

Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

Aprovado por: _____

VEREADOR PROFESSOR SAMUEL GAZOLLA LIMA

Em: 11/12/2014

Exma. Sra.
Vereadora Rosângela Maria Alfenas de Andrade
Presidente da Câmara Municipal de Ubá
Nesta,

Vereadora - Rosângela Alfenas
Presidente da Câmara

Indicação n.º 257/2014

Senhora Presidente:

ENCAMINHAMENTO
DE LEI Nº 095/14 - Carlos da Silva Rufato
VEREADOR
Em 11/12/2014
SECRETÁRIO
e 095/14

O Vereador que abaixo assina requer, na forma regimental e após aprovação plenária, o envio de correspondência ao Excelentíssimo Senhor Prefeito de Ubá, Edvaldo Baião Albino, para avaliar e encaminhar a esta casa de Leis, uma proposta ("Projeto de Lei") para Instituir uma Política Municipal de Atendimento ao Cidadão no Âmbito da Administração Pública Municipal.

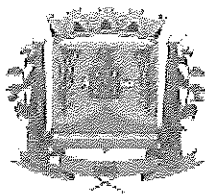
JUSTIFICATIVA

Uma das premissas mais importante do serviço público é a busca melhoria da prestação dos serviços, alicerçado na promoção da cidadania e necessidade de estabelecer parâmetros democráticos para que todos os órgãos públicos possam se pautar no relacionamento amistoso entre os serviços prestados pelo município e o cidadão e assim cumprir os preceitos Constitucionais, "que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral" (artigo 5º inciso XXXIII).

Para eliminar os entraves que separam os governos da população e para que esta possa usufruir de melhores condições de acesso aos serviços públicos, o município deve priorizar todas as iniciativas de acesso aos serviços públicos, partindo do princípio de que sua visão deveria refletir a ótica do cidadão.

Consoante a isso, implementar uma Lei que regulamente o acesso aos serviços e informações sobre o governo, de forma transparente e acessível deve ser uma opção importante para a valorização do cidadão.

Portanto, em nossa proposta de Lei de apresentada abaixo, deve ser possível ao cidadão solicitar vários serviços em um "único guichê", agilizar, otimizar e aperfeiçoar o tempo de atendimento e promover uma interação entre os órgãos. Além disso, reduzir a burocracia e tornar prática a vida da população e valorizar e respeitar os direitos dos cidadãos.



Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

PROJETO DE LEI NÚMERO _____ / 2014

Institui a Política de Atendimento ao Cidadão no âmbito da Administração Pública Municipal

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais sobre a Política de Atendimento ao Cidadão no âmbito da Administração Direta, das autarquias e das fundações do Município de Ubá, com vistas à observância dos direitos básicos do cidadão de obter informação adequada sobre os serviços públicos e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

Art. 2º A norma administrativa será interpretada da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige.

§ 1º O atendimento deverá ser igualitário, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

§ 2º É vedada à autoridade pública a aceitação de presentes, benefícios ou vantagem de terceiros em troca de privilégio no atendimento ou na agilidade de demanda do cidadão.

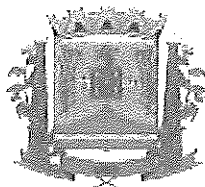
Art. 3º Para cumprimento dos objetivos desta Lei, presume-se que o cidadão, até prova em contrário, atua com boa-fé, honestidade e lealdade.

Art. 4º Todo cidadão tem direito a receber informações sobre os procedimentos necessários à realização dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades de modo a obter conhecimento sobre todas as suas etapas, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição e em legislação específica.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades ficam obrigados a reservar espaços nas suas repartições, em locais de maior circulação de pessoas, para fixação de cartazes ou similares, com vistas à divulgação dos serviços que são prestados.

Art. 5º Os órgãos e entidades deverão manter canais de atendimento, eletrônico e presencial, com vistas ao aprimoramento institucional e a melhor prestação de serviços ao cidadão.

§ 1º O canal de atendimento eletrônico tem por finalidade oferecer ao cidadão, por meio de recursos de tecnologia de informação e comunicação, informações sobre os serviços públicos.



Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 2º O canal de atendimento presencial tem por finalidade facilitar o acesso do cidadão ao serviço público, mantendo um atendimento diversificado em apenas um local físico.

§ 3º Os canais de atendimento, eletrônico e presencial, serão amplamente divulgados pelos órgãos e entidades em seus materiais de comunicação institucional, sendo obrigatória a divulgação em seus sites eletrônicos.

§ 4º Os canais de atendimento e os serviços disponibilizados deverão basear-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade por meio de indicadores que reflitam, prioritariamente, o atendimento às necessidades do cidadão.

Art. 6º Os órgãos e entidades deverão:

I - adotar procedimentos e metodologias com vistas a promover a gestão integrada das informações do cidadão;

II - disponibilizar e compartilhar os dados que contenham as informações dos cidadãos de modo a facilitar o seu atendimento;

III - integrar os seus canais de atendimento de modo a permitir que o cidadão possa acompanhar a tramitação e a análise de suas demandas;

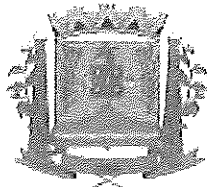
IV - promover ações de forma continuada voltadas ao aprimoramento dos serviços destinados ao atendimento do cidadão;

V - evitar duplicidade de ações e desperdício de recurso no atendimento ao cidadão, principalmente com a solicitação de informações e documentos já requisitados anteriormente de modo a garantir o adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos do cidadão;

VI - promover a integração da informação e a otimização dos processos de atendimento ao cidadão, visando à eficiência na prestação dos serviços, utilizando soluções tecnológicas, objetivando o compartilhamento e a racionalização de métodos e procedimentos de controle;

VII - primar pela implantação de instrumentos inovadores e simples, por meio do uso de soluções tecnológicas, buscando a agilidade e segurança das informações, bem como o respeito ao cidadão;

VIII - priorizar a prestação e conclusão de serviços por meios eletrônicos;



Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

IX - utilizar linguagem simples e compreensível na divulgação e prestação de serviços e na documentação de processos e procedimentos, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

§ 1º Nos casos em que for necessário utilizar denominações técnicas, os agentes públicos deverão explicitar o seu significado.

§ 2º Todos os serviços prestados ao cidadão deverão possuir seus processos planejados com vistas à simplicidade, praticidade, facilidade e objetividade.

Art. 7º O cidadão, ao deixar o local do atendimento, deverá ter suas dúvidas esclarecidas mediante acesso à informação, independentemente do canal de atendimento, eletrônico ou presencial, sobre a prestação de serviços em questão, inclusive o prazo estimado para a sua conclusão.

§ 1º Inexistindo disposição específica, o prazo a que se refere o caput será de trinta dias.

§ 2º Quando o serviço não puder ser cumprido no prazo estipulado no § 1º, o cidadão deverá ser informado sobre o motivo do atraso e o novo prazo para a solução da pendência.

Art. 8º Os órgãos e entidades que necessitarem de documentos de regularidade de situação do cidadão, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da Administração Pública Municipal deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade.

Parágrafo único. Excluem-se da aplicação do disposto no caput situações expressamente previstas em lei.

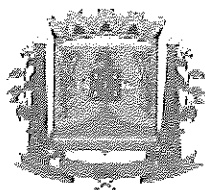
Art. 9º O atendimento eletrônico terá a mesma validade administrativa do atendimento presencial.

Art. 10. Todo cidadão tem o direito de avaliar o nível de satisfação em relação ao serviço prestado.

Art. 11. Os órgãos e entidades deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto ao cidadão e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

Art. 12. Os órgãos e entidades deverão divulgar em seus sites eletrônicos os resultados da avaliação de satisfação na prestação de serviços ao cidadão.

Art. 13. Os órgãos e entidades devem adotar Política de Privacidade com vistas à garantir o sigilo e a segurança das informações fornecidas pelo cidadão.



Câmara Municipal de Ubá

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 1º Os dados pessoais do cidadão serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

§ 2º Só devem ser requisitadas do cidadão as informações estritamente necessárias para a conclusão de seu atendimento.

§ 3º Apenas servidores credenciados por seus órgãos e entidades poderão ter acesso às informações fornecidas pelo cidadão.

§ 4º A Política de Privacidade deverá estar disponível para consulta nos sites eletrônicos dos órgãos e entidades.

Art. 14. Os órgãos e entidades deverão buscar meios para que esta Política de Atendimento seja amplamente divulgada entre os agentes públicos e os cidadãos.

Art. 15. Aplicam-se os procedimentos de atendimento dispostos nesta Política de Atendimento às manifestações e denúncias endereçadas às instituições por meio de correspondência postal.

Art. 16. O cidadão poderá fazer representação junto à Ouvidoria do Município, por descumprimento de quaisquer itens previstos nesta Lei.

Art. 17. A Secretaria de Governo, quando necessário, expedirá normas complementares e específicas para execução do disposto nesta Lei.

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Ubá, MG ... de ... 2014.

Espero contar com o apoio dos nobres Pares e o pronto atendimento por parte do ilustre Prefeito.

Atenciosamente,

Plenário "Vereador Lincoln Rodrigues Costa", da Câmara Municipal de Ubá, aos 08 de dezembro de 2014.


VEREADOR SAMUEL GAZOLLA LIMA

Favor enviar cópia para FEMAC, Todas as secretarias da prefeitura, todas as Associações comunitárias/instituições da cidade, Conselho de Educação, Conselho de Saúde, Conselho de Assistência Social, demais Conselhos de Políticas Públicas, todos os órgãos públicos do município, prefeituras e câmaras municipais da microrregião de Ubá, todas as escolas (particulares, públicas - estaduais e municipais de Ubá), postos e unidades de saúde da cidade, Seção da OAB de Ubá, Procon, Defensoria Pública, Promotoria de Justiça e toda imprensa