PUBLICADO DOC 12/07/2011, PÁG 81

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI 01-00495/2009
Vereador Marco Aurélio Cunha
"Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.
Câmara Municipal de São Paulo DECRETA:
Capítulo I
Capítulo e Objetivos
Art. 1º - Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na Cidade de São Paulo, em consonância à Lei 14.029, de 13 de julho de 2.005, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.
Parágrafo único - Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares que concerne ao serviço público delegado.
Art. 2º - O atendimento ao usuário de serviços públicos na administração municipal observará os seguintes princípios:
I. A proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
II. A dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;
III. A celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
IV. A ausência de pré-julgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
V. Confidencialidade e sigilo quando solicitado;
VI. Responsabilidade pelas ações e decisões;
VII. A busca pela constante melhoria do atendimento;
VIII. A valorização dos agentes públicos e dos usuários;
IX. O caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.
Art. 3º - O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:
I. A satisfação dos usuários em suas demandas;
II. O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
III. O comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
IV. A identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
V. Acesso aos serviços públicos.
Art. 4º - Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes a administração municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:
I. A preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
II. Respostas tempestivas as todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.
Capítulo II
Definições
Art. 5º - Para efeitos desta lei, entende-se por:
I. Usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
II. Atendimento: O conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
III. Boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;

IV. Padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela administração municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

Capítulo Ill

Boas Práticas no Atendimento ao Usuário

Art. 6º - As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Art. 7º - Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

I. Estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II. Atender com respeito, cortesia e integridade;

Ill. Atuar com conhecimento, agilidade e precisão;

IV. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

V. Reconhecer a diversidade de opiniões;

VI. Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

VII. Exercer atividades com competência e assertividade;

VIII. Ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;

IX. Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;

X. Facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;

Xl. Simplificar procedimentos;

XII. Agir com imparcialidade e senso de justiça;

XIII. Responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;

XIV. Buscar a constante melhoria das práticas de atendimento:

XV. Utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição:

XVI. Atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;

XVII. Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário são seus direitos e deveres;

XVIII. Usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;

XIX. Promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;

XX. Buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

Capítulo IV

Padrões de Qualidade no Atendimento

Art. 8º - Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

I. Observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;

II. Avaliados e revisados periodicamente;

III. Mensuráveis;

IV. Públicos e divulgados ao usuário.

Art. 9º - Cada órgão da administração pública municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

I. As prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;

II. Horário de atendimento ampliado:

III. O tempo de espera para o atendimento;

IV. Os documentos necessários para o registro da demanda;

V. Eventuais taxas cobradas pelo serviço;

VI. Os prazos para o cumprimento dos serviços;

VII. As formas de comunicação com os usuários;

VIII. Os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;

IX. As formas de identificação dos agentes públicos;
X. O sistema de sinalização visual;
Xl. As condições de limpeza e conforto de suas instalações.
Parágrafo único - Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida a legislação em vigor.
Art. 10 - Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.
Capítulo V
Divulgação e Publicidade
Art. 11 - O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.
Art. 12 - A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:
I. Folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
II. Publicação de artigos em jornais e revistas;
Ill. Divulgação em emissoras de rádio e TV;
IV. Por carta enviada aos usuários;
V. Divulgação para associações e representantes de usuários;
VI. Pela rede mundial de computadores.
Art. 13 - No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da administração municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.
Art. 14 - A administração municipal deverá colocar a disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:
I. informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;
II. O número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC, Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações elogios e sugestões.
Capitulo VI
Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos - Comitê de Usuários
Art. 15 - Será instituído o Comitê de usuários dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:
I. Avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
II. Fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
III, Incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
IV. Integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
V. Avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
VI. Definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
VII. Elaborar seu regimento interno e plano de ação.
Art. 16 - O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, conforme decreto regulamentador.
Parágrafo único - Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados sendo considerado serviço relevante à Cidade de São Paulo.

Capítulo VIII
Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos
Art. 17 - A administração municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.
18 - As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:
I. Avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
II. Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
III. Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
IV. Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
V. Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
VI. Registros da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.
Art. 19 - A administração municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.
Capítulo VIII
Disposições Gerais
Art. 20 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:
I. Prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
II. Deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
III. Portar rádio, TV, ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
IV. Manter conversas, ações paralelas ou alheiras ao atendimento;
V. Interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;
VI. Usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;
VII. Adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.
Art. 21 - Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.
Art. 22 - Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.
Art. 23 - Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, sofrer as sanções previstas na Lei Municipal 8.989, de 29 de outubro de 1979.
Art. 24 - As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.
Art. 25 - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.
Art. 26 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.
Art. 27 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

PARECER CONJUNTO Nº DAS COMISSÕES REUNIDAS DE CONSTITUIÇÃO, JUTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA; ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O SUBSTITUTIVO Nº AO PROJETO DE LEI Nº 0495/09.

Trata-se de substitutivo nº , apresentado em Plenário pelo autor, ao projeto de lei nº 0495/09, de autoria do nobre Vereador Marco Aurélio Cunha, que visa instituir boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no Município de São Paulo.
O substitutivo apresentado suprime o Capítulo VI da propositura que versa sobre o acompanhamento e tramitação do atendimento pelo usuário do serviço público.
Sob o aspecto jurídico, nada obsta o prosseguimento do presente substitutivo na forma proposta, eis que encontra fundamento no artigo 37, caput, da Lei Orgânica Paulistana, segundo o qual a iniciativa das leis cabe a qualquer membro ou Comissão Permanente da Câmara Municipal, ao Prefeito e aos Cidadãos, inexistindo, ainda, qualquer impedimento para a iniciativa de projetos de lei que versem sobre a matéria em questão, uma vez que a reserva de iniciativa para projetos de lei que disponham sobre a prestação de serviço público foi abolida do citado diploma legal, através da Emenda nº 28, de 14 de fevereiro de 2006.
Oportuno observar que nesta seara - da fixação das linhas gerais a serem observadas quando da prestação de determinado serviço público - é inquestionável o cabimento de regramento legal oriundo de iniciativa parlamentar, posto que na hipótese serão fixados, de modo geral e abstrato, os parâmetros que devem nortear a prestação do serviço.
Neste sentido, pertinente a clássica lição de Hely Lopes Meirelles (in Direito Municipal Brasileiro. São Paulo: Editora Malheiros. 16ª edição, 2008 p. 617/8):
A atribuição típica e predominante da Câmara é a normativa, isto é, a de regular a administração do Município e a conduta dos munícipes no que afeta aos interesses locais. A Câmara não administra o Município: estabelece, apenas, normas de administração.
[...]
Eis aí a distinção marcante entre a missão normativa da Câmara e a função executiva do prefeito; o Legislativo delibera e atua com caráter regulatório, genérico e abstrato; o Executivo consubstancia os mandamentos da norma legislativa em atos específicos e concretos de administração." (grifamos)
Pelo exposto, somos pela LEGALIDADE.
Quanto ao mérito, a Comissão de Administração Pública entende inegável o interesse público do substitutivo proposto, razão pela qual manifesta-se
FAVORAVELMENTE ao Substitutivo.
Quanto aos aspectos financeiros a Comissão de Finanças e Orçamento nada tem a opor, vez que as despesas com a execução do Substitutivo correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.
FAVORÁVEL, portanto, o parecer.
Sala das Comissões Reunidas, 15/06/11
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA
Abou Anni (PV)
Adilson Amadeu (PTB)
Milton Leite (DEM)
José Américo (PT)
Arselino Tatto (PT)
Dalton Silvano
Aurélio Miguel (PR)
Floriano Pesaro (PSDB)
COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
Eliseu Gabriel (PSB)
Edir Sales (DEM)
Marta Costa (DEM)
José Ferreira dos Santos - Zelão (PT)
José Rolim (PSDB)
COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO
Atílio Francisco (PRB)
Ricardo Teixeira

Donato (PT)
Antonio Carlos Rodrigues (PR)
Roberto Tripoli (PV)
Francisco Chagas (PT)
Aníbal de Freitas (PSDB)