



Câmara Municipal de Votorantim

“Capital do Cimento”
ESTADO DE SÃO PAULO

LEI Nº 2480, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2015.

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

ERIC ROMERO MARTINS DE OLIVEIRA, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VOTORANTIM, no uso de suas atribuições legais, nos termos do art. 56, alínea “b” da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte Lei, resultante de projeto vetado pelo Prefeito Municipal:

Art. 1º 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.

§ 2º 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.



Câmara Municipal de Votorantim

“Capital do Cimento”
ESTADO DE SÃO PAULO

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.



Câmara Municipal de Votorantim

“Capital do Cimento”
ESTADO DE SÃO PAULO

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

CÂMARA MUNICIPAL DE VOTORANTIM, em 18 de dezembro de 2015 – LII Ano da Emancipação.

ERIC ROMERO MARTINS DE OLIVEIRA
Presidente

Publicada na Secretaria da Câmara Municipal na data supra.

CLÁUDIO TOLEDO DE CAMARGO
Diretor Geral