

## **2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos – CONDEUSP**

Data: 02.12.2021 (quinta-feira)

Horário: 18h às 19h35 (online)

### **Conselheiros – Órgãos Municipais**

#### **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Titular: Juliana Saad De Marchi

1º Suplente: Maria Lumena Balaben Sampaio

#### **SECRETARIA DE GOVERNO MUNICIPAL**

1º Suplente: Pedro Caíque Leandro do Nascimento

#### **SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA**

Titular: Maria Lúcia Palma Latorre

1º Suplente: Marcelo Maschietto

#### **CASA CIVIL**

Titular: Carla Clemente Silva

1º Suplente: Carlos Cezar Mariano

2º Suplente: Elaine do Vale Mello Damatto

#### **SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA**

Titular: Maria Cristina Lucchesi

1º Suplente: Rafael Martins Fialho

#### **SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS**

Titular: Vagner Pinheiro dos Santos

1º Suplente: Bruna Teodoro Milani

2º Suplente: Henrique Silva Costa

#### **SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**

Titular: Paulo Ambrozevicius Junior

1º Suplente: Daniella Aparecida da Silva Cavalari

### **Conselheiros – Usuários dos Serviços Públicos**

#### **ZELADORIA E URBANISMO**

Titular: Erwin André Leibl

1º Suplente: Silvio Pereira e Silva

2º Suplente: Leonardo Henriques da Silva

#### **TRANSPORTE E MOBILIDADE**

Titular: Alexandre Gonçalves de Matos

1º Suplente: Fernando Herren Fernandes Aguillar

2º Suplente: Thiago Guimarães Rodrigues

#### **ASSISTÊNCIA SOCIAL**

2º Suplente: Carlos Eduardo Silva Rocha

### **SAÚDE**

Titular: Flavia Silveira dos Santos Cabral

1º Suplente: Marina Cristina Mirasevich

### **EMPREENDEDORISMO E LICENCIAMENTO**

Titular: Paulo José Carvalho Nunes

1º Suplente: Luiz Augusto Casseb Nahuz

2º Suplente: Geraldo Aparecido Borin

### **EDUCAÇÃO**

Titular: Ailton Ferreira dos Santos Amorim

1º Suplente: Juliano Stevenson de Araújo Pinto

### **SEGURANÇA E DEFESA CIVIL**

Titular: Arles Gonçalves Junior

### **Participantes Ouvintes**

Marly Alves da Silva - Professora e Ouvidora-geral da Associação Brasileira da Cidadania e Matheus Henrique Zanoce Halas

Participaram da reunião 30 (trinta) Conselheiros e 02 (dois) ouvintes. Total de 32 pessoas.

**Juliana** realizou chamada para verificar se ao menos um membro de cada área de representação do conselho estava presente.

**Juliana** solicitou o preenchimento do formulário compartilhado no chat do Teams – Lista de Presença 2ª Reunião Condeusp.

**Thiago** questionou o preenchimento das informações de contato (e-mail e telefone) em todas as reuniões.

**Juliana** informou que nas próximas reuniões ela poderá revisar o formulário. Desta vez o formulário de presença foi elaborado desta maneira para que fosse realizada a atualização dos dados de contato dos conselheiros, uma vez que os dados podem ter sofrido alteração dado o tempo decorrido desde a inscrição para o Conselho.

**Juliana** mencionou o caso de Felipe Sampieri Iglesias que não foi localizado através dos dados de contato constantes no formulário de inscrição.

**Juliana** compartilhou novamente a lista de presença e explicou aos conselheiros como acessar o chat onde a lista foi compartilhada.

A reunião do Conselho se inicia com a apresentação da presidente do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos – CONDEUSP e Coordenadora da Coordenadoria de Defesa dos Usuários do Serviço Público - CODUSP, Juliana Saad de Marchi, aos conselheiros ausentes na reunião de posse (1ª reunião do CONDEUSP).

**Juliana** cumprimenta e dá boas-vindas a todos os presentes e agradece aos conselheiros que participaram do curso de Políticas Públicas e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos Municipais.

**Juliana** faz um especial agradecimento a seu estagiário Matheus, que está de férias, mas tem desenvolvido um relevante trabalho na Coordenadoria.

**Juliana** explica brevemente o intuito desta segunda reunião do conselho: dar andamento ao trabalho de implementação do CONDEUSP.

Objetivo da reunião: dar posse aos conselheiros ausentes na primeira reunião do Condeusp, definir algumas regras/ normas para o bom andamento do conselho (Regimento Interno), iniciar o processo de escolha da coordenação e secretaria executiva, divulgar o calendário do primeiro semestre 2022 e definir o escopo da próxima reunião.

**Juliana** inicia a entrega dos certificados para os Conselheiros escolhidos como representantes dos Usuários do Serviços Públicos que não tomaram posse na primeira reunião do conselho, e explica que a data que deverá ser considerada para o início do mandato é 17 de novembro de 2021, quando foi realizada a reunião de posse.

Os conselheiros empossados, **Erwin André Leibl** e **Ailton Ferreira dos Santos Amorim**, fizeram uma breve apresentação com suas câmeras abertas. Já o conselheiro Felipe Sampieri Iglesias não estava presente.

**Erwin** falou que gostaria de entrar em contato com os seus suplentes no final da reunião.

**Silvio** pediu a palavra e sugeriu que trocassem os telefones para não atrapalhar o andamento da reunião.

**Erwin** disse que essa é era ideia.

**Ailton** informou que participa do Conselho de Alimentação Escolar – CAE, como vice-presidente.

**Juliana** comunicou que, em razão da pandemia, o conselheiro Felipe Sampieri Iglesias, poderá tomar posse na próxima reunião do conselho.

**Juliana** iniciou a apresentação de sugestão de normas para o conselho e solicitou que os conselheiros se manifestassem caso estivessem em desacordo, lembrando que algumas delas já estavam previstas no chamamento. A ideia é dar início a discussão da minuta do regimento interno.

#### REUNIÕES:

As reuniões ordinárias realizar-se-ão: mensalmente, em dia útil e a partir das 18h, via plataforma Microsoft Teams (podendo ser revisto após a pandemia e de acordo com o interesse dos conselheiros);

- A direção dos trabalhos será da presidente do Condeusp;
- No caso de ausência do conselheiro titular, este poderá ser substituído por conselheiro suplente, mantendo-se o mesmo número de conselheiros;
- O conselheiro titular deverá convocar seu suplente quando estiver impossibilitado de comparecer à reunião;
- Poderão ser convocadas reuniões extraordinárias pelo Prefeito ou pela Presidente do Conselho;
- A Presidente convocará reuniões extraordinárias por iniciativa própria ou a requerimento de 50%, no mínimo, dos membros titulares do Conselho;

- O instrumento convocatório, neste caso, deverá ser entregue aos conselheiros com antecedência mínima de 48 horas;

#### DELIBERAÇÕES:

**Juliana** disse que este é um ponto que merece mais atenção e que as pessoas poderão fazer contribuição na minuta que será enviada para comentários.

Verificar se para toda votação será necessário a presença de ao menos um representante por tema/ pasta ou se votações mais simples poderiam ser tomadas por uma maioria simples.

- As deliberações do Plenário serão tomadas por maioria simples, desde que presentes a maioria absoluta dos membros do Conselho;

§ 1º - A maioria absoluta é a representada pelo primeiro número inteiro acima da metade dos membros empossados do CONDEUSP.

§ 2º - A maioria simples é a representada pelo primeiro número inteiro acima da metade dos membros presentes.

- As reuniões do Plenário serão públicas e suas deliberações dar-se-ão sempre por voto aberto.

- A Presidente do Conselho exercerá, além do voto ordinário, também o de qualidade nos casos de empate nas votações.

#### ATAS DAS REUNIÕES PLENÁRIAS:

- As Atas das reuniões serão publicadas no Diário Oficial da Cidade de São Paulo e em meio eletrônico disponibilizado pela Controladoria Geral do Município.

**Juliana** lembrou que a ata da primeira reunião do conselho já está publicada e explicou que todas as Secretarias Municipais possuem em seus portais um Botão de Participação Social com as informações de seus respectivos conselhos, legislação pertinente e as atas.

- Das Atas constará, minimamente:

1. Dia, hora e local da reunião;
2. Nome dos membros presentes;
3. Resumo do expediente;
4. Relações das matérias distribuídas;
5. Pareceres emitidos;
6. Deliberações tomadas.

#### CONSELHEIROS (POSSE, LICENÇA E VACÂNCIA):

- Os Conselheiros tomaram posse na primeira reunião do CONDEUSP;
- Os Conselheiros ausentes na primeira reunião poderão tomar posse no dia de hoje ou até a próxima reunião do conselho;

- O mandato tem vigência de 02 anos, contado a partir da primeira reunião do conselho;

- Em caso de vacância, o suplente de Conselheiro será empossado pela Presidente do CONDEUSP e completará o tempo restante do mandato do titular sucedido;

- O suplente é convidado a participar de todas as sessões do Plenário;

**Juliana** enfatizou que são todos bem vindos, mas que apenas um representante por área terá direito a voto: o conselheiro titular, e na sua ausência, o respectivo suplente.

- O suplente assumirá a vaga do efetivo nas sessões plenárias enquanto este estiver ausente;

- Será atribuída falta ao Conselheiro que não compareça às reuniões do Plenário, sem justificativa prévia;

- Será atribuída, para efeito de exclusão, falta ao Conselheiro Titular mesmo que seu suplente estiver presente à reunião;

- As faltas poderão ser justificadas por motivo de força maior devidamente esclarecido;
- A justificativa da falta será feita por requerimento à Presidente do CONDEUSP;
- O suplente será empossado como Titular, pelo Presidente do CONDEUSP, em caso de vaga ou quando a licença for concedida por período superior a 120 (cento e vinte) dias;
- A vacância dar-se-á em razão de morte, renúncia ou exclusão;
- A exclusão será deliberada pelo Plenário quando o Conselheiro não comparecer a 03 (três) reuniões consecutivas ou 05 (cinco) alternadas, sem justificativa. – Juliana pediu para que os conselheiros verifiquem se faz sentido e se gostariam de propor alteração.

#### ÓRGÃOS DO CONDEUSP:

Possibilidade de estrutura:

- I – Presidência - Juliana Saad de Marchi;
- II – Plenário - 14 membros representantes da Sociedade e da Administração – definido pelo Decreto nº 58.426, de 26 de junho de 2017;
- III – Coordenação Geral - a ser escolhida;
- IV – Secretaria Executiva - a ser escolhida;

#### COORDENADOR GERAL:

##### POSSÍVEIS ATRIBUIÇÕES

- I – planejar, supervisionar, coordenar e controlar a execução das atividades de apoio técnico e administrativo necessárias ao funcionamento do Conselho;
- II – coordenar as reuniões ordinárias e extraordinárias do Plenário, assim como as audiências e apresentações públicas;
- III – anunciar a Ordem do Dia e submeter à votação a matéria nela contida, intervindo para manter a ordem dos trabalhos ou suspendendo-os sempre que necessário;

#### SECRETARIA EXECUTIVA:

##### POSSÍVEIS ATRIBUIÇÕES

- I – organizar e garantir o funcionamento do Conselho conforme planejado pelo Coordenador Geral;
- II – fazer publicar no Diário Oficial da Cidade de São Paulo – DOC – as resoluções do CONDEUSP.

#### USO DA PALAVRA EM PLENÁRIO:

- A palavra será dada mediante inscrição organizada pelo Secretário Executivo;
- A palavra poderá ser aberta à plateia, a critério da Presidente – quando tivermos convidados ou aos suplentes.
- A Presidente poderá estabelecer quanto tempo terá direito cada um dos Conselheiros, respeitada a complexidade da matéria em discussão e o direito à ampla participação.

#### PRÓXIMA REUNIÃO:

- Votação: 05 de janeiro (quarta-feira) ou 31 de janeiro (segunda-feira) – Por unanimidade ficou definido que a próxima reunião se dará em 31 de janeiro (segunda-feira).

**Paulo** questiona se a Codusp não poderia chamar o suplente em caso de ausência do titular, já que os conselheiros não possuem os dados de contato uns dos outros.

**Juliana** explica que a ideia é que os conselheiros tenham o contato um do outro, mas que para que isso aconteça é preciso que a pessoa autorize a divulgação dos seus contatos para os demais.

**Bruna** faz a sugestão da criação de um grupo no whatsapp.

**Juliana** pede para os conselheiros se manifestarem no chat quanto a concordância ou não da divulgação de seus contatos e para quem autoriza a divulgação, todos os conselheiros ou apenas conselheiros da sua área de atuação.

**Juliana e Lúcia** (SMJ) explicam que a prática comum nos conselhos é dos próprios conselheiros se organizarem no caso de ausência do titular, sendo essa a forma mais eficiente.

#### CALENDÁRIO REUNIÕES 1º SEMESTRE 2022:

Fevereiro – dia 16 (quarta-feira)

Março – dia 16 (quarta-feira)

Abril – dia 27 (quarta-feira)

Mai – dia 18 (quarta-feira)

Junho – dia 22 (quarta-feira)

**Alexandre** questiona como que os conselheiros irão receber as demandas a serem discutidas e de onde virão as demandas.

**Juliana** pergunta que tipo de demanda.

**Alexandre** explica que as demandas vindas dos usuários, que fomentarão as pautas a serem debatidas nas reuniões, como virão essas demandas?

**Juliana** explica que isso inclui-se nos assuntos a serem definidos pelo Regimento, que será debatido na próxima reunião e definirá melhor o fluxo de trabalhos e demandas.

**Thiago** pergunta se não seria melhor discutir este assunto nesta reunião ao invés de enviar um documento escrito para ser debatido somente no final de janeiro, pois ele se questiona em que momento irão ocorrer as discussões específicas e gerais de cada área a respeito da temática correspondente à mesma. Thiago também pergunta se o regimento será efetuado do zero ou se haverá como base um documento já existente de Conselho.

**Juliana** responde que a ideia é utilizar como base o regimento de outros Conselhos, pois o regimento servirá para definir as regras básicas mínimas para o funcionamento do Conselho, afinal, alguns membros nunca participaram de um Conselho e podem não saber como se dá o seu funcionamento. Portanto a ideia é dar um “Ok” no regimento até a próxima reunião, em concordância com todos os Conselheiros, e posteriormente iniciar o trabalho de fluxo, mas antes é importante ter o Regimento pronto e definido.

**André** pergunta como pode alcançar o contato com os seus suplentes.

**Juliana** responde que irá selecionar quem permitiu ter seus contatos compartilhados e irá redirecionar esses contatos para que eles possam se comunicar entre si.

**Silvio** questiona se os cursos podem ser ministrados em outros horários para aumentar a oportunidade de participação.

**Juliana** responde que quem administra os cursos é a Coordenadoria de Promoção da Integridade, então será verificado com esta Coordenadoria se será possível promover diferentes

opções de horários dos cursos, ou até mesmo a hipóteses de serem gravados e terem seu acesso disponibilizados posteriormente.

**Silvio** pergunta se os conselheiros irão receber crachás.

**Juliana** responde que não há previsão de verba para o CONDEUSP.

**Silvio** disse que possui uma gráfica e comenta que poderia emitir os crachás sem custo.

**Juliana** responde que irá verificar, mas acredita ser a Prefeitura a responsável pela emissão de crachás, não sabendo se é permitido o investimento de terceiros para emissão do mesmo.

**Silvio** questiona se as reuniões continuarão virtuais.

**Juliana** explica que o modo virtual também facilita a presença nas reuniões pelas questões de deslocamento que requer na reunião presencial, mas que ainda será averiguado como se dará as reuniões quando a situação pandêmica for amenizada.

**Ailton** também faz sugestão da criação de um grupo de whatsapp, com regras claras, para facilitar a comunicação. Ele sugere um grupo de whatsapp fechado.

Votaram a favor do grupo de whatsapp:

Erwin André Leibl

Alexandre Gonçalves de Matos

Carlos Eduardo Silva Rocha

Flavia Silveira dos Santos Cabral

Luiz Augusto Casseb Nahuz

Ailton Ferreira dos Santos Amorim

Arles Gonçalves Junior

Diante da aprovação do grupo de whatsapp, **Juliana** informou que enviará um e-mail com os contatos dos conselheiros que votaram a favor e estes ficarão responsáveis pela organização do grupo bem como convite aos conselheiros suplentes.

**Silvio** informa que é repórter e questiona como se posicionar ou se há algum impedimento na sua participação no Conselho em casos em que precise elaborar matérias, conforme ordens de seus superiores, que abranjam matérias de serviços públicos prestados, principalmente dos que são objeto de discussão do Conselho.

**Juliana** diz que acredita não haver nenhum impedimento, mas que é necessário verificar para dar uma resposta certa ao Conselheiro.

**Maria Lucia** explica que não há problema, pois ele está apenas exercendo sua profissão, desde que, a reportagem seja feita expondo fatos verídicos e não haja menções caluniosas, difamatórias ou mentirosas a respeito dos servidores públicos ou serviços públicos prestados. Silvio exercer sua profissão não o impediria de participar do Conselho, faz parte de seu direito como cidadão.

**Juliana** diz que iria confirmar pois não fez parte da Comissão de Admissão e não lembrava se havia alguma cláusula que discorria sobre este tópico, mas ressalta que, como explicado por Maria Lucia, não há nenhum impedimento na participação do caso apresentado por Silvio no Conselho.

**Maria Lucia** exemplifica com o Conselho da Saúde, em que muitos membros ativos deste Conselho constantemente estão na mídia se posicionando à respeito do tópico Saúde, mas isso não os impede de integrar o Conselho, uma vez que esse posicionamento é feito com base em fatos verídicos.

**Ailton** diz entender que o que seria impedido é, em casos de elaboração de matéria, usar seu cargo no Conselho como favorecimento ao seu posicionamento.

Os presentes concordam que há o entendimento de que faço parte do conselho, mas não falo em nome dele. Não pode-se usar do Conselho ou de seu cargo no mesmo, para emitir opiniões pessoais.

**Alexandre Matos** complementa que acredita que as informações das discussões e debates que ocorrerem dentro do Conselho não deverão ser usadas para posicionamentos midiáticos antecipados. Deve ter no grupo liberdade para se expressar e buscar soluções porém sem utilizar destas falas para exposição de opinião pessoal de forma midiática.

**Silvio** explica que em seu trabalho como repórter pode ter demandas de matérias que envolvam Saúde, Zeladoria, Urbanismo, tópicos que estão contidos nas matérias de debate do Conselho, mas seria antiprofissional caso utilizasse de informações do Conselho

**Luiz Nahuz** se manifesta com sua opinião de que as matérias produzidas por um jornalista ou repórter membro do Conselho a respeito dos problemas discutidos pelo Conselho só poderia ser publicada com a autorização do Conselho.

**Thiago Guimarães** externa que, para ele, o problema não seria emitir opiniões pessoais se titulando como Conselheiro, em casos de entrevistas à órgãos de imprensa, mas sim falar em nome do Conselho. Seria inadmissível expor uma opinião pessoal como Conselho, como coletivo. **Thiago** pergunta se Juliana teria uma Vice, para em casos de ausência, alguém que possa substituir sua função no Conselho e questiona a respeito de reuniões extraordinárias.

**Juliana** responde que a Maria Lumena seria sua Vice, e enquanto busca o slide da apresentação para mostrar a respeito das reuniões extraordinárias, passa a palavra à Maria Lumena.

**Maria Lumena** cumprimenta à todos, justifica o motivo de seu atraso, e diz que é Suplente da Juliana, portanto assumindo o cargo de Vice, pois ambas trabalham de forma próxima a fim de sanar todas necessidades e obrigações do Conselho.

**Juliana** encontra o slide em que diz que, caso 50% dos membros titulares do Conselho requeram, poderá ser convocada uma reunião extraordinária.



**Ailton** retoma o assunto a respeito do Conselheiro exercer a profissão de repórter e diz que, a partir da Ata de Reunião, o que é debatido pelo Conselho se tornará público de qualquer forma, o que cabe é a diferenciação entre em sua profissão ser jornalista, porém dentro do Conselho ser um Conselheiro.

**Juliana** pergunta se mais alguém teria alguma colocação e questionam se a ideia do grupo do WhatsApp foi aprovado. Juliana diz que pela maioria de votação, sim, foi aprovado.

**Juliana** encerra a matéria da presente reunião e inicia a definição, juntamente aos Conselheiros, do escopo da próxima reunião.

**Juliana** pergunta se há alguma sugestão de tema para a próxima reunião.

#### ESCOPO DA PRÓXIMA REUNIÃO

- Minuta Regimento CONDEUSP - Comentada
- Início das definições dos Fluxos de trabalho do Condeusp
- Escolha da Coordenação Geral e Secretaria Executiva

**Thiago Guimarães** sugere discutirmos o apoio administrativo que a Controladoria pode fornecer para facilitar o trabalho do Conselho.

**Juliana** pergunta que tipo de apoio o Conselheiro tem em mente.

**Thiago** diz, por exemplo, publicação de Ata, obter informações de outros órgãos municipais, entrar em contato com os Conselheiros. Acha importante ter acesso a instrumentos, por exemplo, avaliações que outros órgãos municipais já realizaram para melhorarmos nosso trabalho no Conselho.

**Juliana** explica que o preparo da Ata caberá ao Secretário Executivo, conforme comum acordo já visto em outros Conselhos.

**Ailton** sugere que haja primeiro a Minuta de Regimento, para posteriormente haver sugestão e debates da Minuta, que não durarão somente uma reunião, precisará de mais tempo de debate.

**Juliana** diz que a Minuta já chegará aos Conselheiros pronta.

**Ailton** opina que ainda sim, entrará em votação, e em sua votação, cada Conselheiro irá expor uma opinião a respeito de algum tópico diferente de acordo com o que atende aos seus anseios, então, primeiro realizar a votação da Minuta e depois prosseguir.

**Juliana** sugere então, da Minuta ser realizada em formato Excel e enviado aos Conselheiros com uma coluna para que possam ser inseridos comentários pontuais de alterações sugeridas pelos Conselheiros, assim, na próxima reunião, o material de debate da Minuta já chegará pronto e facilitará a condução da próxima reunião. **Juliana** explica que nos outros Conselhos, o Conselho realizava um ofício com as solicitações de informações para os órgãos, e o presidente do Conselho enviava este ofício por SEI para o órgão.

**Alexandre Matos** diz que elabora a Ata de um outro órgão, diz que a Ata parece simples, mas se feita de modo literal, é um material que dá bastante trabalho, portanto, caso haja um funcionário ou estagiário que possa redigir essa Ata, é algo trabalhoso e poderá resultar em um documento de 3 a 4 laudas. Diz que esse processo da elaboração da Minuta poderá ser mais rápido utilizando o grupo de WhatsApp. Por fim, pergunta qual seria o canal que o usuário tem para trazer as demandas para serem discutidas as soluções, à exemplo do tema Transporte e Mobilidade, que é bem demandado, qual seria o canal para trazer sua demanda para ser discutido e se será dado publicidade à um canal de CONDEUSP.

**Juliana** ressalta que não cabe à atribuição do CONDEUSP receber demandas de usuários dos serviços públicos, afinal, já existem canais próprios para isso e relembra as atribuições do conselho mostrando o slide:

ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO (Art. 5º - DECRETO Nº 58.426/2018)

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - Contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Juliana** reitera que poderíamos primeiro concluir o Regimento que está sendo elaborado e posteriormente discutir a respeito dos fluxos de trabalho. Juliana conclui dizendo que os próximos passos serão debater a Minuta comentada, que será enviada em formato Excel para que os Conselheiros possam deixar seus comentários pontuais nos artigos da Minuta. Serão recebidas também propostas e serão definidos o Secretário e o Coordenador do Conselho.

**Luiz Nahuz** diz que não participou do curso e pergunta se haverão outros.

**Juliana** diz que nesse ano não haverão mais cursos, mas no ano que vem haverão com certeza, e que assim que forem definidos serão encaminhados para os Conselheiros, além da Oficinas que também já foram sugeridas.

**Luiz** pergunta o que ele perdeu com sua ausência no curso.

**Juliana** responde que foi explicado um pouco sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Pública e as formas de mediação.

**Maria Lumena** completa dizendo que a intenção do curso é fornecer a base legal da Defesa ao Usuário do Serviço Público, como a Lei Federal e o Decreto Municipal que regem a defesa a esse direito. A mediação de conflitos foi inclusa pois traz uma ideia de informações compartilhadas e não de adversidade, também sendo uma atribuição da Ouvidoria.

**Luiz** pergunta a Lei o Decreto.

**Juliana** mostra no slide da apresentação:

**NORMAS PERTINENTES**

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

I - Lei Federal nº 13.460, de 18 de setembro de 2018 - cria o conselho;

II - Decreto nº 58.426, de 26 de junho de 2017 - regulamenta a Lei Federal;

III - Decreto nº 60.620, de 06 de outubro de 2021 - altera o artigo 7º do Decreto nº 58.426 – “d) 1 (um) representante da Casa Civil do Gabinete do Prefeito”;

IV – Portaria CGM 162/2021, de 10 de novembro de 2021 – homologação da posse dos Conselheiros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (CONDEUSP);

**Juliana** se despede e finaliza a reunião.

**Sílvio** pergunta se as reuniões têm um período de horas predeterminado.

**Juliana** responde que fazemos uma previsão de acordo com a pauta a ser discutida, algumas podem levar mais tempo, outras menos, mas claro buscando não deixar uma reunião tão extensa.

**Juliana** é questionada se será disponibilizado o documento e ela responde que sim. **Juliana** finaliza a reunião abrindo a palavra para Lumena e se despedindo de todos os Conselheiros, agradecendo à todos os presentes e encerrando a reunião.