



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Secretaria Geral Parlamentar  
Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

## JUSTIFICATIVA - PL 0603/2020

A Constituição Federal estabeleceu, em seus artigos 37 e 145, que cabe ao poder público prestar serviços públicos de modo adequado, estabelecer formas de participação do usuário e da usuária na administração pública (que incluem reclamações relativas à prestação dos serviços públicos e a avaliação periódica da qualidade de serviço) e disciplinar direitos dos usuários. Em razão disso, desde a redemocratização do país, os poderes públicos no Brasil têm buscado qualificar os serviços públicos e aperfeiçoar a relação do Estado com cidadãos e cidadãs, removendo as barreiras que dificultam o acesso a direitos da população.

Durante esse período, diversos novos modelos e concepções sobre atendimento aos cidadãos e às cidadãs foram desenvolvidos e testados com o objetivo de aprimorar a relação entre Estado e população. Nesse campo, uma das mais importantes diretrizes é a ideia de que a prestação de serviços pelo poder público deve ter como foco os cidadãos e as cidadãs. Realizar as transformações necessárias para garantir que essa diretriz se concretize no cotidiano do poder público, no entanto, não é uma tarefa simples, uma vez que exige constante avaliação, planejamento, mudanças organizacionais, construção de estruturas, capacitação do corpo funcional e, ainda, alterações em normas que regulam a administração.

São Paulo possui uma trajetória relevante de boas experiências nesse campo, destacando-se como uma referência no país. Desde 2005, a cidade possui a Lei 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. A cidade também conta com serviços considerados modelos e inovadores, que mobilizam a tecnologia para garantir o atendimento qualificado e promover a desburocratização, como é o caso do Descomplica SP (praça de atendimento presencial onde o cidadão de São Paulo encontra mais de 350 serviços municipais) e o Portal SP156 (que reúne, em um só local, informações sobre todos os serviços municipais e que permite registrar solicitações de modo online).

O presente projeto tem como objetivo transpor, para o nível legal, importantes avanços consolidados no Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018, que, além de outras providências, estabeleceu a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã. Busca-se, assim, sintetizar e consolidar, em uma única lei, os objetivos, diretrizes, estratégias e instrumentos previstos nessas normas, consolidando os avanços até aqui conquistados pela cidade.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 07/10/2020, p. 106

Para informações sobre o projeto referente a este documento, visite o site [www.saopaulo.sp.leg.br](http://www.saopaulo.sp.leg.br).