PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 060, DE 2015

Regulamenta padrões no atendimento telefônico ao usuário dos serviços públicos municipais, na forma que menciona.

A CÂMARA MUNICIPAL DE VOTORANTIM APROVA:

Art. 1º Esta Lei regulamenta padrões no atendimento telefônico ao usuário de serviços públicos municipais, no âmbito do Município de Votorantim.

Art. 2º Para fins desta Lei, o atendimento telefônico ao usuário de serviços públicos deve solucionar demandas sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.

Parágrafo único. Os dispositivos desta Lei se aplicam a todos os órgãos da administração pública indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 3º As ligações para o atendimento telefônico serão gratuitas.

Art. 4º Será garantido ao usuário, no atendimento telefônico por meio de menu eletrônico inicial, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico de atendimento telefônico.

§ 2° O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Art. 5º O atendimento telefônico ao usuário de serviços públicos estará disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido, em caráter preferencial, facultado a cada um dos órgãos atribuírem número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O atendimento telefônico aos usuários de serviços públicos observará os seguintes princípios:

I - a proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;

II - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração;

III - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;

IV - a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;

V - responsabilidade pelas ações e decisões;

VI - a busca pela constante melhoria do atendimento;

VII - a valorização dos agentes públicos e dos usuários; e,

VIII - o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.

Art. 8º O atendente, para exercer suas funções, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário, em linguagem clara.

Art. 9º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

Art. 10. Os dados pessoais do usuário serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 11. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao usuário.

Art. 12. A inobservância das normas descritas nesta Lei, ensejará em aplicação de multa no valor de 1500 UFM’s (Hum mil e quinhentas Unidades Fiscais do Município).

Art. 13. As despesas decorrentes com a aprovação desta Lei correrão por conta de verbas próprias consignadas no Orçamento.

Art. 14. Esta Lei entrará em vigor, em 180 (cento e oitenta) dias a partir de sua publicação.

Plenário “Pedro Augusto Rangel”, em 20 de outubro de 2015.

ERIC ROMERO MARTINS DE OLIVEIRA
Vereador

JUSTIFICATIVA:

O presente projeto de lei determina padrões para o atendimento telefônico ao usuário de serviços públicos, prestados pelos órgãos da administração pública indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Sabe-se que a administração pública realiza suas funções por meio de prestação de vários serviços, cujo funcionamento se estabelece nas relações com os cidadãos.

Importante ressaltar que é por meio do atendimento que se constrói uma relação de credibilidade junto à administração pública, seja indireta, ou particular sob fiscalização do Município, para o interesse coletivo.

A proposta visa resguardar os direitos e garantias constitucionais do usuário, determinando o serviço de atendimento telefônico eficiente, de qualidade e contínuo, disponível, ininterruptamente, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Entretanto, o projeto tem finalidade de refletir a preocupação com a melhoria continua dos serviços públicos e o aprimoramento da administração pública, por meio do atendimento ao usuário.

Pelas razões expostas, a relevância e o interesse público presentes na matéria, espera-se a aprovação e o apoio dos Nobres Vereadores desta Casa de Leis.

ERIC ROMERO MARTINS DE OLIVEIRA
Vereador