



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

Secretaria Geral Parlamentar  
Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

### **PARECER Nº 1701/2021 DA COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 603/2020**

O presente projeto de lei, de autoria dos nobres Vereadores Daniel Annenberg, Eduardo Suplicy e Gilberto Nascimento, visa organizar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã no Município de São Paulo.

De acordo com o art. 1º, esta lei organiza a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão e à Cidadã, cuja finalidade é estabelecer padrões de qualidade e ações voltadas às boas práticas no atendimento ao cidadão e à cidadã. Segundo o parágrafo único do art. 1º, o disposto nesta lei aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

O art. 2º considera para fins dessa lei:

I - cidadão ou cidadã: pessoa física que utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço público municipal

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos e cidadãs;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos e cidadãs, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão e à cidadã fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos de cidadãos ou cidadãs que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

Quanto ao aspecto financeiro, nada há a opor à propositura, visto que as despesas de sua execução serão cobertas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Favorável, portanto, é o parecer.

Sala das Comissões Reunidas, em 14/12/2021.

COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

Ver. Delegado Palumbo (MDB)

Ver. Dr. Sidney Cruz (SOLIDARIEDADE)

Ver. Fernando Holiday (NOVO)

Ver. Isac Felix (PL)

Ver. Jair Tatto (PT)

Ver.<sup>a</sup> Janaína Lima (NOVO)

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 29/01/2022, p. 135

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