Nova Friburgo, 09 de maio de 2013

Ind. 043/13

Exmo. Senhor
Presidente da Câmara Municipal de Nova Friburgo
Vereador Márcio Damazio

No uso de minhas atribuições constitucionais e amparado pelas normas regimentais internas dessa Casa Legislativa, venho solicitar a V.Exa. seja encaminhado ao Exmo. Sr. Prefeito Rogério Cabral a presente,

INDICAÇÃO LEGISLATIVA

a fim de que seja apreciada pelo Plenário desta Honrosa Casa de Leis a proposição aqui contida como Anteprojeto de Lei, nos seguintes termos:

"Dispõe sobre a obrigatoriedade do poder executivo municipal de instalar e operar o serviço de tele-ouvidoria em todos os órgãos da administração pública direta e indireta do município de Nova Friburgo."

Art. 1°. O Poder Executivo deverá instalar e operar o serviço de Tele-Ouvidoria de forma direta, ou por contratação de empresa especializada mediante licitação, em todos os órgãos da administração pública direta e indireta do município de Nova Friburgo, com vistas à observância do direito de participação do usuário dos serviços públicos nos termos do artigo 37, § 3°, I e II da Constituição Federal.

§ 1° Para os fins desta Lei, compreende-se por Tele-Ouvidoria o serviço de atendimento telefônico que tem por finalidade resolver as demandas dos usuários dos serviços públicos sobre informação, sugestão, dúvida e reclamação, possibilitando a avaliação periódica externa e interna da qualidade dos serviços.

§ 2° Fica o Poder Executivo obrigado a instalar em local visível, 1 (um) aparelho telefônico no interior de cada órgão público referente ao *caput* deste artigo, para registro, *in loco*, das demandas dos usuários previstas nesta Lei.

Art. 2°. As ligações para a Tele-Ouvidoria serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previstas nesta Lei não deverá resultar em qualquer ônus para o usuário.

Art. 3°. A Tele-Ouvidoria garantirá ao usuário, no *menu* eletrônico, as opções de contato com o atendente, de informação, sugestão, dúvida e reclamação sobre a prestação dos serviços públicos.

§ 1° O usuário não terá a sua ligação encerrada pela Tele-Ouvidoria antes da conclusão do atendimento.

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

Art. 4°. O serviço de Tele-Ouvidoria estará disponível no horário de expediente dos órgãos públicos referentes ao *caput* do artigo 1° e sete dias por semana, ressalvando o disposto em normas específicas.

Art. 5°. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pela Tele-Ouvidoria, em caráter preferencial, facultado ao Poder Executivo disponibilizar número telefônico específico para este fim.

Art. 6°. O serviço de Tele-Ouvidoria obedecerá aos princípios da eficiência, boa-fé, dignidade, transparência, celeridade e urbanidade.

Art. 7°. O atendente, para exercer suas funções no serviço de Tele-Ouvidoria, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário em linguagem clara.

Art. 8°. O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário.

Art. 9°. Os dados pessoais do usuário serão preservados e mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 10. É vedado solicitar a repetição da demanda do usuário após seu registro pelo primeiro atendente.

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. É vedada a veiculação de mensagens institucionais de caráter publicitário durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do usuário.

Art. 13. Será permitido o acompanhamento pelo usuário de todas as suas demandas por meio de protocolo eletrônico, que lhe será informado no início do atendimento.

Art. 14. O registro da ligação efetuada para o serviço de Tele-Ouvidoria, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao usuário e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

Parágrafo único - É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o serviço de Tele-Ouvidoria, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o usuário poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Art. 15. As informações solicitadas pelo usuário serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas em prazo razoável a contar do registro.

Art. 16. O usuário será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 17. A resposta ao usuário será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda registrada na Tele-Ouvidoria.

Art. 18. Fica o Poder Executivo obrigado a elaborar e divulgar mensalmente à população, relatório circunstanciado sobre as informações, sugestões, dúvidas e reclamações dos usuários registradas pela Tele-Ouvidoria.

§ 1° O Poder Executivo remeterá mensalmente cópia do relatório previsto no *caput* deste artigo ao Poder Legislativo para ciência das atividades do serviço de Tele-Ouvidoria que fiscalizará a resolução das demandas dos usuários.

§ 2° É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

Art. 19. O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 60 (sessenta) dias contados a partir de sua publicação.

Art. 20. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 21. Esta Lei entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

CLÁUDIO DAMIÃO
Vereador