



ESTADO DA PARAÍBA  
CÂMARA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA  
Casa Napoleão Laureano

Gabinete do Vereador Zezinho Botafogo

/2021

Protocolo do Requerimento

INDICAÇÃO Nº

Autor: Vereador **Zezinho Botafogo**

Senhor Presidente,  
Senhores Vereadores,

Setor de Expediente

O Vereador que este subscreve, nos termos do art. 167, do Regimento Interno da Câmara Municipal de João Pessoa, após ouvido o Plenário, encaminha a INDICAÇÃO, ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Constitucional de João Pessoa, CÍCERO LUCENA, no sentido de dispor em norma jurídica encaminhando ao Poder Legislativo, Projeto de Lei de sua exclusiva competência, que institui o Código Municipal de Defesa do Cidadão, que estabelece normas sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

#### Justificativa

O cidadão, usuário de serviços públicos, merece o respeito no atendimento de suas solicitações e manifestações pela administração pública municipal direta e indireta.

Os cidadãos muitas vezes não têm suas solicitações e manifestações atendidas pelo poder público ou não entendem como poderiam acessar os serviços oferecidos, bem como quais documentos e custos envolvidos. Não raro são exigidos documentos e atos não previstos na legislação e não são informados os prazos para atendimento da solicitação e número de cidadãos na frente do usuário na fila de atendimento.

Há diversas reclamações de usuários do serviço público, especialmente dos mais carentes, de que sua solicitação foi concluída sem que o serviço tenha sido praticado pelo Poder Público, não apresentando o agente qualquer justificativa de ordem legal para a impossibilidade da prestação daquele serviço.

O Poder Público municipal tem o dever de melhorar de forma constante o atendimento do cidadão, aferindo a qualidade do atendimento através de pesquisa de satisfação com os usuários. Além disso, deve o Poder Público dispor de ferramentas que garantam o cumprimento de prazos. Importante que este prazo seja informado ao usuário assim que a solicitação ou manifestação tenha sido protocolada junto ao órgão público.

É necessário que o Poder Executivo atue como um único governo, pois o cidadão não tem obrigação de conhecer as divisões administrativas do governo, eliminando assim a solicitação de documentos que já se encontram nos bancos de dados da prefeitura.

Por fim, o Poder Público deve divulgar anualmente o número total de solicitações por cada tipo serviço público ofertado. Deverá publicizar qual o número de solicitações atendidas por serviço público, qual o estoque de solicitações em aberto por serviço público e o tempo médio de atendimento por serviço público. Tais dados deverão ser utilizados pelos órgãos da administração pública para a elaboração de metas de melhoria no serviço ao usuário.

Desta forma, conclamo aos nobres pares para o necessário apoio e aprovação desta proposição.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de João Pessoa, em 18 de agosto de 2021.

  
ZEZINHO BOTAFOGO  
Vereador