

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE APOIO LEGISLATIVO - SGP2
SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO

ASSUNTO DE LEI

01 - 0495 / 2009

DE

2009

PLANO LEGISLATIVO:

PL

01 - 0495 / 2009

DE

04/08/2009

PROPOSTANTE:

VEREADOR

JOSÉ POLICE NETO

VEREADOR

MARCO AURELIO CUNHA

EMENTA:

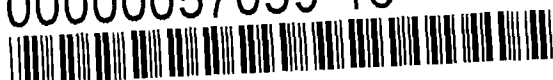
INSTITUI BOAS PRÁTICAS E PADRÕES DE QUALIDADE NO

ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA CIDADE DE

SÃO PAULO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CNC Solutions
Tipo: Processo Legislativo
10/1/2011 12:42:48

00000057059-16



ARQUIVADO EM / /

CHEFE DE SEÇÃO

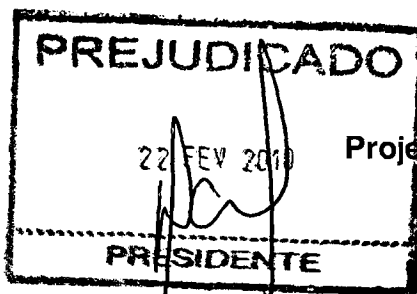


Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

Folha nº 01 do proc.
Nº 01-495 de 09
Adm. Única - Ass. P. de
R. 100 400

LIDO HOJE
AS COMISSÕES DE: 04 AGO. 2009
Const. Just. e Seg. Part.
Adm. Pública
Fin. e Oramento

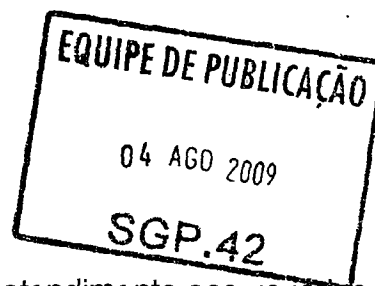
Paulo Frange



01 - PL
01-00495/2009

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

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.

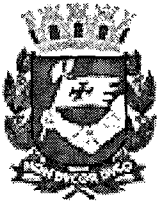
Parágrafo único - Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

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.

LEI S.P. - SGP 2 - 04-Ago-2009-16:14-012712

TRÁ 2.0 - O primeiro praticador MULTIPROCESSADO



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

02
01-495-069
@

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 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



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Políce Neto

Folha nº 03
01-495-00-09
Ass. Jurídica - Ass. Jurídica

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;



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

Boleto nº 04 do pro
Nº 01-495 nº 09
Ass. Parabeniza

- XVII. Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais 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

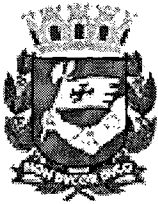
Art. 8º – Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

- 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.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

Protocolo nº 05
Nº 01-495-09
Ass. Jurídica

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 à 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.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

Protocolo 06
Nº 01-445-09
Ass. Paulo Netto

Capítulo VI

Acompanhamento e Tramitação

Art. 15 - O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 16 - A cada demanda caberá um número de protocolo que deverá ser fornecido ao usuário, no ato do registro, contendo ainda o prazo estimado para resposta, retorno, execução ou cumprimento do serviço.

Art. 17 - O registro deverá conter data, horário, nome do agente público responsável pelo atendimento, objeto e histórico.

Art. 18 - No momento do registro o agente público poderá estabelecer critérios de prioridade e urgência no atendimento, de acordo com a gravidade, complexidade, impacto e necessidade de ação imediata.

Art. 19 - O encerramento do atendimento não poderá ser feito se ainda pairar dúvidas ou pendências a respeito do assunto ou serviço demandado.

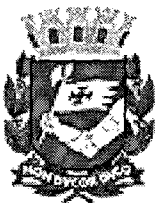
Art. 20 - O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.

Capítulo VII

Participação e Controle dos Usuários de Serviços Públicos - Comitê de Usuários

Art. 21 - 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;



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

0.7
02-495 09
20

- 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. 22 - 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. 23 - 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.

Art. 24 - 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.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

08
01-495-09
09

Art. 25 - 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 IX

Disposições Gerais

Art. 26 - No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I. Prevaler-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 alheias 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. 27 - 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. 28 - 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. 29 - 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.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

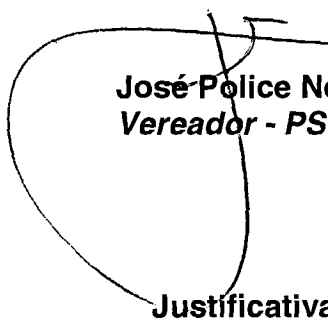
09
01-495 09
20

Art. 30 - 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. 31. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.

Art. 32. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 33 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.


José Police Neto
Vereador - PSDB
Justificativa

A proposta apresentada se caracteriza por restabelecer a prioridade da função de atendimento ao usuário de serviços públicos, a razão e também a quem deve estar destinado todos os esforços da administração municipal.

De forma inovadora, o Projeto de lei propõe 2 eixos de atuação: a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento.

Boas práticas é uma expressão comum em empresas privadas e se traduz na melhor forma de praticar ou fabricar determinado produto. Assim, o projeto se apropria dessa terminologia e transforma conceitos reconhecidos internacionalmente em ações que visam valorizar o cidadão – usuário de serviços públicos. É a parte principiológica da lei.





Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

10
01-495-09

Por outro lado, a proposta também determina a elaboração de padrões de qualidade em cada órgão da administração direta e indireta e demais parceiros como meio de dar visibilidade à forma como o serviço se organiza para melhor atender. Trata-se da parte operacional e mensurável do projeto. Com ampla divulgação e publicidade, os padrões de qualidade estabelecidos poderão ser controlados pelo usuário e ao mesmo tempo constantemente renovados.

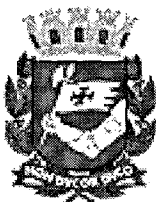
O projeto também aproveita para estabelecer mecanismos de controle e de participação do usuário, instrumentos relevantes para a formação de uma proposta de conteúdo democrático.

Atender não é simplesmente dar vazão às demandas, na verdade o termo é bem mais amplo e dá razão e finalidade à administração pública. É um instrumento de conexão com a sociedade e uma atividade complexa, que encobre uma teia de relacionamentos e distintas situações.

É uma atividade social-mediadora, resultante da sinergia de diferentes variáveis e de um processo multifacetado, dentro de um contexto institucional que alimenta a dinâmica das mudanças organizacionais. O processo de atendimento é um trabalho de interlocução entre as pretensões dos usuários e as finalidades da instituição, que em muitas ocasiões é fonte de permanente conflito.

No desenrolar do processo de atendimento o importante é identificar pontos críticos e trabalhar na situação-problema, formulando um conjunto de recomendações e ações que criem condições favoráveis para o bem estar de todos os envolvidos na relação.

Alterar práticas de gestão e investir em capacitação são fatores intrínsecos de qualidade, mas que não produzirão o efeito desejado se não for dada a devida divulgação e informação aos principais interessados, que no caso em tela são os usuários dos serviços públicos. É fundamental estar voltado para as expectativas de quem usa o serviço, pois são elas que definirão o *status* do atendimento. Qualidade é um atributo dado pelo usuário quando satisfaz suas necessidades, é, portanto, de caráter subjetivo.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador José Police Neto

11
01-495-09
CO

É por meio do atendimento que se constrói uma relação de credibilidade na administração pública, desde que se determine como precípua o interesse coletivo. A administração pública realiza suas funções por meio da prestação de vários serviços, cujo funcionamento se estabelece nas relações com os cidadãos.

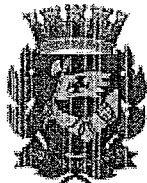
Atender, porém, é um ato de relacionamento humano e como tal dicotômico. Via de mão dupla, envolvendo vários personagens com papéis ativos e complementares, mobiliza sentimentos diversos, condicionados pelas características culturais da sociedade onde a instituição está inserida. No nosso país não há propriamente tradição em bem atender, entretanto o novo modelo de cidadania trazido pela Constituição de outubro de 1.988, proporciona os elementos essenciais para a mudança de paradigmas.

As transformações sociais, políticas e econômicas observadas, principalmente nas duas últimas décadas, vêm permitindo e estimulando o aparecimento de uma nova cidadania, que prevê novas formas de relacionamento e também de composição de conflitos, buscando eliminar o cansaço reivindicatório tão comum a quem se dispõe a percorrer os corredores dos órgãos públicos.

O projeto de lei agora apresentado tem como finalidade refletir a preocupação com a melhoria contínua dos serviços públicos e o aprimoramento da administração pública, por meio do atendimento do usuário. Pretende reconhecer a importância desse serviço como elemento de promoção do bem estar da população, buscando sensibilizar e o comprometer de todos os agentes públicos com a tarefa.

Pelas razões acima é que peço aos nobres pares a aprovação do Projeto de lei aqui apresentado.

José Police Neto
Vereador - PSDB



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO
Secretaria de Apoio Legislativo – SGP-2

Papel para informação, rubricado como folha nº 12

do processo n.º 01-495709 518 / 2009 (a) 20

Adelina Cicone Battochio
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

Sra. Secretária,
Efetuada a autuação, encaminho os presentes autos para prosseguimento.

12/08/09

Inácio Veiga
Supervisor de Controle do Proc. Leg.
SGP-22

À Procuradoria – Setor de Pesquisa e Assessoria de Análise Prévia das Proposituras.

12/08/09

ÂNGELA BORDIN ANDREONI
Secretária de Apoio Legislativo
SGP-2

RECEBIDO NA PROCURADORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO SETOR DE PESQUISA E ACESSORIA DE ANÁLISE PRÉVIA DAS PROPOSITURAS			
EM	<u>13/08/09</u>	AS	<u>15</u> hs
POR	<u>Sonia</u>		
SAÍDA:	AS:	h	ASS.:

Sr(a) <u>Alessandra</u>
Efetuou Pesquisa.
SP. <u>13</u> / <u>08</u> / <u>2009</u>

Marcella Falbo Giacaglia
Procuradora Legislativa Supervisora
Setor de Pesquisa e Assessoria de Análise Prévia
OAB/SP nº 111.393

- Pesquisa efetuada
12/8/09

Alessandra Lobato
Técnico Administrativo
RE 111.13

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
Seguem juntas as folhas em anexo(s) de
fls. 16A 24 25 08 09

1100916



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

PROCURADORIA

SETOR DE PESQUISA, ASSESSORIA E ANÁLISE PRÉVIA

PL Nº 0495/09

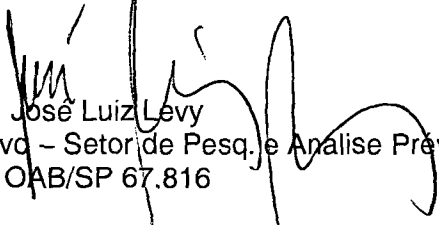
Realizada a pesquisa no APL (Banco de Dados da Câmara Municipal de São Paulo) e no site www.prefeitura.sp.gov.br/legislação, a respeito do assunto foi localizado o seguinte:

– Lei Municipal nº 14.029, de 13 de julho de 2005, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo, e dá outras providências.

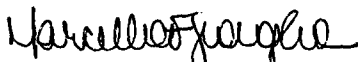
Cópia da Lei acima indicada acompanha a presente informação.

À Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, conforme despacho do Sr. Presidente de fls. 01.

São Paulo, 26 de agosto de 2009

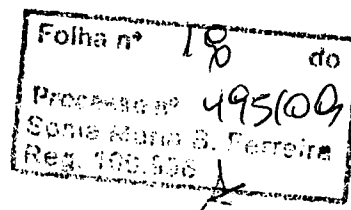

José Luiz Levy

Procurador Legislativo – Setor de Pesq. e Análise Prévia
OAB/SP 67.816



Marcella Falbo Giacaglia

Procuradora Supervisora do Setor de Pesq. e Análise Prévia
OAB/SP 111.393

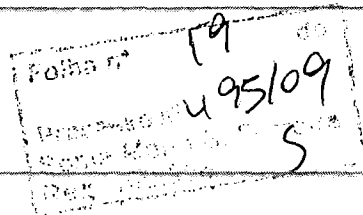


Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : Lei AND 14.029

Total de referências : 1



1/1

Título: LEI Nº 14.029 13/07/2005 ([ver documento](#))

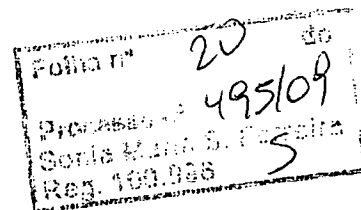
Sem revogação expressa

Ementa: Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo, e dá outras providências.

Projeto: Projeto de Lei Nº 275/2005 ([ver documento](#))

Autor(es): José Police Neto

Regulamentação: Decreto nº 49.356/2008 - Regulamenta o par. único do art. 6º desta Lei. ([ver documento](#))
PARA VERIFICAR SE HÁ ALTERAÇÕES PARA OS ATOS E DECRETOS DE REGULAMENTAÇÃO
DESTA NORMA, FAÇA NOVA PESQUISA PELO NÚMERO DE CADA ATO OU DECRETO DE
REGULAMENTAÇÃO.[\[Back \]](#)



LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto - PSDB)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 14 de junho de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 2º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 3º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

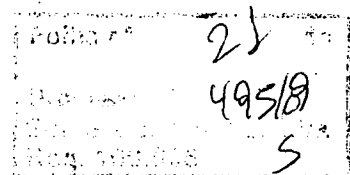
- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;



- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

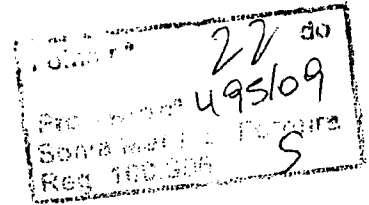
Art. 7º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de São Paulo repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.



CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 9º Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado.

Art. 12. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 14. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18. Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III

Da Instrução

Art. 20. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 23. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 25. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

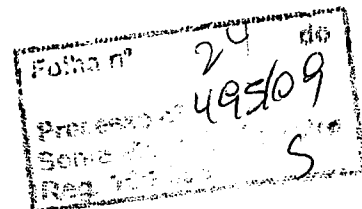
II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração Indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.



Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;
- IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

- I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
- II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 13 de julho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 13 de julho de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
 Segue em 10 exemplares para o Sr. _____
 sob nº _____ a lista de interessados
 _____ em 30/9/08



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

16 - PAR
16- 01007/2009

Folha nº 25 de ago 20
do proc. nº 01-495 de 09
Solange Rainha dos Santos
RF. 10.501

**PARECER Nº DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E
LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 0495/09.**

Trata-se de projeto de lei, de iniciativa do nobre Vereador José Police Neto, que visa instituir boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no Município de São Paulo 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 forma de delegação de ato administrativo.

O projeto pode prosperar na forma sugerida, como será demonstrado.

A propositura 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 e não regrada de forma específica e minuciosa a sua execução.

A esse respeito, pertinente a clássica lição de Hely Lopes Meirelles¹:

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)

Poder-se-ia afirmar que a Emenda à Lei Orgânica nº 28, de 2006, ao alterar a redação do inciso IV, do § 2º, do art. 37, retirou do âmbito da iniciativa reservada do Sr. Prefeito as leis que disponham sobre serviços públicos. Todavia, a atuação do Poder Legislativo Municipal em relação aos serviços públicos diz respeito à fixação de legislação principiológica, como normas gerais, diretrizes, e não a forma como cada um deles se desenvolverá concretamente.

¹ *In*, Direito Municipal Brasileiro. São Paulo: Editora Malheiros. 16ª edição, 2008 p. 617/8.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 26 de 21
do proc. nº 01-495 de 2005
Solange Rainaldino Santos
RF. 19.161

Assim, faz-se necessária a apresentação de um substitutivo para imprimir ao projeto uma verdadeira feição principiológica, de diretriz para o serviço público, a fim de evitar que o projeto incida em ilegalidade por afronta ao princípio da separação de Poderes.

O projeto de lei, na redação original, determina a elaboração de padrões de qualidade por todos os órgãos da Administração Pública, inclusive com determinação de prazo; prevê a necessidade de avaliação anual dos serviços públicos colocados à disposição dos usuários; cria Comitê de Usuários dos Serviços Públicos cuja composição inclui representantes da administração municipal; além de estabelecer condutas a serem observadas pelos servidores públicos municipais, matérias incluídas na abrangência da expressão "organização administrativa".

Desse modo, a proposição viola o disposto nos artigos 37, § 2º, inciso IV, 69, inciso XVI, e 70, inciso XIV, todos da Lei Maior Local, porquanto dispõe sobre matérias relacionadas à organização administrativa, cuja iniciativa para o processo legislativo é privativa do Chefe do Poder Executivo, em respeito ao princípio da independência e harmonia entre os Poderes, inserido no art. 5º da Constituição do Estado de São Paulo, refletindo o teor do art. 2º da Constituição Federal, princípio que a regra da reserva de iniciativa objetiva preservar.

Ressalta-se, também, que o modo de divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade que se intenta estabelecer, implica em aumento permanente de despesa, bem como a caracterização de criação de despesa obrigatória de caráter continuado definida nos termos do art. 17 da Lei de Responsabilidade Fiscal, o que ensejaria a obrigatoriedade de instrução da proposta com a estimativa do impacto orçamentário-financeiro no exercício em que deva entrar em vigor e nos dois subseqüentes e demonstrativo da origem dos recursos para seu custeio, o que não ocorreu.

Assim, o substitutivo ora apresentado viabiliza a tramitação da propositura e, embora retire de seu texto os dispositivos de conteúdo concreto, preserva a idéia central de estabelecimento de diretrizes para orientar a atuação do Poder Público Municipal na adoção de parâmetros a serem observados na prestação de serviços públicos, especialmente no atendimento direto ao usuário.

Impõe-se, contudo, a manifestação das Comissões competentes, previstas no art. 39 do Regimento Interno desta Câmara, quanto à conveniência e oportunidade da implementação das medidas que se intenta adotar na propositura.

A aprovação da proposta depende do voto da maioria absoluta dos membros para deliberação, conforme disposto no art. 40, § 3º, inciso XII, da Lei Orgânica Paulistana.

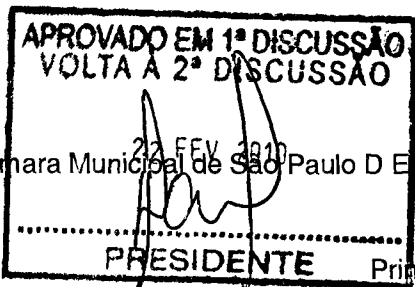
Ante o exposto, somos PELA LEGALIDADE, na forma do substitutivo.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 27 de 22
do proc. nº 01-495 de 2009
Solange Raimundo Santos
RF. 10-28

SUBSTITUTIVO Nº DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E
LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA AO PROJETO DE LEI Nº 0495/09.



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

A Câmara Municipal de São Paulo D E C R E T A:

Capítulo I
Princípios e Objetivos

Art. 1º Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos no Município de São Paulo, em consonância com a Lei nº 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.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 28 de 30 do proc.
nº 01-495 de 2009
Sergio Raimundo dos Santos
RAI 2009

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 sequência 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**



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 27 de 24 do proc.
nº 01-495/2009
S. Jorge Ribeiro dos Santos
RM 10434

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 prejulgamento 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 - utilização eficaz e eficiente dos 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 quais são seus direitos e deveres;
- XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 30 de 80 25 de proc.
nº 01-495 de 20 09
Colunga Nelson dos Santos
RF. 10.304

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.

**Capítulo V
Divulgação e Publicidade**

Art. 9º O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade pré-estabelecido.

Art. 10. 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 - através de carta enviada aos usuários;
- V - divulgação para associações e representantes de usuários;
- VI - pela rede mundial de computadores.

**Capítulo VI
Acompanhamento e Tramitação**



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 31 de 26
do proc. nº 01-495 de 2009
Poderes Relatores dos Cíveis
RA. 21

Art. 11. O usuário tem direito ao acompanhamento da tramitação de seu atendimento, preferencialmente por meio de sistema eletrônico ou telefônico, tomando ciência de cada etapa a ser executada.

Art. 12. O usuário sempre será informado do resultado de sua demanda.

**Capítulo VII
Disposições Gerais**

Art. 13. 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 - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca.

Art. 14. 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. 15. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

Art. 16. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 17. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, 30/06/09

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL

DE 02/10/09

Pág. 105 Col. 4ª

Conferido

SULANGE RIBEIRO DOS SANTOS

R.F. 10801

Secretária

À douta Comissão de Administração Pública.

Em 02/10/09

SULANGE RIBEIRO DOS SANTOS

Secretária

Recebido na Comissão de
Administração Pública

Em 02/10/09 às 13h50

TH

HELIO HIDEKI TAKAHASHI

Secretário - RF 11.123

Ao Nobre Vereador / À Nobre Vereadora

SOUZA SANTOS

Para relatar.

Sala da Comissão de Administração Pública.

Em: 07/10/09

Presidente

Obs: o prazo para manifestação é de 8 dias, nos termos do § 3º, artigo 63 do R.I.

Segue _____ juntado _____ nesta data

Documento _____ e papel de informação

Rubricado _____ sob folha _____ n.º 27628

Em 27/10/09

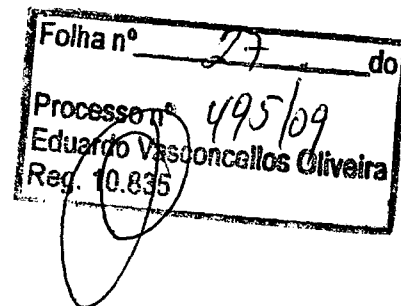
EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA

RF 10.835

Secretário



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



16 - PAR
16- 01232/2009

**PARECER Nº DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 495/09**

O presente projeto de lei, de autoria do nobre Vereador José Police Neto, *"Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências"*. Nesse sentido, as disposições da propositura são dirigidas à todos os órgãos da Administração Municipal, direta ou indireta, bem como aos particulares que atuem mediante concessão, permissão, autorização ou outras formas de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Incluem-se entre as disposições do projeto:

- Princípios do atendimento ao usuário dos serviços públicos
- Objetivos do atendimento
- Definições conceituais
- Boas práticas no atendimento ao usuário
- Padrões de qualidade no atendimento
- Divulgação e publicidade
- Acompanhamento e tramitação
- Comitê de usuários
- Satisfação dos usuários
- Disposições Gerais.

Conforme justificativa, a iniciativa se caracteriza por retomar a prioridade da função de atendimento ao usuário de serviços públicos, propondo a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento. Tem por finalidade refletir a preocupação com a melhoria contínua dos serviços públicos, bem como, o aprimoramento da administração pública, por meio do atendimento ao usuário.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº	28	do
Processo nº	495/09	
Eduardo Vasconcellos Oliveira		
Reg. 10.835		

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela legalidade da propositura apresentando, porém, substitutivo para evitar que o projeto incidisse em ilegalidade e que contrariasse o Princípio da Separação dos Poderes.

A presente propositura demonstra-se de relevante interesse público, motivo pelo qual esta Comissão posiciona-se favoravelmente à sua aprovação, nos termos do substitutivo apresentado pela Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.

Sala da Comissão de Administração Pública, em 21/10/09.

Ver. Adolfo Quintas - Presidente

Ver. Souza Santos - Relator

Ver Francisco Chagas

Ver. José Américo

Ver. Fenna

Ver. Domingos Dissei

Ver. Quito Formiga

Publicado no DIÁRIO OFICIAL
de 23, 10, 09
página 175 coluna 49
Conferido: _____

EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA
RF 10.835
Secretário

A
Douta Comissão de FINANÇAS

Em 27, 10, 09

EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA
RF 10.835
Secretário

RECEBIDO NA COMISSÃO DE
FINANÇAS E ORÇAMENTO

27, 10, 09 às 16 h 00

mts.
Maria Tereza Afonso da Silva
Técnico Administrativo
RF 10.651

Ao Nobre Vereador / A Nobre Vereadora
FRONIMANO BOSANO
Para receber
Sala de _____
Em 28/10/2009
Obs: o prazo para manifestação é de 8 dias, nos termos do § 3º, Artigo 63 do R.I.

Redistribuído ao nobre Vereador _____

Para Relatar,
Sala da Comissão de Finanças e Orçamento
Em _____ de _____ de _____

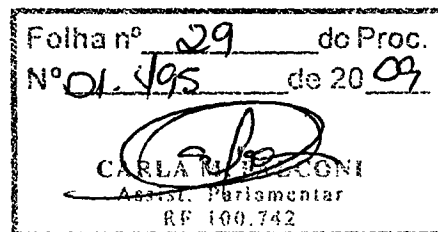
Presidente

Segue(m) juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha de
informação rubricados sob
nº 29 a 31
Em 25/02/2010
Ass: _____

Carla M. Falconi
Assistente Parlamentar
RF 100.742



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO



PARECER Nº DA COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 495/2009

O presente projeto de lei, de autoria do nobre Vereador José Police Neto, visa instituir boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na Cidade de São Paulo.

A douta Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa exarou parecer pela legalidade, com apresentação de substitutivo "para imprimir ao projeto uma verdadeira feição principiológica, de diretriz para o serviço público, a fim de evitar que o projeto incida em ilegalidade por afronta ao princípio de separação de poderes ... Ressalta-se, também, que o modo de divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade que se intenta estabelecer, implica em aumento permanente de despesa, bem como a caracterização de criação de despesa obrigatória de caráter continuado definida nos termos do art. 17 da Lei de Responsabilidade Fiscal, o que ensejaria a obrigatoriedade de instrução da proposta com a estimativa do impacto orçamentário-financeiro no exercício em que deva entrar em vigor e nos dois subseqüentes e demonstrativo da origem dos recursos para seu custeio, o que não ocorreu. Assim, o substitutivo ora apresentado viabiliza a tramitação da proposição e, embora retire de seu texto os dispositivos de conteúdo concreto, preserva a idéia central de estabelecimento de diretrizes para orientar a atuação do Poder Público Municipal na adoção de parâmetros a serem observados na prestação de serviços públicos, especialmente no atendimento direto ao usuário".

Quanto ao aspecto financeiro, nada há a opor, porquanto as despesas para sua execução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Favorável, portanto é o parecer nos termos do substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.

Sala da Comissão de Finanças e Orçamento, em 22/02/10

Ver. Roberto Tripoli
Presidente

Ver. Adilson Amadeu
Relator

Ver. Antonio Donato

Ver. Arselino Tatto

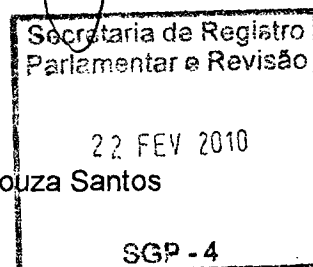
Ver. Atilio Francisco

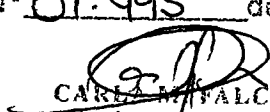
Ver. Aurélio Miguel

Ver. Gilson Barreto

Ver. Milton Leite

Ver. Souza Santos



Folha nº 30	do Proc.
Nº 01.495	de 2009
	
CARLA M. FALCONI	
Assist. Parlamentar	
RP 100.742	

O SR. PRESIDENTE (Antonio Carlos Rodrigues - PR) –

Passemos ao item seguinte.

– “PL 495/2009, do Vereador JOSÉ POLICE NETO (NETINHO) (PSDB). Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo, e dá outras providências. FASE DA DISCUSSÃO: 1ª. APROVAÇÃO MEDIANTE VOTO FAVORÁVEL DA MAIORIA ABSOLUTA DOS MEMBROS DA CÂMARA. HÁ SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEG. PARTICIPATIVA.”

O SR. PRESIDENTE (Antonio Carlos Rodrigues - PR) – Solicito ao Sr. Secretário que proceda à leitura do parecer.

- É lido o seguinte: (parecer)

O SR. PRESIDENTE (Antonio Carlos Rodrigues - PR) – Em discussão. Não há oradores inscritos; está encerrada a discussão. A votos o Substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa ao PL 495/09. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão; os contrários, ou aqueles que desejarem verificação nominal de votação, manifestem-se agora. (Pausa) Aprovado.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**
Secretaria de Apoio Legislativo – SGP-2

Papel para informação, rubricado como folha nº 31
do processo n.º 01-495 de 20 09 25 / 02 / 2010 (a) Carla M. Falconi
Assistente Parlamentar
RF 100.742

À SGP-2

Sra. Secretária

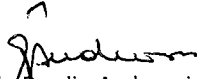
O Substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa de fls. 22 a 26 ao presente Projeto de Lei foi aprovado em 1ª discussão e votação na 82ª Sessão Extraordinária, no dia 22 de fevereiro do corrente.

25/02/2010


Luzia de Almeida Leite
Supervisora de Apoio ao Plenário
SGP - 21

Conferido

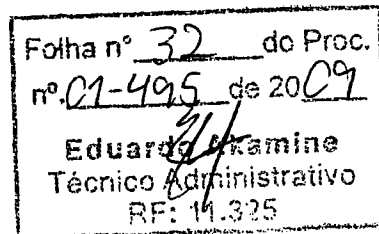
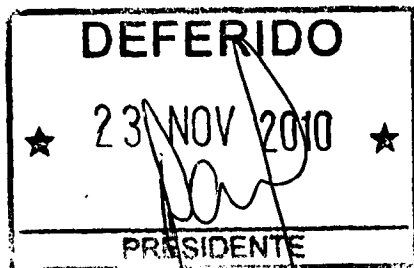
25/ 02 /2010


Ângela Bordin Andreoni
Secretária de Apoio Legislativo
SGP-2

Segue(m), juntado(s), nas(s)a data, documento(s)
e folha de informação rubricado(s) sob
nº 32 e 33
Em 24.11.2010 a) EA
Eduardo Akamine
Técnico Administrativo
RF 11.325



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

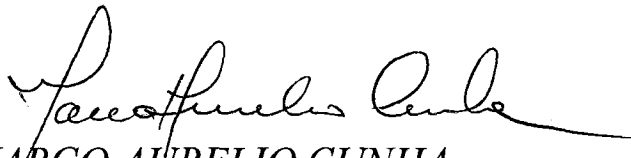


REQUERIMENTO

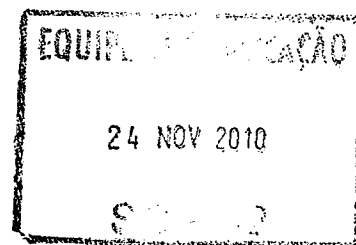
13 - RDS
13- 01232/2010

Requeremos, na forma regimental, que o nobre Vereador Marco Aurélio Cunha seja considerado autor do PL 495/09, que institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo, e das outras providências, passando o nobre Vereador José Police Neto a condição de co-autor do mesmo.

Sala das Sessões, em


MARCO AURELIO CUNHA
Vereador DEM


JOSÉ POLICE NETO
Vereador PSDB



16:21 18/11/2010 005861 - Protocolo Legislativo - SSP-22



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO
Secretaria de Apoio Legislativo – SGP-2

Papel para informação, rubricado como folha nº 33
do processo n.º 01-495 de 20 09 24 / 11 / 2010 (a) _____

Eduardo Akamine
Técnico Administrativo
PE: 11.325

Ref. RDS 13 – 1232/2010

À SGP-21 – Sra. Supervisora:

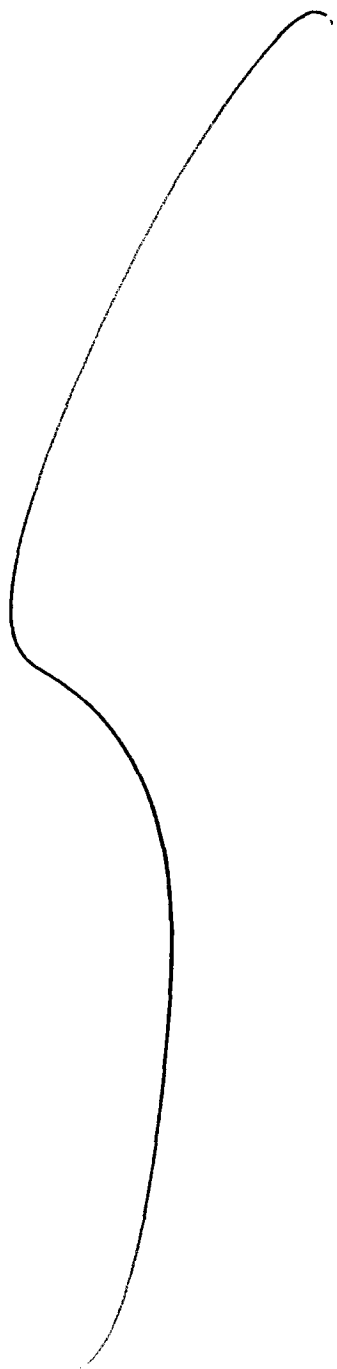
Para juntada aos autos do PL 495/2009 e demais providências.

24 / 11 / 10

[Handwritten signature]

Inácio Veiga
Supervisor-SGP.22

[Large handwritten flourish]

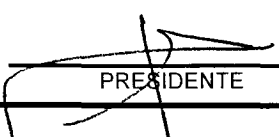


34 -

0806 11
2



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

DEFERIDO
<u>07/06/2011</u>

PRESIDENTE

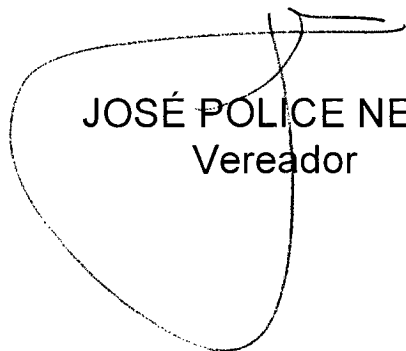
34
DL-495 SP
7
Câmara Municipal de São Paulo
R. 11000

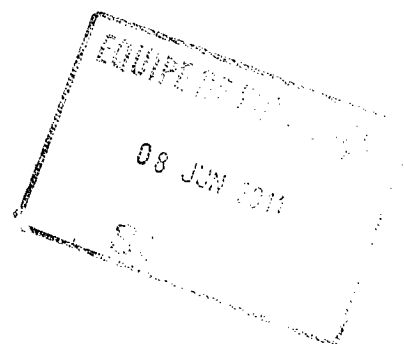
REQUERIMENTO

13 - RDS
13- 00737/2011

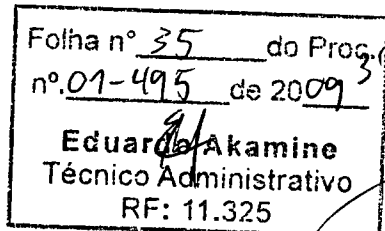
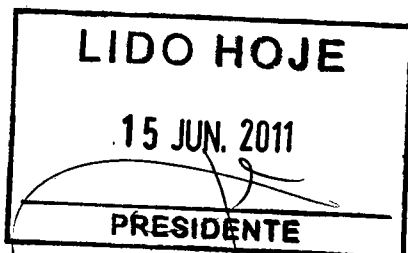
REQUEIRO, nos termos regimentais, que seja excluída minha autoria do PL 495/2009, e atribuída a autoria exclusiva ao nobre Vereador Marco Aurélio Cunha.

Sala das Sessões, 07 de junho de 2011.


JOSÉ POLICE NETO
Vereador



Segue(m), juntado(s), nesta data, documento(s)
e folha de informação rubricado(s) sob
n. 35 a 45
Em 17/08/2011 a: 
Eduardo Akamine
Técnico Administrativo
RF 11.325

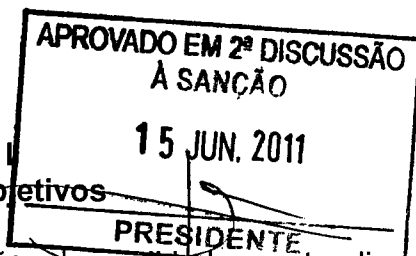


SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI 01-00495/2009
Vereador Marco Aurélio Cunha (DEM)

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

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.



Sandra Jacum
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

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 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 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;

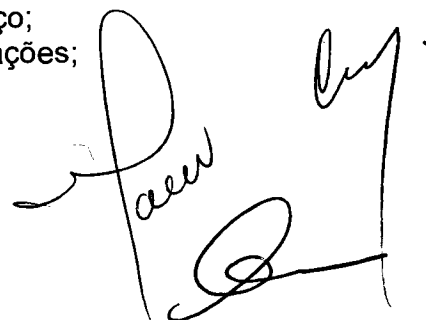
VII. Exercer atividades com competência e assertividade;

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:

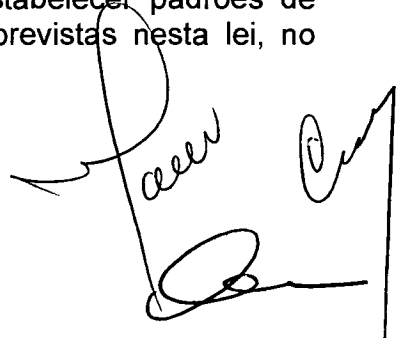
- I. Observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II. Avaliados e revisados periodicamente;
- III. Mensuráveis;
- IV. Públicos e divulgados ao usuário.

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.

Capítulo 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:

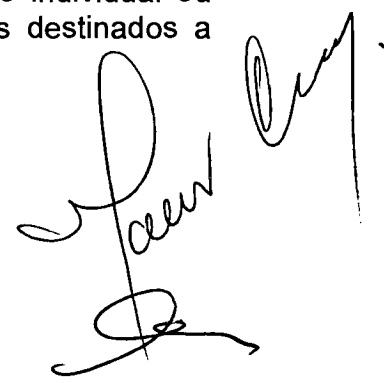
- I. Avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II. Utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III. Caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV. Criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V. Reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados 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. Prevaler-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.

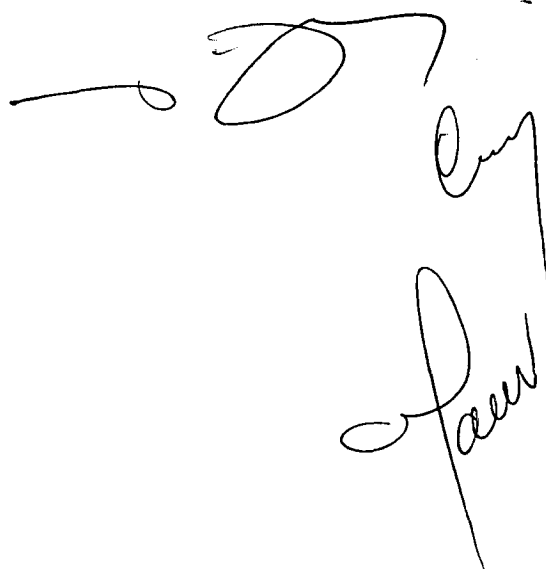
Art. 23 - Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, sofrer as sanções previstas na Lei Municipal 8.989, de 29 de outubro de 1979.

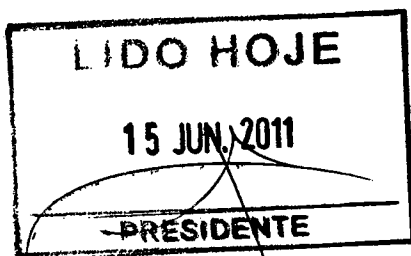
Art. 24 - As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 25 - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 90 (noventa dias), a partir de sua publicação.

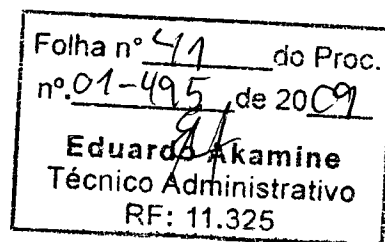
Art 26 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 27 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.





CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO



PARECER CONJUNTO Nº DAS COMISSÕES REUNIDAS DE
CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA; ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA; E 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)





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

PL 495/09

Folha nº 42 do Proc.
nº. 01-495 de 2009
Eduardo Akamine
Técnico Administrativo
RF: 11.325

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

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

Folha nº <u>43</u> do Proc.	SESSÃO: 196-SE
nº <u>01-495</u> de 20 <u>09</u>	DATA: 15/06/2011
<u>Eduardo Akamine</u>	FL: 16 DE 84
Técnico Administrativo	
RF: 11.325	

- “PL 495 /2009, do Vereador MARCO AURÉLIO CUNHA (DEMOCRATAS). Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo, e dá outras providências. FASE DA DISCUSSÃO: 2ª DO SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEG. PARTICIPATIVA APROVAÇÃO MEDIANTE VOTO FAVORÁVEL DA MAIORIA ABSOLUTA DOS MEMBROS DA CÂMARA”.

O SR. PRESIDENTE (José Police Neto) – Em discussão. Temos um Vereador inscrito. Tem a palavra o nobre Vereador Attila Russomanno.

O SR. ATTILA RUSSOMANNO (PP) – (Pela ordem) - Sr. Presidente, desisto.

O SR. PRESIDENTE (José Police Neto) – Não havendo mais oradores inscritos, está encerrada a discussão.

Há sobre a mesa substitutivo apresentado pelo proponente, que será lido.

- É lido o seguinte: (Substitutivo ao PL 495/09)

Passemos ao item seguinte.

- “PL 495 /2009, do Vereador MARCO AURELIO CUNHA (DEMOCRATAS). Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo, e dá outras providências. FASE DA DISCUSSÃO: 2ª DO SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEG. PARTICIPATIVA. APROVAÇÃO MEDIANTE VOTO FAVORÁVEL DA MAIORIA ABSOLUTA DOS MEMBROS DA CÂMARA.”

O SR. PRESIDENTE (José Police Neto) – Solicito a leitura do parecer ao PL 495.

- É lido o seguinte: (*Parecer ao PL 495/09*)

O SR. PRESIDENTE (José Police Neto) – Em discussão. Não há oradores inscritos. Está encerrada a discussão.

A votos o substitutivo do autor ao PL 495/09. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão; os contrários, ou aqueles que desejarem verificação nominal de votação, manifestem-se agora. (Pausa) Aprovado. Vai à sanção.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº 45 ✓

do processo nº 01-495 de 20.09.2006 /2011 (a)

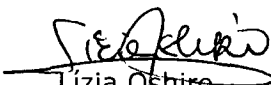
À SGP-2

Sr. Secretário

Eduardo Akamine
Técnico Administrativo
PS-11.325

O Substitutivo do Autor de fls. 35 a 40, ao presente Projeto de Lei foi aprovado em 2ª discussão e votação na 196ª Sessão Extraordinária, no dia 15 de junho do corrente.

20/06/2011


Lizia Oshiro
Supervisora de Apoio ao Plenário
SGP - 21

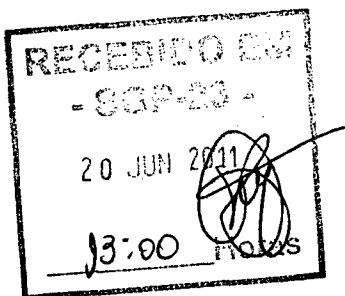
À SGP - 23

Sr. Supervisor,

Encaminho os presentes autos para elaboração dos documentos pertinentes à sanção do respectivo Projeto Legislativo

20/06/2011


Carlos Roberto da Silva
Secretário de Apoio Legislativo
SGP-2-Subst.



Sra. Kathya,

Oficiar ao Executivo encaminhando cópia autêntica.
Preparar carta de lei.

16/06/2011

JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo

Sr. Supervisor,

Oficiado, conforme solicitação de V. Sa.

16/06/2011

KATHYA REGINA MORALES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

SEGUE em , juntado 1 nesta data
documento 1 e papel de informação
rubricado 1 sob folha 1 nº 46/64
Em 12 10 7 11 1

Neomari Cury Alves dos Santos
Técnico Administrativo



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

São Paulo, 17 de junho de 2011.

23 - OF-SGP23
23- 02147/2011

Senhor Prefeito,

Encaminho a Vossa Excelência cópia autêntica da lei decretada pela Câmara em sessão de 15 de junho do corrente, relativa ao Projeto de Lei nº 495/09, de autoria do Vereador Marco Aurélio Cunha, que institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.

JOSÉ POLICE NETO
Presidente

A Sua Excelência o Senhor
Gilberto Kassab
Prefeito do Município de São Paulo.

JCS/okm



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº <u>48</u> do Processo nº <u>01.795</u> de <u>09</u>
Rosmari Cury <u>Rosmari</u> Santos Técnico Administrativo

-----Cópia autêntica. LEI DECRETADA NA SESSÃO DE 15 DE JUNHO DE 2011. Cópia extraída de fls. nº 35/40 do Processo. (PROJETO DE LEI Nº 495/09). (Ver. Marco Aurélio Cunha - Democratas). Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências. A 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 nº 14.029, de 13 de julho de 2005, 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,



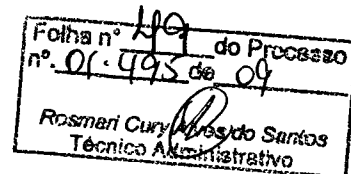
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº	118	do Processo
nº	01 - 445	de 04
Rosmar Cury Alves do Santos Técnico Administrativo		

eficiência da administração municipal; III - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento; IV - a ausência de prejulgamento 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 a 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



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



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 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 prejulgamento e de todo e qualquer preconceito; IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço; X - facilitar o acesso ao serviço de



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

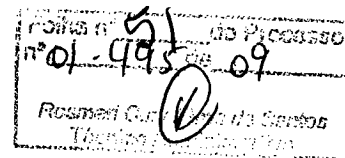
Folha nº 50	do Processo
nº 01.495	de 09
Rosmari Cury Almeida Santos	
Técnico Administrativo	

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 quais 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



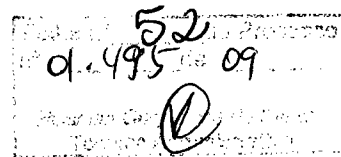
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



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 com 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 preestabelecido. 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



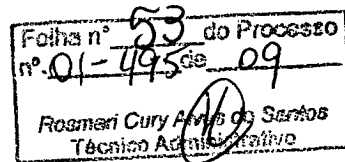
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



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 à 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. **CAPÍTULO 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



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



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 VII 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. Art. 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,



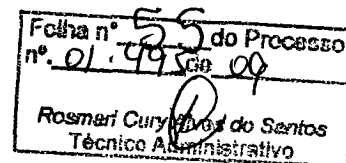
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº <u>54</u> do Processo nº <u>01.495</u> de <u>09</u>
<i>Rosmeri Cury Alves do Santos</i> Técnico Administrativo

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 alheias 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, de sofrer as sanções previstas na Lei Municipal nº 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



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



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.

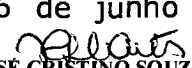
27. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação. Eu,


KATHYA REGINA MORALES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

, extraí a presente cópia fielmente do original. Eu,


CREUSA LEONILDA SILVA ZACARIAS
Técnico Administrativo

, a conferi. São Paulo, 16 de junho de 2011.


Supervisor de Finalização do Processo Legislativo, JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo .


Visto, CARLOS ROBERTO DA SILVA
Secretário de Apoio Legislativo

, Secretário de Apoio Legislativo da Câmara

Municipal de São Paulo.-

JCSS/krms



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº <u>56</u> do Processo nº <u>0.495</u> de <u>09</u>
<i>Rosmari Cury Alves do Santos</i> Técnico Administrativo

São Paulo, 17 de junho de 2011.

Recebi ofício SGP-23 nº 2147, de 17/06/11, encaminhando ao Executivo cópia autêntica da lei decretada pela Câmara, relativa ao Projeto de Lei nº 495/09, de autoria do Vereador Marco Aurélio Cunha.

S.G.M. ATL.
17 JUN 2011
RECEBIDO
<i>Marlene Simoes</i>
RF: 548.342-2.00 SGM/ATL



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº <u>52</u> do Processo nº <u>01-495</u> de <u>09</u>
Rosmarl Cury Alves do Santos Técnico Administrativo

LEI Nº DE DE DE 2011

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

Faço saber que a Câmara, em sessão de 15 de junho de 2011, decretou a seguinte lei:

**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 nº 14.029, de 13 de julho de 2005, 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.

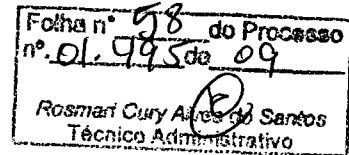
Art. 2º O atendimento ao usuário de serviços públicos na administração municipal observará os seguintes princípios:

- 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 prejulgamento 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:



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO



- 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 a 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;

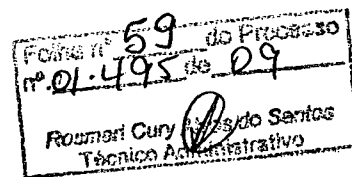
IV - padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela administração municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

CAPÍTULO 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO



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 prejulgamento 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 quais 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

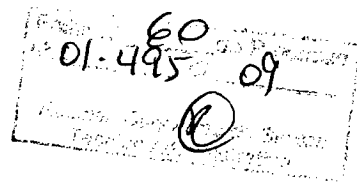
Art. 8º Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

I - observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;

II - avaliados e revisados periodicamente;



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO



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 com dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

CAPÍTULO V DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

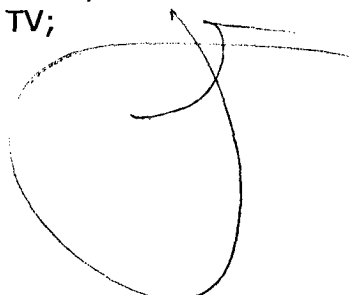
Art. 11. O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade preestabelecido.

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;

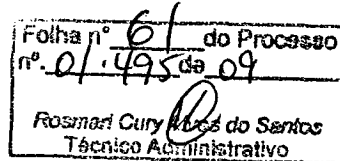
II - publicação de artigos em jornais e revistas;

III - divulgação em emissoras de rádio e TV;





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



- 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 à 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.

**CAPÍTULO 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerado serviço relevante à cidade de São Paulo.

CAPÍTULO VII 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.

Art. 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.

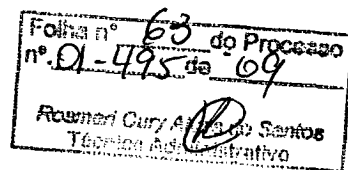
CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

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 alheias ao atendimento;
- V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



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, de sofrer as sanções previstas na Lei Municipal nº 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.

Câmara Municipal de São Paulo, 16 de junho de 2011.

O Presidente,

JCSS/rnb



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº 64 ✓

do processo nº 01-495 de 20..... 09 12, 07, 11 (a) José Cristino Souza Santos
Técnico Administrativo

Conforme publicação ocorrida no DOC de 12/07/2011, pág. 01/03, col. 2ª/segts., foi atribuído a esta matéria o nº de LEI 15.410, DE 11 DE JULHO DE 2011.

Processo encerrado para esta Unidade.

Para arquivamento.

SGP-23, 12/07/2011.


JOSÉ CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo

Segue(m) Juntado(s), nesta data,
documento(s) rubricado(s) sob
n°.....e folha de informação
sob n° 65 22/07/11

João Roberto Ferreira
Assistente Parlamentar
RF 100.702



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha n° 65
do processo **01-495** de **2009** 22/07/2011

José Roberto Ferreira
RF 100702

**SECRETARIA DE DOCUMENTAÇÃO
SUPERVISÃO DE ARQUIVO GERAL**

Proc. encerrado com 65 fls.
Arquivado em **22/07/2011**
O Funcionário

José Roberto Ferreira
RF 100702