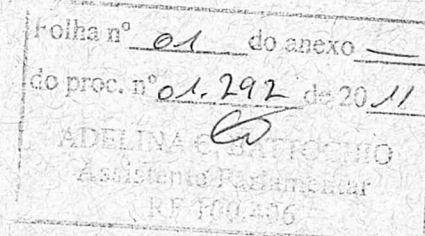


**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

11º GV - Vereador Floriano Pesaro



21 JUN 2011
LIDO HOJE
AS COMISSÕES DE:
Constituição, Justiça e Legislação
Participativa
Administração Pública
Finanças e Orçamento
PR-SR: **JOSÉ POLICE NETO**

01 - PL
01 - 00292/2011

Institui a Política de Qualidade na Gestão Pública e dá outras providências.

A Câmara Municipal de São Paulo decreta.

Art. 1º A Administração Pública, em atendimento ao princípio constitucional da eficiência, buscará em suas ações, a observância de uma Política de Qualidade na Gestão Pública, cuja implantação será pautada por diretrizes e indicadores estratégicos que visem modernizar a gestão pública e garantir a excelência no atendimento ao cidadão.

Art. 2º A Política de Qualidade na Gestão Pública tem por objetivo a observância pela Administração, na implantação de políticas públicas, das seguintes diretrizes:

- I – qualidade na gestão;
- II – eficiência do serviço público;
- III – otimização dos recursos relativos aos resultados da ação pública.
- IV – promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética.
- V – satisfação do cidadão e do servidor público;
- VI – produtividade;
- VII – controle da execução orçamentária;
- VIII – transparência e publicidade na gestão pública;
- IX - padronização de processos.

Art. 3º São indicadores estratégicos da Política de Qualidade:

CMSP - SEP.22 - 14/06/2011 - 16:11 - 00135 - 1/1





CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

11º GV - Vereador Floriano Pesaro

folha nº	02	do anexo	—	fls. 1
do proc. nº	01.292	de 20	17	
ADELINA C. M. TOCHIO				
Assistente Parlamentar				
RF 100.406				

- I – satisfação do cidadão;
- II – satisfação do servidor público;
- III – utilização do orçamento;
- IV – imagem;
- V – confiabilidade do cidadão;
- VI – transparência da Administração Pública;
- VII – produtividade;
- VIII – de eficiência da Administração Pública

Art. 4º Constituem ações de política de qualidade:

- I – orçamento;
- II – controle de execução orçamentária;
- III – monitoramento de políticas públicas;
- IV – mecanismos de controle de gastos públicos
- V – prestação de contas;
- VI – padronização dos processos;
- VII – divulgação de dados na Internet.

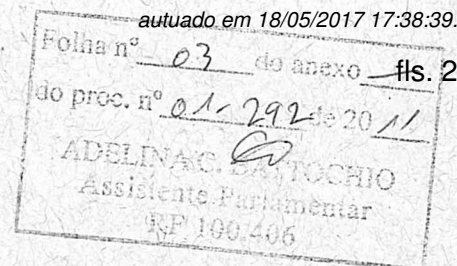
Art. 5º A padronização de processos obedecerá às normas técnicas de órgãos oficiais, com reconhecimento internacional, de qualidade na gestão principalmente aos seguintes princípios:

- I – Sistemas de Gestão na Qualidade, compreendendo manual, metodologia de controle de documentos e metodologia de controle de registros;
- II – Responsabilidade de direção, consistente no comprometimento da direção com foco no cidadão, estabelecendo política de qualidade, objetivo de qualidade, indicadores e planejamento do sistema de qualidade na gestão, responsabilidade e autoridade do representante da direção, comunicação interna, análise crítica pela direção e provisão de recursos;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

11º GV - Vereador Floriano Pesaro



III – Gestão de Recursos, atentando para questões relativas a recursos humanos, competência, conscientização, treinamento, infra-estrutura e ambiente de trabalho;

IV – Execução de atividades, envolvendo planejamento da realização do serviço, determinação de requisitos, análise crítica dos requisitos relacionados aos serviços, comunicação com o município projetos em desenvolvimento, processos de aquisição, formação de aquisição, verificação do produto, serviço adquirido, controle de fornecimento de serviço, validação dos processos de serviços, identificação e rastreamento, propriedade do município, preservação do serviço, controle dispositivo de medição e monitoramento;

V – Medição, análise e melhoria, compreendendo a satisfação do cliente, auditoria interna, de medição e monitoramento dos processos, medição e monitoramento dos serviços, controle de serviços não conforme análise de dados, melhora contínua, ação corretiva e ação preventiva.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará esta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados de sua publicação.

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

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

Sala das Sessões,

FLORIANO PESARO

Vereador - PSDB



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

11º GV - Vereador Floriano Pesaro

Folha nº 04 do anexo — fls. 3
do proc. nº 01-292 de 20 11
ADELINA C.  ANICHETO
Assistente Parlamentar
RE 100.2.16

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei institui a Política de Qualidade na Gestão Pública, cuja implantação será pautada por diretrizes e indicadores estratégicos que visem modernizar a gestão pública e garantir a excelência no atendimento ao cidadão.

Um dos grandes desafios com os quais as sociedades se defrontam hoje é a necessidade de desenvolver e manter a confiança em seus governos e suas instituições.

A esse respeito, as administrações municipais têm um importante papel a desempenhar na criação de comunidades sustentáveis, nas quais os serviços públicos prestados com qualidade, eficiência e custos aceitáveis, ajudem a promover a prosperidade econômica sustentável e a justiça social no município.

Um desempenho de alta qualidade do governo municipal propicia que sejam corrigidas e melhoradas políticas públicas provenientes de outros níveis governamentais, permitindo que o sistema, como um todo, se torne mais forte. Este tipo de abordagem coerente está ajudando a construir governos confiáveis em nível Municipal, Estadual e Federal.

Embora as necessidades e expectativas dos clientes-cidadãos possam variar significativamente em diferentes partes do mundo, em toda parte as administrações municipais estão experimentando níveis mais elevados de democracia e pluralismo, que as obriga a aumentar sua habilidade em executar seus mandatos de uma forma eficaz e transparente.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

11º GV - Vereador Floriano Pesaro

Folha nº 05 do anexo fls. 4
do proc. nº 01-292 de 20 11
ADELINA C. L. T. TOCHIO
Assistente Parlamentar
RF 100.406

Isso, por sua vez, requer uma gestão eficiente dos diferentes recursos e processos disponíveis para a administração municipal, de forma que eles trabalhem em conjunto, coerente e efetivamente como um sistema.

Nessa linha, vale elencar algumas vantagens da padronização de Processos e adoção de um modelo de gestão estratégica:

- Auto-avaliação da gestão municipal, com produção de um diagnóstico de orientação da modernização da Gestão;
- Orientação básica para processos enxutos e ágeis;
- Introdução aos requisitos básicos e ao conceito de partes interessadas de forma ajustada a cada administração municipal;
- Uso de indicadores que orientará a melhoria contínua;
- Desenvolvimento profissional da equipe e estímulo para o desenvolvimento pessoal, possibilitando visão sistêmica;
- Caracterização de uma ação de governo de iniciar um trabalho de gestão, baseado em documento utilizado internacionalmente.

Um sistema de gestão da qualidade é a forma pela qual uma administração municipal pode direcionar e controlar suas atividades. Sua efetiva implementação proporciona uma excelente ferramenta para que as administrações municipais sejam capazes de proporcionar confiança aos clientes-cidadãos de que suas necessidades e expectativas serão plenamente entendidas e satisfeitas, de forma consistente e em tempo oportuno. Em linhas gerais, ele consiste da estrutura organizacional, juntamente com o planejamento, os processos, os recursos e a documentação que são necessários para alcançar os objetivos da qualidade e propiciar a melhoria contínua dos serviços que estão sendo prestados.

ADELINA C. CATECHIO
Assistente Parlamentare
RF 000.406

[Handwritten signature]



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº 7

do processo nº 01-292 de 20..... 11....., 22.1.6.1.11 (a) 022

Adelina Cicone Batocchio
Assistente Parlamentar
RF 100.406

À Procuradoria – Setor de Pesquisa e Assessoria de Análise Prévia das
Proposituras

Efetuada a autuação, encaminho os presentes autos para prosseguimento.

22, de 1 2011

JADER AUGUSTO PIMENTA
Supervisor da Equipe de Controle do Processo Legislativo
SGP.22

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO****PROCURADORIA****SETOR DE PESQUISA, ASSESSORIA E ANÁLISE PRÉVIA****PL Nº 0292/11**

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

- Lei Municipal nº 12.078, de 13 de junho de 1996, que cria o "Centro de Informação e Orientação ao Munícipe - CIOM";
- Lei Municipal nº 13.135, de 06 de junho de 2001, que dispõe sobre o acesso a informação e acompanhamento de papéis e processos por particulares, perante a Administração Pública;
- Lei Municipal nº 13.167, de 05 de julho 2001, que cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo;
- Lei Municipal nº 13.284, de 9 de janeiro de 2002, que dispõe sobre o exercício da fiscalização dos órgãos e serviços públicos municipais por entidades da sociedade civil;
- Lei Municipal nº 14.029, de 13 de julho de 2005, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo;
- Lei Municipal 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;
- Lei Municipal nº 15.410, de 11 de julho de 2011, que institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo;
- Decreto nº 50.514, de 20 de março de 2009, que dispõe sobre providências para assegurar a transparência no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta;
- PL 0341/05, do Vereador Wadih Mutran, que dispõe sobre a obrigatoriedade de todos as repartições públicas municipais a possuírem a disposição dos usuários, pessoal suficiente para dar atendimento digno e profissional aos munícipes contribuintes. Com veto pendente;
- PL 0228/06, do Vereador Arselino Tatto, que dispõe sobre a obrigatoriedade das repartições, empresas públicas, hospitais públicos e privados, ambulatórios, cartórios, concessionárias e permissionárias de serviço público, a atender os usuários dos serviços em tempo razoável. Com veto pendente;
- PL 0050/10, do Vereador Goulart, que institui as diretrizes para Política de Gestão do Conhecimento e Inovação no Município de São Paulo, e dá outras providências.

Cópias dos textos acima indicados acompanham a presente informação.



09
Proc. 01-0292/11
Isis D.L. 01-0292/11
RF. 11.2.27

À Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, conforme despacho do Sr. Presidente de fls. 01.

São Paulo, 16 de agosto de 2011.

Christiana S. Chebib

Christiana Samara Chebib
Procuradora do Setor de Pesq. e Análise Prévia
OAB/SP 244.472

Caio Marcelo de Carvalho Giannini

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

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : 12078

Total de referências : 1

Folha 60
Proc. Nº 01-02092/11
Isis Duarte
RF. 11.307

1/1

Título: LEI Nº 12.078 13/06/1996 ([ver documento](#))

Sem revogação expressa

Ementa: Cria o "Centro de Informação e Orientação ao Muncipe - C.I.O.M.", e da outras providencias.

Projeto: Projeto de Lei Nº 535/1995 ([ver documento](#))

Autor(es): Mohamad Said Mourad

[\[Back \]](#)

Feito
Proc. 11-0292/11
Isis Duarte Radu
RF. 11.207

LEI N. 12.078 - DE 13 DE JUNHO DE 1996

Cria o Centro de Informação e Orientação ao Munícipe - CIOM, e dá outras providências.

(Projeto de Lei n. 535/95, do Vereador Mohamad Said Mourad)

Paulo Maluf, Prefeito do Município de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei.

Faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 22 de maio de 1996, decretou e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criado no âmbito da Prefeitura do Município de São Paulo, o Centro de Informação e Orientação ao Munícipe (CIOM).

Art. 2º O Centro de Informação e Orientação ao Munícipe (CIOM) prestará esclarecimentos à população paulistana, objetivando:

I - prestar atendimento pessoal ou telefônico ao munícipe e orientá-lo sobre o serviço público municipal adequado à solução do seu problema;

II - informar o endereço, horário de atendimento, documentação necessária para utilização e, se houver, o custo do serviço pretendido.

Art. 3º O Executivo divulgará amplamente a existência do Centro de Informação e Orientação ao Munícipe (CIOM), bem como seu horário de funcionamento, endereço e telefone.

Art. 4º O Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar de sua publicação.

Art. 5º As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

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

Câmara Municipal de São Paulo

Folha 12
Proc. Nº 06.029.2011
Isis Duarte Rodrigues
RF. 11.207

Base de dados : legis

Pesquisa : 13135

Total de referências : 1

1/1

Título: LEI Nº 13.135 06/06/2001 ([ver documento](#))

Sem revogação expressa

Ementa: Dispoe sobre o acesso a informacao e acompanhamento de papeis e processos por particulares perante a Administracao Publica, e da outras providencias.

Projeto: Projeto de Lei Nº 281/1999 ([ver documento](#))

Autor(es): Miriam Athie

Regulamentação: Decreto nº 41.045/2001 - Regulamenta esta Lei. ([ver documento](#))
PARA VERIFICAR SE HÁ ALTERAÇÕES PARA OS ATOS E DECRETOS DE REGULAMENTAÇÃO DESTA NORMA, FAÇA NOVA PESQUISA PELO NÚMERO DE CADA ATO OU DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO.[\[Back \]](#)

folha 13 fls. 12
 Proc. Nº 01-0092/11
 Isis Duarte
 RF. 11.2017

LEI Nº 13.135, 06 DE JUNHO DE 2001
 (Projeto de Lei nº 281/99, da Vereadora Myryam Athie - PMDB)

Dispõe sobre o acesso à informação e acompanhamento de papéis e processos por particulares perante a Administração Pública, e dá outras providências.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal de São Paulo, nos termos do disposto no inciso I do artigo 84 do seu Regimento Interno, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Os usuários de serviço prestado pela Administração Pública direta, indireta e fundacional, bem como os prestados por particulares quando no desempenho da atividade pública delegada, terão assegurados os direitos à informação e à boa qualidade na prestação do serviço.

Parágrafo único - Fica assegurado o sigilo na prestação de informações nos limites fixados pela Constituição Federal e pela Lei Orgânica do Município.

Art. 2º - O direito à informação e ao acompanhamento de papéis e processos compreende:

- I - o acesso à tramitação de processos em que o usuário figure como parte interessada;
- II - o conhecimento das decisões proferidas, bem como de todos os despachos interlocutórios;
- III - o fornecimento por parte da Administração Pública ou do particular no desempenho de atividade pública delegada dos horários e locais de atendimento ao público, bem como da possibilidade de acesso telefônico ou eletrônico às informações ou acompanhamentos requisitados;
- IV - o fornecimento aos interessados dos prazos fixados para manifestação das partes, bem como para interposição de recursos;
- V - o fornecimento prévio ao interessado de informações relativas ao procedimento adotado pela Administração Pública ou pelo particular no desempenho da atividade pública, quanto à tramitação de papéis e processos, bem como quanto à existência, para cada caso, de instância recursal.

§ 1º - A recusa ou o fornecimento de informações falsas quanto às orientações procedimentais ou relativas ao andamento dos feitos ou ainda as que induzam o usuário a erro implicará em falta grave do agente público ou do prestador de serviço público, sujeito a reparação nos termos da legislação vigente.

§ 2º - É igualmente de responsabilidade do agente público ou do particular no desempenho da atividade pública delegada a observância ou não dos prazos e normas de procedimento, bem como dos horários e bom atendimento dos usuários.

§ 3º - Os prazos concedidos aos particulares poderão ser devolvidos, verificados óbices injustificados da própria Administração ou do particular no desempenho da atividade pública que impossibilite o usuário de cumpri-los.

Art. 3º - A decisão administrativa será fundamentada e formalizada por meio de publicação no órgão oficial, (VETADO)

Art. 4º - A presente lei será regulamentada pelo Executivo no prazo de 60 (sessenta) dias a contar de sua publicação.

Art. 5º - As despesas com a execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

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

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 06 de junho de 2001, 448º da fundação de São Paulo.

MARTA SUPLICY, PREFEITA

ANNA EMILIA CORDELLI ALVES, Secretária dos Negócios Jurídicos

JOÃO SAYAD, Secretário de Finanças e Desenvolvimento Econômico

HELENA KERR DO AMARAL, Secretaria Municipal da Administração

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 06 de junho de 2001.

RUI GOETHE DA COSTA FALCÃO, Secretário do Governo Municipal

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : 13167

Total de referências : 1

Folha
Proc. Nº 01-0092/14
Isis Duarte
RF, 11.07

1/1

Título: LEI Nº 13.167 05/07/2001 ([ver documento](#))

Sem revogação expressa

Ementa: Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, e da outras providencias.

Projeto: Projeto de Lei Nº 285/2001 ([ver documento](#))

Autor(es): EXECUTIVO; Marta Suplicy

Notas complem.: - Lei nº 13.199/2001 - Dispoe sobre a obrigatoriedade da afixação do numero do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica.

[\[Back \]](#)

LEI Nº 13.167, 05 DE JULHO DE 2001

(Projeto de Lei nº 285/01, do Executivo)

Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo e dá outras providências.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 30 de junho de 2001, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica criada na Prefeitura do Município de São Paulo a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de São Paulo, empregados da Administração Indireta,

agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - Manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;

VI - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VII - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VIII - Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

IX - Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

Art. 3º - Compete ao Ouvidor Geral do Município de São Paulo:

I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal, fazendo à Polícia Civil ou ao Ministério Público ou ainda ao Poder Judiciário as devidas comunicações, quando houver indício ou suspeita de crime;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso;

III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de São Paulo;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - Encaminhar ao Tribunal de Contas do Município notícia de fatos apurados e sua respectiva documentação, nas matérias de sua competência;

VI - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo será dirigida pelo Ouvidor Geral, que gozará de autonomia e independência, indicado em lista tripartite pela Comissão Municipal de Defesa dos Direitos Humanos e nomeado pela Prefeita para um mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º - O Ouvidor Geral poderá ser reconduzido ao cargo uma única vez, por igual período.

§ 2º - O cargo de Ouvidor Geral será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada, com exceção do magistério.

§ 3º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa da Prefeita, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta incompatível com o exercício do cargo, devidamente comprovada, com a anuência da Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, por deliberação da maioria absoluta dos seus membros, ouvido previamente o Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo compreende:

I - Gabinete do Ouvidor;

II - Assessoria Técnica;

III - Assistência Administrativa.

Parágrafo único - O Ouvidor Geral será substituído, nos seus impedimentos, pelo seu Chefe de Gabinete.

Art. 6º - Fica instituída a referência "OG", com valor correspondente àquele atribuído à referência DAS-16, passando a mesma a integrar o Anexo II, Tabela A - Cargos de Provimento em Comissão, a que se refere o artigo 6º da Lei n.º 11.511, de 19 de abril de 1994, e legislação subsequente.

Parágrafo único - Aplica-se ao cargo de Ouvidor Geral a referência "OG", ora instituída.

Art. 7º - Mantida a mesma denominação, o cargo de Ouvidor Geral, referência DAS-16, constante do Decreto n.º 40.248, de 12 de janeiro de 2001, passa a ser de livre provimento em comissão pela Prefeita, exigida a idade superior a 35 anos, quando da posse no cargo, ficando a referência alterada para "OG".

Parágrafo único - O cargo de Ouvidor Geral não poderá ser provido por servidor pertencente aos Quadros de Pessoal da Prefeitura do Município de São Paulo.

Art. 8º - Os cargos de provimento em comissão, da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, são os constantes do Anexo Único, integrante desta lei, observadas as seguintes normas:

I - criados, os que constam na coluna "Situação Nova", sem correspondência na coluna "Situação Atual";

II - extintos, os que figuram apenas na coluna "Situação Atual";

III - mantidos, com alterações ocorridas, os que constam nas duas situações.

Parágrafo único - Os cargos em comissão referidos no "caput" deste artigo serão preenchidos mediante prévia indicação do Ouvidor Geral do Município de São Paulo.

Art. 9º - O cargo de Ouvidor Geral terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Secretário Municipal.

Folha 16 fls. 15
Proc. 01-0990/11
Isis Duarte Rodrigues
RF. 11.207

Art. 10 - Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo atuará:

I - Por iniciativa própria;

II - Por solicitação da Prefeita e dos Secretários Municipais;

III - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo e ou de entidades representativas da sociedade.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo poderá instalar núcleos de atendimento no município.

Art. 11 - Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo serão publicados no Diário Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá um Conselho Consultivo composto de 11 (onze) membros, incluído, na qualidade de membro nato, o Ouvidor Geral, que o presidirá.

§ 1º - Os membros do Conselho serão designados pela Prefeita.

§ 2º - As funções de membro do Conselho Consultivo não serão remuneradas, sendo, porém, consideradas serviço público relevante.

Art. 13 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá uma sede própria permanente, denominada "Casa da Cidadania".

Art. 14 - Para atender às despesas decorrentes desta lei no presente exercício, fica o Executivo autorizado, nos termos do artigo 42 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, até o valor de R\$ 447.500,00 (quatrocentos e quarenta e sete mil e quinhentos reais), criando a atividade "Administração da Ouvidoria Geral do Município".

§ 1º - O decreto que abrir os créditos adicionais de que trata o "caput" deste artigo indicará, nos termos do artigo 43 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, os recursos disponíveis para acorrer às despesas.

§ 2º - Nos exercícios subsequentes as despesas com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 15 - O Poder Executivo providenciará a disponibilização dos imóveis, móveis, veículos e servidores solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, destinados ao cumprimento de suas funções.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - Ficam absorvidas pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo as atribuições constantes do Decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001.

Art. 17 - O primeiro Ouvidor Geral do Município de São Paulo será escolhido e nomeado pela Prefeita, aplicando-se-lhe todas as demais disposições da presente lei.

Art. 18 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 05 de julho de 2001, 448ª da fundação de São Paulo.

MARTA SUPPLY, PREFEITA

ANNA EMILIA CORDELLI ALVES, Secretária dos Negócios Jurídicos

JOÃO SAYAD, Secretário de Finanças e Desenvolvimento Econômico

HELENA KERR DO AMARAL, Secretária Municipal da Administração

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 05 de julho de 2001.

RUI GOETHE DA COSTA FALCÃO, Secretário do Governo Municipal

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : 13284

Total de referências : 1

13
Proc. 12
Isis Duarte
RF. 11.207

1/1

Título: LEI Nº 13.284 09/01/2002 ([ver documento](#))

Sem revogação expressa

Ementa: Dispoe sobre o exercicio da fiscalizacao dos orgaos e servicos publicos municipais por entidades da sociedade civil, e da outras providencias.

Projeto: Projeto de Lei Nº 23/2001 ([ver documento](#))

Autor(es): Eliseu Gabriel

Regulamentação: Decreto nº 42.225/2002 - Regulamenta esta Lei. ([ver documento](#))

PARA VERIFICAR SE HÁ ALTERAÇÕES PARA OS ATOS E DECRETOS DE REGULAMENTAÇÃO DESTA NORMA, FAÇA NOVA PESQUISA PELO NÚMERO DE CADA ATO OU DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO.

[\[Back \]](#)

Folha 18
Proc. N.º 012092/11
Isis Duarte Rodrigues
RF. 11.207

LEI Nº 13.284, 9 DE JANEIRO DE 2002
(Projeto de Lei nº 23/2001, do Vereador Eliseu Gabriel - PDT)

Dispõe sobre o exercício da fiscalização dos órgãos e serviços públicos municipais por entidades da sociedade civil, e dá outras providências.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal de São Paulo, nos termos do disposto no inciso I do artigo 84 do seu Regimento Interno, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica assegurado às entidades da sociedade civil, constituídas nos termos da lei, solicitar e receber, dos órgãos da Administração Pública Municipal, informações relativas à sua estrutura administrativa, ao seu funcionamento e a eficácia, eficiência e produtividade dos serviços prestados à população.

§ 1º - São entidades da sociedade civil aquelas constituídas na forma da lei com a finalidade de defender interesse coletivo ou geral, representar e organizar movimentos sociais, prestar-lhes assessoramento e realizar estudos e pesquisas de seu interesse.

§ 2º - São órgãos da Administração Pública Municipal direta, indireta e fundacional para os fins desta lei todos aqueles que a integram, inclusive os de direção, assessoramento e execução.

§ 3º - A solicitação de informações a que se refere o "caput" desta lei poderá abranger tudo o que for de interesse público justificado e razoável para a plena transparência da Administração Pública Municipal, especificamente:

- I - constituição do órgão e organização de suas funções;
- II - recursos humanos e materiais;
- III - documentos, registros e cadastros;
- IV - atos e decisões;
- V - capacidade de atendimento e execução dos serviços;
- VI - avaliação do desempenho.

Art. 2º - As entidades da sociedade civil poderão:

- I - obter a prestação de informações por escrito através de certidão ou cópia xerográfica devidamente autenticada;
- II - acessar diretamente as dependências do órgão, através de membro ou pesquisador da entidade, devidamente credenciado por ela, em visita devidamente agendada e acompanhada.

Art. 3º - A solicitação das informações ou da visita a que se refere esta lei será feita através de requerimento de representante legal da entidade solicitante, encaminhado à direção do órgão, e deverá conter os itens sobre os quais a entidade deseja informações, além de cópia autenticada que prove seu registro legal e os poderes conferidos ao signatário do pedido.

Parágrafo único - A resposta ao requerimento solicitando informações deverá ser encaminhada por escrito à entidade solicitante no prazo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do recebimento do requerimento, sendo a solicitada:

- I - a administração direta, integrada pelo Gabinete do Prefeito, Secretarias, Subprefeituras e demais órgãos auxiliares, previstos em lei;
- II - a administração indireta, integrada pelas autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, e outras entidades dotadas de personalidade jurídica.

Art. 4º - O acesso, nos termos desta lei, às dependências dos órgãos e entidades da Administração Municipal direta e indireta será autorizado desde que a entidade solicitante encaminhe à respectiva direção o pedido de acesso, por escrito, devidamente motivado e no qual constem os seguintes dados:

- I - objetivo da visita e pesquisa a ser procedida;
- II - cópia autenticada do registro legal da entidade solicitante;
- III - lista do nome das pessoas credenciadas pela entidade para a visita, coleta de dados e informações gerais.

Folha 19
Proc. Nº 06-0299/11
Isis Duarte Rodrigues
RF. 11.207

§ 1º - A autorização por parte do órgão ou entidade da Administração Pública será concedida no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da entrega da solicitação.

§ 2º - O indeferimento do pedido de visita deverá ser devidamente motivado e só será cabível quando vier a caracterizar devassa ou for notoriamente contrário ou alheio ao interesse público.

§ 3º - O direito de acesso de que trata esta lei fica restrito aos órgãos de execução da administração direta, às empresas públicas, sociedades de economia mista, fundações e autarquias que prestam serviços públicos.

Art. 5º - A direção de qualquer dos órgãos ou entidades da Administração Pública para o qual for encaminhado pedido de informações ou de acesso às suas dependências fica responsável pelo atendimento do pedido ou por sua negação, devidamente motivada, e pela veracidade dos dados fornecidos, das informações prestadas e das alegações norteadoras de qualquer decisão que indefira pedido baseado nesta lei.

Parágrafo único - A não observação do disposto no "caput" deste artigo pelo agente público responsável acarretará as sanções previstas na legislação municipal pertinente à matéria.

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

Art. 7º - O Poder Executivo regulamentará a presente lei, no que couber, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.

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

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 9 de janeiro de 2002, 448º da fundação de São Paulo.

MARTA SUPLICY, PREFEITA

ILZA REGINA DEFILIPPI DIAS, Respondendo pelo Cargo de Secretária dos Negócios Jurídicos

JOÃO SAYAD, Secretário de Finanças e Desenvolvimento Econômico

ARLINDO CHINAGLIA JÚNIOR, Secretário de Implementação das Subprefeituras

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 9 de janeiro de 2002.

UBIRATAN DE PAULA SANTOS, Respondendo pelo Cargo de Secretário do Governo Municipal

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : 14029

Total de referências : 1

Forma 020
Proc. Nº 01-0992/11
Isis Duarte R.
RF. 11.207

1/1

Título: LEI Nº 14.029 13/07/2005 ([ver documento](#))

Sem revogação expressa

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

Projeto: Projeto de Lei Nº 275/2005 ([ver documento](#))

Autor(es): José Police Neto

Regulamentação: Decreto nº 49.356/2008 - Regulamenta o par. único do art. 6º desta Lei. ([ver documento](#))
PARA VERIFICAR SE HÁ ALTERAÇÕES PARA OS ATOS E DECRETOS DE REGULAMENTAÇÃO
DESTA NORMA, FAÇA NOVA PESQUISA PELO NÚMERO DE CADA ATO OU DECRETO DE
REGULAMENTAÇÃO.

Notas complem.: - Lei nº 15.410/2011 - Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.

[\[Back \]](#)

Folha 21
Proc. Nº 01.099.2/11
Isis Duarte Rodrigues
RF. 11.207

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;

22
Folha
Proc. Nº 01-0292/11
Iels Dória Rodrigues
RF. 11.207

- 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 a 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.

Folha
Proc. Nº 21-2002/11
18/05/2017
RE. 17/2017

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.

Folha 23
Proc. Nº 07-0072/11
Trib. Div. 1ª Inst. - 1ª Inst.
RF. 11.2011

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 Cíveis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : 14173

Total de referências : 1

Folha 01-5890/11
Proc. 11.207
Isto Duarte Rodrigues
RF. 11.207

1/1

Título: LEI Nº 14.173 26/06/2006 ([ver documento](#))

Sem revogação expressa

Ementa: Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo, e dá outras providências.

Projeto: Projeto de Lei Nº 170/2006 ([ver documento](#))

Autor(es): José Police Neto

Regulamentação: Decreto nº 47.972/2006 - Regulamenta esta Lei. ([ver documento](#))

PARA VERIFICAR SE HÁ ALTERAÇÕES PARA OS ATOS E DECRETOS DE REGULAMENTAÇÃO DESTA NORMA, FAÇA NOVA PESQUISA PELO NÚMERO DE CADA ATO OU DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO.

Alterações: Lei 14.990/2009 - Os indicadores de desempenho de que trata esta Lei serão apontados também por Subprefeitura. ([ver documento](#))[\[Back \]](#)

Folha
Proc. 115
01-0092/11
Isis DUTRA
RF. 115

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

Folha 28
Prop. 1177 01-09/12
Isis Duarte
RF. 11.207

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:

Folha 29
Proc. Nº 01-00292/11
Isis Dugliatti
RE. 11.007

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, conterá o seu nome e identificação e deverá ser dirigida à Ouvidoria dos órgãos ou dos prestadores do

31
01-0292/11
Rafael Duarte Rodrigues
RF. 11.207

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

Câmara Municipal de São Paulo

Folha 32
Proc. Nº 01-0292/11
Iris Duarte Rodrigues
RF. 11.207

Base de dados : **legis**Pesquisa : **15410**Total de referências : **1****1/1**

Título: LEI Nº 15.410 11/07/2011 ([ver documento](#))
Sem revogação expressa
Ementa: Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.
Projeto: Projeto de Lei Nº 495/2009 ([ver documento](#))
Autor(es): Marco Aurelio Cunha

[\[Back \]](#)

LEI Nº 15.410, DE 11 DE JULHO DE 2011

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

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

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 1º Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na cidade de São Paulo, em consonância à Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo único. Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º O atendimento ao usuário de serviços públicos na administração municipal observará os seguintes princípios:

- Observar os seguintes princípios:
- I - a proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
 - II - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;
 - III - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
 - IV - a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
 - V - confidencialidade e sigilo quando solicitado;
 - VI - responsabilidade pelas ações e decisões;
 - VII - a busca pela constante melhoria do atendimento;
 - VIII - a valorização dos agentes públicos e dos usuários;
 - IX - o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.

Art. 3º O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V - acesso aos serviços públicos.

Art. 4º Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes, a administração municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

- I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
- II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES

Art. 5º Para efeitos desta lei, entende-se por:

- I - usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;

II - atendimento: o conjunto de atividades necessárias a recepcionar e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;

III - boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;

IV - padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela administração municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

CAPÍTULO III

BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

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

Art. 7º Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II - atender com respeito, cortesia e integridade;
- III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI - simplificar procedimentos;
- XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

CAPÍTULO IV

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Art. 8º Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

- I - observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II - avaliados e revisados periodicamente;
- III - mensuráveis;
- IV - públicos e divulgados ao usuário.

Folha 35
Proc. Nº 01-0272/11
Ass. Paulo Xodrigues

Art. 9º Cada órgão da administração pública municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

- I - as prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;
- II - horário de atendimento ampliado;
- III - o tempo de espera para o atendimento;
- IV - os documentos necessários para o registro da demanda;
- V - eventuais taxas cobradas pelo serviço;
- VI - os prazos para o cumprimento dos serviços;
- VII - as formas de comunicação com os usuários;
- VIII - os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- IX - as formas de identificação dos agentes públicos;
- X - o sistema de sinalização visual;
- XI - as condições de limpeza e conforto de suas instalações.

Parágrafo único. Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida a legislação em vigor.

Art. 10. Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem com dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

CAPÍTULO V DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

Art. 11. O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade preestabelecido.

Art. 12. A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

- I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II - publicação de artigos em jornais e revistas;
- III - divulgação em emissoras de rádio e TV;
- IV - por carta enviada aos usuários;
- V - divulgação para associações e representantes de usuários;
- VI - pela rede mundial de computadores.

Art. 13. No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da administração municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14. A administração municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

- I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;
- II - o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC, Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões.

CAPÍTULO VI PARTICIPAÇÃO E CONTROLE DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – COMITÊ DE USUÁRIOS

36
01-002711

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 11 de julho de 2011.

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : 50514

Total de referências : 1

1/1

Título: DECRETO Nº 50.514 20/03/2009 ([ver documento](#))

Revogado(a) parcialmente

Ementa: Dispõe sobre providências para assegurar a transparência no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta.

Revogação: Decreto nº 50.675/2009 - Revoga o art. 7º deste Decreto. ([ver documento](#))Alterações: Dec. 50.542/2009 - Altera o art. 10 deste Decreto.; ([ver documento](#))Dec. 50.675/2009 - Altera o "caput" dos arts. 4º e 6º deste Decreto. ([ver documento](#))[\[Back \]](#)

DECRETO Nº 50.514, DE 20 DE MARÇO DE 2009

Dispõe sobre providências para assegurar a transparência no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta.

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

CONSIDERANDO que o respeito e o efetivo atendimento ao princípio da transparência importam para a Administração Pública um dever, impondo-lhe o ônus de zelar pela divulgação e público registro dos quadros de servidores que, investidos em funções públicas, atuam em prol da comunidade, no exercício dos serviços que lhe são próprios;

CONSIDERANDO oportuno, concomitantemente às providências tendentes à concreção da transparência no domínio dos serviços desenvolvidos e respectivos quadros da Administração Direta, estabelecer programas e mecanismos aptos a assegurar a boa governança também no âmbito da Administração Indireta;

CONSIDERANDO, por derradeiro, impositiva a adequação das ações, condutas e desempenho dos servidores da Administração Municipal, Direta e Indireta, às diretrizes e políticas públicas praticadas pelo Governo Municipal, bem assim às previsões e à capacidade orçamentária de atender às despesas,

D E C R E T A:

Art. 1º. Fica criado o Conselho Municipal de Administração Pública - COMAP, com a função de zelar pelo cumprimento dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na Administração Pública Direta e Indireta do Município de São Paulo, bem como pelo respeito aos preceitos do artigo 37 da Constituição Federal, sem prejuízo das atribuições e competências dos demais órgãos da Administração.

Art. 2º. O COMAP, vinculado diretamente ao Gabinete do Prefeito, será composto pelos seguintes Secretários Municipais, ou por seus representantes:

I - Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos;

II - Secretário do Governo Municipal;

III - Secretário Municipal de Modernização, Gestão e Desburocratização;

IV - Secretário Municipal de Finanças;

V - Secretário Municipal de Planejamento;

VI - Secretário Especial de Relações Governamentais.

§ 1º. Integrarão o COMAP, ainda, 3 (três) membros escolhidos pelo Prefeito.

§ 2º. A Presidência do COMAP caberá ao Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos, ou ao seu representante nos eventuais impedimentos e faltas, competindo-lhe indicar o secretário dos trabalhos.

§ 3º. Os Secretários Municipais designarão suplentes para seus representantes, na hipótese de eventuais impedimentos.

Art. 3º. Os demais Secretários Municipais poderão ser convidados a participar das reuniões que tratem de matéria de interesse do órgão ou entidade sob sua supervisão ou relacionada com a área de sua competência.

Art. 4º. Os membros do COMAP reunir-se-ão ordinariamente 1 (uma) vez por mês e extraordinariamente sempre que convocados pelo Presidente do Conselho.

§ 1º. As deliberações do COMAP serão tomadas por maioria simples de votos, presentes, no mínimo, 3 (três) membros, cabendo ao Presidente o voto de desempate.

§ 2º. Ao Presidente do COMAP compete ainda:

- I - dirigir os trabalhos do Conselho;
- II - convocar e presidir suas reuniões;
- III - designar seu substituto em caso de impedimento;
- IV - aprovar o Regimento Interno.

Art. 5º. O COMAP tem as seguintes atribuições:

I - assessorar o Prefeito:

a) no zelo pelo cumprimento dos princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência, bem como dos preceitos do artigo 37 da Constituição Federal, no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

b) na fixação de orientações básicas quanto à direção das atividades dos órgãos da Administração Indireta, bem como ao seu funcionamento, inclusive relativamente às empresas em que a Prefeitura seja acionista majoritária;

c) no efetivo cumprimento da Súmula 13 do Supremo Tribunal Federal;

II - fixar princípios a serem observados em assuntos de política salarial pela Administração Direta, Autárquica e Fundacional e pelas empresas nas quais a Prefeitura seja acionista;

III - estabelecer parâmetros para a remuneração dos cargos de diretoria das autarquias, das fundações e das empresas em que a Prefeitura seja acionista majoritária, bem como, quando não vedado expressamente pela legislação aplicável, a dos conselhos curadores, administrativos, deliberativos ou orientadores e fiscais, das fundações instituídas ou mantidas pelo Município;

IV - editar instruções sobre assuntos de sua competência;

V - elaborar seu Regimento Interno.

Art. 6º. Compete, ainda, ao COMAP, para garantir estrita observância aos artigos 116, "b", e 238 da Lei Federal n. 6.404, de 15 de dezembro de 1976, aprovar, previamente, a nomeação das funções de confiança e dos cargos em comissão das autarquias, das fundações e das empresas em que a Prefeitura seja acionista majoritária.

§ 1º. O dirigente de autarquia, fundação ou empresa em que a Prefeitura seja acionista majoritária deverá encaminhar a indicação do ocupante à função de confiança ou cargo em comissão ao COMAP, para apreciação e aprovação.

§ 2º. A aprovação deverá ser feita por maioria simples, em voto nominal e aberto.

Art. 7º. O disposto no artigo 6º deste decreto não se aplica às hipóteses em que a nomeação recair em servidores efetivos ou empregados públicos.

411
01-0-2009/11
[Stamps and signature]

Art. 8º. Ao Prefeito será dado conhecimento das deliberações adotadas pelo COMAP.

Art. 9º. A Administração Pública Direta e Indireta, por intermédio de seus órgãos e entes, deverá incluir no respectivo sítio da Internet relação completa dos servidores que ocupem cargo em comissão, indicando o nome completo, o cargo e/ou função e a remuneração referente ao exercício do referido cargo.

Art. 10. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 6 de abril de 2009.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 20 de março de 2009, 456º da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

CLAUDIO SALVADOR LEMBO, Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos

Publicado na Secretaria do Governo Municipal, em 20 de março de 2009.

CLOVIS DE BARROS CARVALHO, Secretário do Governo Municipal

Retificação da publicação do dia 21 de março de 2009

Decreto nº 50.514, de 20 de março de 2009

No Art. 5º, alínea "c", leia-se como segue e não como constou:

.....

c) Súmula Vinculante nº 13 do Supremo Tribunal Federal;

.....

42
folha 41
Proc. 01-0208/11
RE. 11207

PROJETO DE LEI 01-0341/2005 do Vereador Wadih Mutran (PP)

)"Dispõe sobre a obrigatoriedade de todos as repartições públicas municipais a possuírem a disposição dos usuários, pessoal suficiente para dar atendimento digno e profissional aos munícipes contribuintes, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, decreta:

Art. 1º - Torna obrigatória toda repartição pública municipal a possuir a disposição dos usuários, pessoal suficiente para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º - O prazo hábil mencionado no artigo anterior, deverá ser compreendido aquele de 15 minutos para o atendimento em dias normais, e 25 minutos às vésperas e após feriados prolongados.

Art. 3º - Às repartições municipais deverá disponibilizar nos locais de atendimento onde se formam filas, contendo os dados da repartição pública e o registro do horário de ingresso de entrada e saída da fila, mediante a instalação de equipamento ou adoção de meio apto para tal finalidade.

Art. 4º - Às disposições previstas nesta lei deverão ser cumpridas no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da publicação da referida lei.

Art. 5º - As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias suplementadas se necessário

Art. 6º - O Poder Executivo Municipal regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa) dias contados da data da publicação da presente lei.

Art. 7º- Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, Às Comissões competentes."

PROJETO DE LEI 01-0228/2006 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 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, 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 – 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.

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, Às Comissões competentes.

Folha 44
Proc. Nº 01-0050/2010
Tribunal de Contas do Estado
R. 11.12

PUBLICADO DOC 25/02/2010, PÁG. 122

PROJETO DE LEI 01-0050/2010 do Vereador Goulart (PMDB)

"Institui as diretrizes para Política de Gestão do Conhecimento e Inovação no Município de São Paulo, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de São Paulo DECRETA:

DO OBJETO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º O Poder público na instituição de sua Política de Gestão do Conhecimento e Inovação, observará os seguintes objetivos:

I – melhoria da eficiência, efetividade e qualidade da formulação e implantação de políticas e serviços ao cidadão e à sociedade;

II – promoção da transparência na gestão pública por meio do provimento de informações governamentais ao cidadão, possibilitando a crescente capacidade para participar e influenciar nas decisões político-administrativas que lhe digam respeito;

III – incentivo à criação de cultura voltada para a importância da inovação e da geração e compartilhamento de conhecimento e informação na gestão pública, entre os dirigentes governamentais;

IV – desenvolvimento de cultura colaborativa e inovadora intra e intergovernamental, com a geração e compartilhamento de conhecimento e informações entre áreas governamentais e entre o governo e sociedade;

V – promoção de oportunidades de aprendizado contínuo aos servidores;

VI – promoção da capacitação dos servidores na utilização de ferramentas de informática e uso da internet para fins da gestão do conhecimento e inovação;

VII – interligação e aproveitamento das bibliotecas como:

a) laboratórios de informação;

b) espaços de aprendizagem para alunos, professores, servidores e comunidade;

c) espaços de inclusão digital e social e democratização do acesso e uso da informação e do conhecimento;

d) acesso remoto, via terminal de busca, a catálogo informatizado coletivo de informações.

VIII – divulgação dos resultados e benefícios da implantação da Política de Gestão do Conhecimento e Inovação.

DAS DIRETRIZES

Art. 2º São diretrizes da Política de Gestão do Conhecimento e Inovação:

I – o planejamento e execução de iniciativas inovadoras;

II – o emprego da gestão do conhecimento na preparação e capacitação dos servidores em competências (conhecimento, habilidades, atitudes e valores) para o planejamento e a execução de ações de gestão do conhecimento e inovação;

III – a mensuração dos resultados e benefícios do uso da gestão do conhecimento e das iniciativas inovadoras;

IV – a ampla divulgação das ações, resultados e benefícios da gestão do conhecimento e das iniciativas inovadoras;

V – o desenvolvimento da cultura de inovação e compartilhamento de conhecimentos e informações nos órgãos e entidades da Administração Pública municipal, entre eles, e junto à sociedade;

VI – a viabilização do acesso dos servidores públicos às informações e ao conhecimento disponíveis na sociedade;

VII – a viabilização do acesso dos servidores e dos cidadãos às informações e ao conhecimento disponíveis na Administração Pública Municipal;

VIII – a promoção e o fomento à participação em iniciativas e eventos próprios e de terceiros voltados a gestão do conhecimento e inovação e ao compartilhamento de conhecimento entre governo e sociedade;

IX – a promoção de modos inovadores de organização e gestão para o serviço público que visem a melhores usos e circulação do conhecimento;

X - a promoção do uso intensivo das tecnologias da informação com aplicações relacionadas às práticas de gestão do conhecimento e inovação.

DO GESTOR DA POLÍTICA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO E INOVAÇÃO

Art. 3º O gestor da Política de Gestão do Conhecimento e Inovação, entre outros, observará os seguintes parâmetros de atuação:

I - identificação de áreas de interesse e promoção de iniciativas estratégicas de inovação e de gestão do conhecimento;

II - fornecimento de orientação aos órgãos e entidades no planejamento e implementação de ações relativas à política objeto da presente Lei e suas diretrizes estabelecidas;

III - fomento da incorporação de conhecimentos, de forma inovadora, aos processos e aos produtos, políticas e serviços;

IV - avaliação e divulgação dos resultados obtidos pelas iniciativas de gestão do conhecimento e inovação.

DA CAPACITAÇÃO

Art. 4º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão envidar esforços para priorizar ações de capacitação constantes de sua programação e contemplar a qualificação do corpo funcional nas áreas de gestão do conhecimento e de inovação.

Art. 5º O Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de sua publicação.

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

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

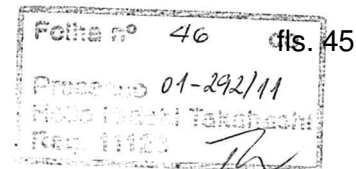
Sala das Sessões, em fevereiro de 2010. Às Comissões competentes."



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

16 - PAR
16- 00940/2011

PI00292-11



PARECER Nº DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 0292/11.

Trata-se de projeto de lei, de iniciativa do nobre Vereador Floriano Pesaro, que visa instituir a Política de Qualidade na Gestão Pública que tem por objetivo a observância pela Administração, na implantação de políticas, das seguintes diretrizes:

- I – qualidade na gestão;
- II – eficiência do serviço público;
- III – otimização dos recursos relativos aos resultados da ação pública;
- IV – promoção da gestão democrática, participativa, transparente e ética;
- V – satisfação do cidadão e do servidor público;
- VI – produtividade;
- VII – controle da execução orçamentária;
- VIII – transparência e publicidade na gestão pública;
- IX – padronização de processos.

O projeto pode prosseguir em tramitação, já que elaborado no regular exercício da competência legislativa desta Casa, espelhada no artigo 30, I e II, da Constituição Federal e no artigo 13, I e II, da Lei Orgânica do Município, os quais conferem à Câmara competência para legislar sobre assuntos de interesse local e para suplementar a legislação federal e estadual, no que couber.

Cabe observar ainda que o projeto não dispõe sobre a criação específica de um determinado serviço público, mas apenas diretrizes a serem seguidas pela Administração em suas ações, matéria que encontra fundamento também no princípio da eficiência, consagrado em nosso texto constitucional pelo *caput* de seu art. 37, *in verbis*:

“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 da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:”

Cumprir registrar que a Lei Orgânica do Município não mais prevê a iniciativa privativa ao Prefeito para apresentação de projetos de lei que versem sobre serviços públicos, como, aliás, não poderia deixar de ser, posto que tal previsão não encontrava respaldo na Constituição Federal.

Todavia, os projetos de lei de iniciativa parlamentar que versem sobre serviços públicos deverão se revestir de natureza programática, limitando-se a definir diretrizes, princípios ou, ainda, parâmetros para a prestação dos referidos serviços.

Nesta esteira a propositura em análise, mostra-se em consonância com a delimitação da competência legislativa desta Casa, vez que pretende estabelecer diretrizes a serem seguidas pela Administração em suas ações.

17 - RELCOM
17- 00968/2011



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

PI00292-11

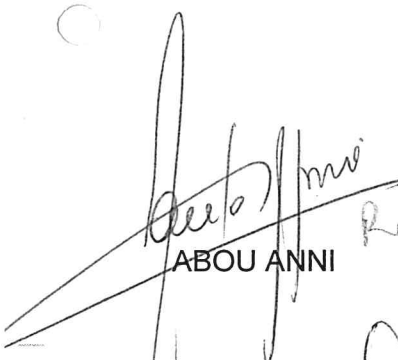
Folha nº 47	46
Processo 01-292/11	
Hélio Hidaki Takahashi	
Rep. 11123	

A aprovação da proposta depende do voto da maioria absoluta dos membros para deliberação, conforme disposto no art. 40, § 3º, inciso XII, da Lei Orgânica Paulistana.

Ante o exposto somos,

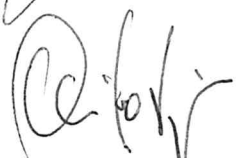
PELA LEGALIDADE.

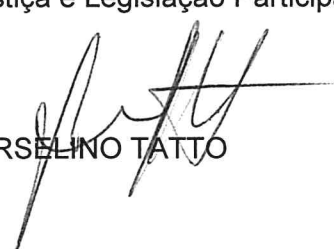
Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, 24/08/11.

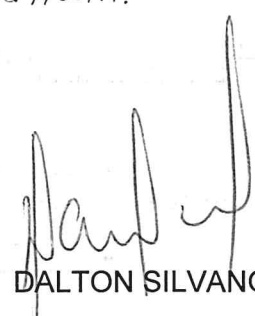

ABOU ANNI


ADILSON AMADEU


ADOLFO QUINTAS


AURÉLIO MIGUEL


ARSELINO TATTO


DALTON SILVANO


FLORIANO PESARO


JOSÉ AMÉRICO


MILTON LEITE



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Folha nº 46 do proc.
nº 1-292 de 20 11
João Carlos Dias Chaves
Técnico Administrativo
RF 11036

fls. 47

16 - PAR
PARECER Nº 16- 00165/2012
SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 292/11

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O presente projeto de lei, de autoria do Nobre Vereador Floriano Pesaro, "*institui a Política de Qualidade na Gestão Pública e dá outras providências*".

Nesse sentido, dispõe a iniciativa que a Administração Pública, em atendimento ao princípio constitucional da eficiência, buscará em suas ações, a observância de uma Política de Qualidade na Gestão Pública, cuja implantação será pautada por diretrizes e indicadores estratégicos que visem modernizar a gestão pública e garantir a excelência no atendimento ao cidadão.

De acordo com o projeto, a Política de Qualidade na Gestão Pública terá por objetivo a observância pela Administração, na implantação de políticas públicas, das seguintes diretrizes:

- I - qualidade na gestão;
- II - eficiência do serviço público;
- III - otimização dos recursos relativos aos resultados da ação pública.
- IV - promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética.
- V - satisfação do cidadão e do servidor público;
- VI - produtividade;
- VII - controle da execução orçamentária;
- VIII - transparência e publicidade na gestão pública;
- IX - padronização de processos.

A iniciativa estabelece os seguintes indicadores estratégicos da Política de Qualidade:

- I - satisfação do cidadão;
- II - satisfação do servidor público;
- III - utilização do orçamento;
- IV - imagem;
- V - confiabilidade do cidadão;
- VI - transparência da Administração Pública;
- VII - produtividade;
- VIII - de eficiência da Administração Pública.

Estabelece, também, as seguintes ações de política de qualidade:

- I - orçamento;
- II - controle de execução orçamentária;
- III - monitoramento de políticas públicas;
- IV - mecanismos de controle de gastos públicos;
- V - prestação de contas;
- VI - padronização dos processos;
- VII - divulgação de dados na Internet.

Dispõe, ainda, que a padronização de processos obedecerá às normas técnicas de órgãos oficiais, com reconhecimento internacional, de qualidade na gestão principalmente aos seguintes princípios:

I - Sistemas de Gestão na Qualidade, compreendendo manual, metodologia de controle de documentos e metodologia de controle de registros;

II - Responsabilidade de direção, consistente no comprometimento da direção com foco no cidadão, estabelecendo política de qualidade, objetivo de qualidade, indicadores e planejamento do sistema de qualidade na gestão, responsabilidade e autoridade do representante da direção, comunicação interna, análise crítica pela direção e provisão de recursos:



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Folha nº 49 do proc.
nº 1-2012 de 20 12
João Carlos Dias Chaves
Técnico Administrativo
RF 1339

III - Gestão de Recursos, atentando para questões relativas a recursos humanos, competência, conscientização, treinamento, infra-estrutura e ambiente de trabalho;

IV - Execução de atividades, envolvendo planejamento da realização do serviço, determinação de requisitos, análise crítica dos requisitos relacionados aos serviços, comunicação com o munícipe, projetos em desenvolvimento, processos de aquisição, formação de aquisição, verificação do produto, serviço adquirido, controle de fornecimento de serviço, validação dos processos de serviços, identificação e rastreamento, propriedade do munícipe, preservação do serviço, controle dispositivo de medição e monitoramento;

V - Medição, análise e melhoria, correspondendo à satisfação do cliente, auditoria interna, medição e monitoramento dos processos, medição e monitoramento dos serviços, controle de serviços não conformes, análise de dados, melhora contínua, ação corretiva e ação preventiva.

Em sua justificativa, dentre outros argumentos, destaca o autor que um dos grandes desafios com os quais as sociedades se defrontam atualmente é a necessidade de desenvolver e manter a confiança em seus governos e suas instituições, sendo que as administrações municipais têm um grande papel a desempenhar na criação de comunidades sustentáveis em que a qualidade, a eficiência e os custos dos serviços prestados ajudem a promover a prosperidade econômica e a justiça social. Ressalta também, que um Sistema de Gestão da Qualidade é a forma pela qual uma administração municipal pode direcionar e controlar suas atividades e que a sua efetiva implementação proporcionará uma excelente ferramenta para que as administrações municipais sejam capazes de proporcionar confiança dos clientes-cidadãos, de que suas necessidades e expectativas serão plenamente entendidas e satisfeitas, de forma consistente e em tempo oportuno.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela legalidade do projeto.

A iniciativa reveste-se de relevante interesse público, motivo pelo qual esta Comissão posiciona-se favoravelmente à sua aprovação.

Sala da Comissão de Administração Pública, em

07.03.2012.

Eliseu Gabriel

ELISEU GABRIEL

Marta Costa

MARTA COSTA - RELATORA

EDIR SALES

Carlos Neder

CARLOS NEDER

José Ferreira (Zelão)

JOSÉ FERREIRA (ZELÃO)

PL 292/11

José Rolim

SOUZA SANTOS



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Do processo n.º 292 de 20 11 Em 02/01/13 (a) 50 Papel para informação, rubricado como folha nº 50

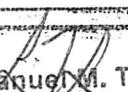
À SGP-33, PARA ARQUIVAMENTO nos
termos do n.º 276 do Regulamento Interno.
São Paulo, 02/01/13.


Vera Nice Rodrigues Ribeiro
Assistente Parlamentar
RF.


Vera Nice Rodrigues Ribeiro
Assistente Parlamentar
RF. 101123

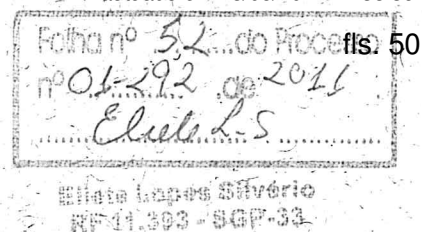
123617

SECRETARIA DE DOCUMENTAÇÃO
SUPERVISÃO DE ARQUIVO GERAL
Processo encerrado com 50 folhas,
Arquivado em 08.01.2013

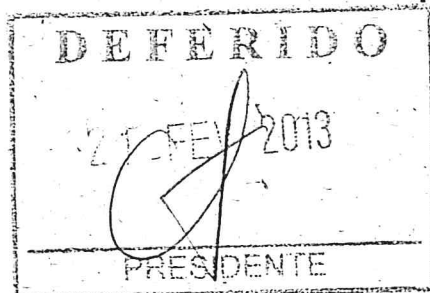

Lucas Manuel M. T. Alves Soto
Técnico Administrativo
RF 11.234



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**



11º GV - Vereador Floriano Pesaro



REQUERIMENTO

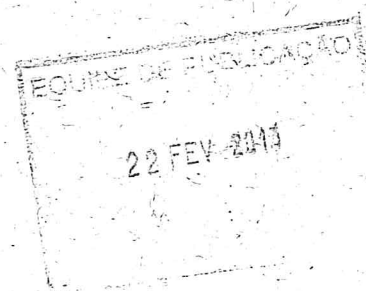
13 - RDS
13- 00072/2013

Requeiro, nos termos do art. 275, § 2º do Regimento Interno, o retorno à tramitação das proposições de minha autoria: PL 178/2007; PL 254/2007; PL 485/2007; PL 859/2007; PL 390/2008; PL 112/2009; PL 387/2009; PL 449/2009; PL 497/2009; PL 11/2010; PL 65/2010; PL 72/2010; PL 86/2010; PL 106/2010; PL 134/2010; PL 223/2010; PL 265/2010; PL 273/2010; PL 279/2010; PL 377/2010; PL 413/2010; PL 496/2010; PL 14/2011; PL 15/2011; PL 16/2011; PL 66/2011; PL 150/2011; PL 209/2011; PL 247/2011; PL 292/2011; PL 293/2011; PL 371/2011; PL 564/2011; PL 604/2011; PL 01/2012; PL 55/2012; PL 56/2012; PL 128/2012; PL 169/2012; PL 265/2012; PL 304/2012; PL 353/2012; PL 364/2012; PL 373/2012; PL 406/2012; PL 421/2012; PL 462/2012; PL 520/2012; PL 521/2012; PL 544/2012; PL 545/2012; PL 548/2012; PLO 02/2009; PLO 02/2010; PLO 10/2010; PLO 4/2011.

Sala das sessões.

FLORIANO PESARO

Vereador - PSDB





**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº 53

do processo nº 01-192 de 20 11 11 103 2013 (a) Elite LS

Elite Lopes Silvério
RF 11.393 - SGP-33

À SGP.33

Sra. Supervisora,

Encaminho o presente requerimento para o desarquivamento da propositura indicada no RDS 13-0072/2013.

07/03/2013

Solange

SOLANGE RAINONE DOS SANTOS

Supervisora da Equipe de Controle do Processo Legislativo
SGP.22

À SGP.-22

Sra. Supervisora,

Conforme solicitado pelo RDS nº 13-0072/2013, segue o presente expediente para volta à tramitação.

14/103/2013

ADRIANA DE FRANÇA SILVA
Supervisora da Equipe de Arquivo Geral
SGP.33

RECEBIDO EM SGP-22

18/103/113

Kardec Izidorio de Andrade
Assistente Parlamentar
SGP/22



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

16 - PAR
16- 00804/2013

**PARECER Nº DA COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O
PROJETO DE LEI Nº 292/2011**

autuado em 18/05/2017 17:38:39.
Folha nº 87 do proc.
nº 01-292 de 20 11 fls. 52
Maria Tereza Afonso da Silva
RF 10651

O presente projeto de lei, de autoria do nobre Vereador Floriano Pesaro, visa instituir a Política de Qualidade na Gestão Pública, pautada por diretrizes e indicadores estratégicos que visem modernizar a gestão pública e garantir a excelência no atendimento ao cidadão.

As diretrizes a serem observadas são:

- I - qualidade na gestão;
- II - eficiência do serviço público;
- III - otimização dos recursos relativos aos resultados da ação pública.
- IV - promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética.
- V - satisfação do cidadão e do servidor público;
- VI - produtividade;
- VII - controle da execução orçamentária;
- VIII - transparência e publicidade na gestão pública;
- IX - padronização de processos.

O art. 3º estabelece como indicadores estratégicos da Política de Qualidade:

- I - satisfação do cidadão;
- II - satisfação do servidor público;
- III - utilização do orçamento;
- IV - imagem;
- V - confiabilidade do cidadão;
- VI - transparência da Administração Pública;
- VII - produtividade;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº - 55 - do proc.
nº. 01-292 de 20 11
Maria Tereza Afonso da Silva
RF 10651

fls. 53

VIII - de eficiência da Administração Pública.

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 15/05/2013

Ver. Roberto Tripoli
Presidente

Ver. Adilson Amadeu

Ver. Aurélio Nomura
relator

Ver. Jair Tatto

Marta Costa
Verª. Marta Costa

Ver. Milton Leite

Ver. Paulo Fiorilo

Ver. Ricardo Nunes

Ver. Wadih Mutran

17 - RELCOM
17- 00807/2013

autado em 18/05/2017 17:38:39.

Folha nº	56	do Processo
nº	01-292	de 2011

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE REGISTRO PARLAMENTAR E REVISÃO – SGP.4
NOTAS TAQUIGRÁFICAS SEM REVISÃO FINAL

Cesar Vema
Técnico Administrativo

SESSÃO: 072-SE
DATA: 12/12/2013
PÁGINA 54 DE 54

R.F 11.366

- "PL 292/2011, do Vereador Floriano Pesaro (PSDB). Institui a Política de Qualidade na Gestão Pública, e dá outras providências. Fase da discussão: 1ª (discutido por 45 min e 35 seg.) Aprovação mediante voto favorável da maioria absoluta dos membros da Câmara."

O SR. PRESIDENTE (José Américo - PT) - Já houve discussão ontem. Não há mais oradores inscritos. Está encerrada a discussão.

Passemos ao encaminhamento de votação. Está inscrito, para encaminhar, o nobre Vereador Milton Leite, mas não está presente. Não há mais oradores para encaminhar.

A votos o PL 292/2011. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão; os contrários, ou aqueles que desejarem verificação nominal de votação, manifestem-se agora.
(Pausa) Está aprovado em primeira discussão, volta em segunda.