



Câmara Municipal de Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

REQUERIMENTO Nº 484/16

Requeiro à Mesa, nos termos regimentais, seja oficiado ao Senhor Prefeito, **para que estude a possibilidade de encaminhar a esta Casa Projeto de Lei que Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos no município de Itapeva. (Doc. anexo).**

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei tem como objetivo 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.

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 dois eixos de atuação: a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento. 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.

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.

É por meio do atendimento que se constrói uma relação de credibilidade na administração pública, desde que se determine como precípuo 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. 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.

Palácio Ver. Euclides Modenezi, 17 de junho de 2016.

RODRIGO TASSINARI
VEREADOR – DEM



Câmara Municipal de Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

MINUTA DO PROJETO DE LEI

“Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de Itapeva e dá outras providências.”

A Câmara Municipal de Itapeva,
Estado de São Paulo, **APROVA**
o seguinte **PROJETO DE 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 Itapeva, 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:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;



Câmara Municipal de Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

- 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.

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



Câmara Municipal de Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

- 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 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 Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

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.

CAPÍTULO V

DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

Art. 10. O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade preestabelecido.

Art. 11. 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;



Câmara Municipal de Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

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. 12. 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.

CAPÍTULO VI

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. 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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 14. 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;

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.



Câmara Municipal de Itapeva

Palácio Vereador Euclides Modenezi

Avenida Vaticano, 1135 – Jardim Pilar – Itapeva – São Paulo – 18406-380

Secretaria Administrativa

Art. 15. 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. 16. Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 17. 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. 18. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.