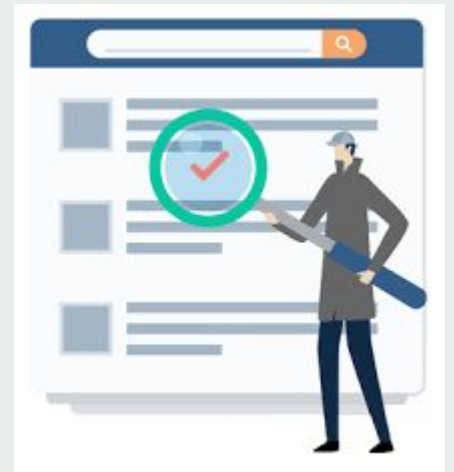
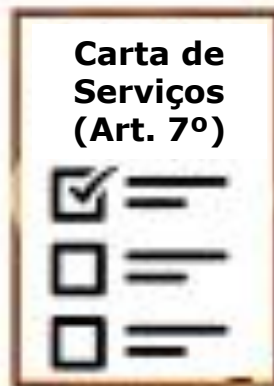

Levantamento sobre a aplicação da Lei de Usuários de Serviços Públicos pelo Poder Executivo dos Municípios de PE e das UJs Estaduais

Elaboração - CCE/DCE/DCM



Lei Federal 13.460/2017 - “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público”



**Critérios de
qualidade
(Arts. 5º e 6º)**



**Manifestações
dos Usuários
(Arts. 9º a 12)**



**Fortalecimento
das Ouvidorias
(Arts. 13 a 17)**



**Conselhos de
Usuários
(Arts. 18 a 22)**



**Avaliação dos
Serviços
(Arts. 23 e 24)**



Critérios

Normativo	abrangência
Lei Federal 13.460/17	Administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios
Lei Estadual 16.420/2018	Órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo, incluindo as autarquias, as fundações públicas, as empresas estatais dependentes e entidades e empresas delegatárias de serviços públicos estaduais.
Decreto Estadual 48.659/2020	Regulamenta a Lei Estadual e dispõe sobre a Ouvidoria Geral do Estado - OGE.



Instrumento do levantamento

Formulário Eletrônico auto-declaratório de preenchimento obrigatório pelos responsáveis das UJs do Poder Executivo Estadual e Municipal.

Temas das questões:

- Divulgação da Carta de Serviços
- Recebimento e Tratamento das Manifestações dos Usuários
- Existência de Ouvidoria
- Elaboração do Relatório de Gestão
- Criação do Conselho de Usuários
- Avaliação dos Serviços Prestados (pesquisa de satisfação)



Percentual de Respostas

UJs Estaduais

77 respostas de 79 formulários enviados

97,5%

UJs Municipais

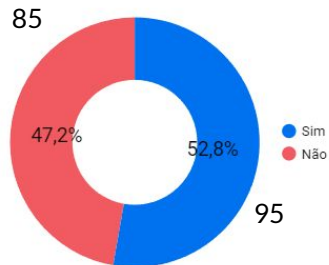
184 respostas de 184 formulários enviados

100%

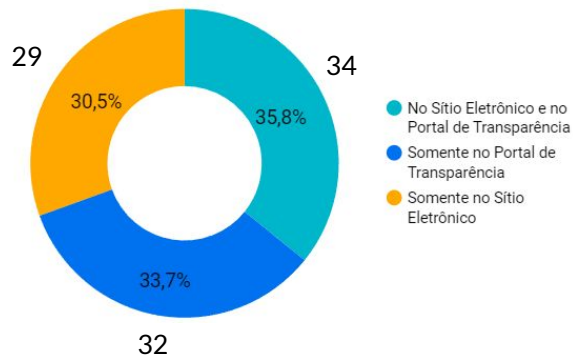
Resultados - Poder Executivo Municipal

➤ Carta de Serviços

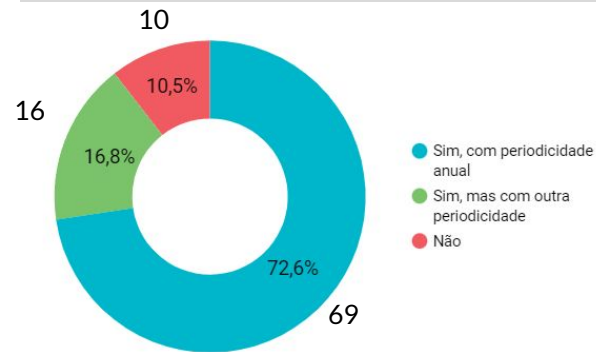
A UJ disponibiliza Carta de Serviços ao Usuário?



Onde é disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário?



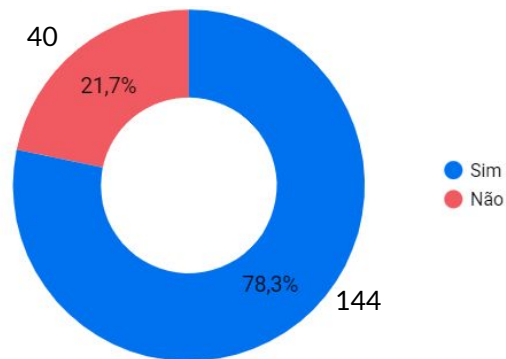
A Carta de Serviços ao Usuário é atualizada periodicamente?



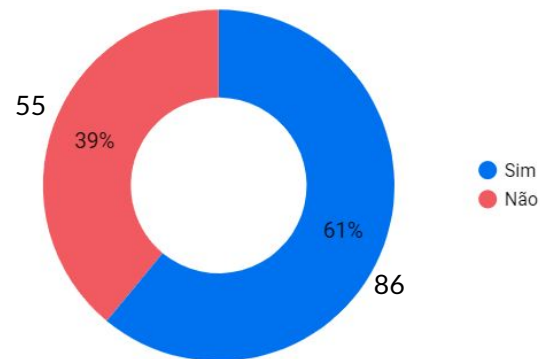
Resultados - Poder Executivo Municipal

➤ Das Ouvidorias

O Município possui Ouvidoria?



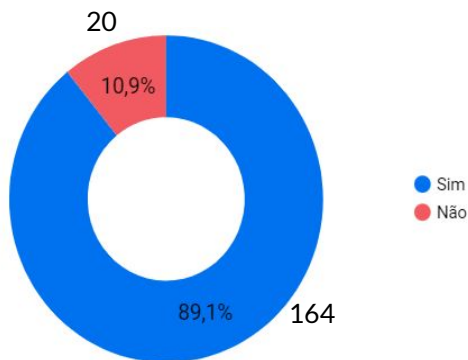
A Ouvidoria foi instituída por meio de norma?



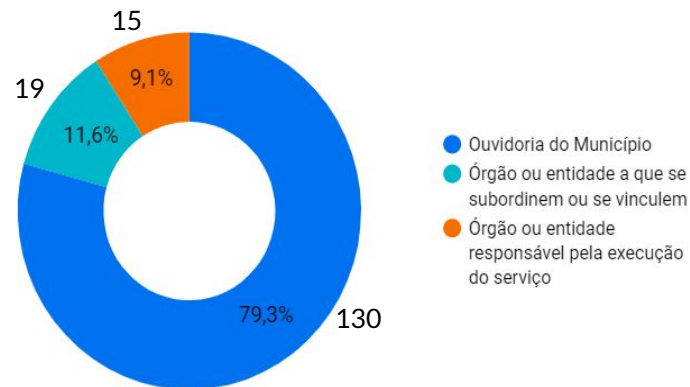
Resultados - Poder Executivo Municipal

➤ Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos

A UJ dispõe de ferramenta para que o usuário possa apresentar manifestações sobre serviços públicos?



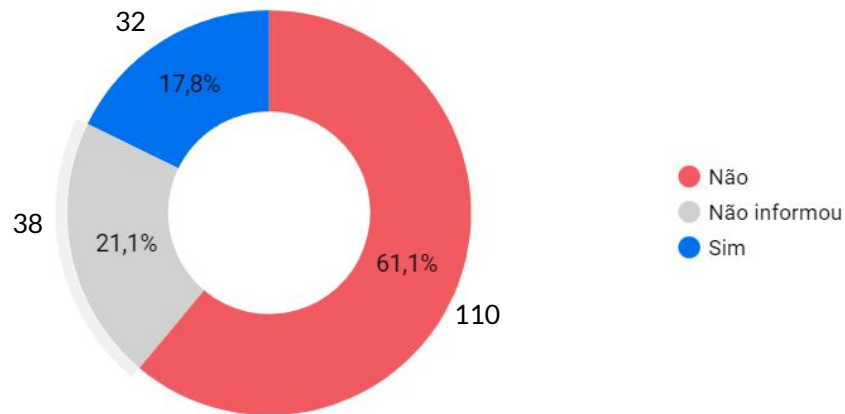
Para onde é direcionada a manifestação do usuário?



Resultados - Poder Executivo Municipal

➤ Do Relatório de Gestão Anual

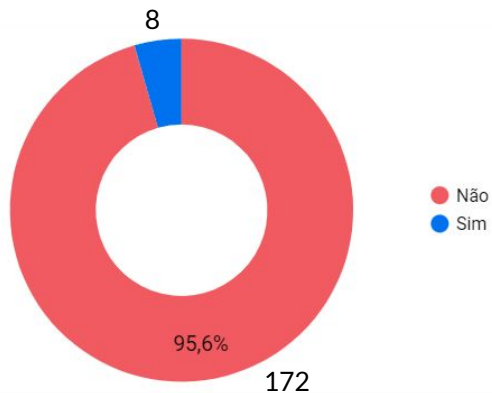
É elaborado o Relatório de Gestão Anual?



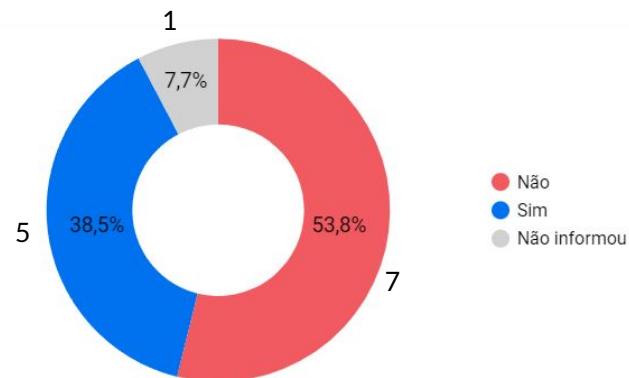
Resultados - Poder Executivo Municipal

➤ Dos Conselhos de Usuários

Há conselho de usuários do serviço público?



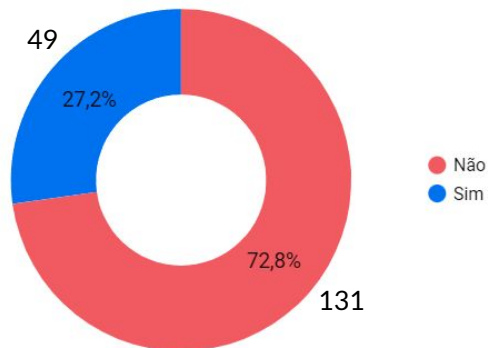
Há norma específica sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários?



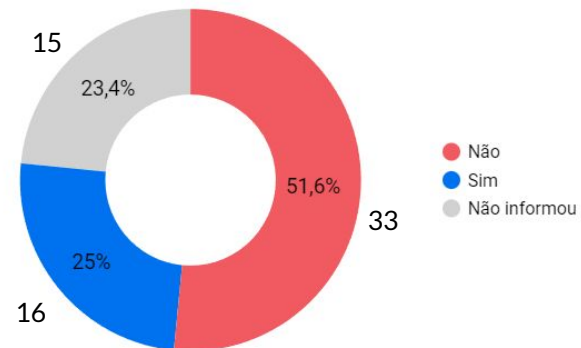
Resultados - Poder Executivo Municipal

➤ Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

A avaliação continuada é realizada, no mínimo anualmente?



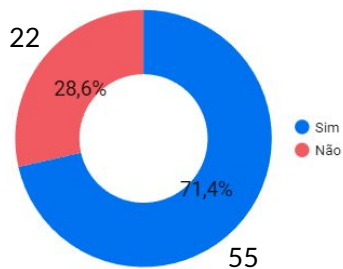
O resultado da avaliação é publicado integralmente no sítio oficial do município?



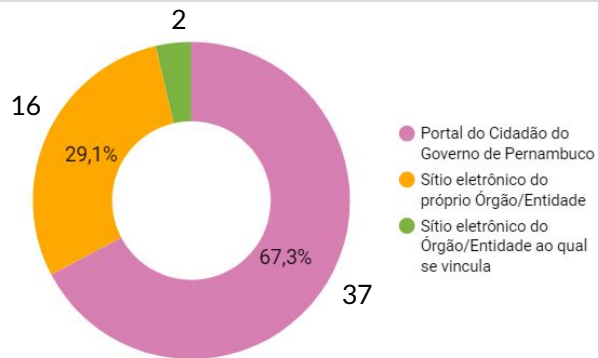
Resultados - Poder Executivo Estadual

➤ Carta de Serviços

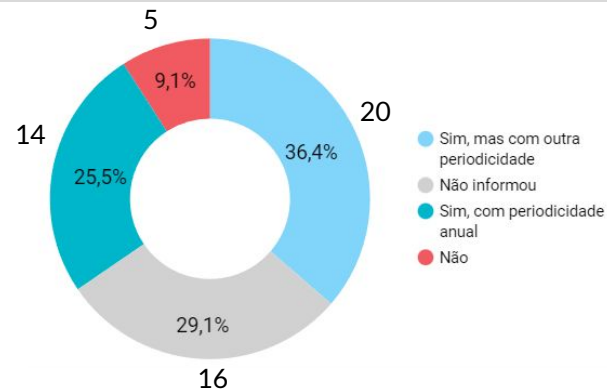
O Órgão/Entidade disponibiliza Carta de Serviços ao Usuário?



Onde é disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário?



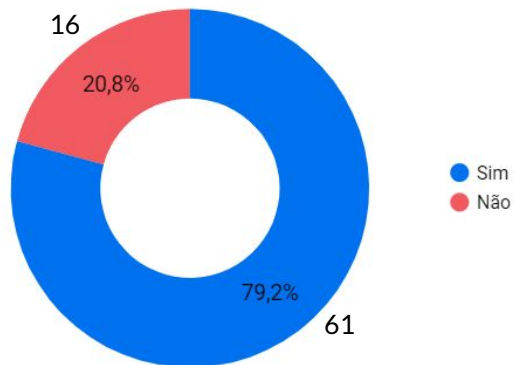
A Carta de Serviços ao Usuário é atualizada periodicamente?



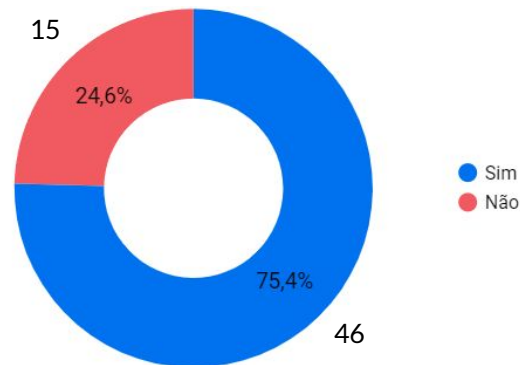
Resultados - Poder Executivo Estadual

➤ Das Ouvidorias

O Órgão/Entidade possui Ouvidoria?



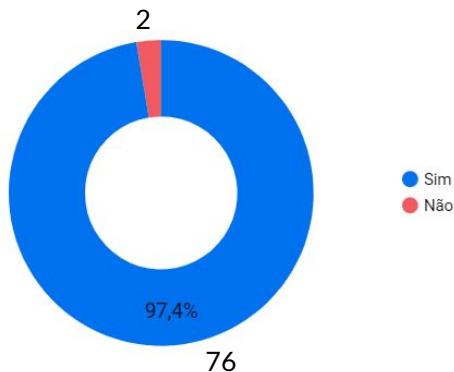
A Ouvidoria foi instituída por meio de norma?



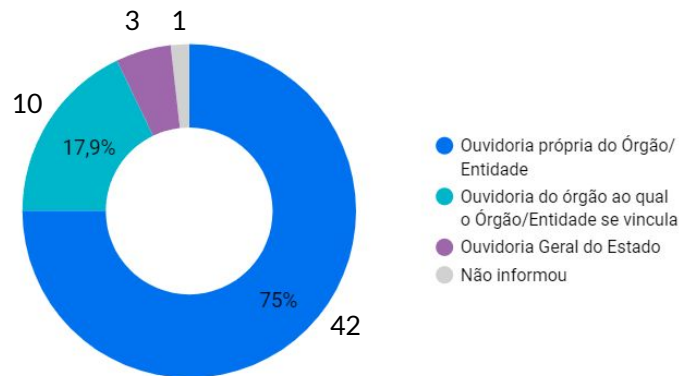
Resultados - Poder Executivo Estadual

➤ Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos

O Órgão/Entidade dispõe de ferramenta para que o usuário possa apresentar manifestações sobre serviços públicos?



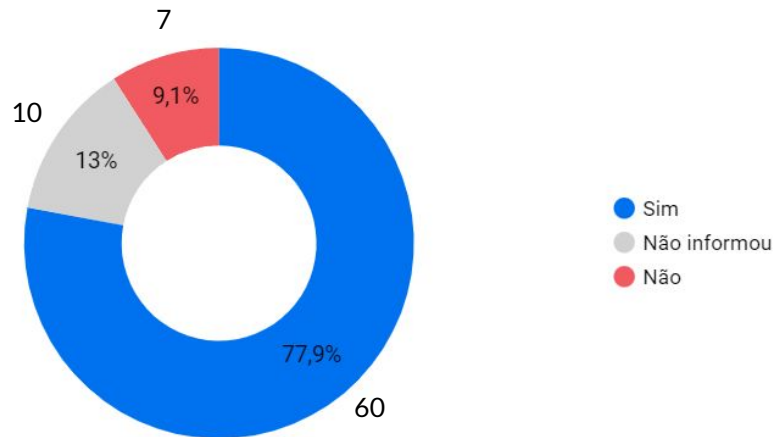
Para onde é direcionada a manifestação do usuário?



Resultados - Poder Executivo Estadual

➤ Do Relatório de Gestão Anual

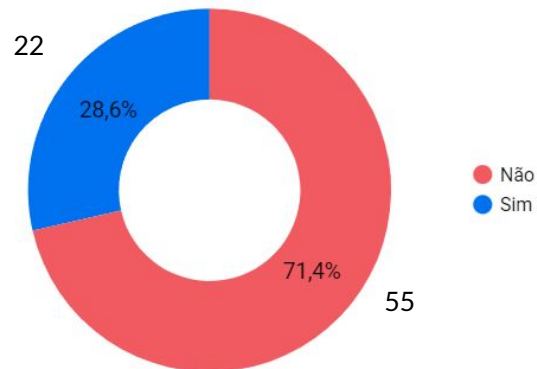
É elaborado o Relatório de Gestão Anual?



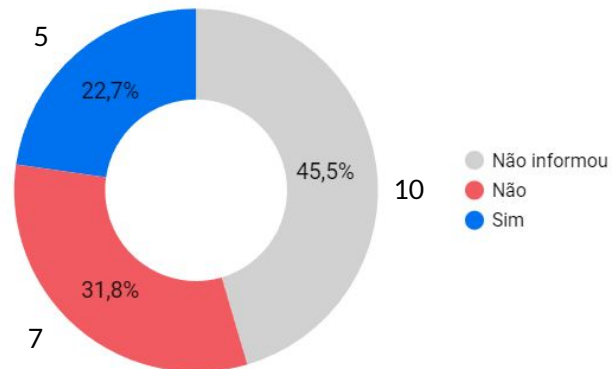
Resultados - Poder Executivo Estadual

➤ Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

A avaliação continuada é realizada, no mínimo anualmente?



O resultado da avaliação é publicado integralmente no sítio oficial do Órgão/Entidade?





Painéis

Painel Municipal

<https://datastudio.google.com/u/0/reporting/a9d55ce2-782a-4452-9abc-16b9d1cf666f/page/PLlC?pli=1>

Painel Estadual

<https://datastudio.google.com/u/0/reporting/5a270c60-8229-4988-8100-954730eb9e63/page/PLlC?pli=1>