



Câmara Municipal de Campina Grande
(Casa de Félix Araújo)
Gabinete do Vereador Pimentel Filho

INDICAÇÃO

N.º 25 /2020

Entrada na secretaria

Em 03/03 / 2020

Abailson
Secretário

DESPACHO

Aprovado na Sessão de
Data: ____/____/2020

Presidente

1.º Secretário

Adiado p/ Próxima Sessão

Em ____/____/____

Presidente

INDICO o estudo de implantação de "**Pesquisa de Satisfação**" em todas as áreas da repartição pública que preste serviço de atendimento ao público, e dá outras providências.

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

Wf

Administração Pública, entrará em vigor em municípios com menos de 100 mil habitantes, a partir do dia 17 de junho de 2011. 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:

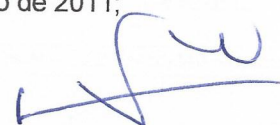
-  Acompanhar a prestação dos serviços;
-  Participar na avaliação dos serviços;
-  Propor melhorias na prestação dos serviços;
-  Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
-  Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

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 está 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, 19 de Fevereiro de 2020.

Antônio Alves Pimentel Filho
Vereador

Gabinete do Prefeito Romero Rodrigues;		Secretarias da Prefeitura Municipal de Campina Grande/PB	
Procuradoria Geral do Município de Campina Grande.		Diocese de Campina Grande	
CODECOM – Coordenadoria de Comunicação da PMCG		Mitra Diocesana de Campina Grande	
Secretaria Municipal de Educação – SEDUC			
CUITÊS	Ilmo Sr. Emmanuel da Silva Souza – Pres. da SAB dos Cuitês - Rua Berlim 35 – Cuitês – CEP 58404-846 – Campina Grande PB.		
BODOCONGÓ	Ilmo Sr. Patrício Francelino – Pres. da SAB de Bodocongó - Rua Eduardo Ferreira Ramos, Nº 485 – Bairro de Bodocongó – CEP 58430-500– Campina Grande PB.		
JARDIM QUARENTA	Ilmo Sr. Luiz Carlos Pinto da Silva (Lula) – Pres. da Associação Comunitária dos Moradores do Jardim Quarenta - Rua Anacleto Elói, 750 – Jardim Quarenta – CEP 58416-090 – Campina Grande PB.		
ARAXÁ	Ilmo Rivaldo Mendes Ribeiro – Pres. da Associação dos Moradores do Araxá - Rua Ministro Alcides Carneiro, S/N – ARAXÁ – CEP 58404-250 – Campina Grande PB		
CONJ. MEU SONHO E ADJACÊNCIAS	Ilma. Sra. Maria das Dores Barreto Gomes - Pres. da Associação dos Moradores do Conjunto Meu Sonho e Adjacências - Rua Rostand Mota Silveira Eulalio, 40 – Malvinas - CEP 58433-540– Campina Grande PB		
MORADORES CONJUNTO CINZA	Ilmo. Sr. Francimário da Nóbrega Velez – Pres. da Associação dos Moradores do Conjunto Cinza - Rua Cláudio Bezerra de Lima, 351 – Conjunto Cinza - CEP 58423-530 – Campina Grande PB		
MARIZ	Ilmo Sr. José Dias - Pres. da Associação dos Moradores do Mariz - Rua José Agar do Egito, 102 – Conjunto Mariz - CEP 58475-000 – Campina Grande PB		
MUTIRÃO/ SERROTÃO	Ilmo. Sr. José Marcelino – Presidente da Associação dos Moradores do Mutirão/Serrotão - Rua Rafaela Souza Silva, 34 – Mutirão - CEP 58436-162 – Campina Grande PB		
RESSUREIÇÃO	Ilma. Sra. Maria Do Socorro Rodrigues De Lima - Pres. da Associação dos Moradores do Ressureição - Rua Emilia Brandão, 138 – Novo Cruzeiro - CEP 58415-500 – Campina Grande PB		
SÃO JANUÁRIO	Ilmo. Sr. Francisco Caetano Da Silva - Pres. da Associação dos Moradores São Januário - Rua São Januário, 83 – São Januário - CEP 58437-690 – Campina Grande PB		
CATINGUEIRA	Ilmo. Sr. Jonas Da Silva Lima – Pres. da Sab da Catingueira - Rua Luis Ferreira Da Silva, 50 – Catingueira - CEP 58421-355 – Campina Grande PB		
CATOLÉ DE ZÉ FERREIRA	Ilmo. Sr. José Roberto S. Freire – Pres. Associação dos Moradores do Católé de Zé Ferreira - Rua Projetada, S/N – Catolé de Zé Ferreira (Próximo Ao Clube De Mães) – CEP 58400-001 – Campina Grande PB		
CATOLÉ	Ilma. Sra. Andrea Cristina Viana De Sousa – Pres. da SAB do Católé - Rua Vigário Calixto, S/N – Catolé – CEP 58410-340 – Campina		