



## PROJETO DE LEI N° 124\ 2014

Dispõe sobre O Programa de Treinamento aos Servidores Públícos 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 Públícos 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;



Estado do Rio de Janeiro  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS**  
Gabinete do Vereador Jean Carlos de Almeida

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, que deverá ser uma linha telefônica 0800.

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;



Estado do Rio de Janeiro  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS**  
Gabinete do Vereador Jean Carlos de Almeida

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

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

### **JUSTIFICATIVA**

O cidadão quer um serviço público proporcionado pelo Estado que funcione, e para isso exige servidores dedicados e preparados para fazerem o melhor com o objetivo de atenderem às suas necessidades.

A prestação do serviço público é das mais importantes atividades de uma comunidade, de uma sociedade ou de uma nação.

Nenhum país, estado ou município funciona sem seu quadro de servidores públicos, responsáveis pelos diversos serviços colocados à disposição do cidadão.

Portanto, é de suma importância exaltar quem executa o papel de prestador de serviço à sociedade. Neste contexto, prestar serviço à população com qualidade e dedicação deve ser sempre a meta dos servidores e estar entre seus objetivos.

Segundo se depreende das disposições constitucionais em vigor, servidores públicos são todos aqueles que mantêm vínculo de trabalho profissional com os órgãos e entidades governamentais, integrados em cargos ou empregos de qualquer delas: União, Estados, Distrito Federal, Municípios e respectivas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista.



Estado do Rio de Janeiro  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS**  
Gabinete do Vereador Jean Carlos de Almeida

Trata-se de designação genérica e abrangente introduzida pela Carta de 1988, uma vez que, até a promulgação da Constituição Federal hoje em vigor, prevalecia a denominação de funcionário público para identificação dos titulares de cargos na administração direta, considerando-os equiparados aos ocupantes de cargos nas autarquias, aos quais se estendia o regime estatutário.

A partir, portanto, da Constituição de 1988, desaparece o conceito de funcionário público, passando-se adotar a designação ampla de servidores públicos.

A cada dia, o papel do servidor público não é apenas o de ser estável. É muito mais do que isso, pois a sua atuação está necessariamente voltada para os anseios da comunidade ou sociedade.

A estabilidade dos servidores somente se justifica se ela assegura, de um lado, a continuidade e a eficiência da Administração e, de outro, a legalidade e imparcialidade da gestão da coisa pública.

A responsabilidade do servidor público é muito grande, tornando-se um privilégio por tratar-se de um agente de transformação do Estado.

O servidor deve estar sempre a serviço do público e, a partir desta lógica, listamos alguns princípios fundamentais à sua atuação:

- Agente de transformação a serviço da cidadania, o que se torna uma diferença marcante dos demais trabalhadores;
- Compromisso intransigente com a ética e com os princípios constitucionais;
- Atualização permanente e desenvolvimento de novas competências;
- Capacidade de lidar com a diferença e a diversidade;
- Habilidade para atuar em diferentes contextos e sob diversos comandos;
- Lidar com o que é de todos.

O principal diferencial do servidor público é que este tem a oportunidade de servir à comunidade em que está inserido. Por isso, esta não pode ser vista como uma profissão qualquer, e sim como um desafio de se cuidar do que é de todos nós.

Na busca de oferecer uma prestação de serviços mais adequada, os órgãos públicos passaram a promover a qualificação, capacitação e o aperfeiçoamento de seus servidores, inclusive normatizando este assunto, com o objetivo de formar quadros profissionais mais eficientes na realização de suas atividades profissionais.

Assim, ações de treinamento proporcionam aos servidores envolvidos qualidade e competência técnica para melhor executarem suas tarefas, enfatizando o desempenho individual e coletivo visando melhorias no desenvolvimento humano, funcional e institucional. A importância da capacitação profissional para a vida das pessoas está atrelada a oportunidades de trabalho, que também têm as suas características modificadas periodicamente.



Estado do Rio de Janeiro  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ANGRA DOS REIS**  
Gabinete do Vereador Jean Carlos de Almeida

Contudo, o presente Projeto de Lei tem por objetivo garantir atendimento público de qualidade em todos os setores da Prefeitura de Angra dos Reis, partindo da obrigatoriedade de treinamento para exercício da função ( atendimento ao público), avaliação periódica dos resultados e consideração dos mesmos para permanência no cargo.

14 de Outubro de 2014

**Vereador**

---

**JEAN CARLOS DE ALMEIDA**

**22/10/2014 – 12:13h**