



CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES

REQUERIMENTO de informações sobre a avaliação dos serviços prestados no município. AUTOR: Vereador Ricardo Alvarez (PSOL).

Conforme inciso XVII do Art. 58 da Lei Orgânica do Município

Senhor Presidente

CONSIDERANDO a lei federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o Art. 23 da lei supracitada:

“Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos 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.”

REQUEREMOS, ouvido o duto plenário, as seguintes informações:

1. Dados dos processos licitatórios referentes a contratação de instituto para a realização





CÂMARA MUNICIPAL DE
SANTO ANDRÉ

- das pesquisas de satisfação dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023, contendo número do edital, objeto da contratação, lista das empresas que participaram do certame e dados da empresa que venceu a licitação, com razão social, CNPJ, valores e números dos contratos firmados com a Prefeitura;
2. Cópia da “Cartas de Serviços ao Usuário” dos anos de 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023, previstas no Art. 7º da Lei Federal nº13.460/2017.
 3. Cópia dos formulários base utilizados na realização da coleta de dados das pesquisas realizadas nos anos de 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e, caso haja, de 2023.
 4. Resultado das pesquisas realizadas nos anos de 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 e, caso haja, 2023.
 5. Links dos sítios eletrônicos dos órgãos ou entidades contendo os resultados das pesquisas realizadas em 20218, 2019, 2020, 2021, 2022 e, caso haja, de 2023.

1) Paulo Henrique Pinto Serra - Prefeito Municipal Prefeitura Municipal de Santo André

Plenário "João Raposo Rezende Filho - Zinho", 16 de outubro de 2023.

Ver. Ricardo Alvarez
VEREADOR

