

Legislação institui pesquisa de satisfação dos usuários para medir a qualidade dos serviços prestados

O Código de Defesa do Usuário do serviço público (CDU) entra em vigor nesta sexta-feira (22/6) para os órgãos públicos federais como um avanço importante para a prestação de serviços públicos de qualidade e para a consolidação da participação social em relação ao Estado em todo o país.

Instituído pela [lei 13.460 de 2017](#), o CDU estabelece as normas básicas para a proteção e a defesa dos direitos e deveres do usuário dos serviços públicos e para a participação dos cidadãos na administração pública direta e indireta, além de prever importantes instrumentos de controle social. Na prática, o CDU regulamentou o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, que prevê que lei disciplinaria as formas de participação do usuário na administração pública e a avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos.

Entre outras garantias, o CDU prevê a igualdade no tratamento aos usuários – impedindo qualquer tipo de discriminação –; o cumprimento de prazos e a observância e divulgação de horários de atendimento ao público; e a autenticação de documentos pelo agente público quando os originais são apresentados pelo usuário. O reconhecimento de firma só será exigido quando houver dúvidas em relação à autenticidade da documentação.

Além disso, a norma estabelece a adoção de soluções tecnológicas para a simplificação de processos e a utilização de linguagem simples e compreensível – que evite o uso de siglas, jargões ou estrangeirismos – por parte dos agentes públicos. O Código determina também os deveres dos usuários como o de utilizar adequadamente os serviços, agindo com urbanidade e boa-fé, e a obrigação do usuário de preservar as condições dos bens públicos.

Além dos órgãos públicos federais, o Código também prevê vigência obrigatória para órgãos públicos estaduais, do Distrito Federal e de municípios com mais de 500 mil habitantes. Para órgãos públicos de municípios com mais de 100 mil e menos de 500 mil habitantes, o CDU torna-se obrigatório em dezembro deste ano. Já para municípios com menos 100 mil habitantes entra em vigor em junho de 2019.

Código de Defesa do Consumidor

É importante destacar que não haverá conflito entre o CDU e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) – instituído pela Lei no 8.078 de 1990 – já que o CDU é aplicado aos serviços prestados pelo poder público enquanto o CDC é voltado para as relações de consumo entre particulares.

Carta de Serviços

O Código de Defesa do Usuário do serviço público estabelece também que todos os órgãos públicos divulguem em suas páginas na internet sua “Carta de Serviços ao Usuário”. O documento, cuja atualização será periódica, deverá informar ao cidadão – de forma clara e precisa – a lista de serviços prestados pelo órgão ou entidade, suas formas de acesso, prazos, locais e mecanismos de comunicação e os padrões de qualidade de atendimento ao público. Para o ouvidor-geral do Ministério da Fazenda (MF), Carlos Augusto Araujo, a Carta de Serviços representa um documento essencial para que o cidadão possa cobrar efetivamente a prestação de serviços públicos de qualidade. Acesse a Carta de Serviços da Fazenda.

Participação e controle social

A lei 13.460 também estabelece o fortalecimento do papel das ouvidorias públicas, como o principal canal de entrada de manifestações dos cidadãos. O setor ficará responsável por receber,

analisar e encaminhar as manifestações dos usuários, além de acompanhar a efetiva prestação dos serviços e propor aperfeiçoamentos. O prazo para resposta às demandas dos cidadãos será de 30 dias prorrogáveis por mais 30.

Além disso, o CDU prevê a criação de Conselhos de Usuários com objetivo de promover a participação popular na Administração Pública e institui a avaliação periódica dos serviços. A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação respondida pelos usuários, pelo menos uma vez por ano, que terá como objetivo medir a qualidade do atendimento prestado.

Simplifique

No âmbito dos órgãos e entidades do poder Executivo federal, os cidadãos deverão utilizar o sistema “Simplifique!” para fazer solicitações de simplificação e sugestões de melhorias que ampliem a qualidade e facilitem o acesso aos serviços públicos. Para isso, é necessário preencher um formulário no Sistema de Ouvidoria do Governo Federal (e-OUV) . Tanto pessoa física quanto pessoa jurídica podem utilizar esse mecanismo para sugerir melhorias no Poder Executivo federal.

De acordo com o ouvidor-geral do MF, Carlos Augusto Araujo, a entrada em vigor do CDU representa um avanço histórico para o país já que amplia significativamente a influência do cidadão sobre o poder público “O cidadão é o principal interessado na melhoria dos serviços públicos, com o CDU, ele passa a desenvolver um papel fundamental no monitoramento, fiscalização e avaliação dos serviços oferecidos. É a partir do relacionamento efetivo entre cidadão e Administração Pública, por meio dos instrumentos previstos no Código, que a cidadania poderá interferir positivamente na gestão da coisa pública”, defende.

Fonte: Ministério da Fazenda, em 21.06.2018.