

6.3 - Avaliações qualitativas relativas aos serviços disponibilizados pela IDDS para captação de opinião dos beneficiários dos serviços (fiscalização pelo público usuário) - item 13 do Anexo I do Edital;

O item em questão contido no Edital de Concorrência Pública nº 01/2019 - Processo nº 015/2019, assim estabelece:

13. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

.....

13.2 Quatro vertentes de FISCALIZAÇÃO se aplicarão à gestão do futuro Contrato, a saber:

.....

d. A FISCALIZAÇÃO PELO PÚBLICO USUÁRIO, que consiste na captação de opinião quanto aos serviços por quem de fato faz uso ou é beneficiário dos

mesmos (como os servidores municipais, os usuários das unidades onde ocorrerá

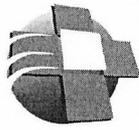
a prestação). Sua efetivação poderá se realizar por intermédio de avaliações

qualitativas relativas aos serviços e materiais disponibilizados pela CONTRATADA,

bem como pela manutenção de canais de comunicação para recebimento de reclamações e sugestões.

A ICISMEP mantém canais de comunicação abertos para a recepção de quaisquer tipos de reclamações pelo usuário final; seja este o servidor municipal que demanda, gere ou fiscalize o objeto destes serviços; quer pelo cidadão que dele faça uso diretamente. Tais canais podem ser acionados diretamente na sede da ICISMEP, através de seu atendimento de secretaria, assim como por meio de telefone e e-mail, ambos indicados no *site* institucional da ICISMEP (www.icismep.mg.org.br)

No primeiro caso (dos servidores municipais como usuários), além dos canais públicos, os mesmos detêm amplo acesso aos responsáveis da ICISMEP para tratativas, reclamações e sugestões, seja por si mesmos; seja por meio do Secretário Municipal responsável pela pasta (e que possui interlocução cotidiana com a equipe ICISMEP sempre que desejar); seja, ainda, por meio do Prefeito Municipal, que possui assento, voz e voto na instância máxima de deliberação do Consórcio, que é sua Assembleia Geral; sendo que pelo sistema de Governança existente nos Consórcios Públicos, o mesmo pode levar qualquer demanda a ser tratada de forma colegiada pela Assembleia.



INSTITUIÇÃO DE COOPERAÇÃO INTERMUNICIPAL DO MÉDIO PARAÓPEBA

ICISMEP

No segundo caso (cidadãos usuários), destacamos que além do acesso à ICISMEP, conforme anteriormente explicitado, também a Contratada mantém canais de ouvidoria disponibilizados no seu site (<https://institutodds.org/>).

Inobstante, informamos que ADICIONALMENTE ao que já é praticado, a ICISMEP resolveu encampar, também, as avaliações qualitativas, cuja ALTERNATIVA de adoção já encontrava-se presente no dispositivo destacado do Edital, mas que como consta de forma clara, poderia se dar pelos outros métodos. Assim, iniciamos neste mês as programações internas para tal implementação e, tão logo as mesmas tenham iniciado a compilação dos dados coletados, teremos prazer em compartilhar com esta douda Auditoria.

Marcilene Rosa Souza Vaz de Resende

Diretora de Administração e Gestão

Gestora SERVICE

Rua das Orquídeas, 489, bairro Flor de Minas, São Joaquim de Bicas/MG.

www.lcismep.mg.gov.br Telefax: (31) 2571-3026

