



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

LEI Nº. 1.591

DE

07 DE AGOSTO DE 2020

Certifico que o presente ato
foi publicado no átrio deste
órgão em 07/08/2020

Ass: 

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Itaberaba, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITABERABA, Estado da Bahia, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e EU sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Município de Itaberaba, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo único - Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º - O atendimento ao usuário de serviços públicos na Administração Municipal observará os seguintes princípios:

- I - A proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - A dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da Administração Municipal;
- III - A celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- IV - A ausência de pré-julgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
- V - Confidencialidade e sigilo quando solicitado;
- VI - Responsabilidade pelas ações e decisões;
- VII - A busca pela constante melhoria do atendimento;
- VIII - A valorização dos agentes públicos e dos usuários;
- IX - O caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.

Art. 3º - O atendimento ao usuário dos serviços públicos na Administração Municipal de Itaberaba tem os seguintes objetivos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Certifico que o presente ato
foi publicado no átrio deste
órgão em: 09/10/2020
Ass: _____

- I. A satisfação dos usuários em suas demandas;
- II. O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III. O comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV. A identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V. Acesso aos serviços públicos.

Art. 4º - Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes a Administração Municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

- I. A preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
- II. Respostas tempestivas as todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

CAPÍTULO II

Definições

Art. 5º - Para efeitos desta lei, entende-se por:

- I. Usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
- II. Atendimento: O conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III. Boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;
- IV. Padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela Administração Municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

CAPÍTULO III

Boas Práticas no Atendimento ao Usuário

Art. 6º - As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Art. 7º - Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I. Estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II. Atender com respeito, cortesia e integridade;
- III. Atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V. Reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI. Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII. Exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII. Ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX. Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X. Facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI. Simplificar procedimentos;
- XII. Agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII. Responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV. Buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV. Utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI. Atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII. Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário são seus direitos e deveres;
- XVIII. Usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX. Promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX. Buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

CAPÍTULO IV

Padrões de Qualidade no Atendimento

Art. 8º - Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

- I. Observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II. Avaliados e revisados periodicamente;
- III. Mensuráveis;
- IV. Públicos e divulgados ao usuário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Art. 9º - Cada órgão da Administração Pública Municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

- I. As prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;
- II. Horário de atendimento ampliado;
- III. O tempo de espera para o atendimento;
- IV. Os documentos necessários para o registro da demanda;
- V. Eventuais taxas cobradas pelo serviço;
- VI. Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- VII. As formas de comunicação com os usuários;
- VIII. Os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- IX. As formas de identificação dos agentes públicos;
- X. O sistema de sinalização visual;
- XI. As condições de limpeza e conforto de suas instalações.

Parágrafo único - Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida à legislação em vigor.

Art. 10 - Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

CAPÍTULO V

Divulgação e Publicidade

Art. 11 - O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela Administração Municipal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.

Art. 12 - A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

- I. Folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II. Publicação de artigos em jornais e revistas;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Certifico que o presente ato
foi publicado no átrio deste
órgão em 07/08/2020

Ass: 

- III. Divulgação em emissoras de rádio e TV;
- IV. Por carta enviada aos usuários;
- V. Divulgação para associações e representantes de usuários;
- VI. Pela rede mundial de computadores.

Art. 13 - No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da Administração Municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14 - A Administração Municipal deverá colocar a disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

I. informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;

II. O número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC,

Ouvidoria Geral do Município, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações elogios e sugestões.

CAPÍTULO VI

Acompanhamento e Tramitação

Art. 15 - O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 16 - A cada demanda caberá um número de protocolo que deverá ser fornecido ao usuário, no ato do registro, contendo ainda o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Art. 17 - O registro deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, objeto e histórico.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

No momento do registro o agente público poderá estabelecer critérios de prioridade e urgência no atendimento, de acordo com a gravidade, complexidade, impacto e necessidade de ação imediata.

Art. 19 - O encerramento do atendimento não poderá ser feito se ainda pairar dúvidas ou pendências a respeito do assunto ou serviço demandado.

Art. 20 - O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.

CAPITULO VII

Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos - Comitê de Usuários

Art. 21 - Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos do Município, como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I. Avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
- II. Fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III. Incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
- IV. Integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
- V. Avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
- VI. Definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII. Elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 22 - O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral do Município, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único - Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados sendo considerado serviço relevante à cidade.

CAPÍTULO VIII

Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Art. 23 - A Administração Municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 24 - As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:

- I. Avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II. Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III. Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV. Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V. Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI. Registros da Ouvidoria Geral da Cidade.

Art. 25 - A Administração Municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

CAPÍTULO IX

Disposições Gerais

Art. 26 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I. Prevaler-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
- III. Portar rádio, TV, ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
- IV. Manter conversas, ações paralelas ou alheiras ao atendimento;
- V. Interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;
- VI. Usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITABERABA

www.itaberaba.ba.gov.br

Adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 27 - Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 28 - Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 29 - Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, sofrer as sanções administrativas realizadas por meio de sindicância.

Art. 30 - As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 31. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.

Art. 32. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 33 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL, 07 de agosto de 2020


RICARDO DOS ANJOS MASCARENHAS
Prefeito Municipal



AUTÓGRAFO

(Proc. nº 322/2019)

LEI N.º 3.591

SANÇÃO
SANCIONO A PRESENTE LEI
ITABERABA-BA, 07/08/2020

PREFEITO

DE

15 DE ABRIL DE 2020

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Itaberaba, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITABERABA, BAHIA, no uso das atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte lei:

Art. 1º - Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Município de Itaberaba, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo único - Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º - O atendimento ao usuário de serviços públicos na Administração Municipal observará os seguintes princípios:

- I - A proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - A dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da Administração Municipal;
- III - A celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- IV - A ausência de pré-julgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
- V - Confidencialidade e sigilo quando solicitado;
- VI - Responsabilidade pelas ações e decisões;
- VII - A busca pela constante melhoria do atendimento;
- VIII - A valorização dos agentes públicos e dos usuários;
- IX - O caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.



Art. 3º - O atendimento ao usuário dos serviços públicos na Administração Municipal de Itaberaba tem os seguintes objetivos:

- I. A satisfação dos usuários em suas demandas;
- II. O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III. O comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV. A identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V. Acesso aos serviços públicos.

Art. 4º - Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes a Administração Municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

- I. A preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
- II. Respostas tempestivas as todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

Capítulo II

Definições

Art. 5º - Para efeitos desta lei, entende-se por:

- I. Usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
- II. Atendimento: O conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III. Boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;
- IV. Padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela Administração Municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.



Capítulo III

Boas Práticas no Atendimento ao Usuário

Art. 6º - As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Art. 7º - Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I. Estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II. Atender com respeito, cortesia e integridade;
- III. Atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V. Reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI. Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII. Exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII. Ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX. Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X. Facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI. Simplificar procedimentos;
- XII. Agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII. Responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV. Buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV. Utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI. Atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII. Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário são seus direitos e deveres;
- XVIII. Usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;



- XIX. Promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX. Buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

Capítulo IV

Padrões de Qualidade no Atendimento

Art. 8º - Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

- I. Observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II. Avaliados e revisados periodicamente;
- III. Mensuráveis;
- IV. Públicos e divulgados ao usuário.

Art. 9º - Cada órgão da Administração Pública Municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

- I. As prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;
- II. Horário de atendimento ampliado;
- III. O tempo de espera para o atendimento;
- IV. Os documentos necessários para o registro da demanda;
- V. Eventuais taxas cobradas pelo serviço;
- VI. Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- VII. As formas de comunicação com os usuários;
- VIII. Os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- IX. As formas de identificação dos agentes públicos;
- X. O sistema de sinalização visual;
- XI. As condições de limpeza e conforto de suas instalações.



Parágrafo único - Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida à legislação em vigor.

Art. 10 - Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

Capítulo V

Divulgação e Publicidade

Art. 11 - O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela Administração Municipal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.

Art. 12 - A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

- I. Folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II. Publicação de artigos em jornais e revistas;
- III. Divulgação em emissoras de rádio e TV;
- IV. Por carta enviada aos usuários;
- V. Divulgação para associações e representantes de usuários;
- VI. Pela rede mundial de computadores.

Art. 13 - No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da Administração Municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14 - A Administração Municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

- I. informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;
- II. O número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC,

Ouvidoria Geral do Município, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações elogios e sugestões.



Capítulo VI

Acompanhamento e Tramitação

Art. 15 - O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 16 - A cada demanda caberá um número de protocolo que deverá ser fornecido ao usuário, no ato do registro, contendo ainda o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Art. 17 - O registro deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, objeto e histórico.

Art. 18 - No momento do registro o agente público poderá estabelecer critérios de prioridade e urgência no atendimento, de acordo com a gravidade, complexidade, impacto e necessidade de ação imediata.

Art. 19 - O encerramento do atendimento não poderá ser feito se ainda pairar dúvidas ou pendências a respeito do assunto ou serviço demandado.

Art. 20 - O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.

Capítulo VII

Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos - Comitê de Usuários

Art. 21 - Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos do Município, como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I. Avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
- II. Fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III. Incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
- IV. Integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
- V. Avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
- VI. Definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII. Elaborar seu regimento interno e plano de ação.



Art. 22 - O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral do Município, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único - Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados sendo considerado serviço relevante à cidade.

Capítulo VIII

Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Art. 23 - A Administração Municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 24 - As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:

- I. Avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II. Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III. Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV. Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V. Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI. Registros da Ouvidoria Geral da Cidade.

Art. 25 - A Administração Municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

Capítulo IX

Disposições Gerais

Art. 26 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I. Prevaler-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;



III. Portar rádio, TV, ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;

IV. Manter conversas, ações paralelas ou alheiras ao atendimento;

V. Interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;

VI. Usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;

VII. Adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 27 - Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 28 - Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 29 - Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, sofrer as sanções administrativas realizadas por meio de sindicância.

Art. 30 - As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 31. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.

Art. 32. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 33 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL, 15 de abril de 2020.


ANTONIO ANDRADE SANTOS NETO
Presidente



PROJETO DE LEI LEGISLATIVO N.º 20 DE 29 DE JULHO DE 2019



Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Itaberaba, e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA, Estado da Bahia**, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com a Lei Orgânica Municipal, faz saber que o Plenário aprova e remete ao Chefe do Poder Executivo para sanção, a seguinte LEI:

Art. 1º - Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Município de Itaberaba, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo único - Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º - O atendimento ao usuário de serviços públicos na Administração Municipal observará os seguintes princípios:

- I - A proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - A dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da Administração Municipal;
- III - A celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- IV - A ausência de pré-julgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
- V - Confidencialidade e sigilo quando solicitado;
- VI - Responsabilidade pelas ações e decisões;
- VII - A busca pela constante melhoria do atendimento;
- VIII - A valorização dos agentes públicos e dos usuários;
- IX - O caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.



Art. 3º - O atendimento ao usuário dos serviços públicos na Administração Municipal de Itaberaba tem os seguintes objetivos:

- I. A satisfação dos usuários em suas demandas;
- II. O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III. O comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV. A identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V. Acesso aos serviços públicos.

Art. 4º - Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes a Administração Municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

- I. A preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
- II. Respostas tempestivas as todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

Capítulo II

Definições

Art. 5º - Para efeitos desta lei, entende-se por:

- I. **Usuário:** aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
- II. **Atendimento:** O conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III. **Boas práticas de atendimento:** o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;
- IV. **Padrões de qualidade:** são compromissos assumidos pela Administração Municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

Capítulo III

Boas Práticas no Atendimento ao Usuário

Assinatura



Art. 6º - As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Art. 7º - Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I. Estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II. Atender com respeito, cortesia e integridade;
- III. Atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V. Reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI. Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII. Exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII. Ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX. Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X. Facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI. Simplificar procedimentos;
- XII. Agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII. Responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV. Buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV. Utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI. Atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII. Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário são seus direitos e deveres;
- XVIII. Usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX. Promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX. Buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

Amato



Padrões de Qualidade no Atendimento

Art. 8º - Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

- I. Observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II. Avaliados e revisados periodicamente;
- III. Mensuráveis;
- IV. Públicos e divulgados ao usuário.

Art. 9º - Cada órgão da Administração Pública Municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

- I. As prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;
- II. Horário de atendimento ampliado;
- III. O tempo de espera para o atendimento;
- IV. Os documentos necessários para o registro da demanda;
- V. Eventuais taxas cobradas pelo serviço;
- VI. Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- VII. As formas de comunicação com os usuários;
- VIII. Os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- IX. As formas de identificação dos agentes públicos;
- X. O sistema de sinalização visual;
- XI. As condições de limpeza e conforto de suas instalações.

Parágrafo único - Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida à legislação em vigor.

Art. 10 - Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.



Divulgação e Publicidade

Art. 11 - O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela Administração Municipal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.

Art. 12 - A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

I. Folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;

II. Publicação de artigos em jornais e revistas;

III. Divulgação em emissoras de rádio e TV;

IV. Por carta enviada aos usuários;

V. Divulgação para associações e representantes de usuários;

VI. Pela rede mundial de computadores.

Art. 13 - No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da Administração Municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14 - A Administração Municipal deverá colocar a disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

I. informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;

II. O número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC,

Ouvidoria Geral do Município, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações elogios e sugestões.

Capítulo VI

Acompanhamento e Tramitação

Art. 15 - O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 16 - A cada demanda caberá um número de protocolo que deverá ser fornecido ao usuário, no ato do registro, contendo ainda o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Assinatura



Art. 17 - O registro deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, objeto e histórico.

Art. 18 - No momento do registro o agente público poderá estabelecer critérios de prioridade e urgência no atendimento, de acordo com a gravidade, complexidade, impacto e necessidade de ação imediata.

Art. 19 - O encerramento do atendimento não poderá ser feito se ainda pairar dúvidas ou pendências a respeito do assunto ou serviço demandado.

Art. 20 - O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.

Capítulo VII

Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos - Comitê de Usuários

Art. 21 - Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos do Município, como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I. Avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
- II. Fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III. Incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
- IV. Integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
- V. Avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
- VI. Definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII. Elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 22 - O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral do Município, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único - Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados sendo considerado serviço relevante à cidade.

Capítulo VIII

Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Art. 23 - A Administração Municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante



concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 24 - As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:

- I. Avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II. Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III. Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV. Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V. Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI. Registros da Ouvidoria Geral da Cidade.

Art. 25 - A Administração Municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

Capítulo IX

Disposições Gerais

Art. 26 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I. Prevaler-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
- III. Portar rádio, TV, ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
- IV. Manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;
- V. Interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;

Art. 26 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- VI. Usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;
- VII. Adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 27 - Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Assinado



Art. 28 - Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 29 - Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, sofrer as sanções administrativas realizadas por meio de sindicância.

Art. 30 - As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 31. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.

Art. 32. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 33 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões Itaberaba, 29 de julho de 2019.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei apresentado se caracteriza por restabelecer a prioridade da função de atendimento ao usuário dos serviços públicos, a razão e também a quem devem estar destinados todos os esforços da administração municipal.

De forma inovadora, o Projeto de Lei propõe 2 eixos de atuação: a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento.

O projeto também estabelece mecanismos de controle e de participação do usuário, instrumentos relevantes para a formação de uma proposta de conteúdo democrático.

Atender não é simplesmente dar vazão às demandas, na verdade o termo é bem mais amplo e dá razão e finalidade à Administração Pública. É um instrumento de conexão com a sociedade e uma atividade complexa, que encobre uma teia de relacionamentos e distintas situações.

Por todo o exposto, ante a relevância da matéria, esperamos a colaboração do Egrégio Plenário para que este projeto venha a ser aprovado.

SALA DAS SESSÕES, em 29 de julho de 2019.


Vereador AMARILDO DIAS DOS ANJOS



COMISSÃO DE JUSTIÇA E DE REDAÇÃO

PARECER

Ao Processo n.º 322/2019 – PROJETO DE LEI LEGISLATIVO Nº 20/2019 de autoria do vereador **Amarildo Dias dos Anjos**: institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Itaberaba e dá outras providências.

Trata-se de projeto de Lei de iniciativa do excelentíssimo vereador Amarildo Dias dos Anjos que "Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Município de Itaberaba".

A Lei Orgânica do Município de Itaberaba confere à Câmara Municipal de Vereadores a atribuição para legislar sobre assuntos de interesse local, mormente no que diz respeito à organização e prestação de serviços públicos, conforme se extrai do seu art. 32, inciso XVI.

Por outro lado, não se trata de matéria de competência privativa do executivo municipal, sendo sua competência concorrente, sendo, portanto, legítima a iniciativa.

Ademais, conforme o anexo opinativo jurídico, o projeto em análise está em conformidade com as normas legais e constitucionais, inexistindo qualquer vício.

Assim sendo, opinamos pela regular tramitação da matéria, cabendo ao Plenário a valoração do seu mérito.

Sala das Comissões, 31 de março de 2020.


MURILO VITOR SOARES DE MORAES

Presidente


FRANCISCO JADIEL AZEVEDO MASCARENHAS

Membro


VALTEMIR SILVA SENA

Membro

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA-BA	
Aprovado	<input type="checkbox"/> 1ºVOT. <input type="checkbox"/> 2ºVOT. <input checked="" type="checkbox"/> U.VOT.
Por:	<input checked="" type="checkbox"/> UNAN./ () x () VOTOS
Sala das Sessões, 07/04/2020	
	
Presidente da CM/BA	



PARECER JURÍDICO

Consultante: **Câmara Municipal de Itaberaba**

Projeto de Lei do Legislativo 20/2019

Projeto de Lei. Iniciativa do Legislativo. Boas Práticas e Padrões de Qualidade no Atendimento ao Usuário de Serviços Públicos Municipal. Constitucionalidade. Legalidade.

Cuida o parecer de análise de projeto de Lei de iniciativa do Poder Legislativo que “Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do Município de Itaberaba”.

Aduz a justificativa que o projeto de lei visa restabelecer a prioridade da função de atendimento aos usuários dos serviços públicos.

O consultante pretende análise dos requisitos de constitucionalidade e legalidade, além dos aspectos formais do referido projeto de lei.

Delimitada a matéria, passamos a emitir **opinião**.

Inicialmente, é importante registrarmos que o presente parecer se atém apenas à análise da constitucionalidade (material e formal) e legalidade do projeto de lei em comento, sem qualquer juízo de valor sobre o mérito do mesmo.

Assim, apenas os vereadores possuem legitimidade para a valoração do mérito (juízo político) do projeto de lei.

Ainda, registre-se que eventuais equívocos de concordância verbal ou digitação existente no projeto podem ser corrigidos pela comissão de redação, sem maiores formalidades.

Previamente, é importante verificarmos a competência legislativa da municipalidade sobre o tema posto no projeto.



A competência legislativa do município vem estabelecida no artigo 30 da Constituição Federal, que estabelece, *in litteris*:

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

(...)

A competência legislativa municipal é aferida pela preponderância do interesse local, ou seja, sendo forte o interesse local haverá a competência legislativa para a municipalidade.

Nesta linha, temos que a municipalidade possui autonomia legislativa para, legislar sobre padrões de qualidade do serviço público prestado no município.

De outro lado, sempre foi grande a discussão no que se refere à iniciativa de projetos de lei que criem despesas ao executivo municipal.

No caso concreto, não há a criação de uma despesa direta, mas a implementação do projeto de lei que pode necessitar de gastos, o que poderia ser questionado como criação de despesas indiretas.

A atual orientação do Supremo Tribunal Federal é no sentido de que o parlamentar municipal, vereador, pode apresentar projeto de lei que tenha previsão de despesas para o Poder Executivo (RE 878.911/RJ).

Desta forma,

No caso do projeto em análise, o objetivo é regulamentar as boas a qualidade do serviço público municipal prestado aos usuários.

De outro lado, não trata de matéria que seja de competência privativa do executivo municipal, sendo competência comum. Assim, legítima a iniciativa.

Nesta linha, respeitada a avaliação do mérito pelos vereadores, tem-se que o projeto de lei se apresenta formal e materialmente constitucional, além de não violar a norma infraconstitucional.

DE TUDO QUE EXPOSTO, nos termos fundamentados, e com as considerações postas, temos que o projeto de lei apresenta-se **formal e materialmente constitucional**, além de não incidir em qualquer causa de ilegalidade.

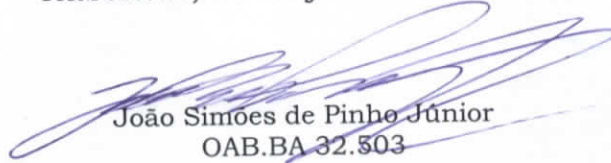


Câmara Municipal de Itaberaba

ESTADO DA BAHIA
CNPJ 13.267.315/0001-41

É o parecer, *sub censura*.

Itaberaba, 07 de janeiro de 2020.



João Simões de Pinho Júnior
OAB.BA 32.503