CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
DE BUTIÁ
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

O Vereador Fernando Lopes, integrante da Bancada do Progressistas, vem, na forma Regimental, apresentar a seguinte:

INDICAÇÃO Nº 149/2021

INDICA AO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, A IMPLANTAÇÃO DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PUBLICOS DOS ÓRGAOS PÚBLICOS MUNICIPAIS NOS TERMOS DOS ARTIGOS 23 e 24 DA LEI FEDERAL Nº 13.460/17, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

I – DA JUSTIFICATIVA

Em 26 de junho de 2017, foi publicada a Lei nº 13.460, que veio para disciplinar sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No âmbito de municípios com menos de cem mil habitantes, esta lei entrou em vigor 720 dias após a sua publicação, ou seja, em Butiá passou a vigorar em 16 de junho de 2019.

Esta Lei é chamada de Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU). A legislação estabelece normas básicas para a prestação de serviços públicos e para a participação dos cidadãos na administração pública direta e indireta, além de prever importantes instrumentos de controle social.

O CDU é como o Código de Defesa do Consumidor, que trata dos direitos e deveres dos cidadãos quando há relação de consumo com os prestadores de serviços. Mas, no caso do CDU, as regras valem para serviços

prestados por órgãos públicos da administração pública direta e indireta, além de entidades e empresas contratadas para a prestação de serviços aos cidadãos.

A medida estabelece, por exemplo, que os usuários desses serviços, tanto pessoas físicas quanto jurídicas, deverão ter o direito à acessibilidade e cortesia no atendimento, além da presunção da boa-fé. Os próprios agentes públicos deverão autenticar documentos, à vista dos originais apresentados pelo usuário. Fica proibida a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade, assim como a exigência de nova prova sobre algum fato já comprovado em documentação válida.

Em seu artigo 23 prevê a implantação de meios que permitam a avaliação continuada dos serviços públicos dos órgãos e entidades públicos abrangidos pela referida Lei, para avaliação dos serviços prestados, nos aspectos de 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 e 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.

O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio oficial do Município, incluindo o **ranking** das entidades/setores com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade máxima de um ano, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento aos usuários dos serviços públicos municipais.

II – DA INDICAÇÃO

Frente ao exposto, **INDICA** ao Poder Executivo Municipal, a implantação da avalição continuada dos serviços públicos dos órgãos municipais nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e dá outras providências.

Sala das Sessões, em 12 de novembro de 2021.

FERNANDO LOPES
Vereador Proponente