

Nova ferramenta permite cobrar melhor atendimento em serviços públicos

Por Letycia Bond

A partir de hoje (15), usuários de serviços públicos poderão cobrar melhor atendimento e apresentar sugestões. Registros de queixas e procedimentos adotados em repartições e falhas nos sistemas do governo poderão ser feitos no [formulário online](#) Simplifique!, acessado pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A ferramenta surgiu por meio de [decreto](#) publicado em julho do ano passado, decreto que visa simplificar o atendimento público, eliminando possíveis excessos de burocracia e conferindo mais agilidade e efetividade aos serviços.

Caso o cidadão não tenha acesso à internet ou queira fazer o registro pessoalmente, a solicitação ficará a cargo do órgão envolvido em seu caso. Um funcionário ficará responsável por digitalizá-la e lançá-la no Simplifique!. Atalhos posicionados no topo dos sites de cada ministério e autarquias também facilitarão o acesso ao formulário.

Passo a passo

Na primeira tela, o usuário indica o serviço ou o nome do órgão que receberá a proposta de simplificação de procedimentos. Em seguida, são exibidos campos em que o interessado descreve o ocorrido e, se quiser, pode propor aprimoramentos. Nessa etapa, é possível citar até mesmo o nome de servidores públicos com os quais teve contato durante o atendimento prestado.

As informações podem ser complementadas por anexos, limitados a 30 megabytes. Ao final do preenchimento do formulário, é gerado um número de protocolo para que o usuário possa acompanhar a tramitação de seu registro.

As propostas serão analisadas por um comitê permanente de desburocratização, mantido por cada ministério. O grupo redigirá um relatório, que será remetido à sua respectiva ouvidoria, para posterior envio ao cidadão. Acolhidas as observações, as ouvidorias terão 30 dias para respondê-las, prazo prorrogável por igual período uma única vez.

A resposta ao usuário, enviada para o e-mail informado no formulário, poderá conter ou não a fixação de compromisso de medidas de simplificação por parte do órgão envolvido. Em caso positivo, o cidadão terá o direito de observar o cumprimento desse acordo, inclusive com os seus prazos de implantação. Em caso de descumprimento, o usuário poderá formalizar uma denúncia junto à Ouvidoria-Geral da União.

Fonte: Agência Brasil, em 15.01.2018.