# LEI MUNICIPAL Nº 720 DE 10 DE DEZEMBRO DE 2019.

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do município de Manacapuru e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE MANACAPURU, Estado do Amazonas, no uso de suas atribuições legais, FAÇO SABER que a Câmara Municipal de vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte

## LEI MUNICIPAL:

Art. 1º Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no âmbito do município de Manacapuru, 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:

Parágrafo único. As visitas emergências da Ronda Escolar, são aquelas que acontecerão onde existir a necessidade, e a qualquer momento.

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 Município de Manacapuru 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 prática não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;

II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

Art. 5º Para efeito 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 consequências ás 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.

Art. 6º As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas ás 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 integridade e identidade;

V - reconhecer a diversidade de opiniões;

VI - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;

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;

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 cento e oitenta dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

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 emissora de rádio e TV;

IV - por cartas enviadas aos usuários;

V - divulgação para associações e representantes de usuários;

VI - para a 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 a demanda.

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

I - informações que assegurem total conhecimentos 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.

Art. 15. 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. 16. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de noventa dias, a partir de sua publicação.

Art. 17. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias suplementadas se necessário.

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

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MANACAPURU, 10 de dezembro de 2019.

BETANAEL DA SILVA D´ANGELO
Prefeito Municipal de Manacapuru