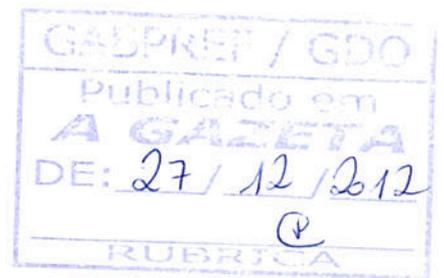




Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo



LEI N° 8.403

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na Cidade de Vitória.

O Prefeito Municipal de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono, na forma do Art. 113, inciso III, da Lei Orgânica do Município de Vitória, a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica instituído boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na cidade de Vitória, 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 de 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 conceito;

V - confidencialidade e sigilo quando solicitado;

VI - a responsabilidade pelas ações e decisões;

VII - a busca pela constante melhoria no atendimento;

VIII - a valorização dos agentes públicos e outros usuários;

IX - o caráter prioritário da função do atendimento ao usuário.

Art. 3º. O atendimento aos usuários 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;

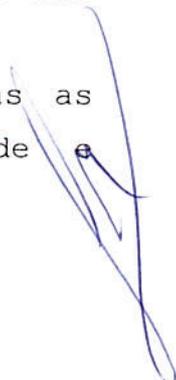
IV - a identificação e direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;

V - acesso ao serviço público.

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.

II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo de modo a sanar, com brevidade e eficiência.



CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES

Art.5º. Para efeitos desta lei entende-se por:

I - usuário: aquele a quem é destinado à prestação de 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 de 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 de atendimento que o usuário deverá receber.

CAPÍTULO III

BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO DO USUÁRIO

Art. 6º. As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas.

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 atividade 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 aos serviços;

X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento e reclamações;

XI - simplificar procedimentos;

XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;

XIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;

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 nos 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;

VI - 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 do serviço;

VII - as formas de comunicação com o usuário;

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 à legislação em vigor.

Art. 10. Os órgãos relacionados no artigo 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 da sua publicação, bem como dar ampla divulgação aos usuários do serviço.

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 por meio de:

I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximos 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 a demanda.

Art. 14. A Administração 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 Vitória, 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 do Município de Vitória 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 do Município de Vitória, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerado serviço relevante ao Município de Vitória.

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 do Município de Vitória.

Art. 19. A Administração Municipal deverá divulgar resultados obtidos na avaliação da satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com os anos anteriores.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20. No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

I - prevalecer-se, em razão da 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 - porta rádio, tv e ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem 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 administrativas;

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 atendimentos ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos de 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.

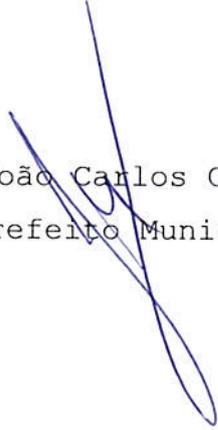
Art. 25. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de noventa dias a partir de sua publicação.



Art. 26. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessários.

Art. 27. Esta Lei entra vigor na data de sua publicação.

Palácio Jerônimo Monteiro, em 26 de dezembro de 2012.


João Carlos Coser
Prefeito Municipal

Ref.Proc.8063868/12