

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira
Relatório de Atividades – 1º Trimestre/2024

O Conselho de Usuários do Legislativo foi instituído e regulamentado pelo Ato da Mesa nº 14/2020 e suas alterações, 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.

De acordo com suas atribuições, 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 do corrente ano:**

I. Reuniões bimestrais

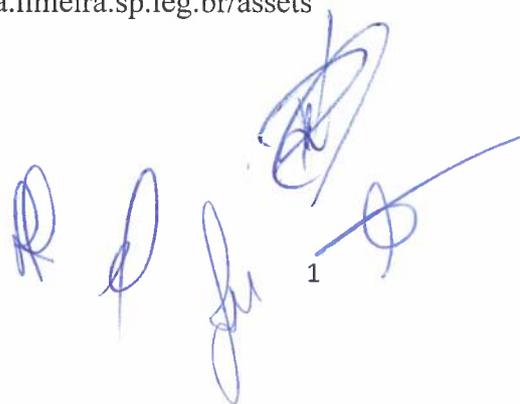
No período, não foram realizadas pelo Conselho devido à falta de quórum.

II. Análise das estatísticas e relatórios produzidos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão

Os Conselheiros analisaram os relatórios elaborados pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão. Esses documentos podem ser acessados através dos links:

Ouvidoria:

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://ouvidoria.limeira.sp.leg.br/assets/uploads/relatorios/2024-Janeiro.pdf



1



chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://ouvidoria.limeira.sp.leg.br/assets/uploads/relatorios/2024-Fevereiro.pdf

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://ouvidoria.limeira.sp.leg.br/assets/uploads/relatorios/2024-Marco.pdf

Serviço de Informação ao Cidadão:

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://esic.limeira.sp.leg.br/assets/uploads/relatorios/2024-Janeiro.pdf

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://esic.limeira.sp.leg.br/assets/uploads/relatorios/2024-Fevereiro.pdf

chrome-

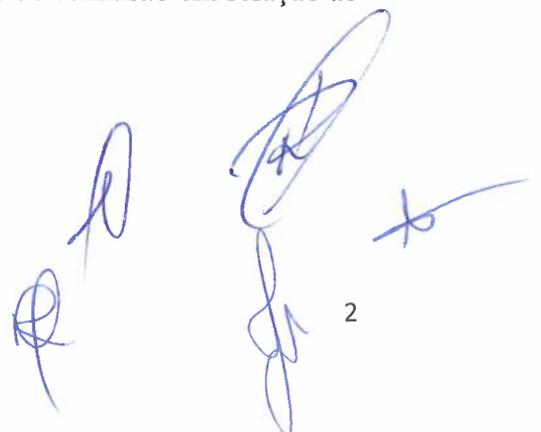
extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://esic.limeira.sp.leg.br/assets/uploads/relatorios/2024-Marco.pdf

Com base nas informações prestadas, o Conselho deliberou que a atuação da Ouvidoria

III. Participação na avaliação dos serviços:

Foi analisada a pesquisa de satisfação respondida pelo usuário no período, sendo que as reclamações recebidas se relacionam às limitações de resoluções de problemas específicos, o que pode em parte ser explicado em função das atribuições do Poder Legislativo serem limitadas e também na possibilidade de confusão em relação ao que são as funções dos Poderes Municipais.

IV. Atuação da Ouvidoria



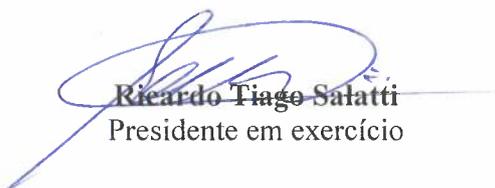
2

O Conselho avaliou os relatórios mensais da Ouvidoria no período, bem como os resultados da pesquisa de satisfação respondida pelos usuários no período, classificando a atuação da Ouvidoria como boa.

V. **Sugestões de melhorias na prestação dos serviços**

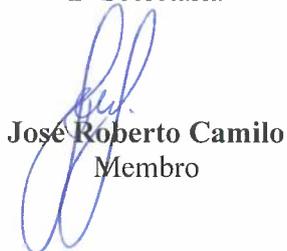
Com base nas informações e dados apresentados, o Conselho encaminha as seguintes sugestões à essa Presidência:

- Estudo para promover mudanças no sistema das solicitações realizadas por meio do site, para que proporcione maior celeridade no processo de contestação ou envio de recursos às respostas recebidas pelos usuários.



Ricardo Tiago Salatti
Presidente em exercício

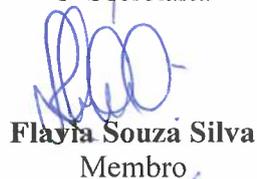
Leticia dos Santos Silva
2ª Secretária



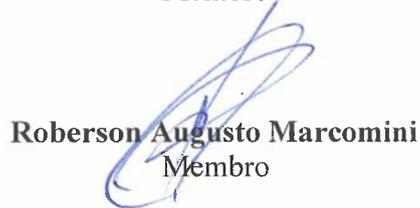
José Roberto Camilo
Membro



Liecir Aparecida Dutra Batista
1ª Secretária



Flayia Souza Silva
Membro



Roberson Augusto Marcomini
Membro

