PUBLICADO DOC 23/10/2009, PÁG. 175

PARECER Nº 1232/2009 DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA SOBRE O **PROJETO DE LEI Nº 495/09.**

O presente projeto de lei, de autoria do nobre Vereador José Police Neto, "Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências". Nesse sentido, as disposições da propositura são dirigidas à todos os órgãos da Administração Municipal, direta ou indireta, bem como aos particulares que atuem mediante concessão, per missão, autorização ou outras formas de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Incluem-se entre as disposições do projeto:

Princípios do atendimento ao usuário dos serviços públicos
Objetivos do atendimento
Definições conceituais
Boas práticas no atendimento ao usuário
Padrões de qualidade no atendimento
Divulgação e publicidade
Acompanhamento e tramitação
Comitê de usuários
Satisfação dos usuários
Disposições Gerais.

Conforme justificativa, a iniciativa se caracteriza por retomar a prioridade da função de atendimento ao usuário de serviços públicos, propondo a constituição de boas práticas e a implementação de padrões de qualidade no atendimento. Tem por finalidade refletir a preocupação com a melhoria contínua dos serviços públicos, bem como, o aprimoramento da administração pública, por meio do atendimento ao usuário.

A Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa manifestou-se pela legalidade da propositura apresentando, porém, substitutivo para evitar que o projeto incidisse em ilegalidade e que contrariasse o Princípio da Separação dos Poderes.

A presente propositura demonstra-se de relevante interesse público, motivo pelo qual esta Comissão posiciona-se favoravelmente à sua aprovação, nos termos do substitutivo apresentado pela Comissão de Constituição, Justiça e Legislação Participativa.

Sala da Comissão de Administração Pública, em 21/10/09.

Souza Santos – PSDB - Relator
Domingos Dissei - DEM
Francisco Chagas – PT
José Américo – PT
Penna – PV
Quito Formiga - PR