



## ASSEMBLEIA LEGISLATIVA do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

### Projeto de Lei Nº 1177/2023

Processo Número: **22239/2023** | Data do Protocolo: 03/08/2023 15:47:51

Autoria: Clarice Ganem

Assinaturas Indicadas:

Ementa: Autoriza o Poder Executivo a instituir o Serviço de Atendimento ao Cidadão Paulista (SAC Paulista) para coletar avaliações de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados em âmbito estadual.





## Projeto de Lei

*Autoriza o Poder Executivo a instituir o Serviço de Atendimento ao Cidadão Paulista (SAC Paulista) para coletar avaliações de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados em âmbito estadual.*

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - O Poder Executivo fica autorizado a instituir o Serviço de Atendimento ao Cidadão Paulista (SAC Paulista) para coletar avaliações de satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo.

Parágrafo único - O disposto nesta Lei se aplica aos órgãos da administração pública direta do Estado, incluindo-se o Governo, suas Secretarias e a Assembleia Legislativa; e aos órgãos da administração pública indireta, incluindo-se autarquias, fundações públicas, empresas controladas pelo Estado e demais entidades prestadoras de serviços públicos, como empresas concessionárias, permissionárias, autorizadas e parceiras.

Artigo 2º - O SAC Paulista tem como objetivos:

I - assegurar aos usuários o direito de avaliar os serviços públicos estaduais por meio de instrumentos de coleta de dados anonimizados, confiáveis, simples, compreensíveis e acessíveis;

II - fomentar 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;

III - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que resguardem os usuários contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração;

IV - 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;

V - fomentar a cultura da gestão dos serviços públicos baseada em evidências;

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

VII - incentivar a divulgação de dados abertos sobre os serviços públicos, o atendimento aos usuários e sua avaliação.

Artigo 3º - Os serviços públicos serão avaliados mediante metodologia baseada em métricas de satisfação e qualidade percebidas pelos usuários 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;

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 possibilidade de autodeclaração das informações;

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

V - eficácia: atendimento resolutivo à solicitação dos usuários;

VI - clareza e simplicidade das informações: 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;

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 por meio de escalas padronizadas nos formulários de avaliação.

Artigo 4º - As avaliações de satisfação serão disponibilizadas para preenchimento, se possível:

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

II - durante as etapas intermediárias da jornada do usuário;

III - após o término da última etapa do serviço.

Parágrafo único - O preenchimento das avaliações de satisfação não poderá ser um requisito obrigatório para a fruição do serviço pelo usuário.

Artigo 5º - As unidades gestoras poderão utilizar ferramenta unificada de avaliação para implementação do SAC Paulista, 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 para preenchimento pelos usuários.

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

Artigo 6º - Os dados do SAC Paulista 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).

Artigo 7º - Periodicamente, a qualidade dos serviços deverá ser avaliada pelas unidades gestoras.

Artigo 8º - 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 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 do Estado de São Paulo, bem como, com as bases de dados estaduais e dos demais entes federativos.

Artigo 9º - Os dados coletados pelo SAC Paulista 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.

Artigo 10 - O Poder Executivo expedirá os regulamentos necessários para a fiel execução desta lei.

Artigo 11 - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Artigo 12 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

#### JUSTIFICATIVA

O SAC Paulista é uma ferramenta essencial para o aprimoramento dos serviços públicos estaduais, uma vez que a produção de diagnósticos baseados em dados e evidências, bem como a inclusão da percepção e dos anseios dos usuários na geração desses diagnósticos, são elementos chave para a formulação e implementação de serviços públicos mais eficientes, inclusivos e empáticos.

De acordo com o estudo “Simplificando Vidas: qualidade e satisfação com os serviços públicos - Estados do Brasil”, desenvolvido em 2018 pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento, os cidadãos esperam receber serviços de qualidade. E a percepção da qualidade (a satisfação) depende não só do próprio produto ou serviço fornecido mas, em grande medida, também da qualidade da gestão do relacionamento com o cidadão que foi necessário para que ele acessasse o serviço. O tempo gasto, o esforço de deslocamento, a razoabilidade dos requisitos, o atendimento respeitoso, o gerenciamento das reclamações e muitos outros atributos fazem parte desse relacionamento.

A Constituição Federal estabeleceu, em seu art. 37, §3º, o direito à participação dos usuários na administração pública direta e indireta, incluindo a possibilidade de apresentação de reclamações relativas à prestação dos serviços públicos, a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços, sendo ela tanto externa quanto interna. Referido dispositivo visa promover uma cultura de serviços públicos centrado nos usuários e usuárias. Além disso, busca fortalecer a participação, incorporando opiniões e percepções no processo de produção das políticas públicas.

A participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos foi posteriormente regulamentada pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017. No seu art. 6º, esta Lei consagra os direitos básicos dos usuários dos serviços públicos,





dentre os quais figura a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços. Em seu art. 23, a Lei estabelece ainda que os órgãos e entidades públicos deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos: I - satisfação do usuário com o serviço prestado; II - qualidade do atendimento prestado ao usuário; III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; IV - quantidade de manifestações de usuários; e V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Em relação ao caráter continuado da avaliação, a Lei dispõe que a avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados e o resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade definida, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento.

Assim, este projeto tem como objetivo provocar o Poder Executivo para que institua o SAC Paulista com a finalidade de consolidar os objetivos, diretrizes, estratégias e instrumentos para viabilizar melhorias na prestação do serviço público em âmbito estadual. Cabe apontar que a presente propositura também é objeto de projeto de lei a nível municipal, na cidade de São Paulo. A iniciativa é tão importante que merece ser estendida a todo o Estado para alcançar mais pessoas, uma vez que os cidadãos paulistas esperam um atendimento de qualidade, eficiente, simples, inclusivo e empático.

**Clarice Ganem - PODE**



# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100310034003500330034003A005000

Assinado eletronicamente por **Clarice Ganem** em 02/08/2023 17:59

Checksum: **7D27CFC1116B74E1B948AA4ACADC73E1D1164A003E584C81A45190C93366F14B**



---

Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3100310034003500330034003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.