



PREFEITURA DE CONTAGEM

GABINETE DO PREFEITO

OF.PREF-GP Nº. 0057/2020

Contagem, 22 de maio de 2020.

Aos Excelentíssimos Senhores Vereadores

JERSON BRAGA MAIA

ARNADO DE OLIVEIRA

JAIR RODRIGUES DA COSTA

Comissão Permanente de Legislação, Justiça e Redação Final

Praça São Gonçalo, 18 - Centro

CEP: 32017-730 - Contagem/MG

Recebemos
Contagem, 22 de maio de 2020.
[Assinatura]
PRESIDENTE CMC
LUIZ OTÁVIO IANNINI DE FREITAS
Diretor Legislativo
Câmara Municipal de Contagem

Prezados Parlamentares,

Com meus cordiais cumprimentos, e em resposta ao OF/CLJRF Nº. 001/2020, temos a informar que o Programa Agente Cidadão, a desenvolvido pela cidade, teve como pauta, as orientações e os regramentos estabelecidos pela Lei Federal nº. 13.460/2017 “que estabeleceu as normas básicas para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.”

Destaca-se que o objeto e o escopo do Programa Agente Cidadão, visou o atendimento, pleno e integral, aos requisitos do art. 23 da Lei Federal 13.460/2017, tal como segue:

... “Os órgãos e entidades públicas abrangidas por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, 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 melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º 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.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, 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 divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.”

O Programa Agente Cidadão tem como objeto a prestação de serviços de monitoramento da qualidade de serviços públicos com a participação de cidadãos, por meio telefônico e eletrônico e assessoramento técnico, monitoramento e mobilização social para adoção de plataforma multicanal





PREFEITURA DE CONTAGEM

GABINETE DO PREFEITO

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 das organizações municipais com os objetivos propostos pelo Programa Agente Cidadão, melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Outro fator diferencial, como já ocorreu por ocasião dos períodos de enchentes e alagamentos da cidade em época das chuvas, o que permitiu a emissão de mensagens de utilidade pública de orientação, informação e mobilização dos munícipes em situação de risco. Este procedimento foi utilizado em apoio aos árduos trabalhos das equipes de Defesa Civil, de Limpeza Urbana, de Manutenção da Cidade e da Secretaria de Saúde, resultando na mitigação dos impactos e dos riscos à população carente.

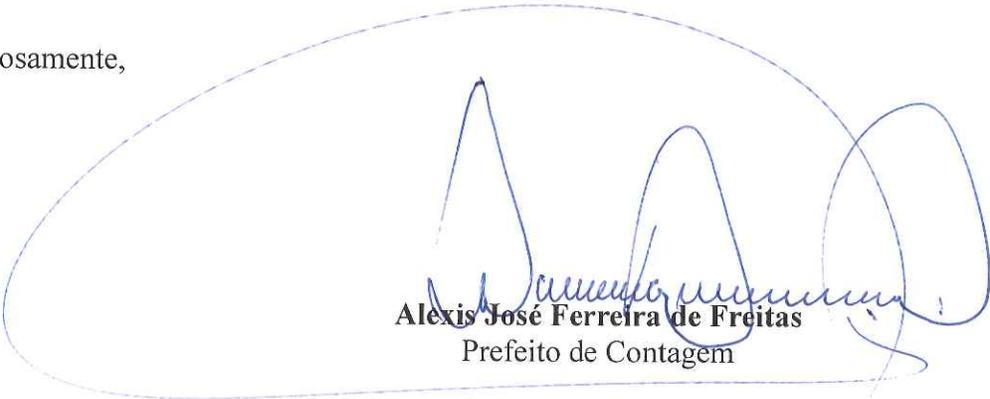
Como reflexo e resultado adicional, o Programa Agente Cidadão poderá ser um importante instrumento de geração de informações confiáveis para as atividades essenciais de limpeza urbana, zeladoria, saúde e segurança para a população, seja pela possibilidade de comunicar mensagens de interesse público junto aos cidadãos, seja na avaliação de pesquisas sobre melhorias de processos para um adequado atendimento ao cidadão. Os benefícios do programa poderão ser potencializados à medida que houver uma melhor compreensão para os seus objetivos.

Considerando que o Programa Agente Cidadão trata-se de um moderno e avançado instrumento de avaliação da percepção da avaliação do cidadão referente aos serviços públicos, e simultaneamente de informações, esclarecimentos e orientações ao cidadão, ou seja um instrumento de comunicação interativa e bilateral, permitirá à Administração Municipal utilizá-lo como meio de divulgação de orientações com alta capilaridade em situações de crise, como por exemplo as situações enfrentadas pela Defesa Civil em ocorrências de alagamentos, quedas de barreiras, rupturas de linhas de drenagem, ou outro exemplo como para os interesses da Secretaria de Saúde diante de situações de pandemias, endemias e epidemias, sendo utilizado para comunicar - emitir orientações para as ações preventivas e de 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 e outros.

Pelo exposto, o Programa Agente Cidadão reúne todos os elementos para ser considerado um serviço de utilidade pública, que auxiliará a municipalidade em promover de forma ágil e segura o contato com o cidadão, através de uma comunicação correta e alinhada com as melhores práticas de gestão e cidadania.

Atenciosamente,



Alexis José Ferreira de Freitas
Prefeito de Contagem