CÂMARA MUNICIPAL DE PALMEIRA
ESTADO DO PARANÁ
PROJETO DE LEI Nº 5416/2019
PROTOCOLO Nº 986/2019
DATA: 4/12/2019

PROJETO DE LEI:

Autoriza a instituição de Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos prestados pela Administração Municipal de Palmeira

Art. 1º Fica autorizada a instituição, no Município de Palmeira, de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades da Administração Municipal de Palmeira, cujos objetivos são:
I – apresentar um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários em geral e por unidade de Administração;
II – subsidiar os gestores públicos com informações sobre deficiências na prestação de serviços públicos, inclusive para tomada de decisão, implantação e implementação de medidas saneadoras;
III – fomentar uma cultura de eficiência e cordialidade na prestação de serviços públicos.

Art. 2º A pesquisa de satisfação abrangerá todas as Secretarias Municipais da Prefeitura de Palmeira, as Fundações, Autarquias, Departamentos, e Instituições com administração vinculada à Prefeitura Municipal, a Defesa Civil Municipal, o Procon Municipal e demais entidades que o Poder Executivo entender como necessário.

§1º O relatório de avaliação deverá ser publicado semestralmente e disponibilizado no portal eletrônico do Governo Municipal de Palmeira, até 30 (trinta) dias após o final de cada semestre.

§2º O formulário de pesquisa poderá ser impresso ou *online*, em local visível e de fácil acesso, e deverá ser preenchido exclusivamente pelos usuários para avaliarem o conjunto básico de serviços públicos prestados.

§3º Quando se tratar de formulário impresso deverá estar disponível uma urna em local próximo e os formulários deverão ser enviados semestralmente para o setor responsável.

Art. 3º Compete ao Poder Executivo regulamentar a presente lei, conforme sua disponibilidade de pessoal e de orçamento, bem como:

I – determinar a criação do formulário com base nos critérios previstos no art. 4º desta lei;
II – determinar que cada unidade da Administração Municipal, conforme suas possibilidades e limites orçamentários e financeiros, instale as urnas, disponibilize os formulários da pesquisa de satisfação, publique o material gráfico e eletrônico sobre a pesquisa de satisfação, estimule a participação dos usuários, disponibilize cópia do último relatório de avaliação no balcão da Unidade da Administração, em local de fácil acesso, para consulta dos usuários, além de outras atribuições;
III – criar a Comissão Especial de Avaliação, composta por representantes governamentais e não governamentais, com o fim de analisar o relatório de avaliação semestral e fiscalizar a implementação das medidas necessárias;
IV – aprovar o material gráfico e eletrônico que será utilizado para divulgar a pesquisa de satisfação e estimular a participação dos usuários, verificando, sobretudo, se está sendo enfatizada a importância da adesão para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à população;
V – elaborar um relatório de avaliação semestral e remeter cópia à cada Unidade da Administração e ao Poder Legislativo;
VI – analisar a possibilidade de criar um aplicativo para atender a pretensão desta lei.

Art. 4º A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades da administração, previstos nesta Lei, deverá contemplar, pelo menos, a avaliação da satisfação quanto aos seguintes quesitos:
I – adequação da estrutura física e localização;
II – horário de funcionamento e atendimento;
III – atendimento dos servidores públicos municipais;
IV – atendimento dos Secretários Municipais ou demais responsáveis técnicos;
V – tempo de espera para o atendimento;
VI – os documentos necessários para o registro da demanda;
VII – eventuais taxas cobradas pelo serviço;
VIII – os prazos para o cumprimento dos serviços;
IX – as formas de comunicação com os usuários;
X – o sistema de sinalização visual.

Parágrafo Único. O formulário de pesquisa de satisfação deverá conter:
I – a identificação da Secretaria ou Unidade da Administração Municipal;
II – a identificação do usuário, apenas pelo número de identificação da Carteira de Identidade (RG), reservado o direito a sigilo se assim desejar o usuário, sendo que a identificação possui o objetivo de evitar a fraude no processo;
III – a data;
IV – a escala de conceito do serviço para preenchimento do usuário;
V – o espaço livre para registro de reclamações, críticas, sugestões ou elogios.

Art. 5º Eventual descumprimento dos termos desta Lei, inclusive fraude no preenchimento de formulários de avaliação ou violação da urna, deverão ser responsabilizados, com instauração de sindicância ou de processo disciplinar.

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Sede da Câmara Municipal de Palmeira,
Estado do paraná, em 03 de dezembro de 2019.

João Alberto Ferreira da Costa
Vereador

JUSTIFICATIVA: *Trata-se de uma pretensão que atende aos anseios da população em geral. A finalidade desta Pesquisa é melhorar as relações entre o prestador de serviços públicos e os usuários, após ter um diagnóstico do grau de satisfação ou insatisfação dos usuários em geral dos serviços públicos, e assim, subsidiar os gestores públicos com informações sobre deficiências na prestação de serviços públicos, inclusive para tomada de decisão, implantação e implementação de medidas saneadoras; como também, fomentar uma cultura de eficiência e cordialidade na prestação de serviços públicos.*

Sede da Câmara Municipal de Palmeira,
Estado do paraná, em 03 de dezembro de 2019.

João Alberto Ferreira da Costa
Vereador