



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

Secretaria Geral Parlamentar  
Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

### **JUSTIFICATIVA - PL 0115/2020**

O principal desafio do poder público no século XXI é garantir que as crescentes e complexas demandas da população sejam atendidas com a rapidez e eficiência esperada pelos cidadãos. Para alcançar este objetivo, as concepções de atendimento ao cidadão e serviços públicos têm sido debatidas nos últimos anos, com o objetivo de elaborar novas diretrizes para o funcionamento do poder público.

Os resultados do debate já se concretizaram em ações do poder público federal desde 2017, quando foi aprovada e sancionada a lei federal 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como código de defesa do usuário do serviço público. O código estabelece os direitos e deveres dos usuários de serviço público, assim como a garantia de participação dos cidadãos nos serviços públicos prestados, por meio dos conselhos de usuários e de manifestações que podem ser apresentadas perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Na Cidade de São Paulo, a lei federal 13.460 de 2017 foi regulamentada pelo decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018, que instituiu Código de Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público e a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, que compreende as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal.

O poder público também colocou em ação as novas diretrizes de atendimento ao cidadão por meio da implementação das unidades do Descomplica SP. O Descomplica SP oferece um novo padrão de atendimento, mais ágil, integrado e com foco no cidadão. As unidades do DescomplicaSP estão descentralizadas pela cidade de São Paulo; nelas o cidadão encontra, em um só lugar, cerca de 300 serviços municipais.

E no momento do atendimento ao cidadão que os serviços públicos são acessados pelos cidadãos, que têm suas demandas encaminhadas e atendidas pela Administração Pública.

A existência de uma data específica que dê destaque e leve a reflexão sobre o atendimento ao cidadão é importante para dar visibilidade a uma tarefa que não costuma ter a devida valorização. A celebração do Dia do Atendimento ao Cidadão no dia 23 de março, data de inauguração da primeira unidade Descomplica SP, em São Miguel Paulista, simbolizará a importância de se realizar um atendimento de qualidade ao cidadão de qualidade e será mais um instrumento rumo à concretização dos princípios da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

Expostas, assim, as razões de minha iniciativa, submeto o assunto a essa Casa e solicito o apoio dos Nobres Vereadores para a sua aprovação.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 11/03/2020, p. 102

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