



L E I Nº 3.325, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2014

AUTOR: VEREADOR JAN CARLOS DE ALMEIDA

"O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS-RJ., FAÇO SABER QUE A CÂMARA APROVOU E EU PROMULGO A SEGUINTE LEI:"

"DISPÕE SOBRE O PROGRAMA DE TREINAMENTO AOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAL E CARGOS COMISSIONADOS, QUE EXERCEM FUNÇÕES DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EM RECEPÇÕES E BALCÕES DE ATENDIMENTO, A SER REALIZADO IMEDIATAMENTE APÓS INVESTIDURA EM CARGO PÚBLICO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

Art. 1º Esta Lei institui o Programa de Treinamento aos Servidores Públicos Municipal e Cargos Comissionados, que exercem funções de atendimento ao público em recepções e balcões de atendimento, visando oferecer capacitação e desenvolvimento em atendimento ao público, àqueles que desenvolverão atendimento direto e imediato aos usuários da rede de serviços da Prefeitura de Angra dos Reis.

Art. 2º Considera-se servidor a pessoa legalmente investida em cargo público, criado por Lei com denominação própria e pago pelos cofres municipais.

Art. 3º Os cargos públicos são de provimento efetivo ou em comissão.

Art. 4º Para os fins deste Projeto, entende-se por:

I - Treinamento: processo que promove a aquisição de habilidades, conceitos ou atitudes, melhorando a adequação das características do funcionário às exigências do seu cargo;

II - Serviço de Atendimento ao Público: processo resultante da sinergia de diferentes variáveis - o comportamento do usuário, a conduta dos funcionários envolvidos (direta ou indiretamente) na situação, a organização do trabalho e as condições físico\ambientais\instrumentais.



Art. 5º São diretrizes do Programa de Treinamento:

I - promover o treinamento gerencial dos servidores e cargos comissionados e suas qualificações para o exercício de atividades de atendimento ao público;

II - considerar o resultado das ações de capacitação e a mensuração do desempenho dos servidores e cargos comissionados para permanência em cargo público:

a) incluir na avaliação de estágio probatório e nas avaliações funcionais, questões referentes ao treinamento realizado;

b) elaborar questionário específico para avaliação dos cargos comissionados;

III - oferecer e garantir capacitação, respeitadas as normas específicas aplicáveis a cada carreira ou cargo, aos convocados em concurso público municipal e àqueles sem vínculo efetivo com a administração pública indicados para o serviço público;

IV - avaliar permanentemente os resultados das ações de treinamento.

Art. 6º As ações de treinamento deverão ficar a cargo da Subsecretaria de Treinamento e Desenvolvimento Pessoal\Secretaria de Administração e Desenvolvimento de Pessoal.

Parágrafo único. As ações previstas no *caput* poderão se realizar mediante parcerias com setores públicos e\ou privados.

I - Deverá ser criada uma comissão permanente, constituída por servidores públicos efetivos, responsável pela elaboração e coordenação das ações de treinamento, assim como os casos de omissão.

Art. 7º Com o objetivo de realizar o controle interno das situações de atendimento ao público em recepções e balcões de atendimento, o Poder Executivo Municipal providenciará a criação de uma ferramenta para realização de denúncias e reclamações.

I - As denúncias e reclamações deverão ser encaminhadas aos membros da Comissão Permanente que analisarão a qualidade das ocorrências a fim de serem tomadas as devidas providências.



II - O servidor público efetivo, que atende a população usuária da rede pública de serviços em recepções ou balcões de atendimento, após ser advertido três vezes devido má prestação de atendimento, depois de avaliadas as situações pela Comissão Permanente, será colocado a disposição da função e sofrerá sanções administrativas decorrentes do seu afastamento;

III - O Cargo Comissionado, que atende a população da rede pública de serviços em recepções ou balcões de atendimento, após ser advertido três vezes devido má prestação de atendimento, depois de avaliadas as situações pela Comissão Permanente, será exonerado do cargo, não podendo o mesmo ser readmitido para a função de atendimento ao público.

Art. 8º Nos locais de atendimento ao público, deverão ser afixados cartazes, em locais de fácil acesso ao público, com informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

- I - prioridade de atendimento;
- II - o serviço oferecido;
- III - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- IV - as principais etapas para o processamento do serviço;
- V - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- VI - a forma de prestação do serviço;
- VII - a forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VIII- os locais e formas de acessar o serviço; e
- IX - o número de telefone (0800) para que sejam realizadas reclamações ou denúncias sobre o atendimento.

Art. 9º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos descritos no artigo anterior.

Art. 10. O Poder Executivo regulamentará esta lei de forma a considerar que os servidores efetivos e cargos comissionados em exercício, deverão se adequar a presente proposta, tendo o prazo de 180 dias para as providências cabíveis.

Art. 11. As despesas com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias do Poder Executivo, suplementadas se necessário.



Estado do Rio de Janeiro

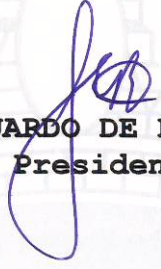
CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS

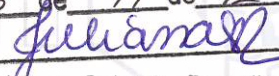
LV.Nº 038

FL.Nº 168

Art. 12. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS, 05 DE DEZEMBRO DE 2014.


JORGE EDUARDO DE BRITTO RABHA
Presidente

Registrado as fls. 165/168
Livro nº 038 em 05 de 12 de 2014
Publicado no 30
Nº 535 de 19 de 12 de 2014

Juliana Salomão Ramalho
Subsecretaria de Protocolo e
Processamento de Proposições
Matr.: 6138