



Câmara Municipal de Campina Grande

(Casa de Félix Araújo)

GABINETE DO VEREADOR PIMENTEL FILHO

	Entrada na secretaria Em <u>17/09/2019</u> <u>Mileno</u> Secretário	DESPACHO Aprovado na Sessão de Data: ____/____/____ _____ Presidente _____ 1º. Secretário
	Adiado p/ Próxima Sessão Em ____/____/____ _____ Presidente	INDICO à Mesa Diretora desta Casa Legislativa, depois de ouvido o Plenário e cumpridos os preceitos regimentais, seja encaminhado apelo ao Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de Campina Grande - PB, Exmo. Romero Rodrigues Veiga, extensivo à <i>Secretaria Municipal de Administração - SAD</i> , que estude a implantação de " <u>Pesquisa de Satisfação</u> " em todas as áreas da repartição pública que preste serviço de atendimento ao público, e dá outras providências.
	Indicação N.º <u>047</u> /2019	

Nobres companheiros, o Parlamentar da Câmara Municipal de Campina Grande, Vereador **ANTÔNIO ALVES PIMENTEL FILHO**, no uso de suas atribuições que lhe confere, solicita a Vossa Excelência que seja encaminhada a presente indicação ao Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de Campina Grande - PB, Exmo. Romero Rodrigues Veiga, extensivo à *Secretaria Municipal de Administração - SAD*.

INDICO que o poder Executivo, através da *Secretaria Municipal de Administração - SAD* que estude a implantação de "**Pesquisa de Satisfação**" em todas as áreas da repartição pública que preste serviço de atendimento ao público.

Cabendo aos munícipes avaliar o serviço prestado pelo agente público. Saliento que a medida busca a efetivação dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência, sendo este último inserido no texto constitucional pela **EC nº 19/98**.

EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 19, DE 4 DE JUNHO DE 1998

Modifica o regime e dispõe sobre princípio e normas da Administração Pública, Servidores e Agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências.

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

Por fim, a Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, define como um dos **DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS** a “participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços”.

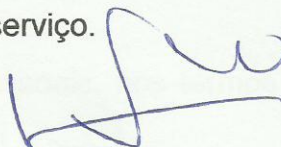
Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, entrará em vigor em municípios com menos de 100 mil habitantes, a partir do dia 17 de junho de 2019. A lei já está em vigor nos âmbitos federal e estadual e em municípios maiores.

A norma traz novas obrigações para os municípios, como o desenvolvimento de mecanismos e métodos de avaliação periódica dos serviços públicos e a implantação de conselhos de usuários. Além disso, a lei também trata do desenvolvimento e da publicação das cartas de serviços e dos direitos e deveres dos usuários.

O que diz a Lei?

Avaliação continuada dos serviços públicos. Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

-  Satisfação do usuário com o serviço prestado;
-  Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
-  Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
-  Quantidade de manifestações de usuários;
-  Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Conselhos de usuários.

Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

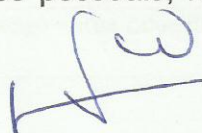
-  Acompanhar a prestação dos serviços;
-  Participar na avaliação dos serviços;
-  Propor melhorias na prestação dos serviços;
-  Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
-  Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Direitos e deveres do usuário

-  Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
-  Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
-  Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
-  Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.





Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.



Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

São deveres do usuário:



Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;



Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;



Colaborar para a adequada prestação do serviço;



Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta lei.

Sendo assim, justifico esta presente indicação para oferecer ao idoso capacitação.

Que a decisão desta casa seja enviada, **na íntegra**, aos abaixo relacionados:

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Campina Grande

“Casa de Félix Araújo”.

Campina Grande, 12 de Setembro de 2019.


Antônio Alves Pimentel Filho
Vereador