

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

<u>PROJETO DE RESOLUÇÃO</u>	03 - 0030 / 2013	DE	2013
------------------------------------	------------------	----	------

<u>MATÉRIA LEGISLATIVA</u>	PR	03 - 0030 / 2013	DE	08/08/2013
-----------------------------------	----	------------------	----	------------

<u>PROMOVENTE:</u>	VEREADOR	ALFREDINHO
	VEREADOR	ARI FRIEDENBACH
	VEREADOR	FLORIANO PESARO
	VEREADOR	GEORGE HATO
	VEREADOR	MARTA COSTA
	VEREADOR	PATRÍCIA BEZERRA
	VEREADOR	PAULO FIORILO
	VEREADOR	REIS
	VEREADOR	RICARDO NUNES
	VEREADOR	TONINHO VESPOLI

<u>EMENTA:</u>	DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA FRENTE PARLAMENTAR PELA EFICIÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
-----------------------	--

--	--

ARQUIVADO EM / /

 CHEFE DE SEÇÃO



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**
Gabinete do Vereador Reis

Folha nº 01 do proc. 1
Nº 03-30 de 13
Adelina Cicco - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

PROJETO DE RESOLUÇÃO

03 - PR
03- 00030/2013

"Dispõe sobre a criação da Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal, e dá outras providências."

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO RESOLVE:

Art. 1º - ~~Art. 1º~~ Fica criada, no âmbito da Câmara Municipal de São Paulo, a Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal, com o objetivo de promover a discussão e a articulação dos atores sociais da cidade de São Paulo.

Art. 2º A adesão à Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública fica facultada a todos os Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, e será formalizada em Termo de Adesão, publicado no Diário Oficial.

Parágrafo único. Além da participação dos parlamentares, como membros efetivos, também será permitida a participação, na condição de membros colaboradores, de representantes de entidades, públicas ou privadas, envolvidas com os objetivos da Frente Parlamentar.

Art. 3º A nomeação dos membros da Frente Parlamentar será feita por Ato do Presidente, observado o Termo de Adesão.

Art. 4º A coordenação da Frente será exercida pelo primeiro signatário do Termo de Adesão, a quem caberá a convocação das reuniões da Frente Parlamentar.

08 AGO 2013

RECEBIDO - SGP - 22

PROTOCOLO LEGISLATIVO

08 AGO 2013

George Hato

ALFREDO NUNO
Mateus Costa

Informações de assinaturas do arquivado do ECM.
Materia PR 30/2013 Não foi possível extrair as assinaturas

Segue(m) juntado(s), nesta data,
documento(s) rubricado(s) sob nº
2 a 4 e folha de informação
sob nº 5.9....8....13...

Ass: _____

Adelina Cicone

Assistente Parlamentar

Registro 100.406



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 02 do proc	fls. 3
Nº 03.30 de 13	
Adelina Ciconio - F.F.P. Parlamentar	
RF 100 406	

Art. 5º Na primeira reunião será aprovado o Regimento Interno da Frente Parlamentar, em que deve constar:

- I - prazo de funcionamento, que não poderá ser superior ao período da legislatura em que criada a Frente Parlamentar;
- II - objetivos;
- III- relação dos membros efetivos.

Art. 6º A Frente Parlamentar encaminhará anualmente à Mesa da Câmara, através de seu coordenador, relatório de atividades.

Art. 7º As reuniões da Frente Parlamentar serão sempre públicas, na sede da Câmara Municipal de São Paulo ou em outro local.

Art. 8º O Portal da Câmara Municipal de São Paulo manterá um ícone para acesso aos trabalhos da Frente, com a relação dos membros e agenda de atividades.

Art. 9º As despesas resultantes da execução desta Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 10º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Sala das Sessões, às Comissões competentes.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 03 do proc.^{fls.}
Nº 03 30 de 13
Adelina Ciccone - Ass. Parlamentar
RF 100 406

JUSTITICATIVA

Na cidade de São Paulo são frequentes e históricas as críticas sobre a forma como a Administração Pública desenvolve suas atividades. Sobretudo em relação à ineficiência e ao descaso com que são conduzidos os serviços prestados pelo Estado, o qual tem por objetivo primordial, satisfazer o interesse coletivo. Deve-se dizer que a Administração Pública do Estado Democrático de Direito, tentando coibir os abusos por parte dos gestores públicos, se tornou excessivamente burocrática, o que tem resultado em lentidão e ineficiência na prestação de suas atividades e serviços, sentida diariamente pela população.

O Brasil vem enfrentado nas últimas décadas grandes reformas em sua estrutura econômica e social, decorrentes das mudanças mundiais influenciadas pelo Neoliberalismo, que alteraram vários aspectos da sociedade, de ordem pública e privada, exigindo cada vez maior rapidez, qualidade e eficiência nos produtos e serviços públicos.

Essas transformações acarretam um aumento de atividades, e o Estado passou a assumir inúmeras delas, tornando-se grande e robusto. Este quadro estaria levando o Estado à um esgotamento, pois este estaria assumindo tarefas dispensáveis que o sobrecarregaram, interferindo nas atividades realmente essenciais para a coletividade.

Diversos analistas apontavam a falta de eficiência provocada pelo acúmulo de atividades e pela burocratização de todo o quadro administrativo. Por outro lado, afirmam que durante muito tempo fez-se da Administração Pública um comércio de paternalismos e descasos, de comodismo e de más-administrações, o que teria gerado este "monstro ineficiente".

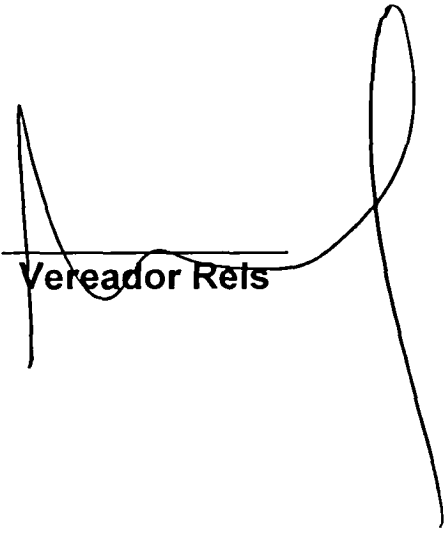
Completando este entendimento, Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2002, p. 83) afirma que uma administração eficiente pressupõe qualidade, presteza e resultados positivos, constituindo, em termos de administração pública, um dever de mostrar rendimento funcional, perfeição e rapidez dos interesses coletivos.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 04 do proc fls 5
Nº 03-30 de 13
Adelina Ciccone - Ass. Parlamentar
RF. 100 406

Neste sentido, a presente propositura, vem para contribuir com o debate acerca da eficiência da Administração Pública na cidade de São Paulo, possibilitando reflexões sobre nossa realidade particular e propondo mudanças programáticas para a Prefeitura.


Vereador Reis



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº65.....

do processo nº03 - 030..... de 20 13.....,9 / 8 / 13..... (a)C.....

Adelina Cicone
Assistente Parlamentare
Registro 100.406

LIDO HOJE 08 AGO 2013

ÀS COMISSÕES DE:

Const. Just. e Leg. Participativa

Administração Pública

Finanças e Orçamento

[Handwritten signature]

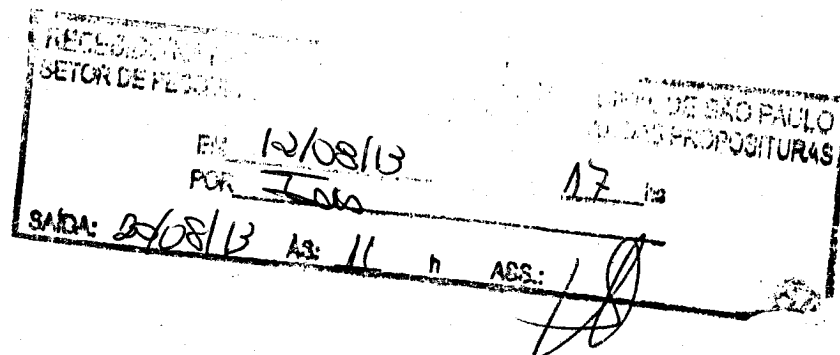
PRESIDENTE

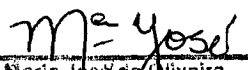
March 1941 in China

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

Efetuada a autuação, encaminho os presentes autos para prosseguimento.

Jader Augusto Pimenta
Supervisor – SGP.22



Segue(m) juntado(s), nesta data, documento(s), rubricado(s) com nº(s) <u>06 e 54</u> e folha de informação com nº <u>—</u> <u>19/08/2013</u>
 Maria José da Oliveira RE 10.940



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**
PROCURADORIA

folha nº 06 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

SETOR DE PESQUISA, ASSESSORIA E ANÁLISE PRÉVIA

PR 0030/13

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

- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação, e dá outras providências;
- Lei Municipal nº 13.135, de 6 de junho de 2001, que dispõe sobre o acesso à informação e acompanhamento de papéis e processos por particulares perante a Administração Pública, e dá outras providências;
- 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, 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.
- 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 e dá outras providências;
- 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;
- Decreto Municipal 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 0341/2005, que dispõe sobre a obrigatoriedade dos órgãos públicos municipais possuírem pessoal suficiente para dar atendimento digno e profissional aos munícipes, e dá outras providências;
- PL 0228/2006, que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento, em tempo razoável, dos usuários dos serviços que especifica;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO
PROCURADORIA**

Folha nº 07 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

- PL 0292/2011, que institui a "Política de Qualidade na Gestão Pública", e dá outras providências.

Cópias dos textos acima indicados acompanham a presente informação.

À Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, conforme despacho do Sr. Presidente de fls. 05

São Paulo, 16 de agosto de 2013.

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

Marcella Falbo Giacaglia
Procuradora Supervisora do Setor de Pesq. e Análise Prévia
OAB/SP 111.393



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

Folha nº 08 do proc. fls. 10
Nº 03-0030 de 2013
P. 1º
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo - RF 10.940

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Mensagem de veto

Vigência

Regulamento

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no **caput** refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

fls. 11

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, reprodução, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poder ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos e entidades, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no **caput** não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Folha nº 10 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José da Costa Sob
Técnico Administrativo-RE 10.940

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o **caput**, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no **caput**, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

Folha nº 11 do proc. fls. 13
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RE 10.940

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

- I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;
- II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias úteis, expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no **caput** todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Seção II

Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

- I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;
- II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;
- III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e
- IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

Folha nº 13 do proc.
Nº 03-0030-2015-15
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no **caput** que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, ao procedimento de que trata este Capítulo.

CAPÍTULO IV

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

Seção II

Da Classificação da Informação quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

fls. 16

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no caput, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Seção III

Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção. (Regulamento)

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

Folha nº 14 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RE 10.940

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados. fls. 17

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotará as providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

Seção IV

Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação

Folha nº 15 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Cargo Administrativo - RF 10.940

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência: (Regulamento)

I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:

- a) Presidente da República;
- b) Vice-Presidente da República;
- c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;
- d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e
- e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas "d" e "e" do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterá, no mínimo, os seguintes elementos:

- I - assunto sobre o qual versa a informação;
- II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;
- III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e
- IV - identificação da autoridade que a classificou.

Matéria PR 30/2013. Não foi possível extrair as assinaturas do arquivo Migrate do ECM

Parágrafo único. A decisão referida no **caput** será mantida no mesmo grau de classificação.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24. (Regulamento)

§ 1º O regulamento a que se refere o **caput** deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o **caput**, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

- I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;
- II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;
- III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no **caput** para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Seção V

Das Informações Pessoais

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

Folha nº 17 do proc.
Nº 03-0030 de 2013 fls. 19
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo - RF 10.940

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no **caput** serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios neles estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no **caput**, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

Matéria em 30/2013. Não foi possível extrair as assinaturas do arquivo migrado do ECM.

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei. (Regulamento)

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos: (Regulamento)

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no **caput**, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no **caput** poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no **caput**, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no **caput** serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 116.

Folha nº 20 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

....." (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

"Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concenente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública."

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005; e

II - os arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardoso

Celso Luiz Nunes Amorim

Antonio de Aguiar Patriota

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Gleisi Hoffmann

José Elito Carvalho Siqueira

Helena Chagas

Luís Inácio Lucena Adams

Jorge Hage Sobrinho

Maria do Rosário Nunes

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.11.2011 - Edição extra

Câmara Municipal de São Paulo

Folha nº 21 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

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 informação e acompanhamento de papeis e processos por particulares perante a Administração 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 nº 22 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo RF 10.940

fls. 24

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 à 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, Secretária 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

Folha nº 23 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário Maria Jose de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

Base de dados : legis

Pesquisa : 13284

Total de referências : 1

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 serviços 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.

[\[Back \]](#)

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.

§ 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

Folha nº 26 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

Base de dados : legis

Pesquisa : 14029

Total de referências : 1

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 nº 27 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto - PSDB)

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

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 14 de junho de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

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

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

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

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 2º São direitos básicos do usuário:

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

Seção II

Do Direito à Informação

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

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

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

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

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

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

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

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

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

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

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

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições 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 nº 29 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

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 nº 30 do proc.
 N° 03-0030 de 2013
 O funcionário Maria José de Oliveira
 Maria José de Oliveira
 Técnico Administrativo-RF 10.940

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

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

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

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

- I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;
- IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III

Da Instrução

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

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

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

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

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

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

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

Seção IV

Da Decisão

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

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;
- III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

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

Protocolo nº 31 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

fls. 33

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

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

JOSÉ SERRA, PREFEITO

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

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

Câmara Municipal de São Paulo

Folha nº 32 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

Base de dados : legis

Pesquisa : 14173

Total de referências : 1

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 nº 33 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

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 nº 34 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

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 nº 35 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

- 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

Folha nº 37 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo - RF 10.940

fls. 39

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 nº 38 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo RF 10.940

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](#)]

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;

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.

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

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.

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.

Câmara Municipal de São Paulo

Folha nº 44 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RE 10.940

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](#))Dec. 53.689/2013 - Altera o § 2º do art. 2º 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 tratarem 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.

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;

.....

Folha nº 48 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RE 10.940

fls. 50

DECRETO Nº 50.542, DE 3 DE ABRIL DE 2009

Dá nova redação ao artigo 10 do 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.

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

D E C R E T A:

Art. 1º. O artigo 10 do 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, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 10. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 25 de maio de 2009." (NR)

Art. 2º. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 3 de abril 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 3 de abril de 2009.

CLOVIS DE BARROS CARVALHO, Secretário do Governo Municipal

Folha nº 49 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

fls. 51

DECRETO Nº 50.675, DE 19 DE JUNHO DE 2009

Altera o 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.

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

D E C R E T A:

Art. 1º. O "caput" do artigo 4º e o "caput" do artigo 6º do Decreto nº 50.514, de 20 de março de 2009, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 4º. Os membros do COMAP reunir-se-ão sempre que convocados por seu Presidente.

....." (NR)

"Art. 6º. Compete, ainda, ao COMAP, para garantir estrita observância aos artigos 116, "b", e 238 da Lei Federal nº 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, além de manifestar-se nos casos de nomeação para cargos e funções de confiança da Administração Direta que lhe venham a ser submetidos.

....." (NR)

Art. 2º. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogado o artigo 7º do Decreto nº 50.514, de 2009.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 19 de junho 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 19 de junho de 2009.

CLOVIS DE BARROS CARVALHO, Secretário do Governo Municipal

PUBLICADO DOC 03/01/2013, p. 1 c. 2

DECRETO Nº 53.689, DE 2 DE JANEIRO DE 2013

Dá nova redação ao § 2º do artigo 2º do Decreto nº 50.514, de 20 de março de 2009, para o fim de alterar a Presidência do Conselho Municipal de Administração Pública - COMAP.

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

D E C R E T A:

Art. 1º. O § 2º do artigo 2º do Decreto nº 50.514, de 20 de março de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º.

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

....."(NR)

Art. 2º. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 2 de janeiro de 2013, 459º da fundação de São Paulo.

FERNANDO HADDAD, PREFEITO

LUIS FERNANDO MASSONETTO, Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos

ANTONIO DONATO MADORMO, Secretário do Governo Municipal

Publicado na Secretaria do Governo Municipal, em 2 de janeiro de 2013.

Folha nº 51 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
M. José
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo - RF 10.940

fls. 53

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

)"Dispõe sobre a obrigatoriedade de todas 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 nº 53 do proc.
 Nº 03-0030 de 2013
 O funcionário
 Maria José de Oliveira
 Técnico Administrativo-PP 10.940

PUBLICADO DOC 22/06/2011, pág. 100

PROJETO DE LEI 01-00292/2011 do Vereador Floriano Pesaro (PSDB)

"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, 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:

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

Folha nº 54 do proc.
Nº 03-0030 de 2013
O funcionário
MP José
Maria José de Oliveira
Técnico Administrativo-RF 10.940

fls. 56

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, correspondendo 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 continua, 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, Às Comissões competentes”.

RECEBIDO
 Comissão de Constituição, Justiça
 e Legislação Participativa
 Em 20/08/13 às 18h00
 Andrei Marcon RF 11264
 Andrei Marcon

Ao Nobre Vereador / À Nobre Vereadora

Eduardo Tuma

Para Relatar.
 Seta da Comissão de Constituição, Justiça e
 Legislação Participativa.
 Em 22/08/2013

Presidente

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

RECEBIDO NA PROCURADORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
 SECTOR DO PROTOCOLO LEGISLATIVO

EM 22/08/2013 ÀS 17:00h

POR M^a Yosi

SAÍDA: 27/08 ÀS 13:53 h ASS: M^a Yosi

Segue	<u>M</u>	juízo	<u>S</u>	nesta data
Documentos	<u>S</u>	informação		
Rubricado	<u>S</u>	assinado	<u>S</u>	nº 55251
Em 12/09/13				

João Carlos Dias Chaves
 Técnico Administrativo
 11/09/2013

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

pr0030-13

Folha nº 55 do proc.
nº 03-30 de 2013
João Carlos das Chaves
Técnico Administrativo
RP 1133616 - PAR
16- 01720/2013**PARECER | DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E
LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA SOBRE O PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 0030/13**

Trata-se de projeto de resolução, de autoria dos nobres Vereadores Alfredinho, Ari Friedenbach, Floriano Pesaro, George Hato, Marta Costa, Patrícia Bezerra, Paulo Fiorilo, Reis, Ricardo Nunes e Toninho Vespoli que visa instituir a Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal no âmbito do Município de São Paulo.

Segundo a propositura, esta Frente Parlamentar tem o objetivo de promover a discussão e a articulação dos atores sociais da cidade de São Paulo (art. 1º).

Sob o aspecto legal e regimental, nada obsta a regular tramitação da presente medida, que encontra amparo legal no art. 34, inciso IV, da Lei Orgânica do Município de São Paulo, bem como nos artigos 211, inciso VII, 232, inciso IV, e 237, inciso I, todos do Regimento Interno desta Câmara.

Nos termos do art. 105, inciso XVI, do Regimento Interno, a matéria deverá ser submetida ao Plenário.

Pelo exposto, somos **PELA LEGALIDADE**.

Todavia, a fim de adequar a proposta à melhor técnica de elaboração legislativa, fixar o período de funcionamento da Frente Parlamentar, sugerimos o seguinte Substitutivo:

**SUBSTITUTIVO Nº DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E
LEGISLAÇÃO PARTICIPATIVA AO PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 0030/13.**

Dispõe sobre criação da Frente da Parlamentar
pela Eficiência da Administração Pública
Municipal, e dá outras providências.

A Câmara Municipal São Paulo **RESOLVE**:



pr0030-13

Folha nº 56 do proc.
nº 03-30 da 2013
João Carlos F. Chaves
Técnico Administrativo
RF 1008

Art. 1º Fica criada, no âmbito da Câmara Municipal de São Paulo, a Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal, com o objetivo de promover a discussão e a articulação dos atores sociais da cidade de São Paulo.

Art. 2º A adesão à Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública fica facultada a todos os Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, e será formalizada em Termo de Adesão, publicado no Diário Oficial.

Parágrafo único. Além da participação dos parlamentares, como membros efetivos, também será permitida a participação, na condição de membros colaboradores, de representantes de entidades, públicas ou privadas, envolvidas com os objetivos da Frente Parlamentar.

Art. 3º A nomeação dos membros da Frente Parlamentar será feita por Ato do Presidente, observado o Termo de Adesão.

Art. 4º A coordenação da Frente será exercida pelo primeiro signatário do Termo de Adesão, a quem caberá a convocação das reuniões da Frente Parlamentar.

Art. 5º Na primeira reunião será aprovado o Regimento Interno da Frente Parlamentar, em que deve constar:

I - prazo de funcionamento, que não poderá ser superior ao período da legislatura em que criada a Frente Parlamentar;

II - objetivos;

III- relação dos membros efetivos.

Art. 6º As reuniões da Frente Parlamentar serão sempre públicas, na sede da Câmara Municipal de São Paulo ou em outro local.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

pr0030-13

Folha nº 54 do proc.
nº 03-30 de 20 13
João Carlos Dias Chaves
Técnico Administrativo
RE 11330

Art. 7º O Portal da Câmara Municipal de São Paulo manterá um ícone para acesso aos trabalhos da Frente, com a relação dos membros e agenda de atividades.

Art. 8º As despesas resultantes da execução desta Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Sala das Sessões, às Comissões

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa,

11/09/13.

ABOU ANNI

ANTONIO GOULART

EDUARDO TUMA

ALESSANDRO GUEDES

GEORGE HATO

ARSELINO TATTO

LAÉRCIO BENKO

CONTE LOPES

SANDRA TADEU

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL

DE 13/09/13

Pág. 224 Col. 1

Conferido

Gabriel S. M. Ribeiro
Técnico Administrativo

RF. 11.317

Comissão de Adm.

Em 17/09/13

João Carlos Dias Chaves

RF. 11.336



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

pr0030-13

Folha nº 54 do proc.
nº 03-30 de 20 13
João Carlos ~~de~~ Chaves
Técnico Administrativo
RF 111336

Art. 7º O Portal da Câmara Municipal de São Paulo manterá um ícone para acesso aos trabalhos da Frente, com a relação dos membros e agenda de atividades.

Art. 8º As despesas resultantes da execução desta Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Sala das Sessões, às Comissões

Sala da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa,

12/09/13.

ABOU ANNI

ANTONIO GOULART

EDUARDO TUMA

ALESSANDRO GUEDES

GEORGE HATO

ARSELINO TATTO

LAÉRCIO BENKO

CONTE LOPES

SANDRA TADEU

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL
DE 13/09/13
Pág. 124 Col. 1
Conferido
Gabriel S. M. Ribeiro
Técnico Administrativo
RF. 11.317

Comissão de Adm.
Em 12/09/13
João Carlos Dias Chaves
RF. 11.336

RECEBIDO

Comissão de Administração Pública

Em 23/9/13 às
RF

MARIA DE FATIMA MOREIRA
Assistente Parlamentar

Ao Vereador / A Vereadora

João Carlos

Para relatar
Sala da Comissão de Administração Pública.

Em 26/9/13
Presidente

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

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Sigue juntado nesta data documento rubricado

sob nº 58 e folha de informação nº

em 06/11/13

Nome

RF MARIA DE FATIMA MOREIRA SUP-12

MARIA DE FATIMA MOREIRA
Assistente Parlamentar



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

16 - PAR
16- 02457/2013

**PARECER DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE
O PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 030/2013.**

Trata-se de Projeto de Resolução de autoria do Vereador Reis, em coautoria dos Vereadores Alfredinho, Ari Friedenbach, Floriano Pesaro, Paulo Fiorilo, Patricia Bezerra, George Hato, Alfredinho, Marta Costa, Toninho Vespoli, Ari Fredenbach e Ricardo Nunes, que “dispõe sobre criação da Frente da Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal, e dá outras providências.”

A iniciativa visa criar a Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal, que terá como objetivo, promover a discussão e a articulação dos atores sociais da cidade de São Paulo, cuja adesão ficará facultada a todos os Vereadores da Câmara Municipal de São Paulo, considerados os membros efetivos da mesma, sendo permitida a participação de representantes de entidades, públicas ou privadas, envolvidas com os objetivos deste frente, considerados os membros colaboradores.

Por meio da justificativa encaminhada, o Autor informa a importância da propositura a fim de “contribuir com o debate acerca da eficiência da Administração Pública na cidade de São Paulo, possibilitando reflexões sobre nossa realidade particular e propondo mudanças programáticas para a Prefeitura”. Ele afirma ser necessário que se discuta e busca soluções para os problemas constatados na administração, como a ineficiência e o excesso de burocratização, e por fim, apresenta a definição da jurista Maria Silvia Di Pietro, que afirma ser eficiente, a administração que “pressupõe qualidade, presteza e resultados positivos, constituindo, em termos de administração pública, um dever de mostrar rendimento funcional, perfeição e rapidez dos interesses coletivos”.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa apresentou parecer favorável ao projeto nos termos de SUBSTITUTIVO que apresentou a fim de adequar a proposta à melhor técnica legislativa.

Diante do exposto, a Comissão de Administração Pública é FAVORÁVEL ao projeto nos termos de SUBSTITUTIVO da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa, pois entendemos que a iniciativa poderá apresentar bons frutos para a melhoria da oferta de serviços aos munícipes.

Sala da Comissão de Administração Pública, em 06/11/2013

ALFREDINHO

ATILIO FRANCISCO

CORONEL CÂMILO

GILSON BARRETO

17 - RELCOM
17- 02472/2013

DAVID SOARES

MÁRIO COVAS NETO

MARQUITO

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL

DE 07/11/13

Pág. 104 Col. 15

Conferido [assinatura]

MARIA DE FATIMA MOREIRA
Assistente Parlamentar

À Comissão de Finanças

Em 08/11/13

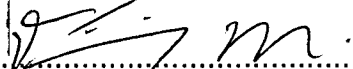
Elaine Gonçalves Gavioli
RF. 100.465 Egg



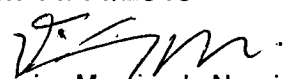
**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº 59

do processo nº 03-030/13, 11/11/2013


.....
Vinicius Moreira do Nascimento
Técnico Administrativo
RF. 11.261 – SGP.12

RECEBIDO na
Comissão de Finanças e Orçamento
Em 11/11/2013


Vinicius Moreira do Nascimento
Técnico Administrativo
RF 11.261 – SGP.12

WADH MTRAM

Em

19, 11, 2013

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

Carmen Cristina Malavazzi
RF. 11.197 - SGP-12



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 60 de
Processo nº 03-03013
Carmen Cristina Malavazzi
RF. 11.197 - SGP-12

16 - PAR
16- 02847/2013

**PARECER Nº DA COMISSÃO DE FINANÇAS E
ORÇAMENTO SOBRE O PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 30/2013**

O presente projeto de resolução, de autoria dos nobres Vereadores Reis, Floriano Pesaro, Paulo Fiorilo, Patrícia Bezerra, George Hato, Alfredinho, Marta Costa, Toninho Vespoli, Ari Friedenbach e Ricardo Nunes, visa criar a Frente Parlamentar pela Eficiência da Administração Pública Municipal.

Segundo a propositura, a Frente Parlamentar tem o objetivo de promover a discussão e a articulação dos atores sociais da cidade de São Paulo.

A Comissão de Constituição Justiça e Legislação Participativa exarou parecer pela legalidade com apresentação de substitutivo "a fim de adequar a proposta à melhor técnica de elaboração legislativa".

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, nos termos do substitutivo da Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.

Sala da Comissão de Finanças e Orçamento, em 11-12-2013.

Ver. Roberto Tripoli
Presidente

Ver. Wadih Mutran
Relator

Ver. Aurélio Nomura

Ver. Jair Tatto

Ver^a. Marta Costa

Ver. Milton Leite

Ver. Paulo Fiorilo

Ver. Ricardo Nunes

Ver. Adilson Amadeu

17 - RELCOM
17- 02898/2013

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL
DE 19 / 12 / 13
Pág. 83 Col. 4ª
Conferido CMV
Carmen Cristina Matos
RF 11.197

À SGP-21

São Paulo, 20 / 12 / 13

CMV

Carmen Cristina Matos
RF 11.197