

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA - NR 131/2026

Autoria: Geraldo Célio Pimenta

Caldas Novas, GO, 8 de Junho de 2026

Dispõe sobre diretrizes para promoção da qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos municipais no âmbito do Município de Caldas Novas – Go e dá outras providências.

Art. 1º Esta lei estabelece diretrizes orientadoras voltadas à promoção da qualidade, eficiência, transparência e humanização do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos municipais.

Art. 2º Para efeitos desta lei, consideram-se serviços públicos as atividades administrativas prestadas direta ou indiretamente pela Administração Pública Municipal, destinadas à satisfação das necessidades coletivas ao atendimento do interesse público, compreendendo, dentre outros:

- I- Os serviços de saúde pública municipal;
- II- Os serviços de educação pública municipal;
- III- Os serviços de assistência social;
- IV- Os serviços de atendimento administrativo ao cidadão;
- V- Os serviços de limpeza urbana e conservação pública;
- VI- Os serviços de fiscalização e ordenamento urbano;
- VII- Os serviços de transporte e mobilidade urbana quando prestados ou geridos pelo município;
- VIII- Quaisquer outros serviços colocados à disposição da população pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Art. 3º Constituem diretrizes orientadoras da política municipal de promoção da qualidade no atendimento ao usuário dos serviços públicos:

- I- Valorização da dignidade da pessoa humana;
- II- Respeito, urbanidade e cordialidade no atendimento;
- III- Incentivo à eficiência e transparência;
- IV- Promoção da acessibilidade e inclusão;
- V- Estímulo à melhoria contínua dos serviços públicos;
- VI- Incentivo à utilização de mecanismos que ampliem o acesso da população aos serviços públicos.

Art. 4º O atendimento ao usuário dos serviços públicos, no âmbito da administração municipal, sempre que possível e de acordo com a conveniência administrativa, os seguintes objetivos:

- I- A satisfação dos usuários em suas demandas;
- II- O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III- O incentivo ao comprometimento dos agentes públicos;
- IV- A busca pela identificação e direcionamento de recursos voltados às expectativas dos munícipes;
- V- A ampliação do acesso aos serviços públicos.

Art. 5º O Poder Executivo poderá adotar medidas administrativas destinadas ao aperfeiçoamento do atendimento ao usuário dos serviços públicas, observadas:

- I- A conveniência e oportunidade administrativa;
- II- A disponibilidade orçamentária e financeira;
- III- A legislação vigente.

Parágrafo único: As ações previstas neste artigo poderão ser implementadas gradualmente, conforme planejamento da Administração Pública Municipal.

Art. 6º Para os efeitos desta lei, entende-se por:

- I- Usuário: aquele a quem se destina a prestação do serviço público;
- II- Atendimento: o conjunto de atividades destinadas a recepcionar, orientar e dar encaminhamentos às demandas dos usuários, especialmente manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III- Boas práticas de atendimento: o conjunto de diretrizes, orientações e medidas de caráter geral consideradas adequadas ao aperfeiçoamento do atendimento prestado pela administração municipal aos usuários dos serviços públicos;
- IV- Padrões de qualidade: referências gerais de atendimento que poderão ser observadas pela administração municipal, visando à clareza, eficiência e compreensão dos serviços prestados ao usuário.

Art. 7º A ouvidoria pública municipal, quando existente no âmbito da administração pública Municipal, constitui instrumento institucional de recepção, acompanhamento e encaminhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, podendo atuar como canal de interlocução para a promoção das diretrizes previstas nesta lei.

Parágrafo único: As manifestações recebidas pela ouvidoria poderão subsidiar, observados os critérios de conveniência administrativa e a legislação vigente, o aprimoramento das práticas de atendimento e a avaliação de qualidade dos serviços públicos prestados à população.

Art. 8º As ações decorrentes desta lei poderão ser implementadas de forma gradual pelo Poder Executivo.

Art. 9º O Poder Executivo poderá regulamentar esta lei no que couber.

Art. 10º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Geraldo Pimenta – MDB

JUSTIFICATIVA

A presente proposição legislativa decorre das recorrentes manifestações encaminhadas por munícipes acerca da insatisfação com o atendimento prestado em determinados setores da Administração Pública Municipal, situação que evidencia a necessidade de aprimoramento contínuo na prestação dos serviços públicos.

Nesse contexto, o presente Projeto de lei tem por finalidade instituir diretrizes, boas práticas e padrões mínimos de qualidade no atendimento aos usuários dos serviços públicos municipais, buscando assegurar maior eficiência, humanização e satisfação no relacionamento entre a Administração Pública e o cidadão.

A iniciativa visa promover a melhoria dos procedimentos de atendimento mediante a definição de condutas e orientações voltadas à adequada prestação do serviço público, garantindo ao usuário atendimento célere, eficiente, transparente e de qualidade, bem como acesso a informações claras e completas.

Além disso, o atendimento ao cidadão deverá observar os princípios da boa-fé, dignidade da pessoa humana, respeito, urbanidade, transparência e cordialidade, vedando-se qualquer forma de discriminação, preconceito ou pré-julgamento.

Importante destacar que a proposta não possui caráter punitivo, mas sim educativo e orientador. Assim, nos casos em que forem identificadas falhas no cumprimento das diretrizes estabelecidas, priorizar-se-á a realização de treinamentos, capacitações e ações de reorientação funcional, visando ao aperfeiçoamento contínuo dos servidores públicos e à valorização das boas práticas no atendimento ao cidadão.

Dessa forma, considerando a relevância da matéria e os benefícios que a medida proporcionará à população, solicito o apoio dos nobres pares para a aprovação do presente Projeto de lei, na convicção de que contribuirá significativamente para a elevação da qualidade dos serviços públicos municipais, em consonância com as necessidades e expectativas dos usuários.

Geraldo Pimenta – MDB