CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BRANCO - ACRE
RUA 24 DE JANEIRO, 53 - BAIRRO 6 DE AGOSTO

Câmara Municipal de Rio Branco
01
LEGISLATIVO
Est. do Acre

PROC. LEGISLATIVO Nº	DISTRIBUIÇÃO
DATA: 07 de maio de 2015 **NATUREZA:** Projeto de Lei nº22/2015 **AUTOR:** Vereador Marcelo Jucá **ASSUNTO:** Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento na Organização de Central de Atendimento - OCA de Rio Branco e dá outras providências.	As Comissão Técnicas Cristiane Setor Legislativo CMRB Em 07 / 05 / 2015 Encaminhar a Procuradoria Geral 19/05/15 Requeiro-se, consoante dispõe a ata da 91ª Sessão ordinária. Em: 22/10/2015 ARTEMIO COSTA Presidente da CMRB Biênio 2015/2016

DISTRIBUIÇÃO	DISTRIBUIÇÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BRANCO – ACRE
24 de janeiro, 53, Seis de Agosto.

Câmara Municipal de Rio Branco - Est. do Acre - 02 LEGISLATIVO

PROJETO DE LEI Nº 02 2015

À(s)Comissão(ões)
CJRF
Em 07/05/15
Presidente CMRB

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento na Organização de Central de Atendimento OCA de Rio Branco e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE RIO BRANCO – ACRE, usando das atribuições que são conferidas por Lei, FAÇO SABER, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam obrigadas as instituições de atendimento ao público instaladas na Organização de Centrais de Atendimento OCA de Rio Branco a assegurar aos usuários dos serviços oferecidos, os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo Único – O atendimento aos usuários dos serviços oferecidos a que se refere o caput refere-se a todos órgãos que realizam atendimento ao público.

Art. 2º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior corresponde:
I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;
II – até 30 (trinta) minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único – Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3 º - Ficam os órgãos públicos que realizam atendimento ao público obrigadas a divulgar, em local visível, por meio de mural ou cartaz com dimensões mínimas de 60 cm (sessenta centímetros) de

Câmara Municipal de Rio Branco
03
LEGISLATIVO
Est. do Acre

altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura, o tempo a que se refere o art. 1° desta lei.

Art. 4° - As instituições têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5° - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará os órgãos infratoras multa pecuniária variável.

Parágrafo 1° – As multas serão aplicadas até 20 (vinte) vezes o valor do salário mínimo vigente no País, sempre que, notificadas, deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis;

Parágrafo 2° - As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento a conta bancaria disponibilizada pela prefeitura de Rio Branco, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 6° - Os estabelecimentos situados na Organização de Centrais de Atendimento OCA de Rio Branco terão o prazo de 10 (dez) dias a partir da publicação do decreto regulamentador, para implantar os procedimentos necessários para o fiel cumprimento das disposições desta Lei."

Art. 7° - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala de Sessões "EDMUNDO PINTO DE ALMEIDA NETO", em: 28 de abril de 2015.

Marcelo Menezes Jucá
Vereador – PSB

Câmara Municipal de Rio Branco
04
LEGISLATIVO
Est. do Acre

JUSTIFICATIVA

Tendo como objetivo fundamental assegurar ao cidadão, que merece ser atendido com presteza e cortesia quando recorre aos serviços públicos que os órgãos públicos tem a obrigação de lhe prestar, atendimento em tempo razoável, não apenas nas repartições públicas municipais em geral, mas também nas empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos locais oferecidos pelos poderes públicos Municipais, Estaduais e Federal, bem como estabelece penalidade administrativa e funcional em caso de descumprimento.

Sujeitam-se a esta lei: os órgãos e entidades da administração direta, indireta e funcional do serviço público oferecidos na Organização de Centrais de Atendimento OCA.

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala, tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial. No setor serviços, destacadamente, os serviços direto de atendimento ao público, que anteriormente era prestado através do contato pessoal.

Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade. Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços. Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos fazendo com que o usuário destes atendimentos permaneça por horas em condições desconfortáveis.

Considerando o que dispõe a lei **nº 1635 de 06 de março de 2007** que regulamenta o atendimento nas instituições bancarias a atender os clientes e usuários no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, contados do momento em que aqueles entrarem na fila de atendimento."

Apesar das inúmeras reclamações de mau atendimento nas repartições públicas no município de Rio Branco ainda é possível se depara com aglomerados de pessoas em buscar de atendimento nesta central de atendimento.

Observa-se que mesmo assim, a estrutura física para o desenvolvimento dos trabalhos dos profissionais da instituição ainda não é o ideal e com uma medida através desta lei acreditamos que ira ocorrer mais contratações de trabalhadores para garantir o atendimento rápido.

Câmara Municipal de Rio Branco
05
LEGISLATIVO
Fls.
Est. do Acre

CÂMARA MUNICIPAL DE RIO BRANCO – ACRE
24 de janeiro, 53, Seis de Agosto.

À(s)Comissão(ões)
CJRF
Em 07/05/15
Presidente CMRB

PROJETO DE LEI Nº 22 2015

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento na Organização de Central de Atendimento OCA de Rio Branco e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE RIO BRANCO – ACRE, usando das atribuições que são conferidas por Lei, FAÇO SABER, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam obrigadas as instituições de atendimento ao público instaladas na Organização de Centrais de Atendimento OCA de Rio Branco a assegurar aos usuários dos serviços oferecidos, os critérios referentes ao tempo máximo de espera para atendimento nos termos especificados na presente lei.

Parágrafo Único – O atendimento aos usuários dos serviços oferecidos a que se refere o caput refere-se a todos órgãos que realizam atendimento ao público.

Art. 2º - O tempo máximo de espera para atendimento, para efeito do disposto no artigo anterior corresponde:
I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;
II – até 30 (trinta) minutos na véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo Único – Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

Art. 3 º - Ficam os órgãos públicos que realizam atendimento ao público obrigadas a divulgar, em local visível, por meio de mural ou cartaz com dimensões mínimas de 60 cm (sessenta centímetros) de

altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura, o tempo a que se refere o art. 1º desta lei.

Art. 4º - As instituições têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará os órgãos infratoras multa pecuniária variável.

Parágrafo 1º – As multas serão aplicadas até 20 (vinte) vezes o valor do salário mínimo vigente no País, sempre que, notificadas, deixarem de atender ao disposto nesta Lei no prazo de quinze dias úteis;

Parágrafo 2º - As multas cominadas neste artigo serão pagas mediante recolhimento a conta bancaria disponibilizada pela prefeitura de Rio Branco, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da respectiva notificação.

Art. 6º - Os estabelecimentos situados na Organização de Centrais de Atendimento OCA de Rio Branco terão o prazo de 10 (dez) dias a partir da publicação do decreto regulamentador, para implantar os procedimentos necessários para o fiel cumprimento das disposições desta Lei."

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala de Sessões "EDMUNDO PINTO DE ALMEIDA NETO", em: 28 de abril de 2015.

Marcelo Menezes Jucá
Vereador – PSB

JUSTIFICATIVA

Tendo como objetivo fundamental assegurar ao cidadão, que merece ser atendido com presteza e cortesia quando recorre aos serviços públicos que os órgãos públicos tem a obrigação de lhe prestar, atendimento em tempo razoável, não apenas nas repartições públicas municipais em geral, mas também nas empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos locais oferecidos pelos poderes públicos Municipais, Estaduais e Federal, bem como estabelece penalidade administrativa e funcional em caso de descumprimento.

Sujeitam-se a esta lei: os órgãos e entidades da administração direta, indireta e funcional do serviço público oferecidos na Organização de Centrais de Atendimento OCA.

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala, tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial. No setor serviços, destacadamente, os serviços direto de atendimento ao público, que anteriormente era prestado através do contato pessoal.

Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade. Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços. Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos fazendo com que o usuário destes atendimentos permaneça por horas em condições desconfortáveis.

Considerando o que dispõe a lei **nº 1635 de 06 de março de 2007** que regulamenta o atendimento nas instituições bancarias a atender os clientes e usuários no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, contados do momento em que aqueles entrarem na fila de atendimento."

Apesar das inúmeras reclamações de mau atendimento nas repartições públicas no município de Rio Branco ainda é possível se depara com aglomerados de pessoas em buscar de atendimento nesta central de atendimento.

Observa-se que mesmo assim, a estrutura física para o desenvolvimento dos trabalhos dos profissionais da instituição ainda não é o ideal e com uma medida através desta lei acreditamos que ira ocorrer mais contratações de trabalhadores para garantir o atendimento rápido.

Câmara Municipal de Rio Branco
06
LEGISLATIVO
Est. do Acre