LIDO HOJE
15 JUN. 2011
PRESIDENTE

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI 01-00495/2009

Vereador Marco Aurélio Cunha (DEM)

"Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.

APROVADO EM 2ª DISCUSSÃO
À SANÇÃO
15 JUN. 2011
PRESIDENTE

Câmara Municipal de São Paulo DECRETA:

Capítulo I
Princípios 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 somente no 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 eqüitativas, 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 conseqüência 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 III
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;
III. 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;
XI. 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;
XI. 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;
III. 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.

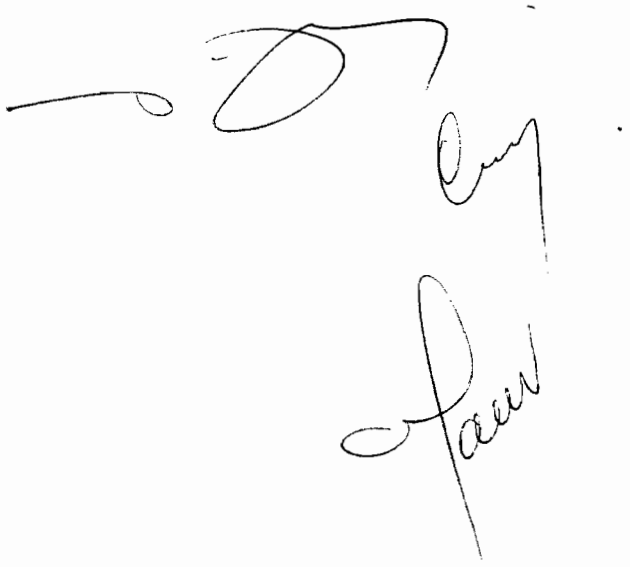
Art. 21 - Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

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.