

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira
Relatório de Atividades – 3º Trimestre

1. Apresentação

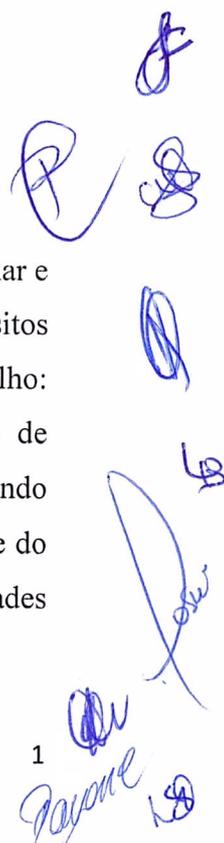
O presente relatório apresenta as atividades realizadas pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira no período referente a **01 de julho a 30 de setembro**.

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 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



1
Rayane



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.

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 01 de julho a 30 de setembro nas seguintes datas:

- 05/07/2022: 5ª Reunião Ordinária;
- 26/07/2022: 1ª Reunião Extraordinária;
- 20/09/2022: 2ª Reunião Extraordinária;

3.1 Da 5ª Reunião Ordinária:

Data: 05/07/2022





Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I. Votação da ata da reunião anterior;
- II. Deliberação sobre novo processo seletivo para membros do Conselho;
- III. Apresentação da Nova Carta de Serviços pela Comissão de Elaboração da Nova Versão da Carta de Serviços ao Usuário;
- IV. Apresentação do novo dispositivo de pesquisa de satisfação do usuário;
- V. Apresentação da nova responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão;
- VI. Assuntos Gerais.

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo I** deste relatório, às fls.08 e 09.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Apreciação da ata da reunião anterior	Realizado	-	-
Deliberação sobre novo processo seletivo para membros do Conselho	Realizado	-	-
Apresentação da Nova Carta de Serviços pela Comissão de Elaboração da Nova Versão da Carta de Serviços ao Usuário	Realizado	-	-
Apresentação do novo dispositivo de pesquisa de satisfação do usuário	Realizado	-	-
Apresentação da nova responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão	Realizado	-	-
Assuntos Gerais	Realizado	-	-



3.2 Da 1ª Reunião Extraordinária:

Data: 26/07/2022

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I. Alteração do Regimento Interno

Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo II** deste relatório, à fl.10.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Alteração do Regimento Interno	Realizado	-	-

3.3 Da 2ª Reunião Extraordinária:

Data: 20/09/2022

Modalidade: Videoconferência (Plataforma Zoom)

Pauta:

- I. Alteração do Regimento Interno

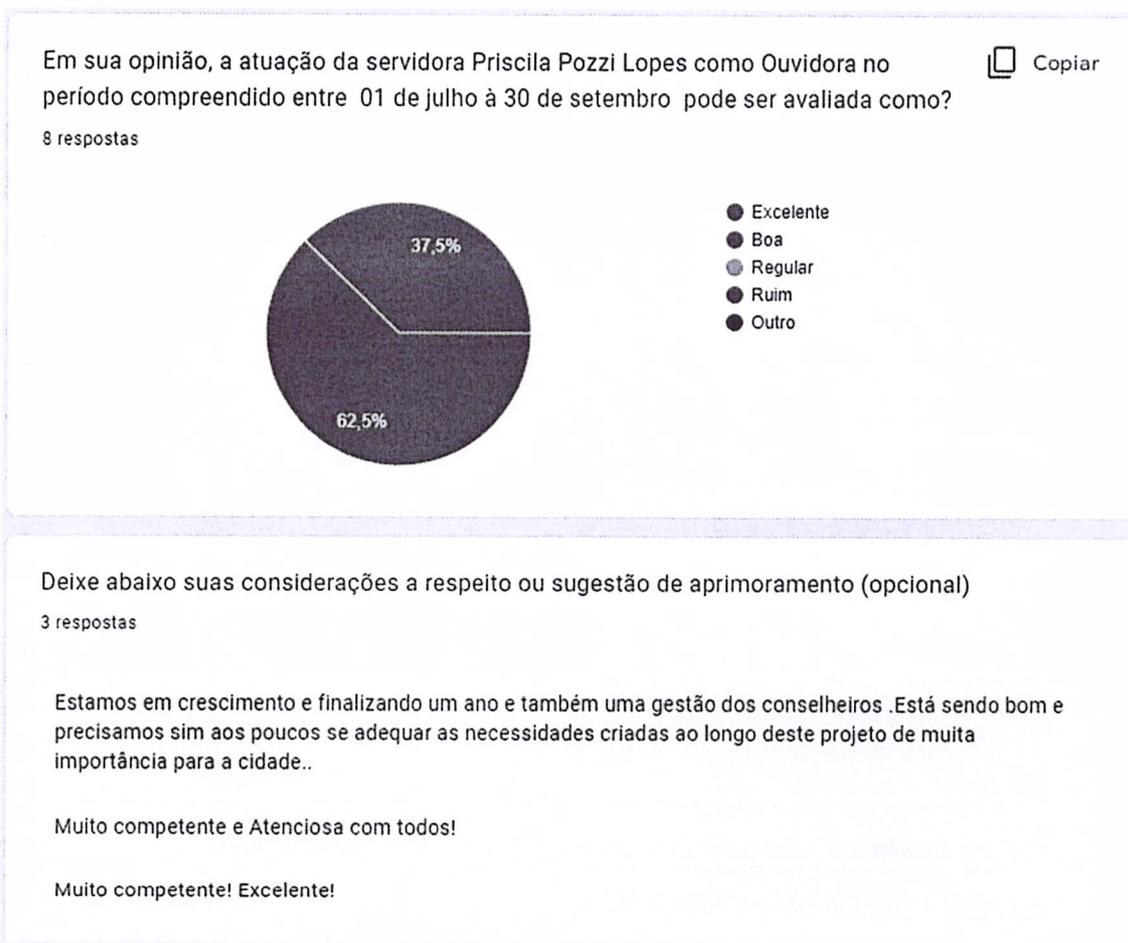
Ata: A ata da reunião pode ser consultada no **Anexo III** deste relatório, à fl. 11.

Resumo da Ata			
Assuntos da Pauta	Resultados	Apontamentos	Encaminhamentos
Alteração do Regimento Interno	Realizado	-	-

4. Análise de atuação da Ouvidora

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'P' at the top right and 'LSD' at the bottom right.

Oito conselheiros responderam a avaliação da atuação da Ouvidora, que foi considerada “Excelente” por 5 (cinco) conselheiros e “Boa” por 3 (três) conselheiros, conforme demonstrativo abaixo. Os requisitos específicos para a próxima avaliação estão sendo elaborados pelo Departamento de Consultoria Técnica.



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

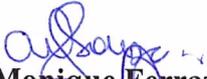


CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA

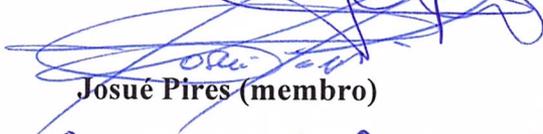
a Mesa Diretora pelo apoio de suas atividades e pela disponibilização de servidores para o acompanhamento dos trabalhos.


Osmar Antonio Gaddo (Presidente)


Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)


Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária)


Rosilene Aparecida Luek (2ª Secretária)


Josué Pires (membro)


Luana de Souza Soares (membro)


Luciene Soares de Oliveira (membro)


Luiz Henrique Beraldo (membro)





Anexo I

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

Aos cinco dias do mês de julho 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), Josué Pires, Luciene Soares de Oliveira, Vera Lúcia Leitão Cavinato, representante do Observatório Social do Brasil – Unidade Limeira, Giane Boscolo, Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira) e Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora - Câmara Municipal de Limeira). Presentes também os servidores Amanda Marques de Oliveira, Bruna Carvalho De Oliveira, Luis Filipe Carvalho Silva e Rodrigo Diego Barreto Finâncio. Justificaram ausência os conselheiros Dayane Soldan, Luana de Souza Soares e Luiz Henrique Beraldo e os servidores Andre Luis Toledo e Bruna Cardoso. Aberta a reunião, a senhora Giane solicitou a inversão da pauta, para que os itens 4 e 3 fossem apreciados antes do item 2, sendo aprovados pelos presentes. Em seguida, foi realizada a votação da Ata da reunião anterior. A Ata foi aprovada por todos os presentes. Na sequência, a servidora Amanda Marques de Oliveira fez a apresentação do novo dispositivo de pesquisa de satisfação do usuário. Passando ao próximo item da pauta, a senhora Giane iniciou a apresentação a Nova Carta de Serviços pela Comissão de Elaboração da Nova Versão da Carta de Serviços ao Usuário. Em seguida, os servidores Luis Felipe, Bruna Carvalho e Priscila Pozzi também falaram sobre a elaboração da carta. Os membros do conselho aprovaram a Carta elaborada pela comissão. Passando ao próximo item da pauta, " deliberação sobre novo processo seletivo para membros do Conselho". Em seguida, passou-se para o próximo item da pauta, "apresentação da nova responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão", senhora Camila Andréia Locali. Passando ao item número seis da pauta, "Assuntos Gerais" o senhor Josué abordou o assunto TEA. Foi deliberado uma reunião extraordinária para o dia 26/07/22 às 18h30 para tratar sobre a alteração no Regimento



CÂMARA MUNICIPAL DE
LIMEIRA

Interno, para modificar as reuniões trimestrais para bimestrais. 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 Luck (2ª Secretária)

Josué Pires

Luciene Soares de Oliveira

Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira)

Giane Boscolo

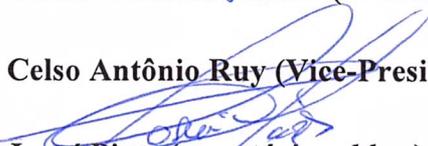
Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora - Câmara Municipal de Limeira)

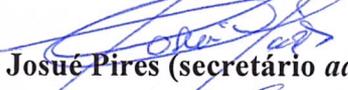
Anexo II

ATA DA 1ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

Aos vinte e seis dias do mês de julho 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), Dayane Soldan Josué Pires, Luciene Soares de Oliveira, Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira) e Giane Boscolo. Justificaram ausência os conselheiros, Criscelia Monique Ferraz de Souza, Luana de Souza Soares e Luiz Henrique Beraldo, Rosilene Aparecida Luck e a servidora Priscila Pozzi Lopes (Ouvidora - Câmara Municipal de Limeira). Aberta a reunião, a senhora Camila solicitou ao presidente a nomeação de um secretário “*ad hoc*”, sendo nomeado o senhor Josué. Em seguida, a servidora Camila explicou que a alteração no Regimento Interno do Conselho não ocorre de forma automática após a votação por maioria absoluta de seus membros, pois depende do deferimento da Mesa Diretora, alterando o Ato nº 14/2020. Em seguida, passou a palavra ao presidente, senhor Osmar que abriu a palavra aos membros para suas explanações. O senhor Celso explicou sobre a importância da alteração das reuniões trimestrais para bimestrais, bem como a redução de 05 (cinco) faltas alternadas para 04 (quatro). Dando continuidade, o presidente colocou em votação a alteração, sendo aprovado por todos os presentes. Sem mais a tratar foi encerrada a reunião. Eu, Josué Pires lavrei a presente ata, que segue assinada pelos presentes.

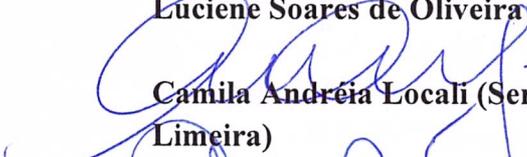

Osmar Antonio Gaddo (Presidente)

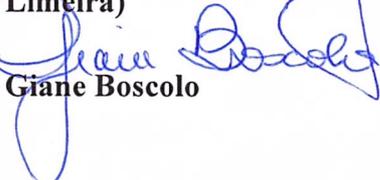

Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)


Josué Pires (secretário *ad hoc*)


Dayane Soldan


Luciene Soares de Oliveira


Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira)


Giane Boscolo



Anexo III

ATA DA 2ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LIMEIRA

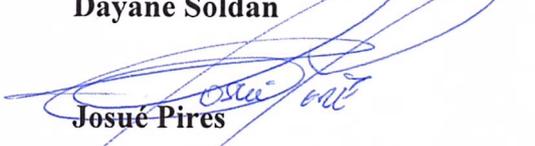
Aos vinte dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte e dois, reuniu-se por videoconferência, através da plataforma Zoom, o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos da Câmara Municipal de Limeira, estando presentes: Osmar Gaddo (Presidente), Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente), Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária), Dayane Soldan, Josué Pires, 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 a conselheira Luciene Soares de Oliveira e a Ouvidora Priscila Pozzi Lopes. Aberta a reunião, o presidente, senhor Osmar, solicitou a leitura da pauta, sendo feita pela senhora Camila. Em seguida, foi realizada a votação da alteração do Regimento Interno, modificando as reuniões para bimestrais, bem como para 04 (quatro) faltas alternadas, sem justificção escrita, a reuniões do Conselho no período de um ano. A alteração foi 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)

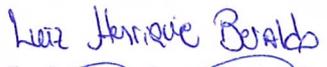

Celso Antônio Ruy (Vice-Presidente)

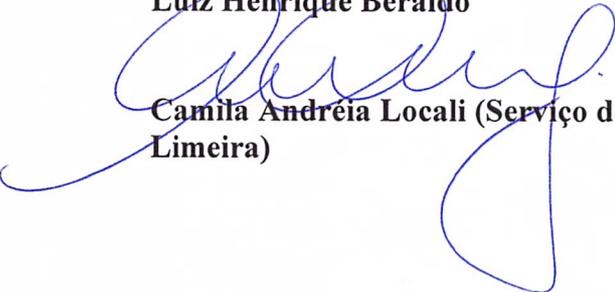

Criscelia Monique Ferraz de Souza (1ª Secretária)


Dayane Soldan


Josué Pires


Luana de Souza Soares


Luiz Henrique Beraldo


Camila Andréia Locali (Serviço de Informação ao Cidadão - Câmara Municipal de Limeira)