

01-0228/2006

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SUBSECRETARIA DE APOIO LEGISLATIVO - SGP2
SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO

PROJETO DE LEI

01 - 0228 / 2006

DE

2006

MATÉRIA LEGISLATIVA:

PL

01 - 0228 / 2006

DE

04/04/2006

PROMOVENTE:

VEREADOR

ARSELINO TATTO

E M E N T A:

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS REPARTIÇÕES E
EMPRESAS PÚBLICAS, HOSPITAIS PÚBLICOS E PRIVADOS,
AMBULATÓRIOS, BEM COMO CARTÓRIOS, CONCESSIONÁRIAS
E PERMISSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO QUE ATUAM NO
TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, A ATENDER AOS
USUÁRIOS DOS SEUS SERVIÇOS, EM TEMPO RAZOÁVEL

CNC Solutions
Tipo: Processo Legislativo
12/1/2011 10:31:22

00000057421-02



ARQUIVADO EM

7 1

CHEFE DE SEÇÃO



Gabinete do Vereador Arselino Tatto

A Câmara Municipal de São Paulo decreta:

Art. 1º. - Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatórios, **PRESIDENTE** como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável

Parágrafo único - Excetuam-se do *caput* desta Lei, as Unidades de Terapia Intensiva - UTI's e os Setores de Emergências dos Hospitais públicos e privados.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como sendo de trinta minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento.

Parágrafo único. O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica, ou transmissão de dados.

Art. 3º As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei, têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar qualquer instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrado em caso de reincidência.

Folha nº 01 do proc.
Nº 228 de 06
Adelina C. de A. P. Parlamentar
RF. 100.406

01 - PL
01- 0228/2006

13 ~~07~~ 7 2007

PRESIDENTE

DO EM 2ª DISCUSSÃO
À SANCÃO

**APROVADO EM 1ª DISCUSSÃO
VOLTA A 2ª DISCUSSÃO**

05 DEZ 2007

PRASIDENTE

EQUIPE DE PUBLICAÇÃO

11 ABR 2006

909.42

Segue(m) juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha de
informação rubricados com
nº 224
Em 28/04/06
Ass: _____
_____ 

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do Vereador Arselino Tatto

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 5º - As despesas decorrentes com a execução desta lei correrão por conta de dotações financeiras próprias, consignadas no orçamento vigente e suplementadas se necessário.

Art. 6º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões,


Arselino Tatto
Vereador

Folha nº	03	do proc.
Nº	228	de 06

Adelina Cisene - Ass. Parlamentar
RF. 100.406



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Gabinete do Vereador Arselino Tatto

Justificativa

Trata-se de iniciativa que vem de encontro aos anseios da população de São Paulo que exige cada vez mais um atendimento qualificado de entidades públicas e privadas na prestação de serviços. Iniciativas similares vem sendo adotadas em diversas regiões do nosso país, sempre visando proteger os direitos dos cidadãos.

Por isso, conto com o apoio dos nobres pares.



Câmara Municipal de São Paulo

SUBSECRETARIA DE APOIO LEGISLATIVO

Papel para informação, rubricado como folha nº 04
do processo n.º 01-228 de 20 06 28/04/06 (a) Ad

Adelina C. Battochio
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

Tendo em vista o disposto no art. 212, incisos III e IV do R.I., sobre o assunto
consta:

LEI 14.029/05
PL 170/06

Inácio Veiga
Supervisor de Contr. do Proc. Legislativo
SGP-22

À Com. de Constituição e Justiça

02/05/06

ÂNGELA BURDIN ANDREONI
Subsecretária de Apoio Legislativo
SGP-2

RECEBIDO

Comissão de Constituição e Justiça

Em 03/05/06 às 16:00

RF RF/00452

NELSON TOLINI
Assistente Parlamentar

Ao Nobre Vereador SONINHA

Para relatar.

Sala da Comissão de Constituição e Justiça.

Em: 18/05/06

Obs: o prazo para a entrega do relatório é de 5 dias, nos termos do § 3º, artigo 63 do R.I.

RECEBIDO NA ACJ-3

SUPERVISÃO DA ASESORIA TÉCNICA
JURÍDICA DO PROCESSO LEGISLATIVO

EM 30/05/06 ÀS 17:00 HS

POR 1028

S/22/06/06 - 12:00h

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Segue(m) (unidade(s)) neste (desta) (destas) rubricado(s)
sob nº 05206 da informação nº

em 11/8/06

SOLANGE BARONE DOS SANTOS
R. 10801
Secretária



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Folha nº 05 / 1º proc.
nº 01-228 / 06
RF. 10.801

16 - PAR
16- 0910/2006

/2006 DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA
SOBRE O PROJETO DE LEI N.º 228/2006.

Trata-se de projeto de lei de autoria do Nobre Vereador Arselino Tatto, que visa dispor sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público, que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em trinta minutos.

A proposta não atinge as Unidades de Terapia Intensivas - UTI's e os Setores de Emergências dos Hospitais públicos e privados.

A proposta visa dar cumprimento a um dos princípios fundamentais que devem nortear a Administração Pública: o princípio da eficiência.

Dispõe o artigo 37, "caput", da Constituição Federal:

*"Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** e, também, ao seguinte:"*

(Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

De outra parte, visa o projeto estabelecer normas gerais para a prestação de serviços públicos, razão pela qual, a matéria encontra amparo no *caput* do artigo 37 da Lei Orgânica, segundo o qual a iniciativa das leis cabe a qualquer membro ou Comissão permanente da Câmara Municipal, ao Prefeito e aos cidadãos, especialmente porque a competência exclusiva do Prefeito para legislar sobre serviços públicos, anteriormente consagrada no inciso IV, do parágrafo 2º, do artigo 37, foi revogada pela emenda a Lei Orgânica nº 28/06, aprovada dia 14 de fevereiro de 2006.

Vejamos como ficou a redação do art. 37, parágrafo segundo, inciso IV da Lei Orgânica do Município de São Paulo:

"Art. 37 - (...)

§ 2º - São de iniciativa privativa do Prefeito as leis que disponham sobre:

(...)

IV - organização administrativa, e matéria orçamentária;(Alterado pela Emenda 28/06);"



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Folha nº 06 do proc.
nº 01-228
Solange Raimond dos Santos
RF. 10.801

Assim, legislar sobre a organização dos serviços públicos da cidade deixou de ser competência exclusiva do poder Executivo, o que abre condição aos vereadores de legislarem sobre tema.

Pelo exposto, entendemos que o projeto de lei em tela encontra amplo amparo na Constituição Federal e na Lei Orgânica do Município, razão pela qual, manifestamos pela

LEGALIDADE e CONSTITUCIONALIDADE

Sala da Comissão de Constituição e Justiça, em 03/8/06

Solange Raimond dos Santos
SONINHA
Relatora

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL

de 11 08 06

Página 66 2ª

Conferido

OLAVO FILADELFO DOS SANTOS
Nº 10301
Secretaria

A Douta Comissão de
Administração Pública

Em, 14/8 106

OLAVO FILADELFO DOS SANTOS
Nº 10301
Secretaria

Recebido na Comissão de
Administração Pública

Em, 14/08 106 às 12:30h

HELIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123

Ao Nobre Vereador / À Nobre Vereadora

Para reser...

Sala da Comissão de Administração Pública

Em: 15/8 2006

Presidência

Obs: o prazo para manifestação é de 8 dias, nos termos do § 3º, artigo 63 do R.I.

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Segue juntado nesta data para informação, rubricado sob

Documento

Folha nº -07- a)

30/08/06

Helio Hideki Takahashi
Reg. 11123

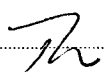


CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha n°

-07-

do processo n° 228 de 20 06 30 08 06 (a)


HÉLIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123

Pedido de vistas ao Vereador / à Vereadora

GILSON BARRETO

deferido na reunião ordinária de: 30 / 08 / 06

Obs: o prazo para devolução é de 2 dias, nos termos do § 4º, artigo 63 do R. I.

Recebido na Comissão de
Administração Pública

Em, 30 / 09 / 06 às 12:00h


HÉLIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123

Pedido de vistas ao Vereador / à Vereadora

AURÉLIO NOVAURA

deferido na reunião ordinária de: 04 / 10 / 06

Obs: o prazo para devolução é de 2 dias, nos termos do § 4º, artigo 63 do R. I.

Recebido na Comissão de
Administração Pública

Em, 17 / 10 / 06 às 14:00h


HÉLIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123

S E G U E.....juntado nesta data, documento e papel para Informação, rubricado
sob folha nº 08 -

Em 25, 10, 06

(a) Th

HELIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Folha nº -08- do
Processo 228/06
Hélio Múski Takahashi
Reg. 11123

16 - PAR
16- 1510/2006

PARECER Nº DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 228/06.

De autoria do nobre Vereador Arselino Tatto, o presente projeto obriga as repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável. Excetuam-se, para os efeitos desta Lei, as Unidades de Terapia Intensiva – UTI's e os Setores de Emergências dos Hospitais públicos e privados.

Considera-se como sendo de trinta minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, exceto se houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica, ou transmissão de dados.

As empresas e entidades sujeitas ao regime desta Lei, têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar qualquer instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

A propositura prevê que o descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrado em caso de reincidência. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

De acordo com a justificativa, objetiva-se propiciar um atendimento qualificado por parte das entidades públicas e privadas na prestação de serviços.

A Comissão de Constituição e Justiça apresentou parecer pela legalidade da iniciativa.

O projeto em análise reveste-se de elevado interesse público, motivo pelo qual esta Comissão posiciona-se favoravelmente a sua aprovação.

Favorável, pelo exposto, o parecer.

Sala da Comissão de Administração Pública, em 25/10/06.

Presidente

Relator

Publicado no DIÁRIO OFICIAL
de 26 / 10 / 06
página 92 coluna 2ª
Conferido: Th

HÉLIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123

A Douta Comissão de Trânsito,
Transporte e Atividade Econômica.
Em, 26/10/06.

Th
HÉLIO HIDEKI TAKAHASHI
Secretário - RF 11.123

Recebido na Comissão de Trânsito,
Transporte e Atividade Econômica.
Em 26/10/06 às 17h -

EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA
RF. 10.835
Secretário

Ao Nobre Vereador / A Nobre Vereadora
Aurelio Miguel
Para relatar...
Sala da Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica
Em: 06/11/06
X Presidente
Obs: o prazo para manifestação é de 8 dias, nos
termos do § 3º, artigo 1º do R.I.

Segue juntado , nesta data
Documento e papel de Informação
Rubricado sob folha nº 09
Em 21/12/06

EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA
RF. 10.835
Secretário



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

16 - PAR
16- 1799/2006

Folha nº 24
Processo nº 228/06
Eduardo Vasconcelos Oliveira
Reg. 10.835

PARECER Nº DA COMISSÃO DE TRÂNSITO, TRANSPORTE E ATIVIDADE
ECONÔMICA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 228/2006.

Objetiva o presente projeto de lei de autoria do nobre Vereador Arselino Tatto (PT), obrigar as repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias do serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, atender os usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Excetuam da obrigação de intervalo de tempo de espera, as Unidades de Terapia Intensivas – UTI's e os setores de Emergências dos Hospitais Públicos e Privados.

Concidera-se para efeito desta lei, tempo razoável, o intervalo de trinta minutos.

O tempo máximo de atendimento só será considerado não havendo nenhum contratempo como: interrupção no fornecimento de energia elétrica, serviços de telefonia ou transmissão de dados.

A inobservância da exigência dos dispositivos desta lei acarretará a aplicação de multa aos infratores no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro) reais, dobrado na reincidência.

Justifica o Autor que a propositura vem de encontro ao anseio da população que espera um atendimento mais qualificado.

Quanto ao mérito a matéria proposta encontra respaldo, pois disciplina o tempo de atendimento dos usuários, conseqüentemente protegendo os consumidores que utilizam esses serviços.

Favorável ao presente projeto de lei é o nosso parecer.

Sala da Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica, 21/12/06

Presidente

Relator

Publicado no DIÁRIO OFICIAL
 de 22, 12, 2006
 página 210 coluna 4ª
 Conferido: **EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA**
 RF 10.835
 Secretário

A
 Douta Comissão de SAÚDE
 Em 22, 12, 2006
EDUARDO VASCONCELLOS OLIVEIRA
 RF 10.835
 Secretário

Recebido na Comissão de
 Saúde, Pr. Soc. e Trabalho
 Em 22/12/06 às 12:00 h.

Lucia
ANA LUCIA DE OLIVEIRA SOUSA
 RF 100.823
 Secretária

Ao Nobre Vereador / À Nobre Vereadora
CLAUDIO PRADO
 Em 28 02 07
 Obs: o prazo para manifestação é de 5 dias, nos termos do § 3º, artigo 66 do R.I.

Segue em _____, data
 Documento _____ e papel de informação
 Rubricado _____ nº 10
 e 11 Em 11/06/07

Lucia
ANA LUCIA DE OLIVEIRA SOUSA
 RF 100.823
 Secretária



Folha nº 10
do processo nº 228/06
Ana Lúcia de Oliveira Sousa
RF 100.823

Câmara Municipal de São Paulo

PARECER Nº 16 - PAR
16- 0854/2007

**DA COMISSÃO DE SAÚDE, PROMOÇÃO SOCIAL E
TRABALHO SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 228/2006.**

O projeto de lei, de autoria do nobre vereador Arselino Tatto, dispõe sobre a obrigatoriedade das Repartições e Empresas Públicas, Hospitais Públicos e Privados, Ambulatórios, bem como Cartórios, Concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

O objetivo da proposta é conferir qualidade ao atendimento prestado por entidades públicas e privadas, ao estipular um tempo máximo de trinta minutos de espera para o atendimento. O tempo máximo de atendimento só será considerado se não houver nenhum contratempo como: interrupção no fornecimento de energia elétrica, dos serviços de telefonia ou de transmissão de dados.

O controle do tempo de espera deve ser feito por algum instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

A propositura também estabelece uma multa de R\$ 564,00 em caso de não cumprimento do disposto.

Registramos que a Lei Municipal nº 14.029, de 13/06/2005, estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo, às quais se aplicam aos serviços públicos prestados tanto pela Administração Pública direta e indireta quanto por particulares no que concerne ao serviço público delegado. A referida lei prevê que a qualidade na prestação do serviço é um dos direitos básicos do usuário. O cumprimento de prazos e a fixação e observância de horário compatível com o bom atendimento estão previstos em seu artigo 6º. Sendo assim, a presente propositura contribui para complementar a lei existente, determinando um prazo máximo para o atendimento ao usuário.

A Comissão de Constituição e Justiça exarou parecer pela legalidade e constitucionalidade (fls. 5, 6), acrescentando que a proposta atende ao princípio da eficiência, conforme art. 37 da Constituição Federal.

A Comissão de Administração Pública exarou parecer favorável (fls. 8).



Folha nº 11
do processo nº 228/06
Ana Lúcia de Oliveira Sousa
RF 100.823

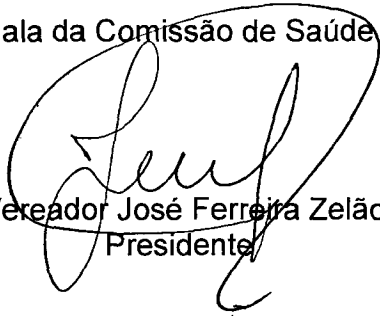
Câmara Municipal de São Paulo

A Comissão de Trânsito, Transporte e Atividade Econômica emitiu parecer favorável (fls. 9).

No âmbito de competência dessa Comissão, quanto ao mérito que devemos analisar, consideramos que a proposta é de inegável interesse público, posto que a agilidade no atendimento é a expectativa de todo cidadão que busca qualquer serviço, seja ele prestado por empresas privadas ou por instituições públicas.

Pelos motivos expostos, nosso parecer é **favorável** à propositura.

Sala da Comissão de Saúde, Promoção Social e Trabalho, 06-06-07.


Vereador José Ferreira Zelão
Presidente


Vereador Cláudio Prado
Relator

Publicado no DIÁRIO OFICIAL
de 12 / 06 / 07
página 74 coluna 3ª
Conferido: M. Lucio
ANA LUCIA DE OLIVEIRA SOUSA
RF 100.823
Secretária

A Douta Comissão de
Finanças e Orçamento
Em: 12 / 06 / 07

M. Lucio
ANA LUCIA DE OLIVEIRA SOUSA
RF 100.823
Secretária

RECEBIDO NA COMISSÃO DE
FINANÇAS E ORÇAMENTO
13 / 06 / 07 às 13 h 00
M. T. Affonso
MARIA TEREZA AFFONSO DA SILVA
Técnico Parlamentar

Ao Nobre Vereador / À Nobre Vereadora
Francisco Carlos
Para rein-
Saldo de -
Em: 18 / 6 / 2007 DI mento.
Obs: o prazo para manifestação é de 8 dias, nos
termos do § 3º, artigo 63 do R.T.

A SGP-21, e publ-
São Paulo, 08 / 10 / 07
Carlos Roberto da Silva
Supervisor de Equipe - SGP-15

Segue(m) juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha
de informação rubricados sob
nº 12.213
Em 09 / 10 / 07
Ass.: Eva Podolski

Eva Podolski
Assistente Parlamentar
RF 100.453

Fin.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº	12	de proc.
nº	CL-228	de 2006
Eva Podolski		
Assistente Parlamentar		
RF 100.453		

16 - PAR
16- 1462/2007

**PARECER Nº DA COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O PROJETO
DE LEI Nº 228/2006**

O presente projeto de lei, de autoria do nobre Vereador Arselino Tatto, dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo atenderem aos usuários dos seus serviços em tempo razoável. Exime desta determinação as Unidades de Terapia Intensivas – UTI's e os Setores de Emergências dos hospitais públicos e privados.

A propositura prevê como sendo de 30 (trinta) minutos o tempo razoável de espera para atendimento, e determina uma multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrada em caso de reincidência, a eventuais infratores.

Quanto ao aspecto financeiro, nada há a opor à propositura, visto que as despesas de sua execução serão cobertas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Favorável, portanto, é o parecer.

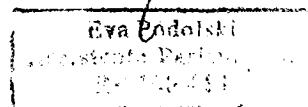
Sala da Comissão de Finanças e Orçamento, em

17 - RELCOM
17- 0341/2007



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO
Secretaria de Apoio Legislativo – SGP-2

do processo n.º 01-228/06 09 / 10 / 20 07 (a) 13
Papel para informação, rubricado como folha nº

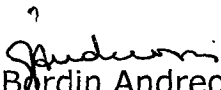


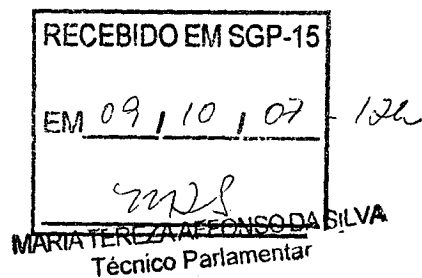
À SGP-15

Sr. Supervisor,

Encaminho os presentes autos para a publicação do parecer de fls 12, exarado na Reunião Conjunta em 26 de setembro do corrente.

09/10/2007


Ângela Bordin Andreoni
Secretária de Apoio Legislativo,
SGP 2



Publicado no DIÁRIO OFICIAL
de 10, 10, 02
página 126 coluna 04
Conferido:

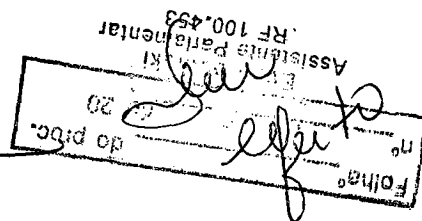
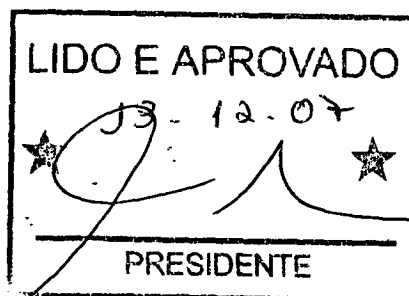
Carlos Roberto da Silva
Supervisor de Equipe - SGP-15

A SGP-21
São Paulo, 19, 10, 02

Carlos Roberto da Silva
Supervisor de Equipe - SGP-15

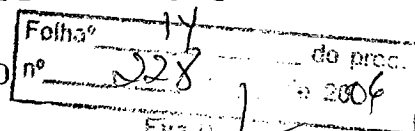
Segue(m) juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha
de informação e anexos sc
nº 14217
Em 9, 01, 08
Ass:

Eva Nobre
Assistente Parlamentar
RF 100.453



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

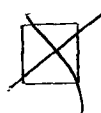
SUBSECRETARIA DE APOIO LEGISLATIVO



Assessoria Parlamentar
RF 100.453



SESSÃO ORDINÁRIA



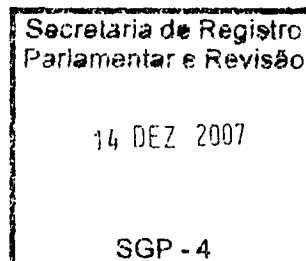
SESSÃO EXTRAORDINÁRIA

REQUERIMENTO DE INVERSÃO

Senhor Presidente,

Requeiro, na forma regimental,
seja invertida a pauta da ORDEM DO DIA
da presente Sessão, considerando-se como
item nº 29 o atual item nº 479

Sala das Sessões, em





Passemos ao item seguinte.

- "PL 228/2006, do Vereador ARSELINO TATTO (PT). Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos serviços, em tempo razoável. FASE DA DISCUSSÃO: 1ª. APROVAÇÃO MEDIANTE VOTO FAVORÁVEL DA MAIORIA ABSOLUTA DOS MEMBROS DA CÂMARA."

O SR. PRESIDENTE (Milton Leite - DEM) - Em discussão. Não há oradores inscritos: está encerrada a discussão. A votos o PL 228/2006. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão; os contrários, ou aqueles que desejarem verificação nominal de votação, manifestem-se agora. (Pausa). Está aprovado.

O SR. PRESIDENTE (Antonio Carlos Rodrigues - PR) – Peço ao Sr. Secretário que proceda à leitura do item.

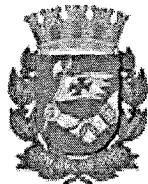
- “PL 228/2006, do Vereador ARSELINO TATTO (PT). Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos serviços, em tempo razoável. FASE DA DISCUSSÃO: 2ª. APROVAÇÃO MEDIANTE VOTO FAVORÁVEL DA MAIORIA ABSOLUTA DOS MEMBROS DA CÂMARA.”

O SR. PRESIDENTE (Antonio Carlos Rodrigues - PR) – Em discussão. Não há oradores inscritos; está encerrada a discussão. A votos o PL 228/06. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão; os contrários, ou aqueles que desejarem verificação nominal de votação, manifestem-se agora.

Tem a palavra, pela ordem, o nobre Vereador Netinho.

O SR. JOSÉ POLICE NETO - NETINHO (PSDB) - (Pela ordem) – Sr. Presidente, não havendo compromisso com a matéria, declaro o voto contrário da Liderança do Governo.

O SR. PRESIDENTE (Antonio Carlos Rodrigues - PR) – Está aprovado, com o voto contrário do Líder do Governo. Vai à sanção.



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO
Secretaria de Apoio Legislativo – SGP-2

Papel para informação, rubricado como folha nº 17 ✓
do processo n.º 01-228/06 09/01/2008 (a) _____

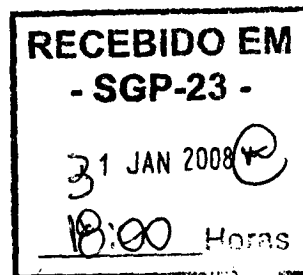
À SGP - 23 - Sr. Supervisor,

Eva Podolski
Assistente Parlamentar
RF 100.453

O presente Projeto de Lei foi aprovado em 2ª discussão e votação na 193ª Sessão Extraordinária, no dia 13 de dezembro de 2007, estando em condições de ser encaminhado à sanção.

09/01/2008

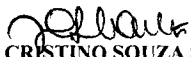
LUZIA DE ALMEIDA LEITE
Secretária de Apoio Legislativo – Subst.
SGP 2



Sra Creusa,

Oficiar ao Executivo encaminhando cópia autêntica, preparar carta de lei e registro.

Em, 21.12.07.


JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finaliz. do Processo Legislativo

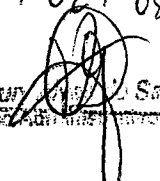
Sr. Supervisor,

Providenciado conforme solicitado por V.Sa.

Em, 21.12.07.


CREUSA LEONILDA SILVA ZACARIAS
Técnico Administrativo

SEGUE m juntado 1 nesta data
documento 1 e papel de informação
rubricado 1 com data 18/12/07
Em 14 / 02 / 08


Rosmarl Cruz
Técnico Administrativo



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº	18	do Processo
nº	01-228	de 06
Rosmari Cury A. da Santos Técnico Administrativo		

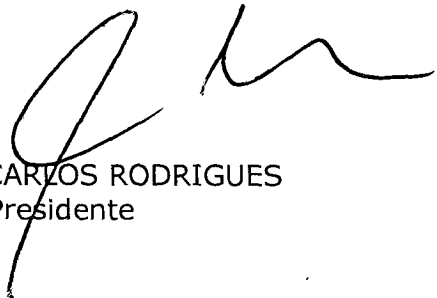
São Paulo, 21 de dezembro de 2007.

23 - OF-SGP23
23- 6253/2007

Senhor Prefeito,

Encaminho a Vossa Excelência cópia autêntica da lei decretada pela Câmara em sessão de 13 de dezembro do corrente, relativa ao Projeto de Lei nº 228/06, de autoria do Vereador Arselino Tatto, que dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.

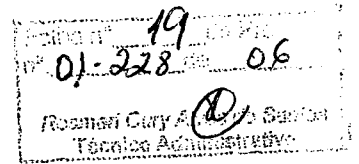

ANTONIO CARLOS RODRIGUES
Presidente

A Sua Excelência o Senhor
Doutor Gilberto Kassab
Digníssimo Prefeito do Município de São Paulo.

JCSS/clsz



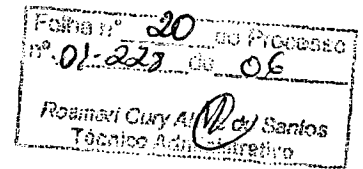
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



-----Cópia autêntica. LEI DECRETADA NA SESSÃO DE 13 DE DEZEMBRO DE 2007. Cópia extraída de fls. nº 01/02 do Processo. (PROJETO DE LEI Nº 228/06). (Ver. Arselino Tatto - PT). Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável. A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO decreta: Art. 1º Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável. Parágrafo único. Excetuam-se do "caput" desta lei as Unidades de Terapia Intensivas – UTIs e os setores de emergências dos hospitais públicos e privados. Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como sendo de 30 (trinta) minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento. Parágrafo único. O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica ou transmissão de dados. Art. 3º As empresas e entidades sujeitas ao regime desta lei, têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar qualquer instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento. Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrado em caso de reincidência. Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda. Art. 5º As despesas decorrentes com a execução desta lei correrão por conta de dotações financeiras próprias, consignadas no orçamento vigente e suplementadas se necessário. Art. 6º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário. Eu,

CREUSA LEONILDA SILVA ZACARIAS
Técnico Administrativo

, extraí a presente cópia fielmente de fls. do livro competente nº 59 e digitei. Eu,

KATHYA REGINA MORALES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

Paulo, 21 de dezembro de 2007. Supervisor de Finalização do Processo

JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Legislativo, Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo . Visto,

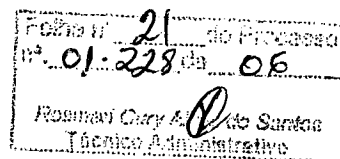
ÂNGELA BORDIN ANDREONI
Secretária de Apoio Legislativo , Secretária

de Apoio Legislativo da Câmara Municipal de São Paulo.-

JCSS/clsz



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



LEI Nº DE DE 200

Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Faço saber que a Câmara, em sessão de 13 de dezembro de 2007, decretou a seguinte lei:

Art. 1º Dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatorios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Parágrafo único. Excetuam-se do "caput" desta lei as Unidades de Terapia Intensivas - UTIs e os setores de emergências dos hospitais públicos e privados.

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como sendo de 30 (trinta) minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento.

Parágrafo único. O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia elétrica ou transmissão de dados.

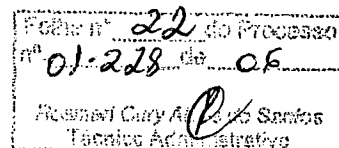
Art. 3º As empresas e entidades sujeitas ao regime desta lei, têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar qualquer instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrado em caso de reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo -



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 5º As despesas decorrentes com a execução desta lei correrão por conta de dotações financeiras próprias, consignadas no orçamento vigente e suplementadas se necessário.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de São Paulo, 21 de dezembro de 2007.

O Presidente,

~
JCSS/krms

Folha nº 23 do Processo
nº 01-228 de 06
Ronnari Cury Alves Santos
Técnico Administrativo



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

O.G.M.-A.
21 DEZ 2007
RECEBID

Marlene Gimenes Giraldes Antonelli
RF: 548.562.2.00
SGM/ATL

São Paulo, 21 de dezembro de 2007.

Recebi ofício SGP-23 nº 6253, de 21/12/07,
encaminhando ao Executivo cópia autêntica da lei decretada pela Câmara,
relativa ao Projeto de Lei nº 228/06, de autoria do Vereador Arselino Tatto.



Câmara Municipal de São Paulo

Papel para informação, rubricado como folha nº 24 ✓
do processo nº 01-228/06 14.02.08..... (a)
Rosmar *Silva* Alves do Santos
Técnico Administrativo

À
SGP - 22
Sr. Supervisor,

Para as devidas providências tendo em vista o recebimento de VETO
TOTAL.

Em, 14/02/2008.


JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo

Segue(m) juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha de
informação rubricados com
nº 25 a 29
Em 25/02/08
Ass: _____


Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
▲ Registro 100.406



Prefeitura do Município de São Paulo

Folha nº 25 do proc.

Nº 223 de 07

Ademir Cícero - Ass. Parlamentar

São Paulo, 17 de janeiro de 2008.

GABINETE DO PREFEITO

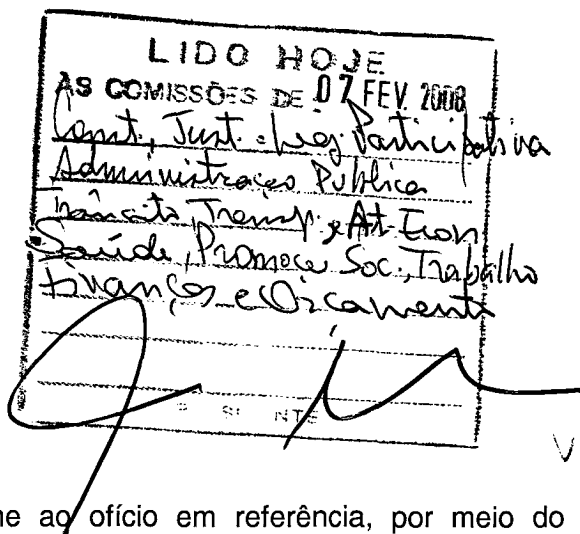
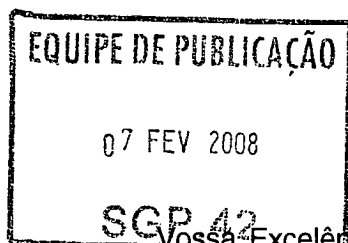
Ofício A. I. L. nº 13/08

Ref.: Ofício SGP-23 nº 6253/2007

15 - DOCREC

15- 0240/2008

Senhor Presidente



Reporto-me ao ofício em referência, por meio do qual Vossa Excelência encaminhou à sanção cópia do Projeto de Lei nº 228/06, aprovado por essa Egrégia Câmara em sessão de 13 de dezembro de 2007, de autoria do Vereador Arselino Tatto, que "dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições e empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público que atuam no território do Município de São Paulo, a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável".

A propositura define como tempo razoável de espera para atendimento o período máximo de 30 (trinta) minutos, ressalvadas as situações em que ocorrer interrupção dos serviços de telefonia, energia elétrica ou transmissão de dados e os casos das Unidades de Terapia Intensiva - UTIs e dos setores de emergência dos hospitais, e estabelece o prazo de 120 (cento e vinte) dias para seu cumprimento, com a instalação de instrumento de identificação do momento de chegada do usuário e do seu atendimento final, sob pena de multa.

Preliminarmente, observo que o artigo 1º da propositura limita-se a copiar a ementa do projeto de lei, cuja função é a de mera explicitação de seu objeto. O texto aprovado, desprovido de parte normativa, não foi redigido de modo a originar direito ou obrigação, revelando-se, portanto, em desacordo com a determinação do artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a elaboração, a alteração e a redação das leis.

Não obstante a apontada incorreção técnica, passo ao exame do projeto de lei considerado em seu todo, de pronto assinalando que, no tocante ao serviço público prestado pela Administração Municipal Direta e Indireta, as atribuições e encargos decorrentes da medida implicam ingerência na condução administrativa, em contraposição ao disposto no inciso IV, § 2º, do artigo 37 da Lei



Folha nº	26	do proc.
Nº	122	de 26

Orgânica do Município de São Paulo, que estabelece ser de iniciativa exclusiva do Prefeito as leis que disponham sobre organização administrativa.

Ademais, por consequência óbvia, o projeto vindo à sanção demanda a utilização de novos recursos humanos e materiais, o que pressupõe a existência de verbas, importando expressivo aumento de despesas, sem a indicação dos correspondentes recursos, em desacordo com o artigo 25 da Constituição do Estado de São Paulo e com a Lei Complementar Federal nº 101, de 4 de maio de 2000, em seus artigos 15 a 17.

Além disso, ressalte-se a extrema generalidade da propositura, que busca alcançar também órgãos, entidades e empresas da esfera federal e estadual que atuam no território paulistano para prestar serviço público. Entretanto, a União e o Estado têm autonomia para dispor sobre os respectivos serviços e organização administrativa, do que decorre nítida ofensa aos artigos 18 e 25 da Constituição da República.

Aliás, no que se refere aos cartórios, a Lei Federal nº 8.935, de 18 de novembro de 1994 (Lei dos Cartórios) encarregou o juízo competente de zelar para que os serviços notariais sejam prestados com rapidez, qualidade satisfatória e de modo eficiente (artigo 38).

Cumpra assinalar também que, em face do artigo 37, "caput", da Constituição Federal, a Administração Pública já está obrigada a agir de conformidade com o "princípio da eficiência", o qual lhe determina o dever jurídico de desenvolver mecanismos para o exercício de atividade administrativa célere e com qualidade. Para Maria Sylvia Zanella di Pietro, tal princípio "apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao *modo de atuação do agente público*, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao *modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública*, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público" (Direito Administrativo, Atlas, 20ª edição, 2007, pág. 75). Há um esforço generalizado desta Administração para dar cumprimento a tal ditame constitucional.

A matéria, inclusive, foi tratada pela Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público no Município de São Paulo, cujas disposições se aplicam aos serviços prestados pela Administração Pública direta e indireta, bem como por particular que prestar serviços mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio. O diploma legal aborda a matéria de forma mais abrangente e técnica do que o projeto aprovado, contendo dispositivos sobre o



Folha nº 27 do proc.
Nº 228 de 06

direito à informação, à qualidade do serviço e seu controle adequado e, ainda, estipula as sanções aplicáveis em caso de descumprimento de suas normas, estabelecendo a política municipal de defesa do usuário de serviços públicos.

O projeto em pauta, ao revés, peca em razão da perspectiva exclusivista que adota, no sentido de aplicar providência de caráter linear, atingindo todos os órgãos que prestam serviços públicos. Ou seja, o atendimento ao usuário foi tratado de forma uniforme, sem levar em conta as especificidades dos serviços prestados, a complexidade de cada área, a disponibilidade de pessoal e outras características que devem ser consideradas isoladamente. Com efeito, os serviços públicos são extremamente diferenciados, em função das tarefas específicas inerentes a cada Secretaria Municipal, ente, empresa ou particular vinculado à Administração Municipal Indireta, o que torna impossível sua generalização, como quer a propositura.

No campo da Saúde, ainda que a medida aprovada excetue de seu cumprimento as UTIs e os setores de emergência dos hospitais, prazo máximo de 30 minutos é incompatível com o caráter especial das ações desenvolvidas para atenção às mais diversas demandas, de variados níveis de complexidade. Mesmo no caso dos cuidados rotineiros, seja nas unidades de saúde públicas, seja naquelas mantidas pela iniciativa privada, as ações em saúde não estão atreladas ao simples e imediato atendimento, mas dependem de ações mais complexas em termos de recursos humanos, aparelhagem disponível, dentre outros elementos.

Anote-se, ademais, a dificuldade na limitação do tempo de consulta realizada pelo médico, a depender da maior ou menor gravidade ou da complexidade do caso, com demanda não controlável. O atendimento individual de cada usuário pode, como freqüentemente ocorre, exigir tempo superior ao previsto, o que, por conseguinte, implicará atraso em relação aos demais usuários.

Dentre tantos outros exemplos que poderiam ser citados, destaque-se que no atendimento fiscal, relativo a assuntos tributários, a variação de comparecimento de munícipes é uma constante e, conforme as circunstâncias, apresenta picos de atendimento 1000% superiores aos períodos de baixa procura.

Conclui-se, pois, que, diante da magnitude e da ampla gama de serviços públicos oferecidos à população, seja por entes públicos, seja por entes privados, não se mostra razoável, nem factível, a imposição de tempo mínimo para atendimento de seus usuários.

De mais a mais, permito-me ponderar que, conquanto o intuito da propositura seja, em última análise, beneficiar a população que utiliza serviços públicos, certo é que a medida dela constante, de caráter isolado, não constitui instrumento suficiente para a melhoria pretendida, que somente será atingida pela



Folha nº	22	do proc.
Nº	228	de 06

continua busca do aperfeiçoamento do serviço público como um todo, com a adequada aplicação dos recursos orçamentários disponíveis em equipamentos e pessoal capacitado, em um processo contínuo, como aquele que vem sendo desenvolvido pelos órgãos municipais diretamente responsáveis pelo atendimento ao público.

Nessas condições, as razões expendidas evidenciam a inconstitucionalidade e a contrariedade ao interesse público do projeto aprovado, pelo que sou compelido a vetá-lo na íntegra, com fulcro no § 1º do artigo 42 da Lei Orgânica local, devolvendo o assunto ao reexame dessa Colenda Casa de Leis.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência protestos de apreço e consideração.


GILBERTO KASSAB
Prefeito

Ao
Excelentíssimo Senhor
ANTONIO CARLOS RODRIGUES
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**
Secretaria de Apoio Legislativo – SGP-2

Papel para informação, rubricado como folha nº 29

do processo n.º 01-228 de 06 15/02/08 (a) CD

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

Às Comissões de:

Constituição, Justiça e Legislação Participativa;

Administração Pública;

Trânsito, Transporte, Atividade Econômica, Turismo, Lazer e Gastronomia;

Saúde, Promoção Social, Trabalho, Idoso e Mulher e

Finanças e Orçamento.

Para emissão de Parecer Conjunto sobre o Veto Total aposto pelo Executivo à
matéria objeto do presente projeto.

15/02/08


ÂNGELA BORDIN ANDREONI
Secretária de Apoio Legislativo
SGP-2

16h 15/2/08
RECEBIDO
Comissão de Constituição e Justiça
SOLANGE RAMOS DOS SANTOS

Ao Nobre Vereador RUI PUSOMANO
11/03/08
Comissão de Constituição e Justiça
Ass: [assinatura]
Termos do § 3º, artigo 1º

RECEBIDO VIA PROCURADORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SETOR DO PROCESSO LEGISLATIVO
EM 18/02/08 AS 13:20h
POR [assinatura]
SAÍDA: 20/02 AS: 16 h 00 ASS.: [assinatura]

A SGP-21, face do prazo
previsto no artigo 39
do Regimento Interno
24/03/08

SOLANGE RAMOS DOS SANTOS
Secretaria

RECEBIDO SGP-21
Em 24/03/08
às 15:22 horas
Marcia Capati
Auxiliar Téc. Administrativo
RF 51.339

Seguem juntado(s) nesta data,
documento(s) e folha de
informação rubricado(s) sob
nº 30
Em 8/02/2011
Lízia Gshiro
Técnico Administrativo
RF 11.020



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha nº 30

do processo nº 01-228 de 20 06, 18/02/2011 (a) 54

Lizia Osório
Supervisora de Equipe
de Apoio ao Plenário – SGP 21
R.F. 11.020

Ao Setor de Pesquisa e Assessoria de Análise Prévia das Proposituras

Sr. Supervisor,

Por determinação do Senhor Presidente, encaminho o presente projeto
para pesquisa.

18/02/2011

Ângela Bordin Andreoni
Ângela Bordin Andreoni
Secretária de Apoio Legislativo
SGP-2

RECEBIDO NA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
SETOR DE PESQUISA E APOIO LEGISLATIVO

22/04/11

Pesquisado
Isis
11/03/11

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Apresento em juntado(s) o(s) documento(s) de

Nº 31 / 49 . S.P. 21 / 03 / 11

Yoshi Kameitawada
YOSHIE KAMEITAWADA

RF 11.370

Auxiliar Operacional



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**
PROCURADORIA

Folha nº 31
Processo nº 01.0228/06
Yoshie Kamel Tawado
15.11.370

SETOR DE PESQUISA, ASSESSORIA E ANÁLISE PRÉVIA

PL Nº 0228/06 –ATUALIZAÇÃO DA PESQUISA

Realizada a pesquisa no APL (Banco de Dados da Câmara Municipal de São Paulo), no site www.senado.gov.br e no site www.prefeitura.sp.gov.br/legislacao, a respeito do assunto foi localizado o seguinte:

-Lei Complementar Federal nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, que dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona;

-Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências;

-Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006, que estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo.

Cópia(s) do(s) texto(s) acima indicado(s) acompanha(m) a presente informação.

Retorne a SGP-21, para prosseguimento.

São Paulo, 17 de março de 2011.

Caio Marcelo de Carvalho Giannini
Procurador Supervisor do Setor de Pesq. e Análise Prévia
OAB/SP 55.289



Presidência da República Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI COMPLEMENTAR Nº 95, DE 26 DE FEVEREIRO DE 1998

Mensagem de veto

Vide Decreto nº 2.954, de 29.01.1999

Dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º A elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis obedecerão ao disposto nesta Lei Complementar.

Parágrafo único. As disposições desta Lei Complementar aplicam-se, ainda, às medidas provisórias e demais atos normativos referidos no art. 59 da Constituição Federal, bem como, no que couber, aos decretos e aos demais atos de regulamentação expedidos por órgãos do Poder Executivo.

Art. 2º (VETADO)

§ 1º (VETADO)

§ 2º Na numeração das leis serão observados, ainda, os seguintes critérios:

I - as emendas à Constituição Federal terão sua numeração iniciada a partir da promulgação da Constituição;

II - as leis complementares, as leis ordinárias e as leis delegadas terão numeração seqüencial em continuidade às séries iniciadas em 1946.

CAPÍTULO II

DAS TÉCNICAS DE ELABORAÇÃO, REDAÇÃO E ALTERAÇÃO DAS LEIS

Seção I

Da Estruturação das Leis

Art. 3º A lei será estruturada em três partes básicas:

I - parte preliminar, compreendendo a epígrafe, a ementa, o preâmbulo, o enunciado do objeto e a indicação do âmbito de aplicação das disposições normativas;

II - parte normativa, compreendendo o texto das normas de conteúdo substantivo relacionadas com a

matéria regulada;

III - parte final, compreendendo as disposições pertinentes às medidas necessárias à implementação das normas de conteúdo substantivo, às disposições transitórias, se for o caso, a cláusula de vigência e a cláusula de revogação, quando couber.

Art. 4º A epígrafe, grafada em caracteres maiúsculos, propiciará identificação numérica singular à lei e será formada pelo título designativo da espécie normativa, pelo número respectivo e pelo ano de promulgação.

Art. 5º A ementa será grafada por meio de caracteres que a realcem e explicitará, de modo conciso e sob a forma de título, o objeto da lei.

Art. 6º O preâmbulo indicará o órgão ou instituição competente para a prática do ato e sua base legal.

Art. 7º O primeiro artigo do texto indicará o objeto da lei e o respectivo âmbito de aplicação, observados os seguintes princípios:

I - excetuadas as codificações, cada lei tratará de um único objeto;

II - a lei não conterá matéria estranha a seu objeto ou a este não vinculada por afinidade, pertinência ou conexão;

III - o âmbito de aplicação da lei será estabelecido de forma tão específica quanto o possibilite o conhecimento técnico ou científico da área respectiva;

IV - o mesmo assunto não poderá ser disciplinado por mais de uma lei, exceto quando a subsequente se destine a complementar lei considerada básica, vinculando-se a esta por remissão expressa.

Art. 8º A vigência da lei será indicada de forma expressa e de modo a contemplar prazo razoável para que dela se tenha amplo conhecimento, reservada a cláusula "entra em vigor na data de sua publicação" para as leis de pequena repercussão.

§ 1º A contagem do prazo para entrada em vigor das leis que estabeleçam período de vacância far-se-á com a inclusão da data da publicação e do último dia do prazo, entrando em vigor no dia subsequente à sua consumação integral. (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 2º As leis que estabeleçam período de vacância deverão utilizar a cláusula 'esta lei entra em vigor após decorridos (o número de) dias de sua publicação oficial' .(Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

~~Art. 9º Quando necessária a cláusula de revogação, esta deverá indicar expressamente as leis ou disposições legais revogadas.~~

Art. 9º A cláusula de revogação deverá enumerar, expressamente, as leis ou disposições legais revogadas. (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

Parágrafo único. (VETADO) (Incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

Seção II

Da Articulação e da Redação das Leis

Art. 10. Os textos legais serão articulados com observância dos seguintes princípios:

I - a unidade básica de articulação será o artigo, indicado pela abreviatura "Art.", seguida de numeração ordinal até o nono e cardinal a partir deste;

II - os artigos desdobrar-se-ão em parágrafos ou em incisos; os parágrafos em incisos, os incisos em alíneas e as alíneas em itens;

III - os parágrafos serão representados pelo sinal gráfico "§", seguido de numeração ordinal até o nono e cardinal a partir deste, utilizando-se, quando existente apenas um, a expressão "parágrafo único" por extenso;

IV - os incisos serão representados por algarismos romanos, as alíneas por letras minúsculas e os itens por algarismos arábicos;

V - o agrupamento de artigos poderá constituir Subseções; o de Subseções, a Seção; o de Seções, o Capítulo; o de Capítulos, o Título; o de Títulos, o Livro e o de Livros, a Parte;

VI - os Capítulos, Títulos, Livros e Partes serão grafados em letras maiúsculas e identificados por algarismos romanos, podendo estas últimas desdobrar-se em Parte Geral e Parte Especial ou ser subdivididas em partes expressas em numeral ordinal, por extenso;

VII - as Subseções e Seções serão identificadas em algarismos romanos, grafadas em letras minúsculas e postas em negrito ou caracteres que as coloquem em realce;

VIII - a composição prevista no inciso V poderá também compreender agrupamentos em Disposições Preliminares, Gerais, Finais ou Transitórias, conforme necessário.

Art. 11. As disposições normativas serão redigidas com clareza, precisão e ordem lógica, observadas, para esse propósito, as seguintes normas:

I - para a obtenção de clareza:

a) usar as palavras e as expressões em seu sentido comum, salvo quando a norma versar sobre assunto técnico, hipótese em que se empregará a nomenclatura própria da área em que se esteja legislando;

b) usar frases curtas e concisas;

c) construir as orações na ordem direta, evitando preciosismo, neologismo e adjetivações dispensáveis;

d) buscar a uniformidade do tempo verbal em todo o texto das normas legais, dando preferência ao tempo presente ou ao futuro simples do presente;

e) usar os recursos de pontuação de forma judiciosa, evitando os abusos de caráter estilístico;

II - para a obtenção de precisão:

a) articular a linguagem, técnica ou comum, de modo a ensejar perfeita compreensão do objetivo da lei e a permitir que seu texto evidencie com clareza o conteúdo e o alcance que o legislador pretende dar à norma;

b) expressar a idéia, quando repetida no texto, por meio das mesmas palavras, evitando o emprego de sinonímia com propósito meramente estilístico;

c) evitar o emprego de expressão ou palavra que confira duplo sentido ao texto;

d) escolher termos que tenham o mesmo sentido e significado na maior parte do território nacional, evitando o uso de expressões locais ou regionais;

e) usar apenas siglas consagradas pelo uso, observado o princípio de que a primeira referência no texto

seja acompanhada de explicitação de seu significado;

~~f) grafar por extenso quaisquer referências feitas, no texto, a números e percentuais;~~

f) grafar por extenso quaisquer referências a números e percentuais, exceto data, número de lei e nos casos em que houver prejuízo para a compreensão do texto; (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

g) indicar, expressamente o dispositivo objeto de remissão, em vez de usar as expressões 'anterior', 'seguinte' ou equivalentes; (Alínea incluída pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

III - para a obtenção de ordem lógica:

a) reunir sob as categorias de agregação - subseção, seção, capítulo, título e livro - apenas as disposições relacionadas com o objeto da lei;

b) restringir o conteúdo de cada artigo da lei a um único assunto ou princípio;

c) expressar por meio dos parágrafos os aspectos complementares à norma enunciada no *caput* do artigo e as exceções à regra por este estabelecida;

d) promover as discriminações e enumerações por meio dos incisos, alíneas e itens.

Seção III

Da Alteração das Leis

Art. 12. A alteração da lei será feita:

I - mediante reprodução integral em novo texto, quando se tratar de alteração considerável;

~~II - na hipótese de revogação;~~

II - mediante revogação parcial; (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

III - nos demais casos, por meio de substituição, no próprio texto, do dispositivo alterado, ou acréscimo de dispositivo novo, observadas as seguintes regras:

~~a) não poderá ser modificada a numeração dos dispositivos alterados;~~

a) revogado; (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

~~b) no acréscimo de dispositivos novos entre preceitos legais em vigor, é vedada, mesmo quando recomendável, qualquer renumeração, devendo ser utilizado o mesmo número do dispositivo imediatamente anterior, seguido de letras maiúsculas, em ordem alfabética, tantas quantas forem suficientes para identificar os acréscimos;~~

b) é vedada, mesmo quando recomendável, qualquer renumeração de artigos e de unidades superiores ao artigo, referidas no inciso V do art. 10, devendo ser utilizado o mesmo número do artigo ou unidade imediatamente anterior, seguido de letras maiúsculas, em ordem alfabética, tantas quantas forem suficientes para identificar os acréscimos; (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

~~c) é vedado o aproveitamento do número de dispositivo revogado, devendo a lei alterada manter essa indicação, seguida da expressão "revogado";~~

c) é vedado o aproveitamento do número de dispositivo revogado, ~~vetado, declarado inconstitucional pelo Supremo Tribunal Federal ou de execução suspensa pelo Senado Federal em face de decisão do Supremo Tribunal Federal, devendo a lei alterada manter essa indicação, seguida da expressão 'revogado', 'vetado', 'declarado inconstitucional, em controle concentrado, pelo Supremo Tribunal Federal', ou 'execução suspensa pelo Senado Federal, na forma do art. 52, X, da Constituição Federal';~~ (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

~~d) o dispositivo que sofrer modificação de redação deverá ser identificado, ao seu final, com as letras NR maiúsculas, entre parênteses.~~

d) é admissível a reordenação interna das unidades em que se desdobra o artigo, identificando-se o artigo assim modificado por alteração de redação, supressão ou acréscimo com as letras 'NR' maiúsculas, entre parênteses, uma única vez ao seu final, obedecidas, quando for o caso, as prescrições da alínea "c". (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

Parágrafo único. O termo 'dispositivo' mencionado nesta Lei refere-se a artigos, parágrafos, incisos, alíneas ou itens. (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

CAPÍTULO III

DA CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS E OUTROS ATOS NORMATIVOS

Seção I

Da Consolidação das Leis

~~Art. 13. As leis federais serão reunidas em codificações e em coletâneas integradas por volumes contendo matérias conexas ou afins, constituindo em seu todo, juntamente com a Constituição Federal, a Consolidação das Leis Federais Brasileiras.~~

Art. 13. As leis federais serão reunidas em codificações e consolidações, integradas por volumes contendo matérias conexas ou afins, constituindo em seu todo a Consolidação da Legislação Federal. (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 1º A consolidação consistirá na integração de todas as leis pertinentes a determinada matéria num único diploma legal, revogando-se formalmente as leis incorporadas à consolidação, sem modificação do alcance nem interrupção da força normativa dos dispositivos consolidados. (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 2º Preservando-se o conteúdo normativo original dos dispositivos consolidados, poderão ser feitas as seguintes alterações nos projetos de lei de consolidação: (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

I – introdução de novas divisões do texto legal base; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

II – diferente colocação e numeração dos artigos consolidados; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

III – fusão de disposições repetitivas ou de valor normativo idêntico; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

IV – atualização da denominação de órgãos e entidades da administração pública; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

V – atualização de termos antiquados e modos de escrita ultrapassados; (Inciso incluído pela Lei

Complementar nº 107, de 26.4.2001)

VI – atualização do valor de penas pecuniárias, com base em indexação padrão; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

VII – eliminação de ambigüidades decorrentes do mau uso do vernáculo; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

VIII – homogeneização terminológica do texto; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

IX – supressão de dispositivos declarados inconstitucionais pelo Supremo Tribunal Federal, observada, no que couber, a suspensão pelo Senado Federal de execução de dispositivos, na forma do art. 52, X, da Constituição Federal; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

X – indicação de dispositivos não recepcionados pela Constituição Federal; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

XI – declaração expressa de revogação de dispositivos implicitamente revogados por leis posteriores. (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 3º As providências a que se referem os incisos IX, X e XI do § 2º deverão ser expressa e fundadamente justificadas, com indicação precisa das fontes de informação que lhes serviram de base. (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

~~Art. 14. Ressalvada a legislação codificada e já consolidada, todas as leis e decretos-leis de conteúdo normativo e de alcance geral em vigor serão reunidos em coletâneas organizadas na forma do artigo anterior, observados os prazos e procedimentos a seguir:~~

Art. 14. Para a consolidação de que trata o art. 13 serão observados os seguintes procedimentos: (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

~~I – os órgãos diretamente subordinados à Presidência da República e os Ministérios, no prazo de cento e oitenta dias, contado da vigência desta Lei Complementar, procederão ao exame, triagem e seleção das leis complementares, delegadas, ordinárias e decretos-leis relacionados com as respectivas áreas de competência, agrupando e consolidando os textos que tratem da mesma matéria ou de assuntos vinculados por afinidade, pertinência ou conexão, com indicação precisa dos diplomas legais ou preceitos expressa ou implicitamente revogados;~~

~~II – no prazo de noventa dias, contado da vigência desta Lei Complementar, as entidades da administração indireta adotarão, quanto aos diplomas legais relacionados com a sua competência, as mesmas providências determinadas no inciso anterior, remetendo os respectivos textos ao Ministério a que estão vinculadas, que os revisará e remeterá, juntamente com os seus, à Presidência da República, para encaminhamento ao Congresso Nacional nos sessenta dias subseqüentes ao encerramento do prazo estabelecido no inciso I;~~

~~III – a Mesa do Congresso Nacional adotará todas as medidas necessárias para, no prazo máximo de cento e oitenta dias a contar do recebimento dos textos de que tratam os incisos I e II, ser efetuada a primeira publicação da Consolidação das Leis Federais Brasileiras.~~

I – O Poder Executivo ou o Poder Legislativo procederá ao levantamento da legislação federal em vigor e formulará projeto de lei de consolidação de normas que tratem da mesma matéria ou de assuntos a ela vinculados, com a indicação precisa dos diplomas legais expressa ou implicitamente revogados; (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

II – a apreciação dos projetos de lei de consolidação pelo Poder Legislativo será feita na forma do Regimento Interno de cada uma de suas Casas, em procedimento simplificado, visando a dar celeridade aos trabalhos; (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

III – revogado. (Redação dada pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 1º Não serão objeto de consolidação as medidas provisórias ainda não convertidas em lei. (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 2º A Mesa Diretora do Congresso Nacional, de qualquer de suas Casas e qualquer membro ou Comissão da Câmara dos Deputados, do Senado Federal ou do Congresso Nacional poderá formular projeto de lei de consolidação. (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 3º Observado o disposto no inciso II do *caput*, será também admitido projeto de lei de consolidação destinado exclusivamente à: (Parágrafo incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

I – declaração de revogação de leis e dispositivos implicitamente revogados ou cuja eficácia ou validade encontre-se completamente prejudicada; (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

II – inclusão de dispositivos ou diplomas esparsos em leis preexistentes, revogando-se as disposições assim consolidadas nos mesmos termos do § 1º do art. 13. (Inciso incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

§ 4º (VETADO) (Incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

Art. 15. Na primeira sessão legislativa de cada legislatura, a Mesa do Congresso Nacional promoverá a atualização da Consolidação das Leis Federais Brasileiras, incorporando às coletâneas que a integram as emendas constitucionais, leis, decretos legislativos e resoluções promulgadas durante a legislatura imediatamente anterior, ordenados e indexados sistematicamente.

Seção II

Da Consolidação de Outros Atos Normativos

Art. 16. Os órgãos diretamente subordinados à Presidência da República e os Ministérios, assim como as entidades da administração indireta, adotarão, em prazo estabelecido em decreto, as providências necessárias para, observado, no que couber, o procedimento a que se refere o art. 14, ser efetuada a triagem, o exame e a consolidação dos decretos de conteúdo normativo e geral e demais atos normativos inferiores em vigor, vinculados às respectivas áreas de competência, remetendo os textos consolidados à Presidência da República, que os examinará e reunirá em coletâneas, para posterior publicação.

Art. 17. O Poder Executivo, até cento e oitenta dias do início do primeiro ano do mandato presidencial, promoverá a atualização das coletâneas a que se refere o artigo anterior, incorporando aos textos que as integram os decretos e atos de conteúdo normativo e geral editados no último quadriênio.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Eventual inexistência formal de norma elaborada mediante processo legislativo regular não constitui escusa válida para o seu descumprimento.

Art. 18 - A (VETADO) (Incluído pela Lei Complementar nº 107, de 26.4.2001)

Art. 19. Esta Lei Complementar entra em vigor no prazo de noventa dias, a partir da data de sua publicação.

Brasília, 26 de fevereiro de 1998; 177º da Independência e 110º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO
Iris Rezende

Lcp95

Folha nº 34 de
Processo nº 01.0228/06 Page 8 of 8
Yoshie Kamel Tawada
11.370

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 27.2.1998

LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005
(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto - PSDB)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

JOSÉ SERRA, 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 14 de junho de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.

§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 2º São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 3º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de São Paulo repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO
Seção I

Disposições Gerais

Art. 9º Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado.

Art. 12. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 14. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18. Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III

Da Instrução

Art. 20. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 23. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 25. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;
- IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

- I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
- II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 13 de julho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 13 de julho de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

LEI Nº 14.173, DE 26 DE JUNHO DE 2006

(Projeto de Lei nº 170/06, do Vereador José Police Neto - PSDB)

Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município 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 24 de maio de 2006, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Dos Objetivos

Art. 1º Esta lei estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo, objetivando a proteção e defesa dos usuários de serviços públicos e dos consumidores, em consonância com os arts. 5º, inciso XXXII, e 175, parágrafo único, inciso II, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988, e inciso X do art. 6º da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e Lei nº 14.029, de 14 de julho de 2005, Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos visando:

I - à defesa dos interesses dos seus usuários e consumidores;

II - à prática de ações preventivas de fiscalização dos serviços públicos, de forma a evitar danos aos seus usuários e consumidores.

Parágrafo único. O disposto nesta lei aplica-se aos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por prestadores de serviços mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 2º A qualidade dos serviços públicos será aferida por indicadores de desempenho, que têm por objetivos possibilitar:

I - a defesa preventiva dos consumidores e dos usuários de serviços públicos;

II - níveis crescentes de:

a) universalização dos serviços públicos;

b) continuidade dos serviços públicos;

c) rapidez no restabelecimento dos serviços públicos;

d) qualidade dos bens e serviços públicos;

III - a redução gradativa dos:

a) custos operacionais dos bens e serviços públicos;

b) redução do desperdício de produtos e serviços;

IV - a melhoria da qualidade do meio ambiente e das condições de vida da população.

Art. 3º Os indicadores de desempenho, previstos nesta lei, referem-se aos seguintes serviços públicos considerados essenciais à população da Cidade de São Paulo:

I - saúde pública;

II - educação básica;

III - segurança no trânsito;

IV - proteção do meio ambiente;

V - limpeza pública;

VI - transportes públicos.

Parágrafo único. (VETADO)

Seção II

Das Definições

Art. 4º Para os efeitos desta lei, são adotadas as seguintes definições:

I - indicador de desempenho: é o instrumento utilizado para medir a qualidade de determinado serviço público;

II - serviços públicos: são aqueles assim definidos pela Constituição da República Federativa do Brasil e pela Constituição do Estado de São Paulo e Lei Orgânica do Município de São Paulo;

III - qualidade dos serviços públicos: consiste na adequação dos serviços ao uso e à satisfação dos consumidores e usuários, observadas as necessidades de sua universalização e a racionalização dos custos decorrentes.

CAPÍTULO II

DA CERTIFICAÇÃO E SANÇÕES

Art. 5º (VETADO)

Art. 6º As infrações às normas desta lei serão penalizadas especificamente pelas sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

§ 1º Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

§ 2º (VETADO)

CAPÍTULO III

DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Seção I

Dos Serviços de Saúde Pública

Art. 7º Esta seção define os indicadores relativos à saúde pública no Município de São Paulo.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei, enquadram-se na saúde pública os atendimentos realizados em estabelecimentos de saúde administrados pelo Município ou que atuam por contrato, parceria ou convênio.

Art. 8º A quantificação dos níveis de ações de saúde será calculada considerando o seguinte:

I - nível de exames preventivos de saúde (adulto e infantil);

II - tempo médio de atendimento para consultas (adulto e infantil);

III - tempo médio de atendimento para análises clínicas (adulto e infantil);

IV - tempo médio de atendimento para outros procedimentos (adulto e infantil);

V - tempo médio para a realização de procedimentos de alta complexidade;

VI - número de crianças vacinadas.

Seção II

Dos Serviços de Educação Básica

Art. 9º Esta seção define os indicadores dos serviços de educação básica no Município de São Paulo.

Parágrafo único. Para os efeitos desta lei, enquadram-se na educação básica os ensinos infantil, fundamental e médio ministrados em estabelecimentos públicos municipais ou que atuam por contrato ou convênio.

Art. 10. A quantificação dos índices de ensino será calculada considerando:

- I - nível de universalização da educação infantil;
- II - nível de universalização do ensino fundamental;
- III - nível de universalização do ensino médio;
- IV - nível de evasão escolar;
- V - nível de alfabetização na faixa etária;
- VI - nível de repetência dos alunos;
- VII - nível de formação/graduação dos professores;
- VIII - nível de adequação série/idade;
- IX - nível de compatibilidade bairro/escola;
- X - desempenho apurado no Sistema de Avaliação de Aproveitamento Escolar dos Alunos da Rede Municipal de Ensino de São Paulo, estabelecido pela Lei nº 14.063, de 14 de outubro de 2005.

Seção III

Dos Serviços de Segurança no Trânsito

Art. 11. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de segurança no trânsito do Município de São Paulo.

Art. 12. A quantificação dos índices de ocorrências será calculada considerando:

- I - número proporcional de acidentes fatais ocorridos no trânsito em cem mil habitantes, no conjunto e no período considerado;
- II - número proporcional de acidentes no trânsito com lesões em cem mil habitantes, ocorridos no conjunto e no período considerados;
- III - média aritmética mensal dos congestionamentos, medida em quilômetros, nos horários de picos.

Seção IV

Dos Serviços de Proteção ao Meio Ambiente

Art. 13. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de proteção ao meio ambiente no Município de São Paulo.

Art. 14. A quantificação dos índices de qualidade do meio ambiente será calculada considerando o seguinte:

- I - área verde por habitante por metro quadrado;
- II - área de lazer por habitante por metro quadrado;
- III - a qualidade dos índices de qualidade do ar;
- IV - a qualidade da água do sistema fluvial.

Art. 15. A quantificação dos níveis de ruído será expressa pelo indicador que mede o ruído médio em decibéis, nos termos da legislação vigente e pelo número de reclamações de cidadãos aos órgãos competentes.

Art. 16. A quantificação dos níveis de poluição visual será expressa pelo número de licenças de circulação de anúncios ou de instalação de placas concedidas pelo órgão competente, pelo número de anúncios ou placas retiradas de circulação e pelo número de reclamações de cidadãos aos órgãos competentes.

Seção V

Dos Serviços de Limpeza Pública

Art. 17. A quantificação dos índices de coleta e destinação final de lixo será calculada considerando o seguinte:

- I - população atendida por coleta de lixo;
- II - população atendida por coleta de lixo seletiva;
- III - proporção de lixo seletivo coletado;

- IV - destinação final do lixo;
- V - varrição de logradouros públicos.

Seção VI Dos Serviços de Transportes

- Art. 18. Esta seção define os indicadores de desempenho dos serviços de transporte coletivo urbano do Município de São Paulo e será calculada considerando o seguinte:
- I - tempo médio de espera nos terminais de transferência utilizados para o embarque de passageiros para o transporte urbano;
 - II - tempo médio de espera nas paradas intermediárias entre o terminal de transferência de saída e o de chegada;
 - III - tempo médio para o deslocamento dos trabalhadores de seus domicílios aos locais de trabalho;
 - IV - velocidade média do deslocamento do ônibus em horário normal e em horário de pico;
 - V - nível médio de pontualidade por empresa;
 - VI - nível de limpeza da área de circulação dos terminais de transferência;
 - VII - nível de limpeza dos banheiros públicos dos terminais de transferência;
 - VIII - nível de limpeza, conservação e manutenção da frota.

Seção VII Do Nível de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

- Art. 19. (VETADO)
§ 1º (VETADO)
§ 2º (VETADO)
Art. 20. (VETADO)
I - (VETADO)
II - (VETADO)
Art. 21. (VETADO)

Seção VIII Das Fórmulas que Expressam os Indicadores de Desempenho

- Art. 22. As fórmulas matemáticas que expressarão os indicadores de desempenho previstos neste Capítulo serão definidas em decreto regulamentador expedido pelo Poder Executivo.
- Parágrafo único. O Poder Executivo poderá, a seu critério, estabelecer outros indicadores, bem como outros serviços, além dos estabelecidos nesta lei, como indicadores de desempenho de qualidade dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV DA PARTICIPAÇÃO VOLUNTÁRIA DOS MUNICÍPIES NA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- Art. 23. Todo cidadão residente no Município de São Paulo, maior de idade, ou entidades representativas da sociedade podem atuar voluntariamente na avaliação da qualidade dos serviços públicos previstos no art. 3º desta lei.
- § 1º Este trabalho não trará qualquer ônus para a PMSP.
- § 2º A atuação do voluntário consistirá na avaliação, feita pessoalmente ou por meio de correspondência, fax ou via eletrônica, em formulário próprio, conterà o seu nome e identificação e deverá ser dirigida à Ouvidoria dos órgãos ou dos prestadores do

serviço ou à Ouvidoria Geral do Município e deverá ser parte integrante da avaliação geral dos respectivos serviços públicos.

§ 3º Os serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por prestadores de serviços mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio deverão manter caixa de sugestões e formulário próprio para avaliação dos serviços nos locais destinados à prestação dos serviços e de intenso fluxo de usuários e consumidores.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24. Na execução desta lei, os órgãos e entidades da Administração direta e indireta, e de serviços delegados prestarão toda a colaboração solicitada e, em especial, fornecerão os dados necessários para avaliação dos indicadores de desempenho da qualidade dos serviços públicos referidos no art. 3º.

Art. 25. Para fins de elaboração dos indicadores de desempenho também deverão ser considerados os dados obtidos pela Ouvidoria Geral do Município e Ouvidorias dos órgãos e prestadores de serviços, os dados apurados nas caixas de sugestões, bem como as pesquisas de opinião com os usuários.

Art. 26. Os dados relativos a avaliação de desempenho dos serviços públicos deverão compreender o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de cada ano.

Art. 27. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir de sua publicação.

Art. 28. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 26 de junho de 2006, 453º da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 26 de junho de 2006.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

RECEBIDO SGP-21

Em 21/03/2011

17h45

Eduardo Akamine
Técnico Administrativo
RF: 11.325