



PROJETO DE LEI Nº 3, DE 12 FEVEREIRO DE 2020

MENSAGEM

Exmo. Presidente,

Tenho a honra de encaminhar a essa Egrégia Casa, para que seja submetido à apreciação de Vossa Excelência e de seus Ilustres Pares, o Projeto de Lei que “institui o Programa Agente Cidadão no município de Contagem e o declara como serviço de utilidade pública.”.

A organização da administração pública municipal deve refletir, de forma sintonizada e coerente, com as necessidades e as oportunidades que se almeja desenvolver durante a gestão. A proposição e implantação de um Programa como o Agente Cidadão visa instituir um novo canal entre o cidadão e a administração, porém com postura ativa por parte da administração. Ao consultar o cidadão, com frequência certa e regularidade, a administração terá informações sobre a sensação do cidadão a respeito da qualidade dos serviços que lhe são prestados.

Este tipo de iniciativa do Poder Executivo Municipal se alinha com as administrações das mais avançadas cidades do mundo, que caminham para a melhoria da qualidade de vida de seus cidadãos. Até então, a disposição de instrumentos passivos de interação com o cidadão, só indicavam reclamações e pedidos para serviços ou que não cumpriam com o seu objetivo, ou que estavam sendo realizados de forma disforme com o esperado. O grau de insatisfação com esses serviços é enorme. Além da lentidão de respostas, o enfrentamento de longas filas de espera, de respostas nem sempre objetivas e assertivas, levaram o cidadão a descreer da gestão pública municipal.

O Programa Agente Cidadão inverte essa lógica antiga: ao invés de “esperar” reclamações sobre o que oferece em seu rol de serviços, o Município de Contagem interagirá de forma ativa e propositiva com os cidadãos, antecipando-se aos possíveis problemas e à eventuais quedas na qualidade de serviços ofertados.

O Agente Cidadão permitirá a adoção de medidas mitigatórias e/ou saneadoras para questões relevantes sob a ótica do cidadão, com o alinhamento das prioridades da gestão com as prioridades do cidadão.

A instituição formal e oficial do Programa Agente Cidadão conferirá confiança nas inter-relações entre o cidadão e o Município, bem como tornará o Programa uma política de Estado. Esta confiança ampliar-se-á ao longo do tempo, uma vez que “aquilo que é avaliado pelo cidadão” será refletido na tomada de decisão dos gestores de Contagem.

Adicionalmente, deve-se considerar que um Programa oficial e formalmente aprovado, demandará o engajamento dos órgãos e estruturas internas da Municipalidade, estimulando a participação e o comprometimento da organização municipal com os objetivos propostos pelo programa.

Como reflexo e resultado adicional, o Programa Agente Cidadão poderá ser gerador de informações confiáveis para as esferas da Administração Pública Municipal, seja pela possibilidade de comunicar mensagens de interesse público junto aos cidadãos, seja na avaliação de pesquisas sobre melhoria de processos de atendimento ao cidadão. Os benefícios do programa poderão ser potencializados a medida que houver melhor compreensão dos seus objetivos e de sua confiabilidade.



Lado outro e, considerando que, nos termos das definições e conceitos sobre serviços públicos, conceitua-se serviço de utilidade pública todo o serviço que pela sua conveniência é relevante ao munícipe; o Programa Agente Cidadão reúne todos os requisitos para tal.

Sendo um meio de escuta do cidadão, e simultaneamente de informação ao cidadão, ou seja interativo e bilateral, permitirá à Administração Pública Municipal utilizá-lo como meio de promoção de orientações em situações de crise e/ou críticas, como por exemplo as situações enfrentadas pela Defesa Civil em ocorrências de alagamentos, quedas de barreiras, rupturas de linhas de drenagem, eventuais quedas de energia, sendo que além de comunicar emitirá orientações para as precauções a serem tomadas pelo cidadão, entre outras.

Ao mesmo tempo, poderá ser um meio de informação sobre grade de horários de atendimento em unidades de saúde para programas de vacinação, para mutirões em exames preventivos etc.

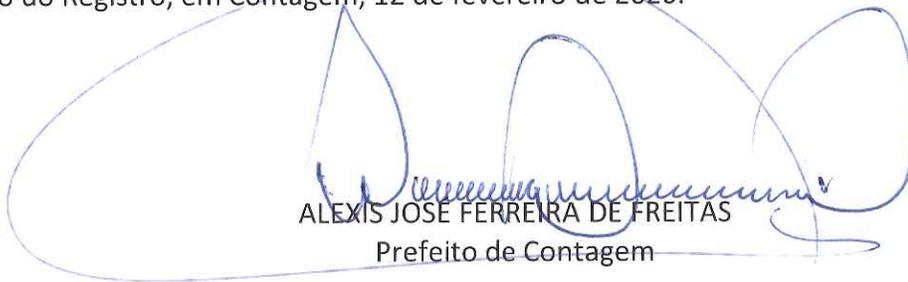
Ampliando ainda mais as possibilidades de utilização, poderá ser usado como meio de informação dos horários de linhas de ônibus, das frequências das linhas de transporte coletivo, comunicado de ocorrências de eventuais quedas de operação de semáforos, e outras ações que interessem diretamente ao cidadão e que são de responsabilidade da Municipalidade.

Neste sentido, o Programa Agente Cidadão é um serviço de utilidade pública, que auxiliará a Municipalidade em promover de forma ágil e segura o contato com o cidadão permitindo uma comunicação correta e alinhada com as ações da gestão.

Por fim, cumpre destacar que esta Lei, não acarretará novas despesas.

Desse modo, visto o caráter meritório dos objetivos ora pretendidos e certo de que este Projeto de Lei receberá a necessária aquiescência de Vossa Excelência e seus pares, submeto-o à apreciação dessa Augusta Casa, oportunidade em que renovo protestos de elevada estima e distinta consideração.

Palácio do Registro, em Contagem, 12 de fevereiro de 2020.



ALEXIS JOSÉ FERREIRA DE FREITAS
Prefeito de Contagem

Excelentíssimo Senhor
Presidente da Câmara Municipal de Contagem
VEREADOR DANIEL FLÁVIO DE MOURA CARVALHO
Contagem/MG