

ATO Nº 1143/11

Institui boas práticas de qualidade no atendimento ao cidadão, no âmbito da Câmara Municipal de São Paulo.

Considerando os direitos e garantias fundamentais da pessoa humana, art. 5º da Constituição Federal, notadamente o inciso XXXIII que assegura a todos o direito de receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, coletivo ou geral;

Considerando que o Estado Democrático de Direito confere ao cidadão o direito de participar e intervir nos desígnios da administração pública e das decisões políticas;

Considerando o imprescindível papel do cidadão no processo legislativo, consciente da perspectiva da construção de uma sociedade mais justa e equilibrada, fundada em valores compatíveis com a fraternidade, pluralidade e livre da discriminação e preconceitos.

Considerando que as transformações sociais das últimas três décadas caracterizaram uma nova cidadania que prevê formas de relacionamento mais igualitárias e mudanças de paradigmas, especialmente no que se refere às relações entre serviço público e cidadão.

Considerando que é no atendimento ao cidadão que se constrói uma relação de credibilidade, com o fim precípua no interesse coletivo que fortalece e estimula o exercício da cidadania;

Considerando, por fim, o disposto no art. 13, inciso II do Regimento Interno da Câmara Municipal de São Paulo que atribui à Mesa Diretora a prerrogativa de superintender os seus serviços administrativos;

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições, RESOLVE:

Art. 1º Instituir boas práticas de qualidade no atendimento ao cidadão, a serem obedecidas por todos os servidores e setores da Câmara Municipal de São Paulo.

Parágrafo único. Entende-se como atendimento o conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos cidadãos, em especial, manifestações, opiniões, percepção, apreciação, críticas, sugestões ou qualquer outro sentimento relacionado às atividades da Câmara Municipal de São Paulo.

Art. 2º O atendimento ao cidadão na Câmara Municipal de São Paulo observará os seguintes princípios:

- I. A dignidade, boa-fé, transparência e ética nas relações com o cidadão;
- II. A celeridade, cordialidade, responsabilidade, respeito e atenção no atendimento;
- III. A ausência de pré-julgamento, qualquer tipo de discriminação ou preconceito;
- IV. Confidencialidade e sigilo quando cabível.

Art. 3º O atendimento ao cidadão na Câmara Municipal de São Paulo tem os seguintes objetivos:

- I. A aproximação entre o cidadão e a Câmara Municipal de São Paulo;

- II. O aprimoramento do processo legislativo;
- III. A satisfação do cidadão em suas demandas;
- IV. A constante busca pela melhoria das ações e decisões;
- V. A valorização do cidadão e dos servidores.

Art. 4º Todos os setores da Câmara Municipal de São Paulo deverão adotar medidas que assegurem atendimento com qualidade ao cidadão, evidenciando:

- I. O caráter prioritário da função de atendimento;
- II. A brevidade, eficiência e respostas conclusivas aos questionamentos relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo;
- III. A adoção de padrões de qualidade, que devem ser observados em todo e qualquer atendimento ao cidadão;
- IV. A necessidade de estabelecer metas e objetivos de qualidade de atendimento que devem ser avaliados e revisados periodicamente.

Art. 5º As boas práticas de atendimento devem ser direcionadas às expectativas do cidadão e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Parágrafo único. Para efeitos deste ato, boas práticas de atendimento ao cidadão são medidas práticas e de caráter geral, a serem adotadas por todos os setores da Câmara Municipal de São Paulo, consideradas como melhores e mais adequadas para todos os atendimentos.

Art. 6º No âmbito da Câmara Municipal de São Paulo, constituem boas práticas de atendimento:

- I. Estabelecer canais de comunicação abertos, objetivos e permanentes com o cidadão;
- II. Respeitar toda e qualquer pessoa preservando sua dignidade e integridade;
- III. Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- IV. Reconhecer a diversidade de opiniões;
- V. Atender com cortesia e integridade;
- VI. Atuar com conhecimento e agilidade;
- VII. Simplificar procedimentos;
- VIII. Agir com imparcialidade e senso de justiça;
- IX. Ouvir o cidadão com paciência e compreensão;
- X. Prestar informações e orientações objetivas, claras, precisas e de forma conclusiva;
- XI. Facilitar o acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria do Parlamento;
- XII. Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- XIII. Utilizar de modo zeloso, eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XIV. Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades;
- XV. Promover a correção de procedimentos incorretos ou indesejados, de modo a evitar sua repetição;
- XVI. Adotar postura pedagógica e propositiva no encaminhamento das demandas dos cidadãos;
- XVII. Usar técnicas de mediação para administrar impasses e conflitos.

Art. 7º No atendimento ao cidadão é vedado:

- I. Prevalecer-se, em razão da idade, saúde, conhecimento, condição econômica ou social do cidadão para impor-lhe exigências ou medidas iníquas ou inadequadas;
- II. Portar rádio, tv ou aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento ao cidadão, exceto aqueles destinados a transmitir programas relativos às atividades da Câmara Municipal de São Paulo;
- III. Manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;
- IV. Interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;

- V. Usar terminologias, siglas, jargões ou gírias que dificultem ou comprometam o atendimento ao cidadão;
- VI. Adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao atendimento ao cidadão.

Art. 8º O cidadão deverá receber todas as informações necessárias às atividades da Câmara Municipal de São Paulo, considerando especialmente:

- I. O trâmite do processo legislativo e demais atividades;
- II. As diversas formas de comunicação com o cidadão;
- III. O local, meio e procedimentos para receber manifestações: críticas, sugestões, elogios, reclamações;
- IV. A identificação dos servidores;
- V. As condições de asseio, adequação e conforto das instalações.

Art. 9º Os servidores designados para o atendimento ao cidadão deverão ser valorizados e respeitados profissionalmente devendo receber capacitação, habilitação técnica e procedimental para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 10 Os servidores da Câmara Municipal de São Paulo deverão respeitar e fazer respeitar as disposições contidas neste Ato.

Art. 11 A Mesa Diretora da Câmara Municipal de São Paulo baixará atos complementares necessários ao aprimoramento da qualidade do atendimento ao cidadão.

Art. 12 As despesas decorrentes da execução deste Ato correrão por conta das dotações orçamentárias próprias suplementadas se necessário.

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

São Paulo, 04 de abril de 2011.