



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

Nº da proposição
00487/2023

Data de autuação
07/08/2023

Assunto principal: PROPOSIÇÕES
Assunto: PROJETO DE INDICAÇÃO

Autor: DEPUTADO ALCIDES FERNANDES

Ementa:

DETERMINA A CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO CEARENSE (SACC) PARA COLETAR AVALIAÇÕES DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS EM ÂMBITO ESTADUAL.

Comissão temática:

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
COMISSÃO DE TRAB. ADM. E SERVIÇO PÚBLICO
COMISSÃO DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

Nº do documento:	(S/N)	Descrição:	INDICA A CRIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO CEARENSE - SACC	Projeto de documento:	PROJETO DE INDICAÇÃO
Autor:	100012 - DEPUTADO ALCIDES FERNANDES				
Usuário assinador:	100012 - DEPUTADO ALCIDES FERNANDES				
Data da criação:	07/08/2023 14:12:26	Data da assinatura:	07/08/2023 14:14:13		



Assembleia Legislativa do Estado do Ceará

GABINETE DO DEPUTADO ALCIDES FERNANDES

PROJETO DE INDICAÇÃO

07/08/2023

Determina a criação do Serviço de Atendimento ao Cidadão Cearense (SACC) para coletar avaliações de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados em âmbito estadual.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ INDICA:

Art. 1º. Fica instituído o Serviço de Atendimento ao Cidadão Cearense (SACC) para coletar avaliações de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados pelo Estado do Ceará.

Art. 2º. O Serviço de Atendimento ao Cidadão Cearense – SACC, tem como objetivos:

I - assegurar aos usuários o direito de avaliar os serviços públicos estaduais por meio de instrumentos de coleta de dados;

II - Fomentar a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas, do conhecimento do perfil e do conhecimento das experiências de atendimento dos usuários;

III - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que resguardem os usuários contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração;

IV - Propiciar a produção de dados e indicadores tecnicamente consistentes e úteis para o planejamento, monitoramento e melhoria contínua dos serviços públicos, na perspectiva dos usuários;

V - Fomentar a cultura da gestão dos serviços públicos baseada em evidências;

VI - Estimular o planejamento e a priorização dos esforços de aprimoramento por parte das unidades gestoras, com foco na satisfação dos usuários;

VII - incentivar a divulgação de dados abertos sobre os serviços públicos, o atendimento aos usuários e sua avaliação.

Artigo 3º. Os serviços públicos serão avaliados mediante metodologia baseada em métricas de satisfação e qualidade percebidas pelos usuários em sua experiência com o serviço.

§1º. Serão consideradas, no mínimo, as seguintes dimensões de satisfação:

- I - Custo financeiro direto ou indireto para obtenção do serviço pelos usuários;
- II - Esforço de deslocamento, disponibilidade de equipamentos e praças de atendimento de fácil acesso e, em se tratando de serviços públicos digitais, performance, estabilidade e acesso contínuo ao serviço, independentemente da forma ou dispositivo de conexão;
- III - volume de documentos solicitados aos usuários e possibilidade de autodeclaração das informações;
- IV - Tempo total necessário para finalização do serviço;
- V - Atendimento resolutivo a? solicitação dos usuários;
- VI - comunicação em linguagem simples, inclusive com a adoção de elementos não visuais e outras metodologias que tornem os canais de atendimento presenciais e digitais mais empáticos e inclusivos;
- VII - publicidade e clareza quanto aos procedimentos e etapas do serviço e, em se tratando de serviços digitais, simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço;
- VIII - disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço.

§ 2º. O nível de satisfação será indicado pelos usuários por meio de escalas padronizadas nos formulários de avaliação.

Art. 4º. As avaliações de satisfação serão disponibilizadas para preenchimento, se possível:

- I - após a etapa inicial da jornada do usuário, avaliando, no caso de serviços digitais, sua usabilidade;
- II - Durante as etapas intermediarias da jornada do usuário;
- III - após o término da última etapa do serviço.

Parágrafo único - O preenchimento das avaliações de satisfação não poderá ser um requisito obrigatório para a fruição do serviço pelo usuário.

Art. 5º. As unidades gestoras poderão utilizar ferramenta unificada de avaliação para implementação do SACC, privilegiando a redução de custos e o aproveitamento de sistemas ja? existentes.

§1º. A coleta das avaliações de satisfação nos canais de atendimento do serviço também devera? seguir modelo unificado.

§2º. A critério da unidade gestora, outros canais poderão ser utilizados, de forma complementar, para disponibilizar as avaliações para preenchimento pelos usuários.

§3º. Outras formas de disponibilização, coleta e sistematização das avaliações poderão ser aplicadas a serviços prestados em canais não digitais, a critério da unidade gestora.

Art.6º. Os dados do SACC serão consolidados e divulgados periodicamente, respeitando-se a anonimidade e o disposto na Lei no 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

Art.7º. Periodicamente, a qualidade dos serviços deverá ser avaliada pelas unidades gestoras.

Art. 8º. O padrão de qualidade será medido por meio de parâmetros de desempenho dos serviços, inclusive em termos de experiência simples e intuitiva do usuário, gestão e, em se tratando de serviços digitais, consistência digital dos canais de interação e atendimento.

§1º. A dimensão da experiência do usuário contempla aspectos da jornada percorrida pelo usuário para acessar o serviço, desde a busca por informações até o recebimento de resposta final quanto a solicitação.

§2º. A dimensão da gestão abrange a maturidade da gestão do serviço, considerando elementos como proteção de dados, grau de transparência e dados abertos, custo operacional, preço do serviço e gestão de pessoas.

§3º. A consistência digital trata da integração do serviço com os demais sistemas e portais de atendimento do Estado de São Paulo, bem como, com as bases de dados estaduais e dos demais entes federativos.

Art. 9º. Os dados coletados pelo SACC serão disponibilizados, devidamente anonimizados, às unidades gestoras para fins administrativos e de execução de políticas públicas, e a órgãos e instituições de pesquisa para fins de estudos de natureza científica e demais interessados, mediante solicitação.

Art. 10. Estando a presente proposição de acordo com a conveniência do Poder Executivo, de acordo com a Constituição Estadual, o Governo do Estado adotará as diligências necessárias para a efetivação desta indicação.

Justificativa:

O SACC – Serviço de Atendimento ao Cidadão Cearense é uma ferramenta essencial para o aprimoramento dos serviços públicos estaduais, uma vez que a produção de diagnósticos baseados em dados e evidências, bem como a inclusão da percepção e dos anseios dos usuários na geração desses diagnósticos, são elementos chave para a formulação e implementação de serviços públicos mais eficientes, inclusivos e empáticos.

De acordo com o estudo “Simplificando Vidas: qualidade e satisfação com os serviços públicos - Estados do Brasil”, desenvolvido em 2018 pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento, os cidadãos esperam receber serviços de qualidade. E a percepção da qualidade (a satisfação) depende não só do próprio produto ou serviço fornecido mas, em grande medida, também da qualidade da gestão do relacionamento com o cidadão que foi necessário para que ele acessasse o serviço. O tempo gasto, o esforço de deslocamento, a razoabilidade dos requisitos, o atendimento respeitoso, o gerenciamento das reclamações e muitos outros atributos fazem parte desse relacionamento.

A Constituição Federal estabeleceu, em seu art. 37, §3º, o direito à participação dos usuários na administração pública direta e indireta, incluindo a possibilidade de apresentação de reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços, sendo ela tanto externa quanto interna. Referido dispositivo visa promover uma cultura de serviços públicos

centrado nos usuários e usuárias. Além disso, busca fortalecer a participação, incorporando opiniões e percepções no processo de produção das políticas públicas.

A participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos foi posteriormente regulamentada pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017. No seu art. 6º, esta Lei consagra os direitos básicos dos usuários dos serviços públicos, dentre os quais figura a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços. Em seu art. 23, a Lei estabelece ainda que os órgãos e entidades públicos 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.

Em relação ao caráter continuado da avaliação, a Lei dispõe que 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 e 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 definida, 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.

Assim, este projeto tem como objetivo provocar o Poder Executivo para que institua o SACC com a finalidade de consolidar os objetivos, diretrizes, estratégias e instrumentos para viabilizar melhorias na prestação do serviço público em âmbito estadual. Desta forma, contamos com o apoio de meus nobres pares para aprovação da presente indicação.



DEPUTADO ALCIDES FERNANDES

DEPUTADO (A)