



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

MINAS GERAIS

REQUERIMENTO CM Nº 106/2022

Divinópolis, 04 de março de 2022

**Exmo. Sr.
Eduardo Alexandre de Carvalho
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 cumprimento da Lei 13.460/2017 pela Administração Municipal em especial os seguintes itens:

1- 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;

2- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;

3- 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;

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

5- Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

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



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

MINAS GERAIS

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

8- 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 sua 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; comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

9- 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 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;

10- 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;

11- Se a Ouvidoria recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula e promove a adoção de mediação e conciliação entre o



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

MINAS GERAIS

usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

12- Se a Ouvidoria elabora anualmente relatório de gestão com a consolidação das informações contendo no mínimo 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;**

13- Se a Ouvidoria encaminha a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias;

14 - Se a avaliação dos serviços públicos é feita por meio de Conselhos de Usuários, órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

I- Acompanhar a prestação dos serviços;

II – Participar na avaliação dos serviços;

III – Propor melhorias na prestação dos serviços;

IV – Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao

usuário e,

V- Acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

15- Se a composição dos Conselhos observa os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação e se a escolha dos representantes é feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado e se o Conselho pode ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

16- Se é realizada uma avaliação continuada dos serviços públicos, no mínimo anualmente, nos seguintes aspectos:

I- satisfação do usuário com o serviço prestado;

II- qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV- quantidade de manifestações de usuários e,

V- Medidas adotadas pela administração pública para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

17- Se o resultado da avaliação é integralmente publicado no sítio, incluindo



CÂMARA MUNICIPAL DE DIVINÓPOLIS

MINAS GERAIS

o ranking das secretarias com maior incidência de reclamação dos usuários.

JUSTIFICATIVA

Considerando que a publicação do Estatuto do Usuário ocorreu em 27/06/2017 e que os Municípios com população entre cem mil e quinhentos mil habitantes teriam quinhentos e quarenta dias para a adequação, solicitamos tais informações para subsidiar nosso trabalho parlamentar, como fiscalizador eleito pelo povo.

Vereador Josafá Anderson de Oliveira
Cidadania 23
Presidente da Comissão de Desburocratização