



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

DESPACHADO PARA LEITURA

Sessão de 17/05/2017

SEBASTIÃO MAINARDES JÚNIOR
PRESIDENTE

CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA 16/05/2017 15:08 - 00000006998

PROJETO DE LEI Nº

129/2017

AS COMISSÕES DE
CLIX - CIOI - COPTMUA - CDHCS.

Em 17/05 de 2017

Presidente da Câmara Municipal

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA, Estado do Paraná, aprova .

Capítulo I PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 1º - Esta lei institui as boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, 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:

- I - a proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - a dignidade, boa-fé, transparência e 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;



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

2

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 Municipal 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 - o 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 práticas 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, as dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

Capítulo II DEFINIÇÕES

Art. 5º - Para efeitos 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 consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;

2



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.

Capítulo III BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 6º - As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às 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 dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI - simplificar procedimentos;
- XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;



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

XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;

XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;

XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidade;

XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário seus direitos e deveres;

XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;

XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;

XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

Capítulo IV PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

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 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;



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

5

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;

IX - as formas de identificação dos agentes públicos;

X - o sistema de sinalização visual;

XI - as condições de limpeza e conforto de suas instalações

Parágrafo único - Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que viem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida a legislação em vigor.

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

Capítulo V DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

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 próximo às áreas de atendimento nas dependências da Administração Municipal;

II - publicação de artigos em jornais e revistas;

III - divulgação em emissoras de rádio e TV;

IV - por carta enviada aos usuários;

V - divulgação para associações e representantes de usuários;

5



VI - pela 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 à demanda.

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

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;

II - o número do telefone da Ouvidoria Geral do Município de Ponta Grossa, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões.

Capítulo VI ACOMPANHAMENTO E TRAMITAÇÃO

Art. 15 - O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 16 - A cada demanda caberá um número de protocolo, que deverá ser fornecido ao usuário, no ato do registro, contendo ainda o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Art. 17 - O registro deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, objeto e histórico.

Art. 18 - No momento do registro o agente público poderá estabelecer critérios de prioridade e urgência no atendimento, de acordo com a gravidade, complexidade, impacto e necessidade de ação imediata.

Art. 19 - O encerramento do atendimento não poderá ser feito se ainda pairar dúvidas ou pendências a respeito do assunto ou serviço demandado.



Art. 20 - O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.



Capítulo VII
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS-
COMITÊ DE USUÁRIOS

Art. 21 - Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos do Município de Ponta Grossa como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I - avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da Administração Municipal;
- II - fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III - incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à Administração Municipal;
- IV - integrar iniciativas similares existentes no âmbito da Administração Municipal;
- V - avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da Administração Municipal;
- VI - definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII - elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 22 - O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da Administração Municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a ouvidoria Geral do Município de Ponta Grossa, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo Único - Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerados serviço relevante ao Município de Ponta Grossa.



Capítulo VIII SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23 - A Administração Municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 24 - As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de usuários, podendo ser utilizados:

- I - avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II - utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III - caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV - criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V - reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI - registros da Ouvidoria do Município de Ponta Grossa.

Art. 25 - A Administração Municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

Capítulo IX DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 26 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;



Câmara Municipal de Ponta Grossa

9

Estado do Paraná

III - portar rádio, TV ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;

IV - manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimentos;

V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;

VI - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o atendimento de forma clara e inequívoca;

VII - adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 27 - Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 28 - Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá, mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 29 - Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes desta Lei.

Art. 30 - 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. 31 - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

Art. 32 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 33 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Numa sociedade cada vez mais exigente e ávida pelo exercício pleno da cidadania e na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe, até por que constitui peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão. E é em face dessa expressiva mudança de paradigma

9



Câmara Municipal de Ponta Grossa

10

Estado do Paraná

nas Instituições Públicas, as quais vêm dia após dia encetando um movimento crescente em prol da qualidade, que foi desenvolvido esta proposição.

De forma literal conceituamos o Serviço Público como "aqueles de competência e responsabilidade do Poder Público (União, Estados e Municípios), visando atender às necessidades coletivas da população". Podemos incluir nessas necessidades o bom relacionamento, a qualidade das informações prestadas e a melhoria constante do atendimento.

Por essas razões apresento esta proposição esperando dos demais Nobres Pares a compreensão e apoio para a aprovação da matéria pelo Soberano Plenário.

GABINETE PARAMENTAR, em 03 de maio de 2017



Vereador DR MAGNO ZANELATO

10



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA 25/05/2017 13:49 - 00000007199

COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO

PARECER

PROJETO DE LEI Nº 129/2017

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências.

Autor: Vereador MAGNO ZANELATO

Relator: Vereador VINÍCIUS CAMARGO

1. RELATÓRIO

O Vereador MAGNO ZANELATO submete à apreciação do Soberano Plenário, Projeto de Lei epigrafado, que *"Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências"*.

Conforme se infere da justificativa que acompanha a proposição em análise, o Autor assinala, em síntese, que *"Numa sociedade cada vez mais exigente e ávida pelo exercício pleno da cidadania e na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe, até por que constitui peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão. E é em face dessa expressiva mudança de paradigma nas Instituições Públicas, as quais vêm dia após dia encetando um movimento crescente em prol da qualidade, que foi desenvolvido esta proposição (...)"*.

Regularmente despachado para a leitura, o Projeto de Lei, que ao ser autuado no Departamento do Processo Legislativo recebeu o nº 129/2017, vem a esta Comissão Permanente a que compete à análise de sua constitucionalidade, legalidade, conformidade com a Lei Orgânica do Município e adequação regimental, conforme preconizam os arts. 51, inciso I, e 52, do Regimento Interno.

Para a relatoria da matéria, foi designado o Vereador que adiante subscreve, na forma regimental.



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

2. VOTO DO RELATOR

A Constituição Federal em seu art. 30, inciso I, bem como o art. 9º, inciso I, da Lei Orgânica do Município, estabelece competência aos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, no que se enquadra, sem dúvida, a matéria ora em análise.

Quanto à sua iniciativa, a proposição em exame tem suporte legal, visto que o art. 53, da Lei Orgânica do Município, confere competência aos Vereadores para proporem projetos desta natureza, considerando, ainda, não estar afeta a competência privativa ao Prefeito Municipal, conforme previsto na Emenda à Lei Orgânica nº 16.

No aspecto regimental, faculta-se ao Vereador apresentar à Câmara Municipal medidas que julgar convenientes ao interesse do Município e de sua população, conforme disposto no art. 11, inciso III, do Regimento Interno.

Com estes fundamentos, a Proposição em exame está revestida dos critérios exigidos no tocante a constitucionalidade e legalidade, manifestando-se, este Relator, pela admissibilidade do Projeto de Lei enunciado, **com a inclusa Emenda de Redação**, reservando-se o direito de opinar sobre o mérito por ocasião de sua deliberação pelo Soberano Plenário.

3. CONCLUSÃO DA COMISSÃO

A COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO, reunida nesta data, acolhe, pelos seus próprios fundamentos, o Voto do Relator, manifestando-se pela admissibilidade do Projeto de Lei nº 129/2017, **com a inclusa Emenda de Redação**, reservando-se o direito aos membros de opinar sobre o mérito por ocasião de sua deliberação pelo Soberano Plenário.

SALA DAS COMISSÕES, em 22 de maio de 2017.

Vereador RUDOLF POLACO
Presidente

Vereador FELIPE PASSOS
Membro

Vereador GERALDO STOCCHI
Membro

Vereador VINICIUS CAMARGO
Relator

Vereador RICARDO ZAMPIERI
Membro



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO PROJETO DE LEI Nº 129/2017 EMENDA DE REDAÇÃO

Dê-se aos dispositivos abaixo indicados do Projeto de Lei epigrafado, a seguinte redação:

...

Art. 16 - Por ocasião do ato de registro da demanda, deverá ser fornecido um número de protocolo ao usuário, contendo o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Art. 17 - O registro da demanda deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, finalidade do atendimento, bem como o histórico do atendimento ao usuário.

...

Art. 19 - O atendimento não poderá ser encerrado se ainda existir dúvidas ou pendências relacionadas ao assunto ou serviço demandado.

...

SALA DAS COMISSÕES, em 22 de maio de 2017.

Vereador RUDOLF POLACO
Presidente

Vereador FELIPE PASSOS
Membro

Vereador GERALDO STOCO
Membro

Vereador VINICIUS CAMARGO
Relator

Vereador RICARDO ZAMPIERI
Membro



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA 09/06/2017 17:47 - 00000007477

COMISSÃO DE OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS, TRÂNSITO, TRANSPORTE, MOBILIDADE URBANA e ACESSIBILIDADE

PARECER

PROJETO DE LEI Nº 129/2017

“Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências”

Autor: Vereador MAGNO ZANELATO

Relator: Vereador PAULO BALANSIN

1. RELATÓRIO

O VEREADOR MAGNO ZANELATO submete à deliberação desta Colenda Casa, Projeto de Lei epigrafoado, que ***“Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências”***.

Regularmente despachado para a leitura, o Projeto de Lei, que, depois de ser autuado no Departamento do Processo Legislativo, vem a esta Comissão Permanente, após a Comissão de Legislação, Justiça e Redação ter se manifestado pela sua admissibilidade no tocante a constitucionalidade, legalidade e adequação técnica jurídica, apresentando, todavia, Emenda de Redação.

Para a relatoria da matéria, foi designado o Vereador que adiante subscreve, na forma regimental.



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

2. VOTO DO RELATOR

Conforme se infere da justificativa que acompanha o Projeto em análise: "Numa sociedade cada vez mais exigente e ávida pelo exercício pleno da cidadania e na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe, até por que constitui peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão(...)".

Em exame da documentação que acompanha o projeto e dos fundamentos trazidos, vislumbra-se que se encontram presentes os requisitos de oportunidade, relevância e conveniência, manifestando-se **favoravelmente** à aprovação do projeto de lei epigrafado, nos termos da Emenda de Redação sugerindo idêntico posicionamento aos demais membros da Comissão.

3. CONCLUSÃO DA COMISSÃO

A COMISSÃO DE OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS, TRÂNSITO, TRANSPORTE, MOBILIDADE URBANA e ACESSIBILIDADE, reunida nesta data, acolhe, pelos seus próprios fundamentos, o Voto do Relator, manifestando-se **favoravelmente** à aprovação ao Projeto de Lei nº 129/17, nos termos da Emenda de Redação apresentada pela Comissão de Legislação, Justiça e Redação.

SALA DAS COMISSÕES, em 08 de junho de 2017

Vereador PAULO BALANSIN
Presidente e Relator

Vereador EDUARDO KALINOSKI
Membro

Vereador GEORGE LUIZ DE OLIVEIRA
Membro



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA 20/06/2017 17:00 - 00000009772

COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO E FISCALIZAÇÃO

PARECER

PROJETO DE LEI Nº 129/2017

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências.

Autor: VEREADOR MAGNO ZANELATO

Relator: VEREADOR GEORGE LUIZ DE OLIVEIRA

1. RELATÓRIO

O Senhor Vereador submete à apreciação desta Colenda Câmara, Projeto de Lei epigrafado, que ***“Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências”***.

Regularmente despachado para a leitura, o Projeto de Lei, que ao ser autuado no Departamento do Processo Legislativo recebeu o nº **129/2017**, vem a esta Comissão para análise de MÉRITO, após parecer pela admissibilidade da CLJR.

Para a relatoria da matéria, foi designado o Vereador que adiante subscreve, na forma regimental.



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

2

2. VOTO DO RELATOR

Conforme se infere da justificativa que acompanha a proposição em análise, o Autor assinala, em síntese, que "Numa sociedade cada vez mais exigente e ávida pelo exercício pleno da cidadania e na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe, até por que constitui peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão. E é em face dessa expressiva mudança de paradigma nas Instituições Públicas, as quais vêm dia após dia encetando um movimento crescente em prol da qualidade, que foi desenvolvido esta proposição".

Dessa forma, entende este Relator, que se encontram presentes os requisitos de oportunidade, relevância e conveniência, manifestando-se **favoravelmente** à aprovação do Projeto de Lei epigrafado, nos termos da Emenda de Redação apresentada pela CLJR, sugerindo idêntico posicionamento aos demais Membros da Comissão.

3. CONCLUSÃO DA COMISSÃO

A **COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO E FISCALIZAÇÃO**, reunida nesta data, acolhe, pelos seus próprios fundamentos, o Voto do Relator, manifestando-se **favoravelmente** à aprovação do Projeto de Lei nº 129/2017, nos termos da Emenda de Redação apresentada pela CLJR.

SALA DAS COMISSÕES, em 14 de junho de 2017

Vereador GEORGE LUIZ DE OLIVEIRA
Presidente e Relator

Vereador DANIEL MILLA
Membro

Vereador MINGO MENEZES
Membro

Vereador DR. ZECA
Membro

Vereador PIETRO ARNAUD
Membro



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

CÂMARA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA 11/06/2017 12:03

COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E SEGURANÇA

PARECER

PROJETO DE LEI Nº 129/2017

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências.

Autor: Vereador MAGNO ZANELATO

Relator: Vereador SARGENTO GUIARONE JR.

1. RELATÓRIO

O Vereador MAGNO ZANELATO, submete à apreciação do Soberano Plenário, Projeto de Lei epigrafado, que "***Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos do Município de Ponta Grossa, e dá outras providências.***"

Com o parecer favorável da Comissão de Legislação, Justiça e Redação - CLJR, quanto à admissibilidade da matéria, do ponto de vista da constitucionalidade, conformidade com a Lei Orgânica do Município, e, adequação regimental, a Proposição vem a esta Comissão Permanente, a qual compete a análise de mérito **com Emenda de Redação da CLJR.**

Para a relatoria da matéria, foi designado o Vereador SGTO. GUIARONE JR., que adiante subscreve, na forma regimental.



Câmara Municipal de Ponta Grossa

Estado do Paraná

2. VOTO DO RELATOR

Conforme se infere da justificativa que acompanha a proposição em análise, o Autor assinala, em síntese, que *“Numa sociedade cada vez mais exigente e ávida pelo exercício pleno da cidadania e na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços de que dispõe, até por que constitui peça primordial rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão. E é em face dessa expressiva mudança de paradigma nas Instituições Públicas, as quais vêm dia após dia encetando um movimento crescente em prol da qualidade, que foi desenvolvido esta proposição (...) De forma literal conceituamos o Serviço Público como ‘aqueles de competência e responsabilidade do Poder Público (União, Estados e Municípios), visando atender às necessidades coletivas da população’. Podemos incluir nessas necessidades o bom relacionamento, a qualidade das informações prestadas e a melhoria constante do atendimento”*.

Desse modo, presentes as condições de relevância, conveniência e oportunidade, não há como deixar de reconhecer o mérito do Projeto de Lei enunciado. Por essa razão, o Voto deste Relator é **favorável** à aprovação do Projeto de Lei em exame, bem como à **Emenda de Redação**.

3. CONCLUSÃO DA COMISSÃO

A **COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E SEGURANÇA**, reunida nesta data, acolhe pelos seus próprios fundamentos, o Voto do Relator, manifestando-se **favoravelmente** à aprovação do Projeto de Lei nº 129/2017, nos termos da **Emenda de Redação** apresentada pela CLJR.

SALA DAS COMISSÕES, em 29 de junho de 2017


Vereador PASTOR EZEQUIEL
Presidente


Vereador CELSO CIESLAK
Membro


Vereador SARGENTO GUIARONE JR
Relator