INDICAÇÃO N° 394 /2022

INDICA AO EXECUTIVO MUNICIPAL, NA PESSOA DO PREFEITO DARCI JOSÉ LERMEN, QUE RECRUTE UMA EMPRESA ESPECIALIZADA EM AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS SERVIDORES PÚBLICOS AOS MUNÍCIPES, PARA QUE, COM BASE NOS DADOS OBTIDOS, TABULADOS E INTERPRETADOS, SEJAM ADOTADAS TODAS AS MEDIDAS NECESSÁRIAS AO ALCANCE DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO E A SUA MELHORIA CONTÍNUA.

AUTOR: VEREADOR JOEL DO SINDICATO (PDT).

Senhor Presidente,
Nobres Vereadores
Ilustríssimas Vereadoras

INDICO que, depois de cumprido o rito regimental e ouvido o soberano Plenário desta Casa, encaminhe-se o ofício ao excelentíssimo senhor Prefeito Municipal, **Darci José Lermen,** cujo conteúdo seja a presente proposição que solicita o **recrutamento de uma empresa especializada em avaliação de qualidade do atendimento prestado pelos servidores públicos aos munícipes**, a fim de que, com base nos dados obtidos, tabulados e interpretados sejam adotadas todas as medidas necessárias ao alcance da satisfação dos usuários do serviço público e a sua melhoria contínua.

JUSTIFICATIVA

O objetivo da avaliação no atendimento ao setor público no Município de Parauapebas-PA, surgiu através de reclamações junto ao gabinete deste parlamentar sobre alguns setores e falta de atendimento com as devidas orientações no setor público sendo eles: secretarias, hospitais, postos de saúde, escolas, centros de referências, etc., necessitando assim de servidores públicos capacitados, qualificados e humanizados para um atendimento com excelência.

Tendo em vista, que não há concorrência no setor público, medir a qualidade e satisfação é de máxima relevância já que é direito dos cidadãos dar opiniões, propor sugestões e avaliar o que é oferecido pelo Município.

O serviço público deve ser um canal de diálogo constante com a população, motivo pelo qual o atendimento deve ser aperfeiçoado constantemente, por tratar também de um serviço de alto custo para os cofres públicos.

Por isso é de suma importância tal pesquisa de avaliação da qualidade e da satisfação do público, visto estarem presentes fortes indícios de que precisamos definir um nível de atendimento nos equipamentos públicos que garantam o alcance da supremacia do interesse público combinado com o principio constitucional da Eficiência, o qual rege todos atos da administração pública. Convém, portanto, observar o que Alexandre de Moraes aponta sobre o referido principio:

> Assim, princípio da eficiência é o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, rimando pela adoção dos critérios legais e morais

> necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social.

Portanto, resta evidente que melhorar o atendimento do serviço publico municipal não trata-se apenas de um objetivo oriundo de clamor popular, mas que encontra guarida na Carta Magna, que em seu Artigo 37, que assim dispõe:

> 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: (...).
> (grifos nossos).

De modo que a pesquisa viabilize nos setores públicos a grande carência em atendimento com excelência, com intuito de melhorar o atendimento e instruir os cidadãos que buscam o setor público, é que apresentamos a presente proposição.

Ante o exposto, balizado na urgente necessidade de que sejam tomadas todas as devidas providências quanto à resolução desse problema que interessa ao poder público, que visa a obtenção de um atendimento satisfatório à população sem prejuízo de quaisquer disposições legais e constitucionais, é que peço a essa Casa de Leis a aprovação dessa indicação.

Parauapebas (PA), 09 de setembro de 2022.

ASSINADO DIGITALMENTE
JOEL PEDRO ALVES
A conformidade com a assinatura pode ser verificada em:
http://serpro.gov.br/assinador-digital
SERPRO

_____

Joel do Sindicato
(Vereador – PDT)