



## Câmara Municipal de Américo Brasiliense

### **LEI NÚMERO 025/2011.**

DE 25 de agosto de 2011.

Projeto de Lei nº. 025/2011.

Autor/ Vereador- DIRCEU BRÁS PANO

**Dispõe sobre instituição de padrões de boas práticas no atendimento e colocação de caixas de ouvidoria nos estabelecimentos públicos.**

**APARECIDO CRISTIANO DOS SANTOS**, Presidente da Câmara Municipal de Américo Brasiliense, do Estado de São Paulo, usando da atribuição que lhe é conferida pelo parágrafo 6º, do Artigo 52, da Lei Orgânica do Município de Américo Brasiliense, e de acordo com o que aprovou a Câmara Municipal em sessão ordinária de 20 de junho de 2011, promulga a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Esta lei visa instituir boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na Cidade de Américo Brasiliense, 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.

**Art. 2º** – 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. 3º** – 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,



## Câmara Municipal de Américo Brasiliense

percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;

**Art. 4º** 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 quais são seus direitos e deveres;



## Câmara Municipal de Américo Brasiliense

**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.

**Art. 5º** – 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. 6º** – 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;
- II.** Horário de atendimento ampliado;
- III.** O tempo de espera para o atendimento;
- IV.** Os prazos para o cumprimento dos serviços;
- V.** As formas de comunicação com os usuários;
- VI.** Os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- VII.** 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.

**VIII.** Visando a plena execução desta Lei, na sua íntegra, colocar-se-ão caixas de sugestões em todos os estabelecimentos do município, conforme especificados no artigo 1º desta mesma Lei.

**Parágrafo único** – para que não tenha o município ônus com a confecção dessas caixas de sugestões, poderá o Poder Executivo firmar parcerias com as escolas de marcenaria de nossa cidade ou cidades vizinhas.



## Câmara Municipal de Américo Brasiliense

**IX** – O Poder Executivo deverá criar uma comissão municipal que irá recolher a cada bimestre, em dia previamente determinado por essa comissão, as caixas colocadas em seus respectivos locais, conduzindo-as para leitura, análise, reflexão e deliberação. Por essa mesma comissão, para medidas cabíveis.

**Parágrafo único** – A comissão de que fala o inciso IX, deverá ser formada por representantes dos Departamentos de nosso município, de no mínimo um representante do Executivo, e no mínimo um representante do Legislativo e, a critério do Chefe do Executivo, por demais autoridades competentes.

**Art. 7º** - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 8º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 9º** - Revogam-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Américo Brasiliense, aos 25 dias do mês de agosto de 2011 do ano de 2011 (dois mil e onze).

**APARECIDO CRISTIANO DOS SANTOS**  
**Presidente**

Publicada na Secretaria da Câmara Municipal de Américo Brasiliense, na data supra.

**APARECIDA MARIA DIAS BORTOLO**  
**Diretora de Secretaria**

Registrado à fl. 55, 56, 57, 58 do livro competente nº. 31 (trinta e um).