



CÂMARA APROVA LEI QUE PERMITE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

A Avaliação de Satisfação dos Usuários e o Autodiagnóstico da Qualidade são ferramentas essenciais para o aprimoramento dos serviços públicos prestados aos munícipes.

O projeto de lei no 2, de 15 de março de 2023, de autoria do vereador do PV, Osvaldo Junior, a qual dispõe sobre a Avaliação de Satisfação de Usuários e estabelece o Autodiagnóstico da Qualidade dos serviços públicos no Município, foi aprovado por unanimidade, na sessão dessa terça-feira, 2.

Segundo o texto do PL, a Avaliação de Satisfação dos Usuários tem como objetivo estimular a participação de usuários na avaliação e sugestão de melhorias dos serviços públicos, promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas, assegurar mecanismos que salvaguardem os usuários contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a administração municipal, entre outros.

O autodiagnóstico da qualidade deverá ser periodicamente avaliada pelas unidades gestoras mediante autodiagnóstico unificado, sendo o padrão de qualidade 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.

“Acredito que os cidadãos de Santa Isabel esperam um atendimento de qualidade, mensurável, eficiente, simples e confortável. A Avaliação de Satisfação dos Usuários e o Autodiagnóstico de Qualidade são ferramentas importantes para a implementação desse ideal. ”, pontuou vereador.



CÂMARA APROVA LEI QUE PERMITE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

