeirenses. Voluntariou-se com o objetivo de ajudar a Câmara a alcançar todas as melhorias possíveis no atendimento ao usuário.

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.

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.

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:

Foi realizada pelo Conselho uma reunião, sendo uma reunião ordinária, no período de 01 de janeiro a 31 de março nas seguintes datas:

- 22/03/2022: 4ª Reunião Ordinária

3.1 Da 4ª Reunião Ordinária:

Data: 22/03/2022

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a circled 'R', 'LB', and the number '3'.



Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I- Votação da ata da reunião anterior;
- II- Votação do relatório trimestral;
- III- Acompanhamento dos trabalhos da Comissão de Elaboração da Nova Versão da Carta de Serviços ao Usuário;
- IV- Deliberação sobre os aprimoramentos que podem ser feitos no atendimento de usuários enquadrados no Transtorno do Espectro Autista – TEA;
- V- Assuntos Gerais.

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo I** deste relatório, às fls.06 e 07.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Apreciação da Ata da reunião do dia 01/12/2021	Realizado	-	-
Apreciação relatório trimestral	Realizado	-	-
Acompanhamento dos trabalhos da Comissão de Elaboração da Nova Versão da Carta de Serviços ao Usuário	Realizado	-	-
Deliberação sobre os aprimoramentos que podem ser feitos no atendimento de usuários enquadrados no Transtorno do Espectro Autista – TEA	Realizado	-	-
Assuntos Gerais	Realizado	-	-

4. Análise de atuação da Ouvidora

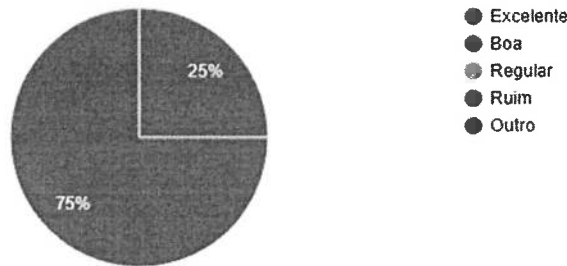


Oito conselheiros responderam a avaliação da atuação da Ouvidora, que foi considerada “Excelente” por 6 (seis) conselheiros e “Boa” por 2 (dois) conselheiros, conforme demonstrativo abaixo. Os requisitos específicos para a próxima avaliação estão sendo elaborados pelo Departamento de Consultoria Técnica.

Em sua opinião, a atuação da servidora Priscila Pozzi Lopes como Ouvidora no período compreendido entre [] pode ser avaliada como?

Copiar

8 respostas



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

3 respostas

Somente a agradecer aos profissionais que atuam conosco.

Ela está a pouco tempo na ouvidoria e já faz um bom trabalho. Acredito que a tendência é o aprimoramento das ações

Criar uma Ficha de Avaliação com tópicos a serem observados e menos subjetivos.

5. Conclusão


Pelos dados apresentados, pode-se notar que 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.


Osmar Antonio Gaddo (Presidente)


Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)


Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária)


Rosilene Aparecida Luck (2ª Secretária)

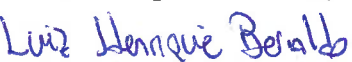

Dayane Cristina Soldan (membro)


Josué Pires (membro)


Luana de Souza Soares (membro)


Luciene Soares de Oliveira (membro)

Luiz Henrique Beraldo (membro)















Anexo I

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

Aos vinte e dois dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e dois, reuniu-se por videoconferência, através da plataforma Zoom, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira, estando presentes: Osmar Gaddo (Presidente), Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária), Rosilene Aparecida Luck (2ª Secretária), Dayane Soldan, Vera Lúcia Leitão Cavinato, representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, Giane Boscolo (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira) e Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora - Câmara Municipal de Limeira). Justificaram ausência os conselheiros Luana de Souza Soares, Luciene Soares de Oliveira, Luiz Henrique Beraldo e Josué Pires. Aberta a reunião, foi realizada a votação da Ata da reunião anterior. A Ata foi aprovada por todos os presentes. Em seguida foi realizada a votação do relatório trimestral do Conselho. O relatório foi aprovado por todos os presentes. Passando ao próximo item da pauta, foi esclarecido por Giane Boscolo ao Conselho, que os trabalhos da Comissão de Elaboração da Nova Versão da Carta de Serviços ao Usuário avançaram, tendo sido finalizado o texto principal, passando-se agora à etapa de elaboração e finalização da arte gráfica. Passando ao próximo item da pauta, "Deliberação sobre os aprimoramentos que podem ser feitos no atendimento de usuários enquadrados no Transtorno do Espectro Autista - TEA", o conselheiro que sugeriu a inclusão do item na pauta e que realizaria a explanação do ponto, Josué Pires, comunicou um imprevisto de última hora que impediu sua participação, sendo o item adiado até a próxima reunião do Conselho. A conselheira Rosilene solicitou a palavra e disse que em comemoração ao "Abril Azul", a Associação Comercial e Industrial de Limeira realizará no dia primeiro de abril uma ação de conscientização com a presença do desenhista Maurício de Souza, evento no qual serão distribuídos materiais sobre o TEA, convidando todos os conselheiros a participarem e ajudarem na divulgação do mesmo. Passando ao item número cinco da pauta, "Assuntos Gerais" foi abordada a possibilidade de novo processo seletivo para novos membros para o Conselho de Usuários e foi definido que a data da nova reunião do Conselho seria

Handwritten signatures and initials in blue ink, including the letters 'LB' and a circled 'A'.



marcada assim que houvesse retorno sobre a finalização da Carta de Serviços por parte do Departamento de Comunicação da Câmara e que a referida data seria comunicada via grupo do Whatsapp. Sem mais a tratar foi encerrada a reunião. Eu, Criscelia Monique Ferraz de Souza lavrei 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 Luek (2ª Secretária)

Giane Boscolo (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira)

Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora - Câmara Municipal de Limeira)