



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
Av Anchieta, 200 - Bairro Centro - CEP 13015-904 - Campinas - SP - www.campinas.sp.gov.br
Paço Municipal

PMC/PMC-SMGC-GAB

MANIFESTAÇÃO

Campinas, 04 de setembro de 2025.

Processo PMC.2025.00126041-46

Assunto: Minuta de Decreto que Dispõe sobre a regulamentação, no âmbito do Município de Campinas, do Serviço de Atendimento ao Cidadão 156, como canal oficial de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal.

Senhor Secretário Municipal de Gestão e Controle,

Em atenção ao Ofício da lavra do Departamento de Gestão da Informação, Documentos e Atendimento ao Cidadão (DGIDAC) da Secretaria Municipal de Governo (**DOC 15954591**), analisamos a Minuta de Decreto (**DOC 15954604**), com especial atenção aos aspectos de gestão, controle e adequação normativa.

Dessa forma, utilizamos os parâmetros do **Decreto Federal nº 12.002/2024**, que estabelece normas para elaboração, redação, alteração e consolidação de atos normativos, como norte para a numeração dos artigos, parágrafos e incisos, promovendo as adequações pertinentes.

Do ponto de vista da gestão e controle, sugerimos alterações relacionadas à Ementa e art. 1º, no sentido de propor a **regulamentação** do Serviço 156, ao invés de sua **instituição, eis que o serviço existe há pelo menos 4 décadas** no Poder Público Municipal, conforme noticia a matéria, datada de 21/11/2024, extraída de <https://ima.sp.gov.br/servico-156-da-prefeitura-de-campinas-completa-40-anos-de-atendimento-populacao>, da qual reproduzimos apenas um trecho:

Em constante atualização, serviço é muito procurado chegando a cerca de 20 mil atendimentos ao ano.

O Serviço 156, canal oficial de comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura Municipal de Campinas, celebra 40 anos de história. Desde sua criação pela IMA, em 19 de novembro de 1984, o serviço tem sido uma referência nacional, conectando a população aos serviços públicos de maneira eficiente, segura e com qualidade.

"A IMA celebra este marco histórico com orgulho, reafirmando seu compromisso de continuar aprimorando o atendimento e a prestação de serviços para os cidadãos", comenta o presidente da empresa, Elias Tavares.

Uma das pioneiras na implantação desse modelo de atendimento, a Prefeitura de Campinas marcou um importante momento para a democratização do acesso aos serviços públicos. Inspirados na iniciativa bem-sucedida da cidade, diversos municípios brasileiros adotaram serviços semelhantes ao longo dos anos.

O Serviço 156, de iniciativa municipal, popularizou-se a ponto de a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), instituída pela Lei Federal 9.471/1997, reservar esse número, a partir da Resolução nº 357/2004, ao Serviço de Utilidade Pública Municipal, possibilitando aos entes federativos estruturarem um canal padronizado de comunicação direta com o cidadão.

Cada município pode definir as atribuições do 156, já que a gestão e operação são de responsabilidade dos entes municipais. No Município de Campinas, a coordenação e gestão do Serviço 156 são atribuídas à Secretaria Municipal de Governo, por meio do DGIDAC, que atua em articulação com os demais órgãos e entidades da Administração, propiciando a efetividade do atendimento e a resposta às demandas.

As demais modificações incorporadas ao texto da Minuta objetivaram o aperfeiçoamento da norma, no sentido de estabelecer, e.g., prazo máximo para atendimento das demandas (art. 5º), a forma como se dará a nomeação dos pontos focais do Serviço 156, bem como a comunicação de sua substituição (art. 6º), a faculdade (e não obrigação) da Administração Municipal integrar o Serviço 156 a outras plataformas digitais (arts. 10 e 11), as atribuições dos órgãos e entidades (art. 12) e a disciplina sobre casos omissos (art. 15).

Por fim, em documento anexo (**DOC 16059284**), efetuamos um comparativo entre a versão original (**DOC 15954604**) e a ora proposta (**DOC 16056584**), para que sejam facilmente perceptíveis as sugestões.

A regulamentação do Serviço de Atendimento ao Cidadão 156 representa importante avanço na transparência e na modernização da gestão pública municipal, em consonância com o princípio da eficiência insculpido no art. 37 da Constituição Federal.

À consideração de Vossa Senhoria para, se de acordo, envio dos autos à Secretaria Municipal de Governo, previamente ao exame especializado a ser efetuado pelo Núcleo Técnico-Legislativo da Procuradoria-Geral do Município.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DO AMARAL ZAITUNE - OAB 134.974**, **Procurador(a)**, em 08/09/2025, às 11:38, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **16059286** e o código CRC **FC9D1DC5**.