



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

Organiza a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã no Município de São Paulo.

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

Art. 1º Esta lei organiza a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, cuja finalidade é estabelecer padrões de qualidade e ações voltadas às boas práticas no atendimento ao cidadão e à cidadã.

Parágrafo único. O disposto nesta lei aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

Art. 2º Para os fins desta lei, considera-se:

- I - cidadão ou cidadã: pessoa física que utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público municipal;
- II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos e cidadãs;
- IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos e cidadãs, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão e à cidadã fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos de cidadãos ou cidadãs que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

Parágrafo único. Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

Art. 3º A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos e cidadãs;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos e às cidadãs o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos e cidadãs;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos e às cidadãs como “governo único para cidadão único”;



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos e das cidadãs ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos e às cidadãs o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos e das cidadãs, do conhecimento do perfil dos cidadãos e das cidadãs e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos e às cidadãs;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão e a cidadã contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - assegurar a não discriminação e promover cultura de inclusão no atendimento ao cidadão e à cidadã;

XV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos e das cidadãs na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XVI - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 4º Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão ou cidadã solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos e das cidadãs;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos e das cidadãs;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão e à cidadã;



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de “cidadão único” que se relaciona com “governo único”;

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão ou da cidadã;

X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão ou à cidadã, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;

XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;

XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos ou às cidadãs de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - exigência de comparecimento do cidadão ou da cidadã somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

Art. 5º São instrumentos da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã:

I – carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã e do Quadro Geral de Serviços Públicos;

II – canais de atendimento;

III – procedimento de solicitação de serviços públicos.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã tem por objetivo informar os cidadãos e as cidadãs sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos e das cidadãs;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos e das cidadãs, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã ficará disponível em portal oficial da Prefeitura.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã deverá ser feita de modo concomitante à implantação do serviço público, devendo ser revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã utilizará, nos termos da Lei nº 17.316, de 6 de março de 2020, –linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 7º Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com “link” para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão e à Cidadã, sem prejuízo de disponibilização em uma plataforma centralizada.



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

Art. 8º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos e às cidadãs a possibilidade:

I - de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos;

II - de consultar, acompanhar e receber informação sobre a conclusão do atendimento por canal diferente daquele em que a solicitação foi apresentada.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão e da cidadã.

Art. 9º Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;

II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;

III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por “chat” e por mídia social;

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos e das cidadãs à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão e à cidadã.

Art. 10. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 11. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão e pela cidadã.

§ 1º Os cidadãos e as cidadãs serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 12. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I - identificado: quando o cidadão ou a cidadã informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
- II - sigiloso: quando o cidadão ou a cidadã informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- III - anônimo: quando o cidadão ou a cidadã não informa a sua identidade e o meio de contato.



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão ou da cidadã sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 13. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I - o número total de solicitações por serviço público;
- II - o número de solicitações atendidas por serviço público;
- III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;
- IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;
- V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

Art. 14. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art.15. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões,

DANIEL ANNENBERG
Vereador



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

JUSTIFICATIVA

A Constituição Federal estabeleceu, em seus artigos 37 e 145, que cabe ao poder público prestar serviços públicos de modo adequado, estabelecer formas de participação do usuário e da usuária na administração pública (que incluem reclamações relativas à prestação dos serviços públicos e a avaliação periódica da qualidade de serviço) e disciplinar direitos dos usuários. Em razão disso, desde a redemocratização do país, os poderes públicos no Brasil têm buscado qualificar os serviços públicos e aperfeiçoar a relação do Estado com cidadãos e cidadãs, removendo as barreiras que dificultam o acesso a direitos da população.

Durante esse período, diversos novos modelos e concepções sobre atendimento aos cidadãos e às cidadãs foram desenvolvidos e testados com o objetivo de aprimorar a relação entre Estado e população. Nesse campo, uma das mais importantes diretrizes é a ideia de que a prestação de serviços pelo poder público deve ter como foco os cidadãos e as cidadãs. Realizar as transformações necessárias para garantir que essa diretriz se concretize no cotidiano do poder público, no entanto, não é uma tarefa simples, uma vez que exige constante avaliação, planejamento, mudanças organizacionais, construção de estruturas, capacitação do corpo funcional e, ainda, alterações em normas que regulam a administração.

São Paulo possui uma trajetória relevante de boas experiências nesse campo, destacando-se como uma referência no país. Desde 2005, a cidade possui a Lei 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. A cidade também conta com serviços considerados modelos e inovadores, que mobilizam a tecnologia para garantir o atendimento qualificado e promover a desburocratização, como é o caso do Descomplica SP (praça de atendimento presencial onde o cidadão de São Paulo encontra mais de 350 serviços municipais) e o Portal SP156 (que reúne,



VEREADOR DANIEL ANNENBERG

em um só local, informações sobre todos os serviços municipais e que permite registrar solicitações de modo online).

O presente projeto tem como objetivo transpor, para o nível legal, importantes avanços consolidados no Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018, que, além de outras providências, estabeleceu a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã. Busca-se, assim, sintetizar e consolidar, em uma única lei, os objetivos, diretrizes, estratégias e instrumentos previstos nessas normas, consolidando os avanços até aqui conquistados pela cidade.