



Diário Oficial

CIDADE DE SÃO PAULO

Prefeito: **GILBERTO KASSAB**

Ano 56

São Paulo, terça-feira, 12 de julho de 2011

Número 128

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito: **GILBERTO KASSAB**

LEI Nº 15.407, DE 11 DE JULHO DE 2011

(Projeto de Lei nº 782/05, do Vereador Attila Russomanno - PP)

Estabelece a obrigatoriedade de realização de vigilância alimentar e nutricional, bem como a notificação compulsória da Desnutrição Energético-Proteica – DEP

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 15 de junho de 2011, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Fica estabelecida, no Município de São Paulo, a obrigatoriedade de realização e sistematização da vigilância alimentar e nutricional da população residente no Município, em caráter intersecretarial e interdisciplinar.

Art. 2º São objetivos da realização e sistematização da vigilância alimentar e nutricional:

I – obter mecanismos ágeis de informação que possibilitem o acompanhamento da situação alimentar e nutricional da população;

II – propor diretrizes de intervenção e controle;

III – avaliar a pertinência e a eficácia das ações empreendidas;

IV – criar modelo de intervenção intersetorial e descentralizado.

Art. 3º A Desnutrição Energético-Proteica – DEP grave, em qualquer faixa etária, passa a ser agravo sujeito à notificação compulsória aos órgãos competentes do Executivo.

§ 1º Caberá ao Poder Executivo adotar critérios e normatizar o modo de diagnóstico de casos de desnutrição grave, confirmados ou suspeitos, os mecanismos de notificação, bem como a forma de divulgação das informações.

§ 2º A notificação de que trata este artigo será obrigatória a todos os serviços de saúde do Município de São Paulo.

§ 3º Outros agravos nutricionais serão objeto de atenção dos serviços de saúde.

§ 4º (VETADO)

Art. 4º Deverá ser garantido:

I – à pessoa notificada, prioridade no atendimento nas unidades da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social;

II – a prioridade para a inclusão das famílias dos notificados nos programas sociais implementados pelo Executivo;

III – o controle de resultados, eficácia das intervenções com monitoramento dos casos notificados e das intervenções, bem como a centralização das informações obtidas.

Art. 5º Os agentes públicos envolvidos nas atividades de execução desta lei serão treinados e capacitados para o desempenho de suas funções.

Art. 6º Fica o Poder Executivo autorizado a firmar parcerias com entidades privadas nacionais ou estrangeiras para atingir os objetivos desta lei.

Art. 7º O Poder Executivo regulamentará a presente lei, no que couber, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de sua publicação.

Art. 8º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 11 de julho de 2011, 458ª da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

NELSON HERVEY COSTA, Secretário do Governo Municipal Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 11 de julho de 2011.

LEI Nº 15.408, DE 11 DE JULHO DE 2011

(Projeto de Lei nº 135/09, da Vereadora Sandra Tadeu - Democratas)

Institui, no âmbito do Município de São Paulo, o Conselho Municipal de Participação da Comunidade Nordestina, com as atribuições que especifica, e dá outras providências.

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 15 de junho de 2011, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Fica instituído, no âmbito do Município de São Paulo, o Conselho Municipal de Participação da Comunidade Nordestina, com as seguintes atribuições:

I - (VETADO)

II - (VETADO)

III - (VETADO)

IV - desenvolver estudos, debates e pesquisas relativos às problemáticas específicas da Comunidade Nordestina, inclusive em colaboração com instituições universitárias e entidades da sociedade civil;

V - abrir canais para a mais ampla participação da Comunidade Nordestina em São Paulo na conscientização e resolução de seus problemas específicos;

VI - receber sugestões da sociedade, receber denúncias e opinar sobre elas e encaminhá-las, quando for o caso, e estudar problemas atinentes à Comunidade Nordestina que lhe sejam encaminhados;

VII - promover a comemoração de todos eventos ligados aos interesses da Comunidade Nordestina, especialmente aqueles relacionados aos temas da arte, da cultura e da história do Nordeste do Brasil;

VIII - elaborar seu Regimento Interno.

Art. 2º O Conselho Municipal de Participação da Comunidade Nordestina será composto por 11 (onze) conselheiros, sendo 6 (seis) integrantes indicados pelas principais entidades de representação da Comunidade Nordestina da sociedade civil, e 5 (cinco) integrantes da Administração Pública Municipal.

Art. 3º A indicação dos membros representantes da sociedade civil deverá considerar cidadãos de comprovada atuação junto aos movimentos e entidades da Comunidade Nordestina na Cidade de São Paulo.

Parágrafo único. (VETADO)

Art. 4º As funções de membro do Conselho ora instituído não serão remuneradas, mas serão consideradas como de relevante interesse público.

Art. 5º O mandato dos membros do Conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução.

Parágrafo único. O Conselho Municipal da Comunidade Nordestina será vinculado à Secretaria Municipal de Participação e Parceria.

Art. 6º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 7º O Poder Executivo regulamentará a presente lei, no que couber, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua publicação, baixando as normas complementares da organização do Conselho ora instituído, especialmente aquelas relativas à elaboração e à aprovação de seu Regimento Interno.

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 11 de julho de 2011, 458ª da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

NELSON HERVEY COSTA, Secretário do Governo Municipal Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 11 de julho de 2011.

LEI Nº 15.409, DE 11 DE JULHO DE 2011

(Projeto de Lei nº 492/09, dos Vereadores Antonio Carlos Rodrigues - PR e Atilio Francisco - PRB)

Estabelece diretrizes a serem observadas na formulação da Política Municipal de Atendimento às Pessoas com Transtorno Invasivo do Desenvolvimento - Autismo.

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 15 de junho de 2011, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º O Poder Público, quando da formulação e implementação da Política Municipal de Atendimento às Pessoas com Transtorno Invasivo do Desenvolvimento - Autismo, se pautará pelas seguintes diretrizes, dentre outras que visem à sua proteção, promoção e integração:

I - atendimento das pessoas com autismo nas instituições públicas municipais, de forma igualitária, respeitadas as peculiaridades inerentes às diferentes situações;

II - atendimento em equipamento de saúde previsto na legislação federal pertinente, através de projeto terapêutico individualizado e de acordo com as necessidades de cada pessoa, a partir de avaliações multiprofissionais;

III - promoção da estimulação das pessoas com autismo mediante emprego de recursos de fisioterapia, fonoaudiologia e psicopedagogia, além de outros que demonstrem eficácia nesse tratamento;

IV - (VETADO)

V - divulgação de informações sobre o autismo e os cuidados que ela demanda, preferencialmente pela realização de campanhas educativas e de conscientização.

Art. 2º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 3º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 11 de julho de 2011, 458ª da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

NELSON HERVEY COSTA, Secretário do Governo Municipal Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 11 de julho de 2011.

LEI Nº 15.410, DE 11 DE JULHO DE 2011

(Projeto de Lei nº 495/09, Vereador Marco Aurélio Cunha - Democratas)

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 15 de junho de 2011, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 1º Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na cidade de São Paulo, em consonância à Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, 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 dos 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 preconceito ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;

V - confidencialidade e sigilo quando solicitado;

VI - responsabilidade pelas ações e decisões;

VII - a busca pela constante melhoria do atendimento;

VIII - a valorização dos agentes públicos e dos usuários;

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

Art. 3º 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 municípios;

V - acesso aos serviços públicos.

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 das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;

II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES

Art. 5º 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 receber e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do 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 do atendimento que o usuário deverá receber.

CAPÍTULO III

BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 6º As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

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 atividades com competência e assertividade;

VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de preconceito 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 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;

IV - 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 dos serviços;

VII - as formas de comunicação com os usuários;

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 a legislação em vigor.

Art. 10. Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as dire-

trizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem com dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

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, ser por meio de:

I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo 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 à demanda.

Art. 14. A administração municipal 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 São Paulo, 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 da Cidade de São Paulo 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 da Cidade de São Paulo, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerado serviço relevante à cidade de São Paulo.

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 utilizadas:

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 da Cidade de São Paulo.

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

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

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

I - prevalecer-se, em razão de 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 - portar rádio, TV ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a 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 administrativa ou burocrática;

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 o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com 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