



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei n° 1258/2025

Processo Número: **47033/2025** | Data do Protocolo: 13/11/2025 16:52:12



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200340032003400340030003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Projeto de Lei

Altera Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, para incluir dispositivos relativos à transparência e eficiência no atendimento ao cidadão nas unidades de atendimento presencial.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º – O artigo 7º da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Artigo 7º – O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;
- III – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV – racionalização na prestação de serviços;
- V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII – fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII – assegurar transparência e previsibilidade no atendimento, mediante divulgação, em local visível e de fácil acesso, do tempo médio de espera e de atendimento presencial;
- IX – adotar sistema eletrônico de agendamento ou senhas que permita ao usuário acompanhar o tempo estimado para o atendimento;
- X – adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- XI – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- XII – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XIII – observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único – O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público”.





Artigo 2º - acrescenta os §§ 3º e 4º ao artigo 29 da Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, na seguinte conformidade:

“§ 3º – O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP deverá manter canais permanentes de avaliação e registro de reclamações específicas sobre o tempo de espera e a qualidade do atendimento nas unidades de prestação presencial de serviços públicos, inclusive nas Centrais Poupatempo.

§ 4º – Com base nas informações colhidas nos termos do parágrafo anterior, o SEDUSP elaborará e publicará, anualmente, relatório consolidado contendo os dados de tempo médio de espera e os índices de satisfação dos usuários, disponibilizando-os em portal oficial de acesso público”.

Artigo 3º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Artigo 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposta altera a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que institui a Política Estadual de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, com o objetivo de incorporar mecanismos de transparência, previsibilidade e avaliação contínua na prestação de serviços públicos presenciais, especialmente nas Centrais Poupatempo.

A iniciativa busca fortalecer os princípios constitucionais da administração pública — eficiência, publicidade e moralidade — previstos no artigo 37 da Constituição Federal, promovendo maior controle social e respeito ao tempo do cidadão.

A previsão de divulgação pública do tempo médio de espera, associada à adoção de sistemas eletrônicos de agendamento e acompanhamento do atendimento, constitui avanço natural na modernização da gestão pública e na consolidação de uma cultura de eficiência e respeito ao usuário.

Do ponto de vista técnico-legislativo, a proposta optou por incluir dois novos incisos no artigo 7º da Lei nº 10.294/1999, com consequente renumeração dos subsequentes, de modo a preservar a coerência estrutural da norma.

O artigo 7º concentra os deveres dos agentes públicos vinculados ao direito do usuário à qualidade do serviço, abrangendo aspectos de urbanidade, racionalização e adequação do atendimento. Assim, a inserção das medidas de transparência e previsibilidade logo após o inciso VII — que trata da fixação de horários e normas compatíveis com o bom atendimento — assegura sequência lógica e harmonia temática, sem alteração de conteúdo nos dispositivos originais.

Complementarmente, o projeto propõe o acréscimo dos §§ 3º e 4º ao artigo 29, que regula o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (SEDUSP). Esses dispositivos determinam a implantação de canais permanentes de avaliação e a publicação anual de relatórios consolidados sobre tempo médio de espera e índices de satisfação dos usuários, reforçando o papel do SEDUSP como instrumento de monitoramento e aperfeiçoamento contínuo da qualidade do atendimento público.

A proposta não cria novas despesas nem interfere na estrutura administrativa do Poder Executivo,





limitando-se a aprimorar os mecanismos de transparência e gestão já previstos na legislação vigente.

Trata-se, portanto, de medida técnica, racional e juridicamente adequada, que contribui para o fortalecimento da confiança nas instituições públicas e para a consolidação de um modelo de gestão orientado por resultados, eficiência e respeito ao cidadão.

Diante do exposto, contamos com o apoio dos Nobres Parlamentares para a aprovação da presente proposição.

Carlão Pignatari - PSDB



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200360036003300340033003A005000

Assinado eletronicamente por **Carlão Pignatari** em 13/11/2025 16:42

Checksum: **2FF3C6E5A8BA8210104C3D30C0D0A1DEC07DC212DEF53EFC080F333D1D6B82FC**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 3200360036003300340033003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.