



# PROJETO DE LEI Nº 001/2023

P  
R  
E  
F  
E  
I  
T  
U  
R  
A  
  
M  
U  
N  
I  
C  
I  
P  
A  
L  
  
D  
E  
  
C  
U  
R  
V  
E  
L  
O

## Assunto

Dispõe sobre o atendimento na Secretaria Municipal da Fazenda e cria gratificação de atendimento mediante avaliação.

## Anexos

Mensagem 001/2023

## Destinatário

À Câmara Municipal de CURVELO/MG



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

Curvelo – MG, 02 de janeiro de 2023.

Mensagem nº 001/2023

Assunto – Encaminha Projeto de Lei nº 001/2023

Senhor Presidente,  
Senhores Vereadores,

Encaminho a Vossas Excelências, para apreciação, o incluso Projeto de Lei que dispõe sobre o atendimento na Secretaria Municipal da Fazenda e a criação de Gratificação de atendimento, mediante avaliação.

O presente Projeto de Lei tem por objetivo a criação de gratificação aos servidores que prestam atendimento na Secretaria Municipal de Fazenda no valor máximo de R\$ 300,00 (trezentos reais) por atendente, composto por parte fixa correspondente a 30% deste valor e parte variável composta por 70%, atribuído por critério de avaliação do atendimento prestado.

Desde que foi empossada, em janeiro de 2021, a atual Administração tem buscado considerar o quanto é possível a valorização dos servidores da municipalidade.

A Constituição Federal Brasileira, promulgada em 1988, estabelece em seu texto, aspectos referentes ao direito da informação, especialmente no que tange ao serviço prestado pelos órgãos públicos. Estipula a referida norma, em seu inciso XXXIII do art. 5º que:

“Art. 5º (...)

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;”

Tendo em vista o disposto acima, é importante ressaltar que todos os cidadãos possuem o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, de acordo com suas ressalvas.

A respeito do tema, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece em seus arts. 4º e 5º:

“Art. 4º - Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Capítulo II - Dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários

Art. 5º - O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;”

Nesse contexto, a Lei estipula que o serviço público deve ser pautado na urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários. Importante evidenciar que a qualidade do



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

atendimento está diretamente ligada ao reconhecimento do serviço prestado pelos servidores que lidam com o atendimento, ressaltando-se a imprescindibilidade de colocar em prática medidas que tencionam estimulá-los, a fim de se obter uma melhora no desenvolvimento do trabalho prestado.

Isto posto, a oferta de serviços adequados pelo órgão público encontra-se previsto no art. 22 do Código do Consumidor:

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”

Depreende-se, assim, que se trata de responsabilidade do órgão público a oferta de um atendimento competente, o que nos remete ao bem-estar do atendente, uma vez que uma linha de frente mais motivada e engajada gera benefícios ao serviço público prestado.

Em consonância, mister destacar, que cada processo apresenta um grau de complexidade distinto, devendo ser considerado a competência, empenho dos servidores e a constante busca por conhecimento a fim de se manterem atualizados, e conseqüentemente, entregando um serviço com menor margem de erro e maior segurança jurídica para os usuários do serviço público.

É de imperiosa importância informar que a Prefeitura Municipal de Curvelo disponibiliza ao munícipe 53 (cinquenta e três) serviços, de diferentes áreas, que exigem conhecimento específico do servidor atendente. Todos os 53 serviços disponibilizados, em determinadas épocas do ano, sofreram aumento significativo da demanda, como em períodos de anistia, entrega de carnês de IPTU, recebimento de impugnações, o que demanda o aumento das horas trabalhadas e maior esforço dos servidores.

Por conseguinte, como forma de auxiliar na promoção de melhores condições de trabalho e serviços ofertados, seguem sendo desenvolvidas simultaneamente à presente proposta, diversas outras medidas que trazem também benefícios diretos aos munícipes, como por exemplo, a elaboração da Carta de Serviços do Cidadão.

À vista disso, deduz-se que o citado entendimento corresponde ao objetivo da proposta presente, atendendo à ideia de valorização do servidor a fim de proporcionar um ambiente melhor de trabalho e um melhor serviço ofertado.

E, após análise da legislação vigente, em especial à Lei Municipal nº 910, de 18 de novembro de 1976, Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Curvelo, se faz necessário destacar os seguintes artigos:

“Art. 126 - Além do vencimento, poderão ser concedidas ao funcionário as seguintes vantagens:

(...)

V - gratificações

Art. 138. A gratificação de função é devida nos casos e condições expressamente previstos em lei.”

Nesse diapasão, dispõe o Código do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, 11 setembro de 1990 em seu art. 4º que:



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

“Capítulo II - Da Política Nacional de Relações de Consumo

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

(...)

VI - racionalização e melhoria dos serviços públicos;”

À vista disso, a proposta busca reconhecer o trabalho e esforço dos servidores, almejando a melhoria na qualidade de atendimento e eficiência no serviço prestado, em consonância com o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Na forma do art. 56 da Lei Orgânica do Município, solicito urgência na apreciação do Projeto de Lei em referência, tendo em vista a relevância de sua matéria.

Atenciosamente,

Luiz Paulo Glória Guimarães  
Prefeito

Exmo. Sr.  
Daniel Araújo Souza  
Presidente da Câmara Municipal  
CURVELO/MG



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

PROJETO DE LEI Nº 001/2023

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO NA SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA E CRIA GRATIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO MEDIANTE AVALIAÇÃO.

Art. 1º Os serviços públicos e o atendimento ao usuário serão pautados nas seguintes diretrizes:

- I – regularidade;
- II – continuidade;
- III – efetividade;
- IV – segurança;
- V – atualidade;
- VI – generalidade;
- VII – transparência;
- VIII – cortesia.

Art. 2º É considerado atendimento, para fins desta Lei, aquele realizado diretamente ao público, de forma presencial, em guichê, com prestação de informações e geração de protocolo, realizado pelo Departamento de Tributação e Atendimento, Cadastro e Sala Mineira do Empreendedor.

Art. 3º Será atribuída gratificação aos servidores lotados nos setores referidos no art. 2º, definida como Gratificação de Atendimento ao Público – GAP –, no valor máximo de R\$300,00 (trezentos reais) mensais.

Art. 4º A Gratificação de Atendimento ao Público – GAP – será variável e atribuída aos servidores, efetivos ou comissionados, em efetivo cumprimento das atribuições de atendimento ao público nos locais onde for designado para o cumprimento das tarefas de seu cargo e ainda ao servidor designado na forma da legislação pertinente, observada a seguinte distribuição:

I – 30% (trinta por cento) do valor referido no art. 3º fica garantido de forma fixa a cada servidor;

II – 70% (setenta por cento) do valor da gratificação será atribuído de forma variável, mediante verificação dos critérios estabelecidos nesta Lei.

§ 1º Não fará jus à percepção da GAP o servidor que estiver afastado, a qualquer título, inclusive por licença, do exercício das funções específicas de seu cargo ou função, exceto o gozo de férias prêmio e férias regulamentares, hipótese em que a gratificação será calculada tomando-se por base a média aritmética dos pontos atribuídos ao servidor nos últimos 12 (doze) meses.

§ 2º A gratificação de atendimento ao público somente será devida enquanto o servidor exercer a função de atendente e não se incorpora ao vencimento do servidor em nenhuma hipótese.

Art. 5º A parte variável da gratificação de atendimento ao público será definida por distribuição de pontos positivos ou negativos, calculados de acordo com a avaliação atribuída a cada servidor no exercício da atividade prevista, conforme apuração feita em relatórios estabelecidos por decreto.

Art. 6º Serão computados como pontos negativos:

- I – a tentativa de fraudar o sistema de atribuição de pontos;
- II – a ação comprovada do servidor em induzir o contribuinte a atribuir nota que o beneficie;



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

III – a apuração de tarefas não executadas de forma deliberada pelo servidor após atingir a meta máxima para alcançar 100% (cem por cento) da parte variável da GAP.

Parágrafo único. Para fins de aplicação dos pontos negativos será descontada a pontuação obtida de forma indevida, sendo a mesma deduzida da média de pontos obtidos e apurados para o servidor no respectivo mês.

Art. 7º Para cada atendimento realizado será atribuído, pelo contribuinte atendido, nota de avaliação, variando de 1 (um) a 5 (cinco), conforme a satisfação com o atendimento prestado.

§ 1º As notas serão assim consideradas, tendo em vista a satisfação do contribuinte:

I – para o atendimento considerado ruim, nota 1;

II – para o atendimento considerado regular, nota 2;

III – para o atendimento considerado bom, nota 3;

IV – para o atendimento considerado muito bom, nota 4;

V – para o atendimento considerado excelente, nota 5.

§ 2º Não sendo atribuída nenhuma nota pelo contribuinte após o encerramento do atendimento, não será computada nenhuma pontuação ao servidor referente àquele atendimento, não compondo a base de cálculo da GAP.

Art. 8º Para o cálculo da parte variável da gratificação serão consideradas as médias das notas obtidas mais a quantidade de atendimentos/protocolos realizados.

§ 1º A pontuação máxima a ser atingida para fins de aferir a parte variável da gratificação é de 100 (cem) pontos, que corresponde ao pagamento de 70% (setenta por cento) da gratificação.

§ 2º A porcentagem variável da gratificação devida ao servidor é o resultado da seguinte fórmula:  $GV = PO \times 70 / 100$ , onde:

I – GV: gratificação variável;

II – PO: pontos obtidos;

III – 70: percentual da gratificação variável;

IV – 100: número máximo de pontos.

§ 3º A obtenção da porcentagem máxima não libera o servidor do cumprimento das tarefas seguintes que lhe forem atribuídas, sob pena de serem computados pontos negativos para cálculo da pontuação no mês subsequente.

Art. 9º É de competência da chefia imediata dos servidores em sua respectiva unidade:

I – aferição dos pontos decorrentes das atividades, conforme relatório da pontuação atribuída;

II – confecção e conferência dos boletins de atividades e relatórios;

III – o envio mensal dos boletins de atividades à Secretaria Municipal de Fazenda;

IV – manutenção de arquivo, cadastro e monitoramento das atividades realizadas por cada servidor para fins de aferição dos pontos no relatório mensal de apuração.

Art. 10. À chefia imediata dos servidores que realizam o atendimento ao público será devida a gratificação prevista nesta Lei, sendo-lhe atribuída, mensalmente, a média aritmética da pontuação obtida pelos servidores em exercício nos respectivos departamentos.

Parágrafo único. Fica a chefia imediata responsável pela capacitação e atualização periódica dos servidores que realizam atendimento ao público, além do acompanhamento dos serviços realizados, de forma a garantir a manutenção da qualidade do serviço prestado.

Art. 11. Para efeito de cálculo do décimo terceiro salário, a GAP será calculada na média aritmética atribuída ao servidor, considerado o período de apuração o de efetivo pagamento das gratificações no ano calendário correspondente.



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 12. Sem prejuízo do previsto no art. 6º desta Lei, a inidoneidade ou falsidade de dados constantes de relatórios que venham proporcionar vantagem ao servidor responsável implicará em responsabilidade funcional, punível nos termos do Estatuto dos Servidores Públicos do Município.

Art. 13. A GAP terá apuração mensal, em boletim padrão fechado até o 5º dia útil do mês subsequente, considerados os pontos positivos e negativos, conforme estabelecido em decreto, devendo o pagamento ser realizado juntamente com os vencimentos correspondentes ao mês da apuração.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Curvelo, 02 de janeiro de 2023.

Luiz Paulo Glória Guimarães  
Prefeito

Dra. Kelly Cristina O. Soares  
Procuradora-Geral do Município  
Mat.: 78.860-7  
OAB/MG 82.397



# MUNICÍPIO DE CURVELO

## ESTADO DE MINAS GERAIS

DECLARAÇÃO A QUE SE REFERE O INCISO II DO ART. 16 DA LEI COMPLEMENTAR FEDERAL Nº 101, DE 04 DE MAIO DE 2000.

Declaro, para fins da Lei Complementar Federal nº 101, de 04 de maio de 2000, que o aumento de despesa gerado com a presente Lei tem adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual de 2023, compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias.

Curvelo, 02 de janeiro de 2023.

Luiz Paulo Glória Guimarães  
Prefeito