

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei dispõe sobre a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, a qualidade da prestação deste serviço está previsto no artigo 37 §3º I da Constituição Federal e por não ser uma norma constitucional autoexecutável carece de regulamentação, que foi dada pela Lei Federal 13.460/2017.

Prestar um Serviço Público é ter a certeza de que se está à serviço da do povo e da sociedade, é ter um papel primordial na Gestão Pública para entregar ao usuário final (sociedade de Alvorada) um serviço de qualidade, um serviço inquestionável com a missão incostestável de servir ao interesse coletivo.

O Projeto de Lei traz em em sua essência a missão de, com base na sobredita Lei Federal, assegurar um mecanismo de proteção aos cidadãos de Alvorada com prestação de serviço público de respeito e qualidade ao destinatário da lei.

Um dos pontos relevantes do Projeto de Lei é a afixação de cartazes, contendo o direito e a forma de prestação do serviço dos dos agentes e prestadores de serviços públicos, não podem as repartições públicas intimidarem o cidadão a tratar os servidores com respeito e cordialidade sem, por outro lado, apresentar ao cidadão quais são as obrigações do servidor público no trato aos cidadãos.

Além disso o Projeto de Lei considera essencial a formação e capacitação do Recursos Humanos disponíveis hoje nas repartições públicas, pois ninguém pode dar aquilo que não tem, o treinamento e cursos que poderão serem oferecidos aos servidores irão desenvolver suas habilidades para que possa ser entregue aos cidadãos de Alvorada um serviço de Excelência e respeito a dignidade a pessoa humana.

Essa Vereadora entende que juntos construiremos uma sociedade mais justa, todos nós temos como missão estar com os olhos atentos as necessidades da sociedade alvoradense e por isso empregar esforços em pessoas jamais será considerada um gasto, investir na qualidade do atendimento em repartições públicas é considerado um investimento.

Por todos esses motivos, solicito aos meus Nobres Colegas a aprovação deste projeto de lei.

Angélica Quina
Vereadora PSD

“Dispõe sobre o atendimento um Atendimento Mais Humanizado nos Serviços Públicos de Alvorada.”

Art. 1º - O Atendimento Mais Humanizado traz como prioridade, a atenção em quais são as obrigações do servidor público no trato aos cidadãos Alvoradenses, nenhum motivo pode ser utilizado para justificar o destrato ao cidadão.

Parágrafo único. Para fins desta lei o atendimento Mais Humanizado compreende em ouvir as necessidades e queixas de qualquer pessoa com respeito, cordialidade e empatia, o que é imprescindível para a melhoria de um relacionamento com respeito mútuo entre todas as pessoas.

Art. 2º - Para a melhoria do Atendimento ao Cidadão Alvoradense nos Serviços Públicos (diretos e indiretos) por um Atendimento Mais Humanizado deve ser utilizado os conteúdos do Art. 5º da Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre os Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos (anexo I).

Art.3º - Todo o servidor público deve ser instruído por sua chefia direta, por meio de memorando, com a ciência da necessidade de cumprimento às exigências do Atendimento Mais Humanizado com identificação, data e assinatura de ambas as partes.

Parágrafo único. O Memorando que trata o artigo 3º conterá todas as informações do Art. 5º da Lei Federal 13.460/2017 Capítulo II, que compreende a forma de prestação dos serviços dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos devem observar.

Art 4º - A Administração pública poderá proporcionar Cursos sobre Atendimento ao Público, para melhor capacitação de seus agentes, como forma de investir em seus servidores, de forma proporcionar empatia às percepções, atitudes e emoções do cidadão no momento do atendimento.

Art. 5º - A Administração Pública realizará o acompanhamento do cumprimento da Lei e, em caso de descumprimento de qualquer servidor, providenciará o tratamento da insatisfação dos usuários acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante órgão ou entidade a que se vincule aquele agente, sofrendo as penalidades nos termos da Lei.

Art. 6º - As repartições públicas deverão ter, afixados, cartazes sobre o conteúdo do Art 2º desta Lei, que dispõe sobre a forma de prestação dos serviços dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos que deverão observar o conteúdo no Anexo I.

Parágrafo único. Os cartazes referidos no caput deverão utilizar tipografia e fonte com tamanho idênticos aos conteúdos no conteúdo que remeta ao art. 331 do Código Penal ou a legislações similares, no caso de estarem expostos, além de serem afixados em igual campo de visão do cidadão.

Art 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Alvorada,

Angélica Quina
Vereadora PSD

ANEXO I

Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 1.4015, de 2020)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. (Incluído pela Lei nº 1.4015, de 2020)