

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira
Relatório de Atividades – 4º 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 outubro a 31 de dezembro**.

O Conselho de Usuários do Legislativo foi instituído e regulamentado pelo Ato da Mesa nº 14/2020, alterado pelo Ato da Mesa nº 05/2022, 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 bimestralmente 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.

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.

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.

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.

(P)

(C)

(J)

(L)

(L)

(L)

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 01 de julho a 30 de setembro nas seguintes datas:

- 05/10/2022: 6ª Reunião Ordinária;
- 08/11/2022: 3ª Reunião Extraordinária;
- 16/12/2022: 7ª Reunião Ordinária;



3.1 Da 6ª Reunião Ordinária:

Data: 05/10/2022

Modalidade: Presencial e Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I. Aprovação das atas anteriores (ordinária e extraordinária);
- II. Aprovação dos relatórios do 1º e 2º trimestres;
- III. Apresentação da pesquisa de satisfação dos usuários;
- IV. Acompanhamento do processo seletivo para as vagas remanescentes;
- V. Assuntos gerais.

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo I** deste relatório, às fls. 09 e 10.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Apreciação das atas anteriores	Realizado	-	-
Aprovação dos relatórios do 1º e 2º trimestres	Realizado	-	-
Apresentação da pesquisa de satisfação dos usuários	Realizado	-	-
Acompanhamento do processo seletivo para as vagas remanescentes	Realizado	-	-
Assuntos Gerais	Realizado	-	-

3.2 Da 3ª Reunião Extraordinária:

Data: 08/11/2022

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I. Aprovação da ata da Reunião Ordinária do dia 05/10/22.

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo II** deste relatório, à fl.11.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Aprovação da ata da Reunião Ordinária do dia 05/10/22	Realizado	-	-

3.3 Da 7ª Reunião Ordinária:

Data: 16/12/2022

Modalidade: Presencial e Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I. Aprovação de ata anterior;
- II. Aprovação do relatório do 3º trimestre;
- III. Apresentação do responsável pela Ouvidoria;
- IV. Apresentação de sugestões para divulgação do edital de chamamento para o próximo biênio do conselho;
- V. Planejamento do calendário para 2023;
- VI. Assuntos gerais.

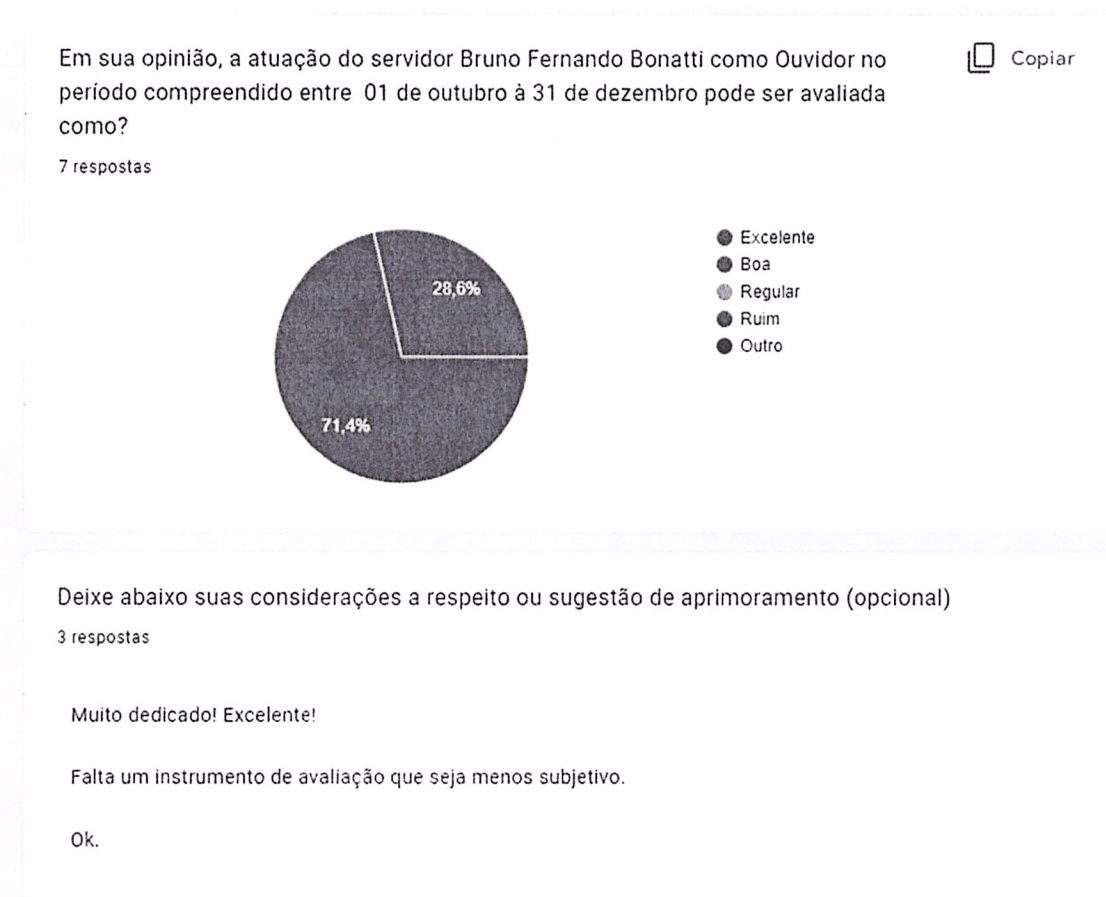
Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo III** deste relatório, às fls. 12 e 13.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Aprovação de ata anterior	Realizado	-	-
Aprovação do relatório do 3º trimestre	Realizado	-	-
Apresentação do responsável pela Ouvidoria	Realizado	-	-
Apresentação de sugestões para divulgação do edital de chamamento para o próximo biênio do conselho	Realizado	-	-
Planejamento do calendário para 2023	Realizado	-	-
Assuntos gerais	Realizado	-	-

4. Análise de atuação da Ouvidora

Sete conselheiros responderam a avaliação da atuação do Ouvidor, que foi considerada “Excelente” por 5 (cinco) 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. O conselho sugeriu também alterações no relatório elaborado pela Ouvidoria, sendo realizadas de acordo com as legislações vigentes.



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 R Ruy

Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)

alparagi
Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária)

Rosilene
Rosilene Aparecida Luck (2ª Secretária)

Josue Pires
Josué Pires (membro)

Luana de Souza Soares
Luana de Souza Soares (membro)

Luiz Henrique Beraldo (membro)

Luiz Henrique Beraldo

Luiz Henrique Beraldo

LS

J

Anexo I

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

Aos cinco dias do mês de outubro do ano de dois mil e vinte e dois às 15h, reuniu-se presencialmente e 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), Vera Lúcia Leitão Cavinato, representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira) e Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora - Câmara Municipal de Limeira). Presente também a servidora Amanda Marques de Oliveira. Justificaram ausência os conselheiros Josué Pires, Luana de Souza Soares e Luiz Henrique Beraldo. Transcorrido o prazo regimental de 15 minutos, em conformidade com o artigo 19 do Regimento Interno do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira, o presidente, senhor Osmar iniciou a reunião. A senhora Camila solicitou a inversão da pauta, para que o item 3 fosse apreciado antes dos demais itens, sendo aprovados pelos presentes. Em seguida, a servidora Amanda Marques de Oliveira fez a apresentação dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários até a presente data. Na sequência, foram aprovadas as atas dos dias 05/07/22, 26/07/22 e 20/09/22 e os relatórios do 1º e 2º trimestres do corrente ano. Em seguida, passou-se para o próximo item da pauta, onde a senhora Camila informou sobre o andamento do processo seletivo para as vagas remanescentes. Passando ao item número cinco da pauta, "Assuntos Gerais", foi debatido sobre o desconhecimento da população entre as diferenças dos serviços prestados pela Prefeitura e pela Câmara Municipal e a falta de interesse da população em responder a pesquisa de satisfação do usuário. O Conselho então deliberou sobre a sugestão de elaboração de cartilha para a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, sendo aprovado por todos os presentes, ficando a servidora Camila responsável





por tal encaminhamento. 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 Gaudio (Presidente)

Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)

Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária)

Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão)

Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora)

Anexo II

**ATA DA 3ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA**

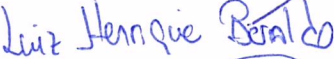
Aos oito dias do mês de novembro do ano de dois mil e vinte e dois, reuniu-se por videoconferência, através da plataforma Zoom, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira, estando presentes: Osmar Gaddo (Presidente), Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária), Luana de Souza Soares e Luiz Henrique Beraldo, Vera Lúcia Leitão Cavinato, representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira e Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira). Justificaram ausência o Ouvidor Bruno Fernando Bonatti. Aberta a reunião, o presidente, senhor Osmar, verificou o quórum e solicitou a leitura da pauta, sendo feita pela senhora Criscelia. Em seguida, foi realizada a votação da ata da Reunião Ordinária do dia 05/10/22, sendo aprovada por todos os presentes. 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)


Luana de Souza Soares


Luiz Henrique Beraldo


Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão)

Anexo III

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

Aos dezesseis dias do mês de dezembro do ano de dois mil e vinte e dois, reuniu-se presencialmente e 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), Josué Pires, Vera Lúcia Leitão Cavinato, representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão) e Bruno Fernando Bonatti (Ouvidor). Justificaram ausência os conselheiros Luana de Souza Soares e Luiz Henrique Beraldo. Aberta a reunião, o presidente, senhor Osmar, solicitou a leitura da pauta, sendo feita pela senhora Camila. Em seguida, foi realizada a votação do item 1, sendo a ata aprovada por todos os presentes. Ato contínuo, foi apreciado o item 2, sendo o relatório do 3º trimestre aprovado por todos os presentes. Em seguida, foi realizada a apresentação do Ouvidor, Bruno Fernando Bonatti. O presidente, senhor Osmar, questionou sobre as demandas da Ouvidoria, e sobre uma pendência encaminhada à Comissão de Saúde deste Poder Legislativo, sendo respondido pelo servidor. Na sequência o Conselho sugeriu que a referida comissão e a Presidência desta Cada de Leis encaminhe ofício à Prefeitura para acompanhamento do caso. Logo após, passou-se para o próximo item da pauta, apresentação de sugestões para divulgação do edital de chamamento para o próximo biênio do conselho, sendo sugerido pelos conselheiros que a publicidade ocorra através das mídias sociais, cartazes, inserção durante a sessão, divulgação nas escolas e nos clubes como Lion e Rotary, possibilidade de parceria com a ACIL. Em seguida, o conselho deliberou sobre a próxima reunião ser realizada em fevereiro de 2023. Na sequência, passou-se para o último item da pauta, assuntos gerais, e o senhor Josué sugeriu a possibilidade de um vídeo informativo sobre o TEA e outras deficiências; o conselho reforçou ainda a necessidade da justificativa de falta ser por escrito. Sem mais

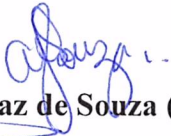




a tratar foi encerrada a reunião. Eu, Criscelia Monique Ferraz de Souza lavrei a presente ata, que segue assinada pelos presentes.


Osmar Antonio Gaddo (Presidente)


Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)


Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária)


Josué Pires


Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão)


Bruno Fernando Bonatti (Ouvidoria)