

LEI Nº 873/2026

Institui o Sistema de Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos (SIAS) no âmbito do Município de Bom Jesus/PB, cria o "Selo de Qualidade - Excelência no Atendimento", e dá outras providências.

A **Prefeita Municipal de Bom Jesus**, Estado da Paraíba, **Denise Bandeira de Melo Barbosa Pereira**, faço saber que a Câmara Municipal de Bom Jesus, Estado da Paraíba aprova e eu sanciono a seguinte lei;

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica instituído o Sistema de Avaliação da Satisfação dos Serviços Públicos (SIAS) no âmbito do Município de Bom Jesus - PB, com a finalidade de aferir, de forma contínua e sistemática, a qualidade dos serviços prestados pela administração pública municipal direta, indireta, bem como por seus concessionários, permissionários e prestadores de serviços delegados.

Art. 2º - O SIAS é de adoção obrigatória para todos os órgãos, entidades e unidades administrativas que realizem atendimento ao público, seja de forma presencial, telepresencial ou remota.

Parágrafo único. Ficam incluídas, obrigatoriamente, as unidades de saúde, escolas municipais, centros de assistência social (CRAS), postos de atendimento ao trabalhador, setores de tributação, protocolo geral, e demais serviços de atendimento direto ao cidadão.

CAPÍTULO II – DOS CRITÉRIOS E MEIOS DE AVALIAÇÃO

Art. 3º A avaliação dos serviços públicos versará obrigatoriamente sobre os seguintes quesitos:

Item	Quesito
I	Acolhimento, cordialidade e clareza nas informações prestadas pelos servidores;
II	Tempo de espera para o atendimento (desde a chegada até o início do atendimento);
III	Resolutividade – capacidade de solução, orientação ou encaminhamento adequado do problema do usuário;
IV	Qualidade da estrutura física, higiene, limpeza, conforto térmico, equipamentos e acessibilidade da unidade;
V	Satisfação geral com o serviço prestado, considerando a experiência como um todo.

Art. 4º A participação do usuário será **voluntária, gratuita e anônima**, podendo ser realizada por meio dos seguintes canais:

Inciso	Canal de Avaliação
I	Totens ou dispositivos eletrônicos próprios instalados nas unidades de atendimento;
II	Portal da Transparência, sítio oficial da Prefeitura e aplicativo;
III	QR Code afixado em locais visíveis nas repartições públicas, que direcione ao formulário eletrônico;



Endereço:

 Praça Prefeito Antônio Rolim, 01
Centro, Bom Jesus-PB, CEP 58930-000

Contatos:

 gapre@prefeiturabomjesus.pb.gov.br
 @prefeituradebomjesuspb

IV	Envio de link de pesquisa por WhatsApp Business, mediante autorização prévia e expressa do usuário, respeitada a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);
V	Formulários impressos (versão analógica), a serem disponibilizados nas unidades para usuários sem acesso a meios digitais, garantida a posterior digitação dos dados.

§ 1º O acesso à avaliação dar-se-á, preferencialmente, mediante a utilização do número do protocolo de atendimento entregue ao usuário, garantindo-se a autenticidade da resposta e a vinculação à unidade e horário do serviço prestado.

§ 2º O protocolo será entregue obrigatoriamente ao usuário ao final de cada atendimento presencial, independentemente de solicitação, dele constando o nome da unidade, data, horário e um código de acesso único para a avaliação.

§ 3º O tratamento de quaisquer dados pessoais coletados no âmbito do SIAS observará rigorosamente a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), sendo **vedada a identificação do avaliador perante o servidor avaliado** e garantido o anonimato do cidadão.

Art. 5º A avaliação utilizará escala numérica de **0 (zero) a 10 (dez)**, sendo:

Nota	Conceito
0 a 4	Péssimo / Ruim
5 a 6	Regular
7 a 8	Bom
9 a 10	Ótimo / Excelente

§ 1º É **obrigatória a justificativa** por parte do usuário sempre que a nota atribuída a qualquer dos quesitos do art. 3º for **inferior a 6 (seis)**.

§ 2º O questionário conterá, adicionalmente, um **campo de comentário livre e opcional**, destinado a sugestões, elogios, observações ou críticas construtivas do usuário, independentemente da nota atribuída.

CAPÍTULO III – DA GESTÃO, TRANSPARÊNCIA E METAS

Art. 6º Compete à **Secretaria Municipal de Administração**, ou a quem lhe suceder nas atribuições:

Inciso	Atribuição
I	Operacionalizar, fiscalizar e manter a plataforma eletrônica do SIAS, garantindo sua disponibilidade e segurança;
II	Publicar quadrimestralmente o Relatório de Satisfação do Usuário no Portal da Transparência do Município, contendo, no mínimo: médias gerais por serviço, ranking de desempenho por unidade, principais justificativas de notas baixas e evolução histórica;
III	Identificar os pontos críticos recorrentes e propor planos de capacitação, treinamento e melhoria para as equipes com desempenho sistematicamente abaixo da meta estabelecida;
IV	Consolidar as reclamações sobre infraestrutura (art. 3º, IV) e encaminhá-las à Secretaria competente para inclusão no planejamento de investimentos e no Plano Plurianual (PPA).

Art. 7º O Poder Executivo definirá **anualmente, por meio de Decreto**, as metas de satisfação mínima para cada setor ou tipo de serviço, considerando a realidade e a complexidade de cada



Endereço:

 Praça Prefeito Antônio Rolim, 01
Centro, Bom Jesus-PB, CEP 58930-000

Contatos:

 gapre@prefeiturabomjesus.pb.gov.br
 Instagram: @prefeituradebomjesuspb

área.

§ 1º As metas poderão ser revisadas semestralmente, mediante justificativa técnica, para adequação à evolução dos índices de qualidade e às disponibilidades orçamentárias.

§ 2º As unidades que mantiverem desempenho abaixo da meta por dois quadrimestres consecutivos receberão assistência prioritária da equipe de modernização da gestão.

CAPÍTULO IV – DOS SERVIDORES E DAS GARANTIAS

Art. 8º Os resultados do SIAS serão utilizados **prioritariamente para o aprimoramento da gestão, do fluxo de trabalho e da capacitação dos servidores**, não constituindo instrumento de punição sumária.

§ 1º As avaliações negativas (nota inferior a 6) **não constituem, isoladamente, prova suficiente para a abertura de processo administrativo disciplinar** contra servidor público, devendo ser analisadas em conjunto com outros meios de prova (gravações, reclamações formais reiteradas, testemunhas, inspeção in loco).

§ 2º **Não serão computadas como responsabilidade do servidor** as avaliações negativas cujas justificativas apontem exclusivamente para deficiências de responsabilidade do Município, especialmente:

Alínea	Hipótese de exclusão de responsabilidade do servidor
a	Falta de medicamentos, insumos básicos, vacinas ou materiais de consumo essenciais;
b	Ausência, manutenção inadequada ou insuficiência de equipamentos necessários à prestação do serviço;
c	Falta de profissionais na escala de trabalho (absenteísmo não suprido, vacância não preenchida);
d	Problemas de infraestrutura predial (instalações elétricas, hidráulicas, rede de esgoto, acessibilidade, limpeza estrutural);
e	Falta de agenda para exames, consultas especializadas ou procedimentos de responsabilidade exclusiva da gestão central.

§ 3º As reclamações sobre infraestrutura (art. 3º, IV) serão convertidas em **indicadores de necessidade de investimento** e encaminhadas para o planejamento orçamentário e para o Plano Plurianual (PPA), com publicidade das providências adotadas.

CAPÍTULO V – DOS INCENTIVOS E DO SELO DE QUALIDADE

Art. 9º Fica criado o "**Selo de Qualidade - Excelência no Atendimento**", a ser concedido anualmente pelo Poder Executivo às unidades de serviço e equipes que atingirem as maiores médias de satisfação popular dentro de sua categoria (saúde, educação, assistência etc.).

§ 1º O Selo de Qualidade será concedido em três categorias:

Categoria	Média mínima exigida (nota de 0 a 10)
Selo Ouro	Média geral igual ou superior a 9,0
Selo Prata	Média geral igual ou superior a 8,0 e inferior a 9,0
Selo Bronze	Média geral igual ou superior a 7,0 e inferior a 8,0

§ 2º O Selo consiste em certificação oficial, com entrega em cerimônia pública, e poderá ser afixado na entrada da unidade premiada durante o ano subseqüente, servindo como sinalizador de qualidade para o cidadão.

§ 3º O Poder Executivo poderá regulamentar, por meio de Decreto, premiações adicionais para



Endereço:

 Praça Prefeito Antônio Rolim, 01
Centro, Bom Jesus-PB, CEP 58930-000

Contatos:

 gapre@prefeiturabomjesus.pb.gov.br
 @prefeituradebomjesuspb

os servidores lotados nas unidades agraciadas com o Selo de Qualidade por dois anos consecutivos, tais como:

Alínea	Exemplo de premiação adicional
a	Dia de folga remunerada;
b	Meia diária adicional para capacitação externa;
c	Prioridade em cursos de formação de alto nível;
d	Menção honrosa em diário oficial e no Portal da Transparência.

§ 4º A concessão do Selo não gera direito adquirido a vantagem pecuniária permanente, podendo ser revista anualmente com base no desempenho aferido pelo SIAS.

CAPÍTULO VI – DA CAPACITAÇÃO E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 O Município manterá programa permanente de **treinamento e capacitação** para os servidores públicos municipais, utilizando os dados colhidos pelo SIAS para direcionar os conteúdos, identificar lacunas de competência e aprimorar o atendimento ao cidadão.

§ 1º As capacitações abordarão, prioritariamente, os temas apontados como críticos nas justificativas das avaliações negativas.

§ 2º Os servidores das unidades que receberem o Selo de Qualidade serão convidados a compartilhar boas práticas em eventos de capacitação interna.

Art. 11 O Poder Executivo regulamentará a presente Lei por meio de Decreto no prazo de **60 (sessenta) dias** contados da data de sua publicação, dispondo sobre:

Inciso	Matéria a ser regulamentada
I	Os procedimentos operacionais do SIAS;
II	Os modelos de questionário e os canais de coleta;
III	As metas iniciais de satisfação por setor;
IV	O cronograma de implantação gradual nas unidades;
V	O regulamento do Selo de Qualidade e das premiações adicionais.

Art. 12 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas no orçamento do Município, podendo ser utilizados recursos do Fundo de Modernização da Gestão Pública ou de convênios firmados com os Governos Estadual e Federal.

Art. 13 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete da prefeita Municipal de Bom Jesus, Estado da Paraíba, em 17 de junho de 2026.

5 DE NOVEMBRO DE 1963


Denise Bandeira de Melo Barbosa Pereira
Prefeita Constitucional



Endereço:

 Praça Prefeito Antônio Rolim, 01
Centro, Bom Jesus-PB, CEP 58930-000

Contatos:

 gapre@prefeiturabomjesus.pb.gov.br
 @prefeituradebomjesuspb