LEI Nº 7.526, de 30 de maio de 2023

Dispõe sobre a Avaliação de Satisfação dos Usuários e Usuárias e estabelece o Autodiagnóstico da Qualidade dos serviços públicos no município do Natal.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DO NATAL,
FAÇO SABER que a Câmara Municipal do Natal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica o Poder Executivo autorizado a instituir a Avaliação de Satisfação dos Usuários e Usuárias, de que trata o art. 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Autodiagnóstico da Qualidade dos serviços públicos municipais.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei se aplica 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, permissionárias, autorizadas e parceiras.

Art. 2º Para efeitos do disposto na presente Lei, considera-se:

I – usuário ou usuária: pessoa física que utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público municipal;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – serviço digital: serviço público cuja prestação ocorra, no todo ou em parte, por meio eletrônico, independentemente do oferecimento na modalidade presencial;

IV – atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários e usuárias, inclusive as manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V – canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, ou qualquer outro meio que permita aos usuários e usuárias fazerem solicitações e obterem informações e serviços públicos;

VI – etapa: cada momento da jornada do serviço público em que o usuário e a usuária precisam realizar uma ação ou receber uma informação;

VII – unidade gestora: órgão ou entidade responsável pela oferta do serviço público.

Parágrafo único. Para os fins desta Lei, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados usuários.

CAPÍTULO II

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS E USUÁRIAS

Art. 3º A Avaliação de Satisfação dos Usuários e Usuárias tem como objetivos:

I – assegurar aos usuários e usuárias o direito de avaliar os serviços públicos, por meio de instrumentos de coleta de dados anonimizados, confiáveis, simples, compreensíveis e acessíveis, aplicando-se as diretrizes da Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

II – fomentar a participação dos usuários e usuárias na avaliação e na co-criação dos serviços públicos;

III – promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas, do conhecimento do perfil e do conhecimento das experiências de atendimento dos usuários e usuárias;

IV – promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem os usuários e usuárias contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

V – propiciar a produção de dados e indicadores tecnicamente consistentes e úteis para o planejamento, monitoramento e melhoria contínua dos serviços públicos, na perspectiva dos usuários e usuárias;

VI – fomentar a cultura da gestão dos serviços públicos baseada em evidências;

VII – estimular o planejamento e a priorização dos esforços de aprimoramento por parte das unidades gestoras, com foco na satisfação dos usuários e usuárias; e

VIII – estimular a divulgação de dados abertos sobre os serviços públicos, o atendimento aos usuários e usuárias e sua avaliação.

Art. 4º Os serviços públicos serão avaliados mediante metodologia baseada em métricas de satisfação e qualidade percebidas pelos usuários e usuárias em sua experiência com o serviço.

§1º Serão consideradas, no mínimo, as seguintes dimensões de satisfação:

I – custo para obtenção do serviço: custo financeiro direto ou indireto para obtenção do serviço pelos usuários e usuárias;

II – esforço para obtenção do serviço e disponibilidade do serviço: esforço de deslocamento, disponibilidade de equipamentos e praças de atendimento de fácil acesso e, em se tratando de serviços públicos digitais, performance, estabilidade e

acesso contínuo ao serviço, independentemente da forma ou dispositivo de conexão;

III – razoabilidade dos requisitos: volume de documentos solicitados aos usuários e usuárias e possibilidade de autodeclaração das informações;

IV – tempo para obtenção do serviço: tempo total necessário para finalização do serviço;

V – eficácia: o atendimento resolutivo à solicitação dos usuários e usuárias;

VI – clareza e simplicidade das informações: adoção dos objetivos e diretrizes de modo a propiciar comunicação em linguagem simples, inclusive com a adoção de elementos não visuais e outras metodologias que tornem os canais de atendimento presenciais e digitais mais empáticos e inclusivos;

VII – facilidade de uso: publicidade e clareza quanto aos procedimentos e etapas do serviço e, em se tratando de serviços digitais, simplicidade e intuitividade na navegação pelas telas do serviço, integração entre as bases de dados municipais e das bases do Município com as de outros entes federativos; e

VIII – qualidade dos canais de atendimento: disponibilidade e efetividade do atendimento no relacionamento com o prestador do serviço.

§ 2º O nível de satisfação será indicado pelos usuários e usuárias por meio de escalas padronizadas nos formulários de avaliação.

Art. 5º A Avaliação de Satisfação será disponibilizada para preenchimento, se possível:

I – após a etapa inicial da jornada do usuário e da usuária, avaliando, no caso de serviços digitais, sua usabilidade;

II – durante as etapas intermediárias da jornada do usuário e da usuária;

III – após o término da última etapa do serviço.

Parágrafo único. A Avaliação de Satisfação não poderá ser um requisito obrigatório para a fruição do serviço pelo usuário e pela usuária.

Art. 6º As unidades gestoras poderão utilizar ferramenta unificada de avaliação para implementação da Avaliação de Satisfação, privilegiando a redução de custos e o aproveitamento de sistemas já existentes.

§1º A coleta das avaliações de satisfação nos canais de atendimento do serviço também deverá seguir modelo unificado.

§2º A critério da unidade gestora, outros canais poderão ser utilizados, de forma complementar, para disponibilizar as avaliações de que trata o caput para preenchimento pelos usuários.

§3º Outras formas de disponibilização, coleta e sistematização das avaliações de que trata o caput poderão ser aplicadas a serviços prestados em canais não digitais, a critério da unidade gestora.

Art. 7º Os dados da Avaliação de Satisfação dos Usuários e Usuárias serão consolidados e divulgados periodicamente, respeitando-se a anonimidade e o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

CAPÍTULO III

AUTODIAGNÓSTICO DA QUALIDADE

Art. 8º Periodicamente, a qualidade dos serviços públicos poderá ser avaliada pelas unidades estoras mediante autodiagnóstico unificado.

Parágrafo único. A critério da unidade gestora, outras metodologias poderão ser utilizadas, de forma complementar, para produção de diagnóstico da qualidade dos serviços públicos.

Art. 9º O padrão de qualidade será medido por meio de parâmetros de desempenho dos serviços, inclusive em termos de experiência simples e intuitiva do usuário, gestão e, em se tratando de serviços digitais, consistência digital dos canais de interação e atendimento.

§1º A dimensão da experiência do usuário contempla aspectos da jornada percorrida pelo usuário ou usuária para acessar o serviço, desde a busca por informações até o recebimento de resposta final quanto à solicitação.

§2º A dimensão da gestão abrange a maturidade da gestão do serviço, considerando elementos como proteção de dados, grau de transparência e dados abertos, custo operacional, preço do serviço e gestão de pessoas.

§3º A consistência digital trata da integração do serviço com os demais sistemas e portais de atendimento da Prefeitura Municipal de Natal, bem como, com as bases de dados municipais e dos demais entes federativos.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10. Os dados coletados por meio da ferramenta de Avaliação de Satisfação dos Usuários e Usuárias e do Autodiagnóstico da Qualidade dos serviços digitais serão disponibilizados, devidamente anonimizados, às unidades gestoras para fins administrativos e de execução de políticas públicas, e a órgãos e instituições de pesquisa para fins de estudos de natureza científica e demais interessados, mediante solicitação.

Art. 11. O disposto nesta Lei não dispensa a observância das orientações expedidas pela Controladoria Geral do Município e pela Ouvidoria Geral do Município, atinentes à avaliação e melhoria dos serviços.

Art.12. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em Natal, 10 de maio de 2023.

Ériko Jácome	**- Presidente**
Aldo Clemente	**- Primeiro Secretário**
Felipe Alves	**- Segundo Secretário**

Publicado no Diário Oficial do Município em: 31/05/2023
Autoria: Ana Paula