

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

<u>PROJETO DE LEI</u>	01 - 0025 / 2013	DE	2013
------------------------------	------------------	----	------

<u>MATÉRIA LEGISLATIVA:</u>	PL 01 - 0025 / 2013	DE	19/02/2013
------------------------------------	---------------------	----	------------

<u>PROMOVENTE:</u>	VEREADOR	ALESSANDRO GUEDES
---------------------------	----------	-------------------

<u>E M E N T A:</u>	Estabelece diretrizes para o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão e institui o SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias.
----------------------------	--

--

ARQUIVADO EM / /

 CHEFE DE SEÇÃO

Matéria PL 25/2013. Não foi possível extrair as informações de assinaturas do arquivo migrado do ECM.



50º GV

Projeto de Lei nº

01 - PL
01 - 00025/2013

Estabelece diretrizes para o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão e institui o SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias.

A Câmara Municipal de São Paulo decreta:

Art. 1º As solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura do Município de São Paulo deverão ser realizadas através do Serviço de Informações ao Cidadão e do SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias, em conformidade com as seguintes diretrizes:

- I - atendimento e orientação ao público quanto ao acesso à informação;
- II - informação sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III - recebimento e registro de pedidos de acesso à informação.

Art. 2º Fica criado o sistema de comunicação de denúncias denominado SMS – Cidadão a ser implementado pela Prefeitura do Município de São Paulo com utilização do serviço disponível em telefones celulares (telemóveis) digitais que permite o envio de mensagens curtas entre estes equipamentos, e até entre telefones fixos (linha-fixa).

Viaduto Jacareí, nº 100 – Sala 605 – 6º Andar – Tel.: (11) 3396-5150
Email: alessandroguedes@camara.sp.gov.br

26 FEV 2013

CMSP - 001.22 - 19/02/2013 - 10:53 - 003300 - 1/1

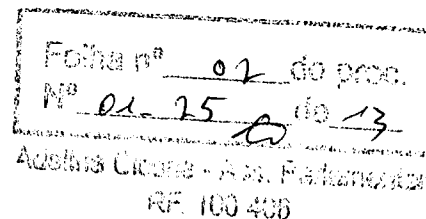
Matéria PL 25/2013. Não foi possível extrair as informações de assinaturas do arquivo migrado do ECM.

Assinatura(s) assinado(s), nesta data,
documento(s) e iniciado(s) sob nº
2 a 5. ...271.2...13...
sob nº 6. ...271.2...13...
Ass: 

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100 406



50º GV



§ 1º - Serão priorizadas pelo SMS – Cidadão, as denúncias e reclamações referentes às áreas de saúde, educação e transporte.

§ 2º - As informações de que trata o caput deste dispositivo serão enviadas pelo cidadão a um número de telefone e a ser previamente disponibilizado pelo órgão competente.

§ 3º - Caberá ao Poder Público fazer a divulgação do número de telefone de forma a garantir ampla visibilidade à população.

Art. 3º Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão e ao SMS Cidadão:

I - recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;

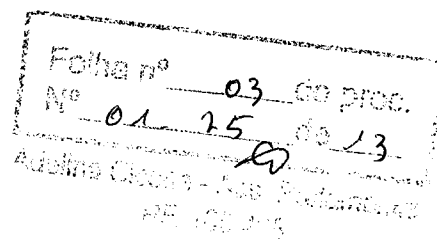
III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e

IV – registro e encaminhamento imediato de denúncia do cidadão encaminhada por SMS, que:

- a) poderá comunicar irregularidades ou interrupção dos serviço público municipal;
- b) elogiar os serviços prestados.



50° GV



Art. 4º O Serviço de Informações ao Cidadão será formalizado através de:

I - formulário eletrônico fornecido no site oficial da Municipalidade através da rede mundial de computadores com registro da mensagem e número de protocolo para acompanhamento da solicitação;

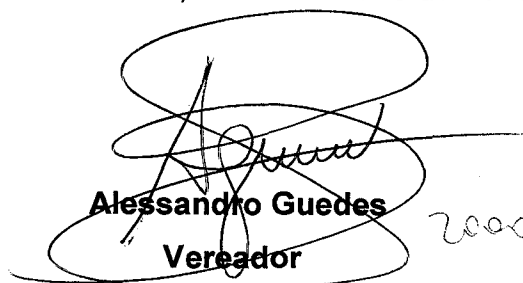
II - Atendimento telefônico em horário a ser disciplinado em Decreto regulamentador desta Lei;

Art. 5º Esta Lei deverá ser regulamentada no prazo de 90 (noventa) dias a contar de sua publicação.

Art. 6º As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de 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, 06 de fevereiro de 2013.

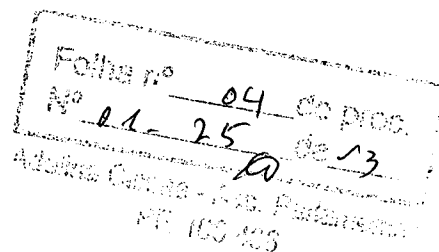

Alessandro Guedes
Vereador

SRM/srm

Viaduto Jacareí, nº 100 – Sala 605 – 6º Andar – Tel.: (11) 3396-5150
Email: alessandroguedes@camara.sp.gov.br



50º GV



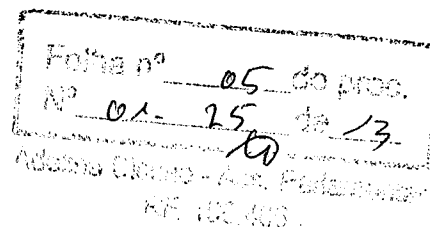
JUSTIFICATIVA

O Presente projeto de lei estabelece diretrizes para o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão e institui o SMS Cidadão – Sistema de Recebimento de denúncias.

O Serviço de Informações ao Cidadão já existe no âmbito da administração municipal e é operado através do telefone 156. Tem como objetivo viabilizar um sistema de comunicação ágil e eficiente entre o cidadão e a Prefeitura de São Paulo. Infelizmente, este serviço é ineficiente uma vez que o atendimento das demandas da população, não é realizado com eficiência, segurança, confiabilidade e, principalmente, qualidade. Com objetivo de melhorar a qualidade deste serviço, a presente proposta legislativa inclui a utilização do sistema de envio de denúncias através de SMS - Sistema de Envio e Recebimento de denúncias a ser implementado pela Prefeitura do Município de São Paulo com utilização do serviço disponível em telefones celulares (telemóveis) digitais que permite o envio de mensagens curtas entre estes equipamentos, e até entre telefones fixos (linha-fixa).

O objetivo da proposta é agilizar o processamento de denúncias, principalmente das áreas mais prioritárias para a população: saúde, educação e transporte.

A aprovação da presente proposta contribuirá para a melhoria do atendimento realizado pela administração pública municipal nos serviços públicos prioritários para a população. Os dados compilados pelo serviço de



50º GV

recebimento de denúncias e pelo SMS – Cidadão servirão de subsídios para a formulação das diversas políticas públicas a serem implementadas na nossa Cidade.

Em face do exposto, solicito a colaboração dos Vereadores desta Casa para aprovação da presente propositura, uma vez que revestida de interesse público.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº 06.....

do processo nº 01 - 25..... de 20.....13....., ...27/2/13..... (a) ca.....

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

LIDO HOJE	26 FEV 2013
ÀS COMISSÕES DE:	
COMISSÃO DE POLÍTICA ELEITORAL PARTICIPATIVA;	
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	
FINANÇAS E ORÇAMENTO	
PRESIDENTE	

MARCO AURÉLIO CUNHA

À Procuradoria – Setor de Pesquisa e Assessoria de Análise Prévia das Proposituras
Efetuada a autuação, encaminho os presentes autos para prosseguimento.

27/2/13

Solange Raimone dos Santos
Supervisora de SGP.22

RECEBUEMOS DO SENHOR DEPUTADO ALEXANDRE DE ALMEIDA LEONARDO
ATA DA COMISSÃO DE POLÍTICA ELEITORAL PARTICIPATIVA

28/02/13 15

13.03.13 15

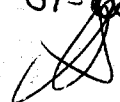
01/02

RECEBUE

07 31

13 03 13

LD

07
01-0025/13
**SETOR DE PESQUISA, ASSESSORIA E ANÁLISE PRÉVIA****PL Nº 0025/13**

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

- Lei Municipal nº 13.167, de 5 de julho de 2001, que cria a Ouvidoria do Município de São Paulo, e dá outras providências;
- Lei Municipal nº 13.199, de 30 de outubro de 2001, que dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação do número do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica, e dá outras providências, regulamentada pelo Decreto nº 41.631/02;
- Lei Municipal nº 14.012, de 23 de junho de 2005, que cria o Disque-Informações para o Deficiente Visual, e dá outras providências;
- 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, e dá outras providências, regulamentada pelo Decreto nº 49.356/2008, que regula o § único, do art. 6º desta Lei;
- Lei Municipal nº 14.228, de 10 de outubro de 2006, que cria o Disque-Idoso, linha telefônica de 3 (três) Algarismos, gratuito, com os principais serviços da Cidade de São Paulo, e dá outras providências, regulamentada pelo Decreto nº 49.672/2008, que regulamenta esta Lei;
- 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 e dá outras providências;

Cópias dos textos acima indicados acompanham a presente informação.

Assim sendo, à SGP-22 para providências e, em seguida, à Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, conforme despacho do Sr. Presidente de fls. 06.

São Paulo, 13 de março de 2013.


Marcela Falco Giacaglia
Procuradora Supervisora do Setor de Pesq. e Análise Prévia
OAB/SP 111.393

Câmara Municipal de São Paulo

Base de dados : legis

Pesquisa : ouvidoria

Total de referências : 1

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.

[\[Back \]](#)

09
01.0025/13
LS

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 tripla 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 Provisão em Comissão, a que se refere o artigo 6º da Lei nº 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 nº 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.



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

Anexo Único a que se refere o artigo 8º da Lei nº 13.167, de 05 de julho de 2001
Cargos em Comissão da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

SITUAÇÃO ATUAL					SITUAÇÃO NOVA				
CARGOS/LOTACÃO	REF.	QTDE	PART. TAB.	FORMA DE PROVIMENTO	CARGO	REF.	QTDE	PART. TAB.	FORMA DE PROVIMENTO
Ouvidor Geral - Ouvidoria Geral do Município (Decreto nº 40.249/2001)	DAS-16	1	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito	Ouvidor Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	OG	1	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito, exigida a idade superior a 35 anos.
					Chefe de Gabinete - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-15	1	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito.
Diretor de Departamento Técnico - Secretaria do Governo Municipal	DAS-14	1	PP-1	Libre provimento pelo Prefeito, dentre diplomados em curso universitário					
					Chefe de Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-14	1	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de nível superior.
					Assessor Técnico da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-13	5	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de nível superior.
Assessor Jurídico - Secretaria do Governo Municipal	DAS-12	1	PP-1	Libre provimento pelo Prefeito	Assessor Técnico da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-12	1	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de nível superior
Assessor Técnico - Secretaria do Governo Municipal	DAS-12	2	PP-1	Libre provimento pelo Prefeito	Assessor Técnico da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral	DAS-12	2	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de nível superior
Assessor Técnico - Secretaria do Governo Municipal	DAS-12	2	PP-1	Libre provimento pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de nível universitário, com experiência comprovada e/ou curso de pós-graduação no campo do Bem Estar Social	Assessor Técnico da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-12	2	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de nível superior
					Assessor Técnico da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-12	5	PP-1	Libre provimento em comissão pelo Prefeito.
					Assistente Técnico II da Ouvidoria Geral - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	DAS-11	1	PP-1	Libre Provimento em comissão pelo Prefeito, dentre servidores municipais portadores de diploma de nível superior.

Câmara Municipal de São Paulo

R
01-002513
A

Base de dados : legis

Pesquisa : ouvidoria

Total de referências : 1

1/1

Título: LEI Nº 13.199 30/10/2001 ([ver documento](#))

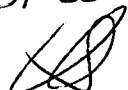
Sem revogação expressa

Ementa: Dispoe sobre a obrigatoriedade da afixação do numero do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica, e da outras providencias.

Projeto: Projeto de Lei Nº 183/2001 ([ver documento](#))

Autor(es): Celso Jatene

Regulamentação: Decreto nº 41.631/2002 - 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.[\[Back \]](#)

13
07-0025/13 fls. 15


LEI Nº 13.199, 30 DE OUTUBRO DE 2001

(Projeto de Lei nº 183/01, do Vereador Celso Jatene - PTB)

Dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação do número do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica, 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 - Ficam os órgãos integrantes da Administração Direta e Indireta, obrigados a manter afixado, em local visível, o telefone da Ouvidoria Geral do Município, criada pelo Decreto nº 40.248/01.

Parágrafo único - A obrigação de que trata o "caput", estende-se às concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais.

Art. 2º - O Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de sua publicação.

Art. 3º - As despesas decorrentes com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 4º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 30 de outubro de 2001, 448º da fundação de São Paulo.

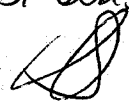
MARTA SUPLICY, PREFEITA

ANNA EMILIA CORDELLI ALVES, Secretária dos Negócios Jurídicos

JOÃO SAYAD, Secretário de Finanças e Desenvolvimento Econômico

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 30 de novembro de 2001.

RUI GOETHE DA COSTA FALCÃO, Secretário do Governo Municipal

14
01-0025/13
fls. 16


DECRETO Nº 41.631, 21 DE JANEIRO DE 2002

Regulamenta a Lei nº 13.199, de 30 de outubro de 2001, que dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação do número do telefone da Ouvidoria Geral do Município nos locais que especifica, e dá outras providências.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA:

Art. 1º - Em cumprimento ao disposto na Lei nº 13.199, de 30 de outubro de 2001, os órgãos integrantes da Administração Direta e Indireta, bem como as empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais ficam obrigados a manter afixados, em locais visíveis, cartazes contendo o número do telefone da Ouvidoria Geral do Município.

Parágrafo único - A escolha dos locais para afixação dos cartazes com o número do telefone da Ouvidoria Geral do Município é da responsabilidade de cada órgão ou empresa concessionária ou permissionária.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município é responsável pela confecção dos cartazes que deverão conter sua logomarca e número de telefone para atendimento ao público, mediante ligação gratuita.

§ 1º - Os cartazes, que deverão ser retirados na sede da Ouvidoria Geral do Município, serão colocados à disposição dos órgãos e empresas solicitantes, em quantidade suficiente ao atendimento do disposto no artigo 1º deste decreto.

§ 2º - Na hipótese da Ouvidoria Geral do Município não dispor do número total de cartazes solicitados, deverá providenciar sua confecção para atendimento da demanda, no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data da formalização do requerimento pelo órgão ou empresa.

Art. 3º - Se for necessária, a confecção de cartazes auto-colantes para afixação em locais móveis será de inteira responsabilidade do órgão da Administração Direta ou Indireta ou da empresa concessionária ou permissionária que deva utilizá-los, cabendo à Ouvidoria Geral do Município fornecer as informações imprescindíveis à manutenção do mesmo padrão dos cartazes por ela confeccionados.

Art. 4º - Incumbe à Ouvidoria Geral do Município manter o controle dos órgãos solicitantes e do número de cartazes solicitados e fornecidos.

Art. 5º - Os órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como as empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos municipais, deverão, no prazo de 30 (trinta) dias, contado da publicação deste decreto, informar à Ouvidoria Geral do Município o número de cartazes de que necessitam.

Art. 6º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 21 de janeiro de 2002, 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

Publicado na Secretaria do Governo Municipal, em 21 de janeiro de 2002.

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

Secretaria de Documentação da Câmara Municipal de São Paulo (SGP.3)

Base de dados: **legis**
Pesquisar: **LEI14.012/2005 [Todos os campos]**
Total de referências: **1**

1/1

Título: LEI Nº 14.012 23/06/2005 (ver documento)
Sem revogação expressa
Ementa: Cria o Disque-Informações para o Deficiente Visual, e dá outras providências.
Publicação: DOC 24/06/2005 p. 1 c. 3
Projeto: Projeto de Lei Nº 79/2005 (ver documento)
Autor(es): Jorge Borges
Indexação: Criação - Curso - Pessoa portadora de deficiência visual - Disque
Informações - Divulgação - Eventos - Publicidade - Rádio - Serviço
telefônico

[Retorna]IAH vrs: 3.1.1 - BIREME

16
01-0025/13


LEI Nº 14.012, DE 23 DE JUNHO DE 2005
(Projeto de Lei nº 0079/05, do Vereador Jorge Borges - PP)

Cria o Disque-Informações para o Deficiente Visual, 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 11 de maio de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Fica criado o Disque-Informações para o Deficiente Visual, serviço de atendimento para a divulgação dos cursos e eventos destinados aos portadores de deficiência visual do Município de São Paulo.

Art. 2º O Executivo deverá zelar para que, através das rádios, os números das linhas telefônicas disponibilizadas para o Disque-Informações para Deficientes Visuais obtenha uma ampla publicidade junto aos portadores de deficiência visual.

Art. 3º O Executivo regulamentará o disposto nesta lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua publicação.

Art. 4º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 23 de junho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

JANUARIO MONTONE, Secretária Municipal de Gestão

FRANCISCO VIDAL LUNA, Secretário Municipal de Planejamento

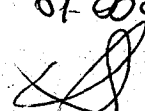
MARA CRISTINA GABRILLI, Secretária Especial da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 23 de junho de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

Secretaria de Documentação da Câmara Municipal de São Paulo (SGP.3)

Base de dados: **legis**
Pesquisar: **LEI14.029/2005 [Todos os campos]**
Total de referências: **1**

17
01-0025/13


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.
Publicação: DOC 14/07/2005 p. 1 c. todas
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.
Indexação: Autenticação de cópia /art. 6º, par. único/ - Consumidor - Defesa - Direito à informação - Direitos do consumidor - Direitos dos usuários - Município - Pena disciplinar - Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - Processo administrativo - Proteção - Qualidade - Reconhecimento de firma /art. 21, §2º/ - Serviços públicos - Usuário

[Retorna]**IAH vrs: 3.1.1 - BIREME**

| Serviços | A Cidade | Compras | Notícias | **Governo**

CGE INFORMA: Chuviscos em pontos isolados da Capital.

Busca no portal

24°C 22km 5 e 6

Pesquisa de Legislação Municipal

LEI Nº 14029

Voltar

Imprimir

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:

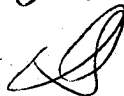
- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

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

19
01-0025/13


serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

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

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

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

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

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

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

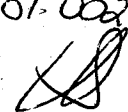
II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

2009/13


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 à delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

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

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

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

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

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

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

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

07-0025/13

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

- I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;
- II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;
- III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;
- IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
- V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;
- VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;
- VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

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

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

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

- I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
- II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;
- III - informações sobre o fato e sua autoria;
- IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V - data e assinatura do denunciante.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seção III

Da Instrução

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

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

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

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

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

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

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

Seção IV

Da Decisão

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

I - o arquivamento dos autos;

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

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

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

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

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

23 fls. 25
01-0025/13
[Assinatura]

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

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

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

I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

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

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

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

JOSÉ SERRA, PREFEITO

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

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

[Voltar](#)

[Imprimir](#)

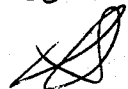
Secretaria de Documentação da Câmara Municipal de São Paulo (SGP.3)

874
01-0055/13


Base de dados: **legis**
Pesquisar: **LEI14.228/2006 [Todos os campos]**
Total de referências: **1**

1/1

Título: LEI Nº 14.228 10/10/2006 ([ver documento](#))
Sem revogação expressa
Ementa: Cria o Disque-Idoso, linha telefônica de 3 (três) Algarismos, gratuito, com os principais serviços da Cidade de São Paulo, e dá outras providências.
Publicação: DOC 11/10/2006 p. 1 c. 1
Projeto: Projeto de Lei Nº 437/2005 ([ver documento](#))
Autor(es): Russomano
Regulamentação: Decreto nº 49.672/2008 - 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.
Indexação: Denúncia - Disque Idoso - Idoso - Telefone - Serviço telefônico
[[Retorna](#)]
IAH vrs: 3.1.1 - BIREME

25
01.0025/13


LEI Nº 14.228, DE 10 DE OUTUBRO DE 2006

(Projeto de Lei nº 437/05, do Vereador Russomanno - PP)

Cria o Disque-Idoso, linha telefônica de 3 (três) algarismos, gratuito, com os principais serviços da 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, nos termos do disposto no inciso I do artigo 84 do seu Regimento Interno, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º Fica criado o Disque-Idoso, uma Central de Atendimento Telefônico, com as seguintes finalidades:

I - prestar informações aos idosos sobre os principais serviços disponíveis no Município de São Paulo, encaminhando-os àquele adequado ao seu atendimento;

II - receber denúncias da população referentes a idosos desaparecidos, em perigo, desmemoriados e em risco de vida, encaminhando-as ao órgão competente;

III - auxiliar os idosos a se localizarem no Município de São Paulo.

Art. 2º O serviço de que trata esta lei será disponibilizado através de linha telefônica de 3 (três) dígitos, de fácil memorização e específica para tal finalidade, sendo seu acesso gratuito e durante as 24 horas do dia.

Art. 3º O recebimento de denúncias será efetuado sem qualquer identificação, com sigilo absoluto, apenas mediante o fornecimento de um número de protocolo, preservando integralmente o anonimato.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de 90 (noventa) 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 entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 10 de outubro de 2006, 453º da fundação de São Paulo.

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 10 de outubro de 2006.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

Secretaria de Documentação da Câmara Municipal de São Paulo (SGP.3)

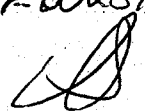
26
01-002513
[assinatura]

Base de dados: legis
Pesquisar: LEI15.410/2011 [Todos os campos]
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.
Publicação: DOC 12/07/2011 p. 1, 3 c. 2-4, 1
Projeto: Projeto de Lei Nº 495/2009 ([ver documento](#))
Autor(es): Marco Aurelio Cunha
Indexação: Administração Direta - Administração Indireta - Usuário - Qualidade - Atendimento - Serviços públicos - Servidor - Informação - Comitê de Usuários dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo - Membros - Avaliação

[[Retorna](#)][IAH vrs: 3.1.1](#) - BIREME

27
OR 0025/13
fls. 29


PUBLICADO DOC 12/07/2011, p. 1, 3 c. todas, 1

LEI Nº 15.410, DE 11 DE JULHO DE 2011

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

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

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

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

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

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

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

- I - a proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;
- III - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- IV - a ausência de 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;

28
01-002516 fls. 30


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:

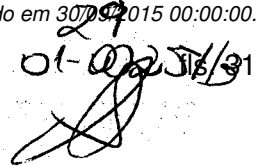
- I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II - atender com respeito, cortesia e integridade;
- III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- 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.

29
01-09-2015


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:

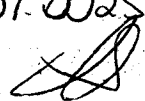
- I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II - publicação de artigos em jornais e revistas;
- III - divulgação em emissoras de rádio e TV;
- IV - por carta enviada aos usuários;
- V - divulgação para associações e representantes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

30
01.002513
fls. 32


Art. 15. Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I - avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
- II - fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III - incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
- IV - integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
- V - avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
- VI - definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII - elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 16. O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, conforme decreto regulamentador.

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

CAPÍTULO VII

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. A administração municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 18. As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:

- I - avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II - utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III - caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV - criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V - reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI - registros da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

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

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

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

- I - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
- III - portar rádio, TV ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
- IV - manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;
- V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;
- VI - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;
- VII - adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

31
01-0085/13
X

Art. 21. Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 22. Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 23. Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, de sofrer as sanções previstas na Lei Municipal nº 8.989, de 29 de outubro de 1979.

Art. 24. As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 25. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

Art. 26. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 27. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

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

GILBERTO KASSAB, PREFEITO

NELSON HERVEY COSTA, Secretário do Governo Municipal

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

À Comissão de Justiça
Em 14/03/13 06/04
Solange
Solange Raimona dos Santos
Supervisora - SGP.22
RF. 10.801

RECEBIDO
Comissão de Constituição, Justiça
e Legislação Participativa

Em 14/03/13 às 14:00

RF

Gabriel S. M. Ribeiro
Gabriel S. M. Ribeiro
Técnico Administrativo
RF. 11.317

do Nobre Vereador / A Nobre Vereadora

Laercio Benko

Para Relatar.

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e
Legislação Participativa

Em 21/03/2013

Presidente

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

EXCERTO DA PROPOSTURA À CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
LEI Nº 10.100/2013

EM 18/03/13 AS 18:00

POR *livia*

SAÍDA: 19/03 AS: 18 h 42 ASS: *M*

Segue — juntado —, nesta data documento(s)
e papel de informação rubricado — sob folha(s)
nº 32 Em 21/03/13

André Marcon
RF. 11.264 - Técnico Administrativo



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

16 - PAR
16- 00089/2013

pl0025-13

folha nº 32 fls. 35
nº 01-25 de 2013
do proc.
André Marcon
RF 11204

**PARECER Nº DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E
LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 0025/13.**

Trata-se de projeto de lei, de autoria do Nobre Vereador Alessandro Guedes, que estabelece diretrizes para o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão e institui o SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias.

De acordo com a proposta, as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura do Município de São Paulo deverão ser realizadas através do Serviço de Informações ao Cidadão e do SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias.

O projeto pode prosseguir em tramitação, já que elaborado no exercício da competência legislativa desta Casa, espelhada no artigo 30, I e V, da Constituição Federal e nos artigos 13, I, e 37, *caput*, da Lei Orgânica do Município, os quais conferem à Câmara competência para legislar sobre assuntos de interesse local e para a instituição e organização dos serviços públicos de interesse local.

Registre-se que versa a propositura sobre serviços públicos, matéria sobre a qual compete a esta Casa legislar, observando-se que a Lei Orgânica do Município não mais prevê a iniciativa reservada ao Prefeito para apresentação de projetos de lei que versem sobre serviços públicos, como, aliás, não poderia deixar de ser, já que tal previsão não encontrava respaldo na Constituição Federal.

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

Em vista do exposto, somos pela **LEGALIDADE**.

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, em

20/03/13

ABOU ANNI

ALESSANDRO GUEDES

ARSELINO TATTO

CONTE LOPES

ANTONIO GOULART

EDUARDO TUMA

GEORGE MATO

LAERCIO BENKO

SANDRA TADEU

Publicado no DIÁRIO OFICIAL
de 22 / 03 / 2013
página 66 coluna 3
Conferido: _____

João Carlos Dias Chaves
Técnico Administrativo
RF 11336

A data Comissão de Adm.
22/03/2013
João Carlos Dias Chaves
Técnico Administrativo
RF 11336

RECEBIDO
Comissão de Administração Pública
Em 22/3/13 às 18h

RF _____
Elaine Gonçalves Davioli
Secretária de Comissão
RF - 180485

Ao Vereador / A Vereadora

Antônio Francisco

Para relatar
à Comissão de Administração Pública.

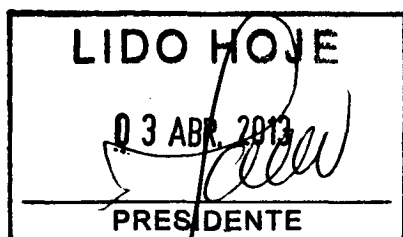
em 26.03.2013

Presidente
Obs. O prazo para manifestação é de 8 dias, nos
termos do § 3º artigo 63 do RL.

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Segue(m) juntado(s) nesta data documento(s) rubricado(s)
sob nº 35234, o folha de informação nº _____

em 29/04/13
Gabriel S.M. Ribeiro
Técnico Administrativo
RF: 11.317



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

16 - PAR
16- 00240/2013

**PARECER CONJUNTO Nº DAS COMISSÕES DE ADMINISTRAÇÃO
PÚBLICA E DE FINANÇAS E ORÇAMENTO, SOBRE O PROJETO DE LEI Nº
025/2013.**

O presente projeto de lei, de autoria do nobre vereador Alessandro Guedes (PT), estabelece diretrizes para o funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão e institui o SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias.

De acordo com a propositura, as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura do Município de São Paulo deverão ser realizadas através do Serviço de Informações ao Cidadão e do SMS - Cidadão - Sistema de Comunicação de Denúncias, em conformidade com as seguintes diretrizes: atendimento e orientação ao público quanto ao acesso à informação; informação sobre a tramitação de documentos nas unidades; e recebimento e registro de pedidos de acesso à informação.

Conforme disposto no art. 2º do projeto de lei fica criado o sistema de comunicação de denúncias denominado SMS - Cidadão a ser implementado pela Prefeitura do Município de São Paulo com utilização do serviço disponível em telefones celulares (telemóveis) digitais que permite o envio de mensagens curtas entre estes equipamentos, e até entre telefones fixos (linha-fixa).

Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão e ao SMS Cidadão o recebimento do pedido de acesso, bem como o registro, encaminhamento adequado das informações relativas aos serviços prestados ou colocados a disposição da população.

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

A Comissão de Finanças e Orçamento, quanto ao aspecto financeiro, nada tem a opor à propositura, visto que as despesas de sua execução serão cobertas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessárias.

Sala das Comissões Reunidas, em 02/04/2013

17 - RELCOM
17- 00244/2013



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA *OK*

ALEREDINHO

ATILIO FRANCISCO

CORONEL CAMILO

GILSON BARRETO

DAVID SOARES

MÁRIO COVAS NETO

MARQUITO

COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO *OK*

ROBERTO TRIPOLI

ADILSON AMADEU

AURELIO NOMURA

JAIR TATTO

MARTA COSTA

MILTON LEITE

PAULO BIORILO

RICARDO NUNES

WADIH MUTRAN

PL 025/13

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL
DE 05 / 04 / 13
Pág. 76 Col. 03
Conferido [assinatura]
Rubem Dar Romancini
Técnico Administrativo
RF 11.257

À SGP - 21

São Paulo 05 / 04 / 2013

[assinatura]
Maria Tereza Afonso da Silva
Técnico Administrativo
RF 10.051

Segue(m) juntado(s), nesta data, documento(s),
rubricado(s) sob nº(s) 35 a — e folha de
informação sob nº —. 17/04/2013
[assinatura]
Maria José de Oliveira

O SR. PRESIDENTE (José Américo - PT) – Em discussão. Não há oradores inscritos; está encerrada a discussão. A votos o PL 25/13. Os Srs. Vereadores favoráveis permaneçam como estão; os contrários, ou aqueles que desejarem verificação nominal de votação, manifestem-se agora. (Pausa) Está aprovado.