



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Vereador Sansão Pereira

Projeto de Lei nº /2025 do Vereador Sansão Pereira

Dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento e encaminhamento aos munícipes nos serviços da rede socioassistencial do Município de São Paulo, independentemente da exigência de pré-agendamento ou retirada de senha nos equipamentos públicos de assistência social, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de São Paulo DECRETA:

Art. 1º - Fica assegurado a todo munícipe o direito de ser atendido e encaminhado nos serviços públicos da rede socioassistencial da Prefeitura do Município de São Paulo, independentemente da realização prévia de agendamento ou da retirada de senha, durante o horário regular de funcionamento das unidades.

§1º - O atendimento será realizado conforme a ordem de chegada e estará condicionado à disponibilidade de profissionais no momento, respeitando-se a capacidade operacional da unidade para garantir a qualidade e a organização dos serviços prestados.

§2º - Caso a demanda exceda a capacidade de atendimento imediato da unidade, será garantida a orientação adequada ao munícipe, bem como o encaminhamento para nova data, outro serviço ou unidade da rede, de forma a assegurar a continuidade do atendimento sem prejuízo aos seus direitos.

Art. 2º - O pré-agendamento e o sistema de senhas deverão ser utilizados exclusivamente como instrumentos de organização administrativa e controle de fluxo, não podendo ser utilizados como condição para negar, restringir ou postergar o atendimento de qualquer pessoa que busque os serviços socioassistenciais.

Art. 3º - O atendimento de que trata esta Lei deverá observar os princípios da dignidade da pessoa humana, da universalidade do atendimento, da igualdade no acesso aos serviços e da primazia da responsabilidade do Estado na garantia dos mínimos sociais.



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Vereador Sansão Pereira

Art. 4º - O Poder Executivo, para o cumprimento do disposto nesta lei, deverá:

- I. garantir recursos humanos e infraestrutura adequada, tanto para os funcionários quanto para os usuários, assegurando condições de trabalho dignas, remuneração justa e em dia, bem como o bom funcionamento das unidades e atendimento ininterrupto durante o horário de expediente;
- II. promover a capacitação continuada dos profissionais para atendimento humanizado, célere e respeitoso;
- III. fiscalizar e prevenir práticas que impeçam ou dificultem o acesso espontâneo aos serviços;
- IV. divulgar amplamente os direitos dos usuários nos espaços de atendimento.

Art. 5º - O descumprimento do disposto nesta Lei por parte de servidores ou gestores responsáveis pelos equipamentos públicos da assistência social poderá resultar em responsabilização, incluindo a adoção de medidas corretivas e educativas, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

Art. 6º - Todos os equipamentos públicos da rede socioassistencial da Prefeitura do Município de São Paulo, incluindo os geridos por organizações da sociedade civil por meio de convênios, parcerias ou contratos de gestão, deverão afixar, em local visível e de ampla circulação nos espaços de atendimento ao público, o cartaz informativo da Ouvidoria Geral do Município (OGM), vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), com orientações sobre como registrar manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios.

§1º - O cartaz deverá conter, no mínimo, os canais de contato da Ouvidoria (telefone, site e endereço eletrônico), bem como explicação clara sobre sua função e atribuições.

§2º - O material a ser afixado poderá ser baixado no site oficial da Ouvidoria Geral do Município, conforme modelo padronizado disponibilizado.

Art. 7º - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no que couber.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões,

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Vereador Sansão Pereira

Justificativa

O presente Projeto de Lei visa garantir o efetivo acesso da população aos serviços da rede de assistência social do Município de São Paulo, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade social e econômica, que frequentemente encontram barreiras no acesso a direitos fundamentais devido à exigência de procedimentos burocráticos como agendamento prévio ou retirada de senha.

Embora o uso desses sistemas possa contribuir para a organização interna dos serviços, sua utilização não pode ser impeditiva do atendimento, uma vez que a assistência social é um direito universal e incondicional, garantido pela Constituição Federal de 1988 e pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS - Lei nº 8.742/1993).

A Constituição, em seu artigo 6º, reconhece a assistência social como direito social fundamental, e os artigos 1º, inciso III (dignidade da pessoa humana) e 3º, inciso III (erradicação da pobreza e da marginalização) reforçam a responsabilidade do Estado na promoção da justiça social. A LOAS, por sua vez, estabelece que a assistência social é prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição prévia ou de exigências formais que restrinjam o acesso.

Para assegurar que o atendimento direto, sem exigência de agendamento ou retirada de senha, ocorra de forma organizada e eficiente, o Projeto estabelece que o atendimento será realizado conforme a ordem de chegada e dentro dos limites da capacidade operacional de cada unidade. Com isso, garante-se que a ampliação do acesso não comprometa a qualidade do serviço nem sobrecarregue os profissionais da rede. A medida busca equilibrar o princípio do acesso universal com a necessidade de manter a organização e a efetividade dos atendimentos, evitando qualquer forma de desordem ou prejuízo à gestão dos serviços públicos.

Este Projeto também contempla a fixação, em todos os equipamentos da assistência social, do cartaz informativo da Ouvidoria Geral do Município (OGM), órgão responsável por acolher manifestações dos cidadãos e promover a escuta qualificada da população, ampliando a transparência e o controle social. A medida visa garantir que os usuários conheçam seus direitos e os canais disponíveis para denúncias, reclamações ou sugestões sobre o serviço público.

Conforme os arts. 13 e 14 da LOMSP, a Câmara Municipal tem a função de fiscalizar a execução das políticas públicas, incluindo a assistência social, e de criar normas que assegurem a efetividade dos direitos dos cidadãos. A função legislativa da Câmara não se limita à criação de leis, mas também à implementação de mecanismos de controle social, que garantem a transparência e a correta aplicação das políticas públicas. Nesse contexto, a



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Vereador Sansão Pereira

proposta deste Projeto de Lei visa justamente assegurar o acesso contínuo e imediato aos serviços da assistência social, um dever que pode ser implementado e monitorado pela Câmara Municipal.

Dessa forma, este Projeto de Lei reafirma os compromissos constitucionais e legais com a dignidade da pessoa humana, a igualdade no acesso aos serviços e a centralidade do usuário nas políticas públicas de proteção social, fortalecendo o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) no Município de São Paulo.