



Câmara de Vereadores de Canoinhas

O Poder Legislativo aberto à Comunidade

Rua: Três de Maio, nº 150

www.canoinhas.sc.leg.br (47) 3622-3804

LEI N.º 6.143, de 28/11//2017

“INSTITUI A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL”

O Vereador Wilmar Sudoski, Presidente da Câmara de Vereadores de Canoinhas, nos termos do Art. 44, § 7º, da Lei Orgânica do Município, faz saber, que a Câmara aprovou e eu promulgo a seguinte:

LEI

Art. 1º Fica instituída, no Município de Canoinhas, a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades da Administração Municipal de Canoinhas que devem observar ao disposto nesta Lei.

§ 1º São unidades da Administração Municipal especialmente sujeitas às disposições desta Lei:

I – Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Turismo;

II – Secretaria de Educação;

III – Secretaria de Saúde;

IV – Secretaria de Administração, Finanças e Orçamento;

V – Secretaria de Assistência Social;

VI – Secretaria de Habitação;

VII – Secretaria de Meio Ambiente;

VIII – Secretaria de Desenvolvimento Rural;

IX – Secretaria de Obras;

X – Secretaria de Planejamento;

XII – Gabinete do Prefeito;

XIII – Defesa Civil;

XIV – PROCON;

XV – Fundação Cultural Helmy Wendt Mayer;

XVI – Fundação de Esportes e Lazer;

XVII – Departamento de Trânsito de Canoinhas.

§ 2º Para fins desta Lei considera-se:



Câmara de Vereadores de Canoinhas

O Poder Legislativo aberto à Comunidade

Rua: Três de Maio, nº 150

www.canoinhas.sc.leg.br (47) 3622-3804

I – Ouvidoria Municipal: Órgão da Administração Municipal que irá coordenar os trabalhos relacionados a pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos municipais;

II – Comissão Especial de Avaliação: grupo de trabalho, especificamente, formado por no mínimo, 03 (três) membros, de diferentes Conselhos Municipais e entidades da sociedade civil, sendo a maioria absoluta composta por membros não governamentais, sob a coordenação do responsável pela Ouvidoria Municipal;

III – Pesquisa de satisfação: formulário impresso ou “on-line” preenchido exclusivamente pelos usuários para avaliarem o conjunto básico de serviços públicos prestados, que deverá estar disponível próximo a urna, em local visível e de fácil acesso, o qual será enviado a cada quadrimestre para o responsável pela Ouvidoria Municipal;

IV – Urna: recipiente lacrado onde será depositado o formulário de pesquisa de satisfação preenchido pelos usuários, que deverá estar disponível em local visível e de fácil acesso em todas as secretarias, acessado, apenas pela Ouvidoria Municipal, em até 05 (cinco) dias após o encerramento do quadrimestre;

V – Relatório de avaliação: documento emitido pela Ouvidoria Municipal, em até 30 (trinta) dias após o encerramento do quadrimestre, elaborado com apoio e relatoria da Comissão Especial de Avaliação;

VI - Gestores públicos: conjunto de agentes políticos e servidores públicos responsáveis pela prestação de serviços públicos no Município de Canoinhas.

§ 3º O formulário da pesquisa de satisfação que trata o inciso III será criado pela Ouvidoria Municipal, sendo que a versão “on-line” deverá ser disponibilizada no portal do Governo Municipal de Canoinhas, podendo ainda, conforme possibilidade orçamentária do executivo, ser utilizado um *App* com a mesma finalidade.

Art. 2º A pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelas unidades da Administração do Município de Canoinhas tem por objetivo:

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. 3º Compete à cada unidade da Administração Municipal nos termos do § 1º da art. 1º desta Lei , implementar as seguintes medidas:



Câmara de Vereadores de Canoinhas

O Poder Legislativo aberto à Comunidade

Rua: Três de Maio, nº 150

www.canoinhas.sc.leg.br (47) 3622-3804

I – instalar as urnas, disponibilizar os formulários da pesquisa de satisfação e publicar o material gráfico e eletrônico sobre a pesquisa de satisfação;

II – criar material gráfico e eletrônico para divulgar a pesquisa de satisfação e estimular a participação dos usuários, no qual deverá ser enfatizada a importância para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados à população;

III – disponibilizar equipe de apoio à Ouvidoria Municipal para coletar os formulários da pesquisa de satisfação e elaborar o relatório de avaliação;

IV – disponibilizar cópia do último relatório de avaliação no balcão da Unidade da Administração, em local de fácil acesso, para consulta dos usuários.

Parágrafo único. O relatório de avaliação quadrimestral deverá ser publicado e disponibilizado no portal eletrônico do Governo Municipal de Canoinhas, até 30 (trinta) dias após o final de cada quadrimestre.

Art. 4º Compete a Ouvidoria Municipal de Canoinhas:

I – eleger, sob orientação do Poder Executivo, a Comissão Especial de Avaliação, que obrigatoriamente deve conter no mínimo 01 (um) representante governamental, 01 (um) não governamental, além de 01(um) terceiro que poderá ser de qualquer entidade representativa que tenha interesse em assumir a responsabilidade em operacionalizar a pesquisa de satisfação prevista nesta Lei;

II – 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;

III – elaborar o relatório de avaliação quadrimestral;

IV – remeter cópia do relatório de avaliação, com parecer da Comissão Especial de Avaliação:

a) ao Prefeito Municipal;

b) aos Secretários Municipais ou responsáveis pelas unidades administrativas nos termos do § 1º da art. 1º desta Lei;

c) ao Presidente da Câmara Municipal de Canoinhas, para que disponibilize cópia aos Vereadores.

V – coletar, a cada quadrimestre, os formulários da pesquisa de satisfação preenchidos pelos usuários;

VI – autuar um processo específico, no sistema oficial de protocolo e processo do Governo Municipal, e anexar todos os formulários da pesquisa de satisfação, numerando sequencialmente todas as páginas;

VII – elaborar o relatório de avaliação quadrimestral.



Câmara de Vereadores de Canoinhas

O Poder Legislativo aberto à Comunidade

Rua: Três de Maio, nº 150

www.canoinhas.sc.leg.br (47) 3622-3804

Parágrafo único. Poderá participar voluntariamente da Comissão Especial de Avaliação, membros de qualquer Conselho Municipal criado por Lei, ou representantes de entidades da sociedade civil, respeitando sempre a proporcionalidade e 2 (dois) membro não governamentais para cada membro 1 (um) membro governamental.

Art. 6º Compete à Comissão Especial de Avaliação:

I – dar parecer sobre relatório de avaliação quadrimestral realizado pela Ouvidoria Municipal;

II – fiscalizar a implementação das medidas previstas nos art. 3º e 4º desta Lei.

Art. 7º 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.

§ 1º A resposta aos quesitos da pesquisa de satisfação deverá permitir a seleção da seguinte escala de conceito:

I – Ótimo;

II – Bom;

III – Regular;

IV – Ruim;

V – Péssimo.

§ 2º O formulário de pesquisa de satisfação deverá conter:

I – a identificação da Secretaria ou Unidade da Administração Municipal, nos os termos do § 1º da art. 1º desta Lei;



Câmara de Vereadores de Canoinhas

O Poder Legislativo aberto à Comunidade

Rua: Três de Maio, nº 150

www.canoinhas.sc.leg.br (47) 3622-3804

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 – o espaço livre para registro de reclamações, críticas, sugestões ou elogios.

Art. 8º Em caso de descumprimento dos termos desta Lei, inclusive fraude no preenchimento de formulários de avaliação ou violação da urna, fica a cargo da Ouvidoria Municipal de Canoinhas comunicar o fato:

I – aos Secretário Municipais ou responsáveis pelas unidades administrativas, para instauração de sindicância ou de processo disciplinar, com o objetivo de apurar responsabilidade e, se for o caso, aplicar as sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Canoinhas;


II - ao Prefeito(a) Municipal, em se tratando também de servidor ocupante de cargo de provimento em comissão, função de confiança ou função de chefia, recomendando a substituição do ocupante;

Art. 9º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Canoinhas, 28 de Novembro de 2017.


Vereador Wilmar Sudoski
Presidente

Registrado e publicado na Secretaria da Câmara de Vereadores de Canoinhas, em 28/11/2017.


José Luiz Lacowicz
Secretário Legislativo