REQUERIMENTO CM Nº 16/2018

Divinópolis,16 de janeiro de 2018.

Exmo. Sr.
Adair Otaviano de Oliveira
Presidente da Câmara Municipal de Divinópolis

Senhor Presidente,

O Vereador que o presente subscreve, nos termos regimentais e depois de ouvido o soberano Plenário, requer de Vossa Excelência que seja encaminhado este requerimento à Secretaria Municipal de Governo, solicitando o envio, dentro do prazo regimental, de informações sobre a existência de providências para o cumprimento da **Lei 13.460/2017** pela Administração Municipal em especial os seguintes itens:

- Publicação do quadro geral de serviços públicos prestados com especificação dos responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;

- Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

-Aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

- Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação apresentada;

-Participação do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

- Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre o horário de funcionamento das unidades administrativas, serviços prestados, localização exata e a indicação do setor responsável pelo

atendimento ao público, acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações, situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado, valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

- Divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, com informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando no mínimo os serviços oferecidos, requisitos, documentos, formas e informações relacionadas a serviços oferecidos, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço, principais etapas para processamento do serviço, previsão do prazo máximo para a prestação do serviço, forma de prestação do serviço, locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. A carta deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos à prioridade de atendimento, previsão de tempo de espera para atendimento, mecanismos de comunicação com os usuários, procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários, mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. Atualização periódica e permanente com divulgação da Carta de Serviços em sítio eletrônico na internet. Criação de regulamento específico sobre a operacionalização da Carta de Serviços;

- Se a Ouvidoria do Município promove a participação do usuário na administração pública, com a cooperação de outras entidades de defesa do usuário, propõe aperfeiçoamento na prestação dos serviços, auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na referida Lei, propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei em questão, recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações, acompanha o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula, promove a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão sem prejuízo de outros órgãos competentes. Se é elaborado relatório de gestão que consolida as informações e aponta falhas e sugere melhorias na prestação de serviços públicos contendo ao menos o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas

soluções apresentadas e se o relatório é disponibilizado integralmente na internet. Se é cumprido o prazo de trinta dias para encaminhamento das decisões administrativas finais aos usuários.

- Implantação do Conselho de Usuários com critérios de representatividade e pluralidade para acompanhar a prestação dos serviços, participar da avaliação dos mesmos, propor melhorias na prestação dos serviços, contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário, acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

- Avaliação continuada dos serviços públicos através de pesquisa que garanta significância estatística dos resultados 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 para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, com publicação no sítio do Município do resultado, incluindo o ranking do órgão/secretaria com maior incidência de reclamação dos usuários, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços.

Justificativa

Respeitando os princípios do Estado de Direito e baseado nos dispositivos do Regimento Interno do Poder Legislativo e Lei Orgânica, solicitamos tais informações para subsidiar nosso trabalho parlamentar, como fiscalizador eleito pelo povo.

Vereador Josafá Anderson - PPS

Vice Presidente da Câmara Municipal de Divinópolis