



APROFEM

SINDICATO DOS PROFESSORES E FUNCIONÁRIOS
MUNICIPAIS DE SÃO PAULO

O Agente Público sob a ótica da Administração Municipal de São Paulo

- **Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal**
- **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano**

Caro(a) Colega

A **APROFEM** compilou essa legislação por julgar o seu conhecimento determinante para que o servidor municipal desempenhe suas nobres funções junto à população paulistana, com a seriedade e compromisso esperados de todo agente público.

Sugerimos que este Suplemento seja guardado em local de fácil acesso para consulta. Nosso Setor de Atendimento permanece ao seu dispor para esclarecimentos e orientações.

Fraternalmente

Prof. Ismael Nery Palhares Junior

Presidente da **APROFEM**

Abril de 2016

Nome: _____

RF: _____ Unidade: _____

DECRETO Nº 56.130, DE 26 DE MAIO DE 2015

Institui, no âmbito do Poder Executivo, o Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal.

FERNANDO HADDAD, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

CONSIDERANDO a necessidade de ser estabelecido um conjunto de normas que defina padrões de conduta para os agentes públicos na prestação de serviços de qualidade;

CONSIDERANDO que a orientação, a preparação e a profissionalização dos agentes públicos afiguram-se imprescindíveis para que esses tenham conhecimento e clareza das normas de conduta ética voltadas ao correto cumprimento de suas funções;

CONSIDERANDO que se impõe prevenir condutas incompatíveis com o padrão ético esperado dos agentes públicos, de modo a inclusive contribuir para o aprimoramento dos mecanismos de controle interno no combate à corrupção;

CONSIDERANDO que, ademais, a existência de um Código de Conduta Funcional constitui fator de segurança para os agentes públicos,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituído, no âmbito do Poder Executivo, o Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal, compreendendo normas de conduta funcional, de educação ética e de prevenção à corrupção, na conformidade das disposições deste decreto.

Art. 2º. São objetivos do Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal:

I - estabelecer, no campo ético, normas específicas de conduta funcional;

II - orientar e difundir os princípios éticos, prevenindo condutas disfuncionais e ampliando a confiança da sociedade na integridade das atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal;

III - reforçar um ambiente de trabalho ético que estimule o respeito mútuo entre os servidores e a qualidade dos serviços públicos;

IV - aperfeiçoar o relacionamento com os cidadãos e o respeito ao patrimônio público;

V - assegurar a clareza das normas de conduta, de modo que a sociedade possa exercer sobre elas o controle social inerente ao regime democrático;

VI - amparar a Corregedoria Geral do Município na apuração das condutas em desacordo com as normas de conduta funcional.

Art. 3º. Para os fins deste Código, considera-se:

I - agente público, todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função na Administração Pública Direta ou Indireta;

II - alta administração municipal, os seguintes cargos e funções:

a) Prefeito, Vice-Prefeito, Secretário Municipal, Controlador Geral do Município, Procurador Geral do Município, Subprefeito, Secretário Executivo, Secretário Adjunto, Controlador Adjunto, Secretário-Executivo Adjunto, Chefe de Gabinete, bem como Subsecretário e seus equivalentes hierárquicos, nos órgãos da Administração Direta;

b) Superintendente, Presidente, Diretor Geral, Diretor Executivo e os equivalentes hierárquicos nos órgãos e entidades da Administração Indireta.

CAPÍTULO II
DOS PRINCÍPIOS E VALORES FUNDAMENTAIS

Art. 4º. A conduta do agente público, incluído o da alta administração, reger-se-á, especialmente, pelos seguintes princípios e valores:

- I - ética;
- II - integridade;
- III - transparência;
- IV - respeito ao meio ambiente e à dignidade da pessoa humana;
- V - impessoalidade;
- VI - dignidade e decoro no exercício de suas funções;
- VII - boa-fé;
- VIII - iniciativa;
- IX - eficiência;
- X - presteza;
- XI - legalidade;
- XII - compromisso com o interesse público;
- XIII - responsabilidade;
- XIV - assiduidade;
- XV - pontualidade.

CAPÍTULO III
DAS CONDUTAS ÉTICAS

Seção I – Das Condutas Fundamentais

Art. 5º. O agente público, incluído o da alta administração, além dos deveres previstos no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de São Paulo, deve:

I - exercer suas atribuições com eficiência, com otimização dos recursos disponibilizados pela Administração, buscando prestar os serviços de maneira ágil e sem atrasos;

II - ser íntegro;

III - dar celeridade a qualquer prestação de contas para otimização

dos recursos, direitos e serviços da coletividade sob o seu encargo;

IV - tratar com respeito e prontidão os usuários dos serviços públicos, buscando, quando possível, aperfeiçoar processos de comunicação e o contato com o público;

V - respeitar todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de sexo, cor, idade, nacionalidade, religião, orientação sexual, opinião e/ou filiação político-ideológica e posição social;

VI - respeitar a hierarquia e cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais e antiéticas, dando ciência às autoridades competentes;

VII - resistir às pressões de superiores hierárquicos, de contratantes, interessados e outros que visem obter quaisquer favores, benesses ou vantagens indevidas em decorrência de ações imorais, ilegais ou antiéticas, denunciando-as às autoridades competentes;

VIII - manter sob sigilo informações sensíveis ou que atentem contra a privacidade, às quais tenha acesso em decorrência do exercício profissional ou convívio social;

IX - assegurar o direito fundamental de acesso à informação, considerando a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, em conformidade com as demais diretrizes e princípios básicos da Administração Pública;

X - assegurar, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, a gestão transparente da informação;

XI - proteger informações sob sigilo na forma da lei e da Constituição Federal;

XII - zelar, no exercício do direito de greve, pelas exigências específicas da defesa da vida, da segurança coletiva e da prestação dos serviços essenciais;

XIII - ser assíduo e pontual ao trabalho, levando em conta os potenciais danos diretos e indiretos à Administração Pública;

XIV - manter limpo e organizado o local de trabalho;

XV - compartilhar com os colegas o conhecimento obtido em cursos, congressos e outras modalidades de treinamento, realizados em função de seu trabalho;

XVI - facilitar a fiscalização de todos os atos ou serviços por quem de direito, na forma da lei;

XVII - abster-se, de forma absoluta, de exercer sua função, poder ou autoridade com finalidade estranha ao interesse público, mesmo que observando as formalidades legais;

XVIII - zelar pelo meio ambiente, evitando desperdício e estimulando atitudes sustentáveis.

Parágrafo único. Nas situações previstas nos incisos VI e VII, a representação, denúncia ou comunicação poderá ser feita diretamente à Controladoria Geral do Município, instruída com provas, sendo assegurado o total sigilo dos dados do denunciante.

Art. 6º. O agente público, incluído o da alta administração, além das vedações previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de São Paulo, não pode:

I - ser conivente com erro ou infração a este Código de Conduta Funcional ou legislação correlata à Administração Pública Municipal;

II - usar de artifícios para dificultar o exercício regular de direito por qualquer pessoa;

III - deixar, sem justa causa, de observar prazos legais administrativos ou judiciais;

IV - utilizar sua função em situações que configurem abuso de poder ou práticas autoritárias;

V - apresentar acusação infundada contra qualquer agente público ou da alta administração, atribuindo infração de que o sabe inocente;

VI - alterar ou deturpar o teor de documentos que deva encaminhar para providências;

VII - iludir ou tentar iludir qualquer pessoa que necessite do atendimento em serviços públicos;

VIII - fazer uso de informações privilegiadas obtidas no âmbito interno de seu serviço, em benefício próprio ou de outrem, salvo em defesa de direito;

IX - apresentar-se sob efeito de substâncias alcoólicas e/ou entorpecentes no serviço ou em situações que comprometam a imagem institucional da Prefeitura;

X - exigir os motivos da solicitação de informações de interesse público, salvo nas hipóteses legais;

XI - recusar-se, sem justificativa, a fornecer informação requerida, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa.

Seção II – Das Atividades de Natureza Político-Eleitoral

Art. 7º. Os agentes públicos, incluídos os da alta administração, poderão participar de eventos de natureza político-eleitoral, como convenções e reuniões de partidos políticos, comícios e manifestações públicas autorizadas em lei.

Art. 8º. A participação em atividades de natureza político-eleitoral não poderá resultar em prejuízo do exercício da função pública, nem implicar o uso de recursos públicos de qualquer espécie ou de outros agentes públicos, salvo exceções previstas em lei.

Art. 9º. Aos agentes públicos, incluídos os da alta administração, é vedado valer-se de viagens de trabalho para participar de eventos político-eleitorais.

Art. 10. Os agentes públicos, incluídos os da alta administração, a partir do momento em que manifestar de forma pública a

intenção de candidatar-se a cargo eletivo, não poderão praticar ato de gestão visando sua promoção pessoal em detrimento do interesse público.

Art. 11. Havendo possibilidade de conflito de interesse entre a atividade político-eleitoral e a função pública, os agentes públicos, incluídos os da alta administração, deverão abster-se de participar daquela atividade ou requerer seu afastamento do cargo.

Seção III – Do Conflito de Interesses

Art. 12. Suscita conflito de interesses o exercício de atividades por agente público, incluído o da alta administração, que contrarie o interesse público e beneficie interesses particulares, como:

I - a prestação de serviços à pessoa física ou jurídica ou manutenção de vínculo de negócio com pessoa física ou jurídica que tenha interesse em decisão individual ou coletiva do Município, em matéria que se relacione com a finalidade da unidade ou serviço em que esteja lotado;

II - o uso de influência, de forma direta ou indireta, cujo agente tenha acesso em razão do cargo, para benefício privado próprio ou de outrem;

III - o uso ou vazamento seletivo de informação sigilosa, em proveito próprio ou de outrem, à qual o agente tenha acesso em razão do cargo. Parágrafo único. A ocorrência de conflito de interesses independente do recebimento direto ou por meio de terceiros de qualquer ganho ou retribuição pelo agente público.

Art. 13. É vedada ao agente público, incluído o da alta administração, a aceitação de presentes, benefícios ou vantagens, exceto as decorrentes de premiações. Parágrafo único. Não se consideram presentes para os fins deste artigo os brindes que:

I - não tenham valor comercial; ou

II - que sejam distribuídos a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas, não ultrapassando o valor de R\$ 100,00 (cem reais).

Art. 14. Os agentes públicos, incluídos os da alta administração, não poderão receber salário ou qualquer outra remuneração de fonte privada em desacordo com a lei, nem receber transporte, hospedagem, alimentação ou quaisquer favores de particulares de forma a permitir situação que possa gerar dúvida sobre a sua probidade ou honorabilidade. Parágrafo único. É permitida a participação em seminários, congressos e eventos semelhantes, na condição de titular do cargo ocupado, desde que informada eventual remuneração à Controladoria Geral do Município, bem como o pagamento das despesas de viagem pelo promotor do evento, que não poderá ter interesse em decisão a ser tomada pela autoridade pública da alta administração.

Art. 15. Os agentes públicos, incluídos os da alta administração, poderão prevenir a ocorrência de conflito de interesses ao adotar, conforme o caso, uma ou mais das seguintes providências:

I - encerrar a atividade externa ou licenciar-se do cargo público ou função pública, enquanto perdurar a situação passível de suscitar conflito de interesses;

II - alienar bens e direitos que integram o seu patrimônio e cuja manutenção possa suscitar conflito de interesses;

III - na hipótese de conflito de interesses específicos e transitórios, comunicar sua ocorrência ao superior hierárquico ou aos demais membros de órgão colegiado de que faça parte, em se tratando de decisão coletiva, abstendo-se de votar ou participar da discussão do assunto.

Art. 16. No trabalho voluntário em organizações do terceiro setor, sem finalidade de lucro, também deverá ser observado o disposto nesta seção.

CAPÍTULO IV
DAS NORMAS FUNDAMENTAIS DE CONDUTA ÉTICA DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Art. 17. As normas fundamentais de conduta ética da alta administração Municipal visam, especialmente, às seguintes finalidades:

I - tornar claras as regras éticas de conduta da alta administração, possibilitando à sociedade aferir a lisura do processo decisório governamental;

II - contribuir para o aperfeiçoamento dos padrões éticos da Administração Pública Municipal, a partir do exemplo dado pelas autoridades de nível hierárquico superior.

Art. 18. As alterações relevantes no patrimônio das autoridades públicas da alta administração deverão ser imediatamente comunicadas a Controladoria Geral do Município, na forma estabelecida em regulamento, especialmente quando se tratar de:

I - atos de gestão patrimonial que envolvam:

a) transferência de bens móveis e imóveis em valor definido em regulamento a cônjuge ou companheiro, e a parentes, consanguíneos, por adoção e por afinidade, em linha reta ou colateral até o terceiro grau;

b) aquisição, direta ou indireta, do controle de empresa;

c) outras alterações significativas ou relevantes no valor ou na natureza do patrimônio, assim definidas em regulamento;

II - atos de gestão de bens, cujo valor possa ser substancialmente afetado por decisão ou política governamental da qual tenha prévio conhecimento em razão do cargo ou função, inclusive a aquisição de imóveis e investimentos em renda variável, ações, mercadorias, contratos futuros e moedas.

Art. 19. As autoridades públicas da alta administração, que mantiverem participação superior a 5% (cinco por cento) do capital de sociedade de economia mista, de instituição financeira ou de empresa que negocie com o Poder Público, comunicarão esse fato à Controladoria Geral do Município.

Art. 20. As informações pertinentes à situação patrimonial das autoridades públicas da alta administração serão protegidas pelo sigilo constitucional.

Art. 21. É permitido às autoridades públicas da alta administração o exercício não remunerado de encargo de mandatário, desde que não implique a prática de atividade empresarial ou quaisquer outras

incompatíveis com o exercício do seu cargo ou função, nos termos da lei.

Art. 22. As divergências entre autoridades públicas da alta administração serão resolvidas internamente, mediante coordenação administrativa, não lhes cabendo manifestar-se publicamente sobre matéria que não seja afeta à sua área de competência.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. O disposto neste Código deverá ser observado também durante o período de cumprimento do estágio probatório.

Art. 24. Os preceitos relacionados neste Código não substituem e sim corroboram os deveres e vedações constantes do Estatuto dos Servidores Públicos do Município de São Paulo e da legislação correlata.

Art. 25. As normas e orientações complementares que se afigurarem necessárias à execução deste decreto serão expedidas em conjunto pela Controladoria Geral do Município e pelas Secretarias Municipais do Governo e de Gestão.

Art. 26. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

(Publicado no DOC de 27/05/2015, pág. 1)

DECRETO Nº 56.832, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2016

Dispõe sobre a apresentação e o processamento de solicitações envolvendo a prestação dos serviços públicos pela Administração Municipal Direta e Indireta, bem como por entidades parceiras ou contratadas; aprova a consolidação das normas de proteção e defesa do usuário do Serviço Público do Município de São Paulo, que passa a constituir o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano.

Fernando Haddad, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,
Decreta:

Art. 1º Os usuários dos serviços públicos e os interessados em geral têm direito de apresentar à Prefeitura, quanto à prestação dos serviços públicos pela Administração Direta e Indireta, bem como por entidades parceiras ou contratadas:

I - Solicitação de Informações, Sugestões e Elogios sobre Serviços: nos casos em que o interessado solicitar meros esclarecimentos sobre a prestação de serviços públicos ou contribuir com sugestões e elogios aos serviços municipais;

II - Pedido de Acesso à Informação: nos casos em que o interessado pretender obter as informações e orientações de que trata o artigo 5º do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, alterado pelo Decreto nº 54.779, de 22 de janeiro de 2014;

III - Solicitação de Serviços: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço municipal;

IV - Reclamação: nos casos em que interessado solicitar a adoção de providências pela não prestação de um serviço público, pela sua prestação insatisfatória ou pelo atendimento inadequado por parte do Poder Público;

V - Representação: nos casos em que o interessado pedir investigação a respeito de atos ofensivos às normas de defesa dos usuários do serviço público na forma da lei, apurando-se a prática de ilícitos administrativo, civil e criminal, visando o encaminhamento dos fatos aos órgãos competentes;

VI - Denúncia: nos casos em que o interessado noticiar atos irregulares ou potenciais ilegalidades na Administração Municipal Direta ou Indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública;

VII - Requerimento de Indenização: nos casos em que o interessado pedir o recebimento de indenização da Fazenda Pública Municipal por danos causados por ação ou omissão na prestação dos serviços públicos.

§ 2º Este Código aplica-se aos particulares somente no que concerne aos seguintes canais, estruturados com a finalidade de atendimento pessoal, telefônico ou eletrônico, entre outros:

- I - a Central de Atendimento 156;
- II - o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC;
- III - as Praças de Atendimento;
- IV - as Unidades de Atendimento das Secretarias;

V - os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração Indireta e parceiras;

VI - a Ouvidoria Geral do Município;

VII - o Serviço de Informações ao Cidadão - eSIC;

VIII - outros canais de atendimento eletrônico, digital e/ou automatizado, presencial, inclusive da Administração Indireta e parceiras.

§ 2º A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos - CACISP, da Secretaria Municipal de Gestão, tem, dentre suas atribuições, a coordenação da elaboração da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

§ 3º A representação para apuração de ato de improbidade administrativa deverá ser encaminhada por escrito ao Procurador Geral do Município, obedecido o procedimento previsto no Decreto nº 52.227, de 4 de abril de 2011, e demais normas pertinentes.

§ 4º O requerimento previsto no inciso VII do "caput" deste artigo deverá ser formulado por escrito e dirigido à Procuradoria Geral do Município, obedecidos os demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº 53.066, de 4 de abril de 2012.

§ 5º Os requerimentos de que tratam os incisos I a VII do "caput" deste artigo independem da atuação de ofício da Administração quando se verificar a ocorrência de lesão aos direitos dos usuários do serviço público.

§ 6º A utilização errônea de nomenclaturas pelos interessados nos requerimentos não constituirá óbice ao seu prosseguimento e acolhimento, devendo os órgãos municipais buscar o sentido da solicitação formulada, inclusive, se for o caso, mediante concessão de oportunidade para que o pedido seja melhor explicitado.

§ 7º A indicação errônea do órgão destinatário do requerimento não constituirá óbice ao seu prosseguimento, devendo o órgão destinatário encaminhar a solicitação ao órgão competente ou, em caso de dúvida, enviá-la à Ouvidoria Geral do Município, que dará ao pedido o devido destino.

Art. 2º. Incumbe à Prefeitura dar ampla divulgação aos canais por meio dos quais os interessados poderão formular seus requerimentos, indicando, em seu sítio eletrônico e nas dependências das unidades das Administração Direta e Indireta, bem assim de suas entidades parceiras, os números de telefone e os endereços físicos e eletrônicos para o atendimento.

Art. 3º. As solicitações de que tratam os incisos I a VII do "caput" do artigo 1º deste decreto deverão conter:

- I - a identificação do interessado e o endereço para recebi-

mento de comunicações, exceto nos casos previstos de anonimato;

II - as informações sobre os fatos e sua autoria;

III - a indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV - o pedido ou resultado esperado;

V - quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou ente privado a que se refiram.

§ 1º Ressalvado o disposto no artigo 16, inciso I, da Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, e no artigo 15, inciso I, do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, a não identificação em qualquer medida do interessado, embora recomendável por contribuir para a instrução das manifestações, não constituirá justificativa para a recusa de tomada de providências pela Administração.

§ 2º Quando formulado pedido por escrito, o documento respectivo será datado e conterá a assinatura do interessado ou de seu representante legal.

§ 3º As solicitações de que trata este decreto serão impulsionadas e instruídas de ofício, observando-se os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da instrumentalidade das formas, da razoabilidade e da boa-fé.

§ 4º O pedido de acesso à informação obedecerá também aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº 53.623, de 2012, alterado pelo Decreto nº 54.779, de 2014.

§ 5º A representação para apuração de ato de improbidade administrativa e o requerimento de indenização a ser paga pela Fazenda Pública Municipal deverão obedecer também aos requisitos e procedimentos previstos, respectivamente, no Decreto nº 52.227, de 2011, e no Decreto nº 53.066, de 2012, bem como nas demais normas pertinentes.

Art. 4º. Os órgãos destinatários dos requerimentos previstos no artigo 1º deste decreto deverão encaminhar a decisão administrativa final ao usuário nos prazos previstos em leis e regulamentos para cada tipo de solicitação.

Art. 5º. Fica aprovada, na forma do Anexo Único integrante deste decreto, a consolidação das normas de proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo, que passa a constituir o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano.

Parágrafo único. Cada unidade da Administração Direta e Indireta manterá, em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar impresso do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano.

Art. 6º. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO PAULISTANO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º. Este Código consolida as normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.

§ 1º As normas reunidas neste Código visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- I - pela Administração Pública Direta e Indireta;
- II - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Este Código aplica-se aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado. (artigo 1º da Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005)

§ 3º Este Código também consolida as normas que:

I - instituem boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos mencionados neste dispositivo; (artigo 1º da Lei nº 15.410, de 11 de julho de 2011)

II - dispõem sobre o acesso à informação às pessoas físicas e jurídicas. (artigo 2º do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012)

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I - Dos Direitos Básicos

Art. 2º. São direitos básicos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - a participação social e o controle adequado do serviço público; (artigo 2º da Lei nº 14.029, de 2005)

IV - apresentar solicitações à Prefeitura para defesa de seus direitos enquanto usuários dos serviços públicos. (artigo 1º do Decreto nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016)

Art. 3º Os usuários dos serviços públicos e os interessados em geral têm direito de apresentar à Prefeitura, quanto à prestação dos serviços públicos pela Administração Direta, Indireta e entidades parceiras ou contratadas, o seguinte:

I - Solicitação de Informações, Sugestões e Elogios sobre Serviços: nos casos em que o interessado desejar meros esclarecimentos sobre a prestação de serviços públicos ou contribuir com sugestões e elogios aos serviços municipais;

II - Pedido de Acesso à Informação: nos casos em que o interessado desejar obter as informações e orientações de que trata o artigo 5º do Decreto nº 53.623, de 2012;

III - Solicitação de Serviços: nos casos em que o interessado desejar a prestação de um serviço municipal;

IV - Reclamação: nos casos em que o interessado desejar noticiar e pedir providências pela não prestação de um serviço público, pela prestação insatisfatória desse ou pelo atendimento inadequado por parte do Poder Público;

V - Representação: nos casos em que o interessado desejar a investigação de atos ofensivos às normas de defesa dos usuários do serviço público na forma da lei, apurando-se a prática de ilícitos administrativo, civil e criminal, visando o encaminhamento dos fatos aos órgãos competentes;

VI - Denúncia: quando o interessado desejar noticiar atos irregulares ou potenciais ilegalidades na Administração Municipal Direta ou Indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública;

VII - Requerimento de indenização: quando o interessado desejar o recebimento de indenização da Fazenda Pública Municipal por danos causados por ação ou omissão na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para fins do disposto nesta seção, deverão ser utilizados os

seguintes canais, estruturados com a finalidade de atendimento pessoal, telefônico ou eletrônico, entre outros:

- I - Central de Atendimento 156;
- II - Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC;
- III - Praças de Atendimento;
- IV - as Unidades de Atendimento das Secretarias;
- V - os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração Indireta e das entidades parceiras;

VI - Ouvidoria Geral do Município;

VII - Serviço de Informações ao Cidadão - eSIC;

VIII - outros canais de atendimento eletrônico, digital e/ou automatizado, presencial, inclusive da Administração Indireta e das entidades parceiras.

§ 2º A representação para apuração de ato de improbidade administrativa será encaminhada por escrito ao Procurador Geral do Município, obedecendo-se o rito previsto no Decreto nº 52.227, de 4 de abril de 2011, e demais normas pertinentes.

§ 3º O requerimento previsto no inciso VII do "caput" deste artigo será formulado por escrito e dirigido à Procuradoria Geral do Município, obedecidos aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº 53.066, de 4 de abril de 2012.

§ 4º Os requerimentos de que trata este artigo independem da atuação de ofício da Administração quando se verificar a ocorrência de lesão aos direitos dos usuários do serviço público.

§ 5º A utilização errônea de nomenclaturas nos requerimentos feitos pelos interessados não constituirá óbice ao seu prosseguimento e acolhimento, devendo os órgãos municipais buscar o sentido da solicitação formulada, inclusive, se for o caso, mediante concessão de oportunidade para que o pedido seja melhor explicitado.

§ 6º A indicação errônea do órgão destinatário do requerimento não

constituirá óbice ao seu prosseguimento, devendo o órgão destinatário encaminhar a solicitação ao órgão competente ou, em caso de dúvida, enviá-la à Ouvidoria Geral do Município, que dará ao pedido o devido destino. (artigo 1º do Decreto nº 56.832, de 2016)

Art. 4º. A Prefeitura fará ampla divulgação dos canais pelos quais os interessados poderão formular seus requerimentos, indicando, em seu sítio eletrônico e nas suas dependências da Administração e de suas entidades parceiras, os números de telefone e os endereços físicos e eletrônicos para o atendimento. (artigo 2º do Decreto nº 56.832, de 2016)

Art. 5º. As solicitações de que trata o artigo 1º deste Código deverão preencher os seguintes requisitos:

- I - identificação do interessado e endereço para recebimento de comunicações, exceto nos casos previstos de anonimato;
- II - informação sobre os fatos e sua autoria;
- III - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- IV - pedido ou resultado esperado;
- V - quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou ente privado a que se refiram;
- VI - anexar documentos ou outros elementos relativos à solicitação, quando for possível operacionalmente.

§ 1º Ressalvado o disposto nos artigos 16, inciso I, da Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, e 15, inciso I, do Decreto nº 53.623, de 2012, a não identificação em qualquer medida do interessado não será motivo para recusa da tomada de providências pela Administração, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 2º Quando formulado pedido por escrito, o documento respectivo deve ser datado e conter a assinatura do interessado ou de seu representante legal.

§ 3º As solicitações tratadas neste Código serão impulsionadas e instruídas de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da instrumentalidade das formas, da razoabilidade e da boa-fé.

§ 4º O pedido de acesso à informação obedecerá também aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº 53.623, de 2012.

§ 5º A representação para apuração de ato de improbidade administrativa obedecerá também aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº 52.227, de 2011, e demais normas pertinentes.

§ 6º O requerimento de indenização a ser paga pela Fazenda Pública Municipal obedecerá também aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº 53.066, de 2012. (artigo 3º do Decreto nº 56.832, de 2016)

Art. 6º Os órgãos destinatários de cada um dos requerimentos previstos no artigo 1º deverão encaminhar a decisão administrativa final ao usuário nos prazos previstos em leis e regulamentos para cada tipo de solicitação. (artigo. 4º do Decreto nº 56.832, de 2016)

Seção II - Do Direito à Informação Básica sobre os Serviços Públicos

Art. 7º. O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal, conforme classificação prevista pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e respectiva regulamentação municipal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente. (artigo 3º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 8º. Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte. (artigo 4º da Lei nº 14.029, de 2005)

VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte. (artigo 4º da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção III - Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 9º. O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade. (artigo 5º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 10. O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;

IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;

V - acesso aos serviços públicos. (artigo 3º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 11. Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes, a administração municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;

II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos. (artigo 3º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 12. 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 portadores de deficiência;
- III - igualdade de tratamento;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a 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 - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento; (artigo 6º da Lei nº 14.029, de 2005)

X - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;

XI - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;

XII - a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;

XIII - confidencialidade e sigilo quando solicitado;

XIV - responsabilidade pelas ações e decisões;

XV - a busca pela constante melhoria do atendimento;

XVI - o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário. (artigo 2º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 13. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita 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. (artigo 6º da Lei nº 14.029, de 2005)

§ 1º Os órgãos e entidades da Administração Municipal direta, indireta, autárquica e fundacional não poderão exigir, no ato de recebimento de documentos, a autenticação de suas cópias e o reconhecimento de firmas, salvo nos casos expressamente previstos em lei e neste código.

§ 2º Ressalvadas as hipóteses em que a lei expressamente exigir reconhecimento de firma, bastará a apresentação de documento original com fotografia, devendo o servidor municipal analisar a equivalência entre as assinaturas; em caso de dúvida fundada, será exigido o reconhecimento da firma.

§ 3º O servidor municipal deverá exigir a apresentação do documento original para verificar sua correspondência com a respectiva cópia nas situações em que a obrigatoriedade de fornecimento de cópias autenticadas decorrer de previsão legal ou se houver dúvida fundada quanto à autenticidade do documento.

§ 4º Nos casos em que a necessidade de autenticação de documentos ou de reconhecimento de firma decorrer de dúvida fundada, o servidor municipal deverá indicar as razões que a fundamentam.

§ 5º Quando houver expressa disposição legal determinando o fornecimento de cópias autenticadas de documentos ou o reconhecimento de firmas, o servidor municipal deverá indicar ao interessado o dispositivo legal que estabelece essa exigência.

§ 6º Constatada, a qualquer tempo, a ocorrência de fraude ou de falsidade da prova documental apresentada, os atos administrativos e eventuais benefícios deles resultantes serão declarados nulos, devendo o órgão ou entidade que recebeu o documento adotar as medidas administrativas cabíveis, bem como comunicar os fatos ao Ministério Público do Estado de São Paulo. (Decreto nº 49.356, de 31 de março de 2008)

Art. 14. Os órgãos e entidades da Administração Municipal direta, indireta, autárquica e fundacional deverão:

- I - manter, em local visível e acessível ao público, especialmente nos locais destinados ao recebimento de documentos, relação atualizada das hipóteses referentes às matérias de sua competência, em que há determinação legal de fornecimento de cópias autenticadas de documentos ou de reconhecimento de firmas;
- II - divulgar o disposto nesta seção em seus portais eletrônicos na Internet. (Decreto nº 49.356, de 2008)

Seção IV - Das boas práticas no atendimento ao usuário

Art. 15. As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento. (artigo 6º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 16. Na função de atendimento constituem-se como boas práticas:

- I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II - atender com respeito, cortesia e integridade;
- III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;

X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;

XI - simplificar procedimentos;

XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;

XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;

XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;

XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;

XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;

XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;

XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;

XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;

XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição. (artigo 7º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 17. O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade preestabelecido. (artigo 11 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 18. A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

- I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II - publicação de artigos em jornais e revistas;
- III - divulgação em emissoras de rádio e TV;
- IV - por carta enviada aos usuários;
- V - divulgação para associações e representantes de usuários;
- VI - pela rede mundial de computadores. (artigo 12 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 19. No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da administração municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda. (artigo 13 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 20. A administração municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

- I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;
- II - o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC, Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões (artigo 14 da Lei nº 15.410, de 2011), bem como outras formas de manifestação no exercício da liberdade de expressão prevista pela Constituição Federal.

Art. 21. A administração municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria. (artigo 17 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 22. As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizados:

- I - avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II - utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III - caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV - criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V - reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI - registros da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo. (artigo 18 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 23. A administração municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores. (artigo 19 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 24. No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I - valer-se da idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário para impor-lhe exigências e medidas não razoáveis;
- II - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
- III - portar rádio, TV ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
- IV - manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;
- V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;
- VI - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;
- VII - adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário. (artigo 20 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 25. Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade. (artigo 21 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 26. Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais. (artigo 22 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 27. Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, de sofrer as sanções previstas na Lei Municipal nº 8.989, de 29 de outubro de 1979. (artigo 23 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 28. As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas. (artigo 24 da Lei nº 15.410, de 2011)

Seção V - Do Direito à Participação e ao Controle Adequado do Serviço

Art. 29. O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de São Paulo repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior. (artigo 7º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 30. Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados. (artigo 8º da Lei nº 14.029, de 2005)

Parágrafo único. Havendo dúvida sobre o pedido do munícipe deverá ser acolhido para análise e retorno ao cidadão de sua procedência ou improcedência.

Art. 31. Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos da Cidade de São Paulo como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I - avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
- II - fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III - incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
- IV - integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
- V - avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
- VI - definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII - elaborar seu regimento interno e plano de ação. (artigo 15 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 32. O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerado serviço relevante à Cidade de São Paulo. (artigo 16 da Lei nº 15.410, de 2011)

**CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

Seção I - Disposições Gerais

Art. 33. Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. (artigo 9º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 34. O processo administrativo em geral para apuração de ato ofensivo às normas de proteção ao usuário do serviço público compreende três fases: instauração, instrução e decisão (artigo 10 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 35. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado. (artigo 11 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 36. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável. (artigo 12 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 37. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

- I - 2 (dois) dias, para atuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;
- II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;
- III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;
- IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
- V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;
- VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;
- VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo. (artigo 13 da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção II - Da Instauração

Art. 38. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor. (artigo 14 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 39. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado. (artigo 15 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 40. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do artigo 7º, devendo conter:

- I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
- II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

- III - informações sobre o fato e sua autoria;
- IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V - data e assinatura do denunciante.

§ 1º O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo. (artigo 16 da Lei nº 14.029, de 2005)

§ 2º Havendo condições operacionais, são admitidos anexos como documentos, fotos, vídeos entre outras formas de instrução do pedido do cidadão.

Art. 41. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas na forma deste código, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento. (artigo 17 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 42. Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado. (artigo 18 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 43. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

- I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da lei;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;
- IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos. (artigo 19 da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção III - Da Instrução

Art. 44. Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este. (artigo 20 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 45. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos. (artigo 21 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 46. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum. (artigo 22 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 47. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados. (artigo 23 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 48. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado. (artigo 24 da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção IV - Da Decisão

Art. 49. O órgão responsável pela apuração em geral de infração às normas deste código deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;
- III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas deste código, bem como proteção dos direitos dos usuários; (artigo 25 da Lei nº 14.029, de 2005)
- IV - o envio à Ouvidoria Geral do Município para, em conjunto com o CODUSP, promover audiência de mediação e/ou conciliação nos termos da Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Seção V - Do Requerimento de Indenização

Art. 50. No exercício de pretensão indenizatória contra a Fazenda Pública Municipal, poderá o interessado formular requerimento administrativo pleiteando ressarcimento por danos causados por ação ou omissão na prestação dos serviços públicos. (artigo 1º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 51. O requerimento deverá ser dirigido à Procuradoria Geral do Município e conter:

- I - a identificação do interessado ou de quem o represente;
- II - o endereço e o telefone do interessado, bem como a indicação do local para o recebimento de comunicações;
- III - os fundamentos de fato e de direito do pedido;
- IV - a formulação do pedido, com a indicação precisa do montante atualizado da indenização pretendida;
- V - declaração, firmada pelo interessado, atestando a inexistência de ação judicial ou a desistência de ação em curso, fundada no mesmo fato e no mesmo direito;
- VI - a data e a assinatura do interessado ou de seu representante.

Parágrafo único. O requerimento deverá ainda ser instruído com as provas documentais de que disponha o interessado. (artigo 2º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 52. A tramitação do requerimento observará as seguintes regras:

I - protocolado o requerimento, a unidade que o receber providenciará a sua autuação, encaminhando o respectivo processo à Coordenadoria de Mandados e Acompanhamento de Inquéritos Cíveis, que o enviará ao Departamento da Procuradoria Geral do Município competente para a sua instrução e análise, conforme previsto no artigo 58 desta seção;

II - será desde logo indeferido o requerimento que não atenda aos requisitos previstos nos incisos I a VI do artigo 52, notificando-se o interessado;

III - não incidindo o disposto no inciso II do "caput" deste artigo, deverão ser adotadas medidas adequadas à instrução do processo administrativo, podendo-se requisitar, diretamente a quaisquer autoridades da Administração Municipal, todas as informações, documentos, perícias ou providências necessárias à elucidação dos fatos;

IV - quando os elementos colhidos puderem conduzir ao indeferimento do pleito, o interessado será intimado para manifestação final no prazo de 10 (dez) dias;

V - finda a instrução, a autoridade competente, de acordo com as alçadas estabelecidas no artigo 59 desta seção, decidirá o pedido em despacho motivado;

VI - da publicação da decisão no Diário Oficial da Cidade caberá, no prazo de 15 (quinze) dias, um único recurso à autoridade imediatamente superior.

Parágrafo único. O ajuizamento de ação judicial fundada no mesmo fato e no mesmo direito acarretará a extinção do processo administrativo. (artigo 3º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 53. Acolhido em definitivo o pedido, total ou parcialmente, será feita a inscrição, em registro cronológico, do valor atualizado do débito.

§ 1º O débito inscrito até o dia 1º de julho será pago até o último dia útil do exercício seguinte, à conta de dotação orçamentária específica.

§ 2º O depósito, em conta aberta em favor do interessado, do valor inscrito, atualizado monetariamente até o mês do pagamento, importará em quitação do débito. (artigo 4º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 54. Da inscrição referida no "caput" do artigo 54 resultará a expedição de documento reconhecendo o valor do débito, constituindo-se em título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 585, inciso II, do Código de Processo Civil ou outra norma que vier a substituí-lo. (artigo 5º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 55. Sobre as indenizações pagas nos termos desta seção não incidirão juros, honorários advocatícios ou quaisquer outros acréscimos. (artigo 6º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 56. O reconhecimento extrajudicial da indenização ao particular poderá importar a instauração de procedimento administrativo para apuração de eventual responsabilidade de agente público municipal. (artigo 7º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 57. A instrução e análise do processo administrativo de que trata esta seção incumbirá, no âmbito da Procuradoria Geral do Município, ao Departamento responsável pela correspondente ação judicial baseada nos mesmos fundamentos fáticos e jurídicos. (artigo 8º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 58. A decisão do pedido de reparação de danos de que trata esta seção caberá:

I - ao Diretor do Departamento da Procuradoria Geral do Município responsável pela correspondente ação judicial baseada nos mesmos fundamentos fáticos e jurídicos, nos processos que importem no reconhecimento ou indeferimento de indenização igual ou inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

II - ao Procurador Geral do Município, nos processos que importem no reconhecimento ou indeferimento de indenização superior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

III - ao Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos, nos processos que importem no reconhecimento ou indeferimento de indenização superior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Parágrafo único. Os valores estabelecidos neste artigo serão atualizados, anualmente, de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (artigo 9º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 59. Ao procedimento administrativo estabelecido nesta seção aplicam-se, no que couber, as disposições constantes da Lei nº 14.141, de 27 de março de 2006, com as alterações introduzidas pelas Leis nºs 14.614, de 7 de dezembro de 2007, e 14.402, de 21 de maio de 2007, bem como do seu respectivo regulamento. (artigo 10 do Decreto nº 53.066, de 2012)

**CAPÍTULO IV
DA COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS - CACISP**

Art. 60. A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos - CACISP tem por finalidade coordenar as ações dos canais de atendimento, aprimorar, otimizar e padronizar os procedimentos de atendimento aos munícipes, inovar na prestação de serviços públicos e coletar e difundir indicadores de qualidade e desempenho de atendimento e prestação de serviços. (artigo 7º do Decreto nº 55.410, de 4 de agosto de 2014)

Art. 61. A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos tem as seguintes atribuições:

- I - coordenar a elaboração da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;
- II - elaborar plano de ação anual para implementação intersetorial da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;
- III - articular e coordenar as ações, fluxos e procedimentos para aprimorar os serviços, alinhando os canais de atendimento às diretrizes e padrões estabelecidos na Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;
- IV - gerenciar os Sistemas de Atendimento ao Cidadão;
- V - coordenar as ações do Comitê de Usuários de Serviços Públicos da Cidade de São Paulo, previsto na Lei nº 15.410, de 2011;
- VI - realizar pesquisas de satisfação periódicas com os usuários dos serviços públicos;
- VII - estimular, em parceria com as Pastas responsáveis, ações de divulgação dos canais de atendimento e serviços existentes;
- VIII - assessorar os órgãos da Administração Municipal na condução de seus projetos específicos de modernização de atendimento ao cidadão;

IX - propor soluções gerenciais para levantamento e sistematização de informações, visando o planejamento, a avaliação de desempenho e organização dos canais de atendimento ao cidadão;

X - definir indicadores e parâmetros de qualidade de atendimento e execução de serviços, em conjunto com os órgãos competentes;

XI - produzir relatórios que subsidiem a melhoria constante da prestação de serviços na cidade, observadas as regras de transparência na Administração Pública Municipal;

XII - propor soluções criativas e inovadoras para o atendimento ao cidadão e a realização de serviços, em parceria com os órgãos competentes;

XIII - propor a reestruturação, implantação ou aquisição de sistemas e equipamentos, visando modernizar os processos e rotinas de trabalho, otimizando recursos e melhorando condições de atuação na prestação do atendimento à população;

XIV - atuar no aprimoramento dos serviços prestados pela Prefeitura ao cidadão por meio da Internet. (artigo 8º do Decreto nº 55.410, de 2014)

Art. 62. Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação em Serviços Públicos - CACISP, tem como competência a coordenação dos seguintes canais de atendimento ao cidadão, além de outros que poderão ser criados com essa finalidade:

I - a Central de Atendimento Telefônico 156;

II - o Sistema de Atendimento ao Cidadão - SAC;

III - as Praças de Atendimento das Subprefeituras;

IV - as Unidades de Atendimento das Secretarias;

V - os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração Indireta e parceiras;

VI - outros canais de atendimento eletrônico, digital e/ou automatizado, presencial, inclusive da Administração Indireta e parceiras. (artigo 9º do Decreto nº 55.410, de 2014)

CAPÍTULO V

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 63. A Ouvidoria Geral do Município, instituída no âmbito da Controladoria Geral do Município, tem as seguintes atribuições:

I - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

VII - coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal;

VIII - sugerir ao Controlador Geral a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

IX - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

X - analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis. (artigo 136 da Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013)

CAPÍTULO VI

DA COORDENADORIA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL - CODUSP

Art. 64. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP terá como finalidade elaborar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo. (artigo 1º do Decreto nº 56.700, de 9 de dezembro de 2015)

Art. 65. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal tem as seguintes atribuições:

I - planejar, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo;

II - analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, quando dotadas de relevância e expressividade, recebidas da Ouvidoria Geral do Município ou de qualquer órgão e autoridade pública;

III - mediar os conflitos entre os usuários de serviços públicos e os prestadores de serviços, designando audiência de mediação entre as partes, caso haja necessidade;

IV - analisar e monitorar a execução de serviços públicos, apontando os prestadores de serviços mais demandados e os que menos responderam às demandas, divulgando os resultados por meio de relatório publicizado;

V - encaminhar as demandas que julgar pertinentes ao órgão competente para promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos usuários;

VI - fiscalizar a execução das leis de defesa do usuário e aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;

VII - sugerir ao Controlador Geral ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas;

VIII - prestar aos usuários orientação sobre seus direitos;

IX - divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias;

X - atuar em conjunto com a Secretaria Municipal dos Negócios Jurídicos para assegurar a celeridade e a efetividade na resolução das demandas que envolvam a prestação de serviços públicos municipais;

XI - desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do usuário;

XII - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades da Coordenadoria;

XIII - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais

e pais e civis de defesa do usuário. (artigo do Decreto nº 56.700, de 2015)

Art. 66. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal tem a seguinte estrutura:

I - Gabinete do Coordenador;

II - Divisão de Análise e Mediação de Demandas. (artigo 3º do Decreto nº 56.700, de 2015)

Art. 67. A Divisão de Análise e Mediação de Demandas tem as seguintes atribuições:

I - registrar, examinar, preparar e encaminhar os expedientes remetidos à Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal;

II - designar e proceder à audiência de mediação, buscando a composição entre as partes. (artigo 5º do Decreto nº 56.700, de 2015)

Art. 68. Para os fins deste capítulo, os usuários dos serviços públicos municipais encaminharão suas demandas somente por meio da Ouvidoria Geral do Município. (artigo 6º do Decreto nº 56.700, de 2015)

Art. 69. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal poderá sugerir às unidades competentes da Controladoria Geral do Município:

I - a realização de auditorias nas atividades dos prestadores de serviços públicos municipais;

II - a instauração de apurações preliminares, inspeções, sindicâncias e demais procedimentos visando à correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

III - a avocação de procedimentos e processos que envolvam a prestação de serviços públicos municipais, determinando a adoção de providências;

IV - a requisição de informações ou documentos de entidades privadas encarregadas da prestação dos serviços públicos municipais. (artigo 7º do Decreto nº 56.700, de 2015)

CAPÍTULO VII

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 70. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realização do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos. (artigo 27 da Lei nº 14.029, de 2005)

CAPÍTULO VIII

DA TRANSPARÊNCIA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I - Das Disposições Gerais

Art. 71. Os órgãos e entidades municipais assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, mediante a adoção de procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara, e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios que regem a Administração Pública e as diretrizes fixadas no Decreto nº 53.623, de 2012. (artigo 2º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 72. Os procedimentos previstos neste código devem ser executados em conformidade com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na Administração Pública;

V - desenvolvimento do controle social da Administração Pública. (artigo 3º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 73. Cabe aos órgãos e entidades municipais, observadas as normas e procedimentos previstos neste código, assegurar:

I - a gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade;

III - a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso. (artigo 4º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 74. O acesso à informação previsto neste código compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pelos órgãos ou entidades municipais, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com os órgãos ou entidades municipais, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades municipais, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitações e a contratos administrativos;

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades municipais, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores. (artigo 5º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 75. Para os efeitos deste código, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - dados processados: aqueles submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação;

III - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

IV - informação sigilosa: informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, bem assim aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

V - informação pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

VI - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VII - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VIII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

IX - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

X - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;

XI - informação atualizada: informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam;

XII - documento preparatório: documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas. (artigo 6º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 76. A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983. (artigo 7º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Seção II - Da Abrangência

Art. 77. Sujeitam-se ao disposto neste capítulo os órgãos da Administração Direta, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município.

§ 1º A divulgação de informações de empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas pelo Município que atuem em regime de concorrência, sujeitas ao disposto no artigo 173 da Constituição Federal, submetem-se às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a fim de assegurar sua competitividade, governança corporativa e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários.

§ 2º Não se sujeitam ao disposto neste capítulo as informações relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, obtidas pela fiscalização tributária ou por outros órgãos ou entidades municipais no exercício de suas atividades regulares de fiscalização, controle, regulação e supervisão, cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos. (artigo 8º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 78. O acesso à informação disciplinado neste código não se aplica:

I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça;

II - às informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (artigo 9º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Seção III - Da Transparência Ativa

Art. 79. É dever dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal promover, independentemente de requerimento, a divulgação, na Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Serão divulgadas no Portal da Transparência, na Internet, sem prejuízo da divulgação em outros sítios dos órgãos e entidades municipais, as informações sobre:

I - repasses ou transferências de recursos financeiros;

II - execução orçamentária e financeira detalhada;

III - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados;

IV - contratos firmados, na íntegra;

V - integra dos convênios firmados, com os respectivos números de processo;

VI - remuneração e subsídios recebidos por ocupantes de cargos, empregos ou funções públicas, incluídos eventuais auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões, de forma individualizada, conforme ato da Secretaria Municipal de Gestão. (incisos III, IV, V e VI com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 22 de janeiro de 2014)

§ 2º A divulgação de informações sobre funcionários, empregados e servidores obedecerá a legislação específica que disciplina a matéria.

§ 3º Em conformidade com o padrão a ser estabelecido pela Secretaria Executiva de Comunicação, todos os órgãos e entidades municipais deverão manter, em seus respectivos sítios na Internet, seção específica para a divulgação das seguintes informações:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;

III - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

IV - resultados de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores;

V - contato da autoridade de monitoramento, bem como o telefone e o correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC do órgão ou entidade municipal.

§ 4º As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramenta de redirecionamento de página na Internet, quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais. (artigo 10 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 80. Os sítios dos órgãos e entidades municipais na Internet deverão atender aos seguintes requisitos, dentre outros:

I - conter formulário para pedido de acesso à informação;

II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

III - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e textos, de modo a facilitar a análise das informações;

IV - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

V - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

VI - garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;

VII - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VIII - disponibilizar instruções sobre a forma de comunicação do requerente com o órgão ou entidade; (incisos III, IV, V e VI com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

IX - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Parágrafo único. Os requisitos previstos neste artigo poderão ser limitados sempre que a disponibilização comprometer a segurança das informações ou dos sistemas. (artigo 11 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Seção IV - Da Transparência Passiva

Subseção I - Do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 81. Todas as secretarias, subprefeituras, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município deverão dispor de, no mínimo, uma unidade física para atendimento ao público, com a finalidade de abrigar seu próprio Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, o qual terá por objetivos:

I - receber e registrar pedidos de acesso à informação;

II - atender, informar e orientar o público quanto ao acesso à informação.

§ 1º O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

§ 2º Onde não houver possibilidade de instalação da unidade física do SIC, deverá ser oferecido à população, no mínimo, o serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

§ 3º Compete ao SIC:

I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega do número de protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido;

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado ao responsável pelo fornecimento da informação. (artigo 12 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 82. A realização de audiências ou consultas públicas, o incentivo à participação popular e as demais formas de divulgação das ações do Poder Público obedecerão às normas e procedimentos previstos na legislação municipal aplicável à matéria. (artigo 13 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção II - Do Pedido de Acesso à Informação

Art. 83. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, devidamente identificada, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º Serão admitidos pedidos de acesso à informação por correspondência física, presencialmente nos SICs ou via sistema eletrônico disponibilizado pelos órgãos ou entidades referidos no "caput" do artigo 88 deste código.

§ 2º Para fins de controle, os pedidos apresentados serão obrigatoriamente cadastrados em sistema eletrônico específico, com a geração de número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

§ 3º O número de protocolo e o termo inicial do prazo de resposta, quando relativos a pedidos apresentados presencialmente pelo requerente

nos SICs ou via sistema eletrônico disponibilizado pela Administração Municipal, deverão ser fornecidos ao requerente no momento da apresentação dessas solicitações.

§ 4º No caso de pedido de acesso à informação enviado por carta, a resposta deverá ser fornecida ao requerente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento da correspondência. (§§ 1º, 2º, 3º e 4º com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014) (artigo 14 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 84. O pedido de acesso à informação deverá conter, sob pena de não conhecimento: ("caput" com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

I - o nome do requerente;

II - o número de documento de identificação válido;

III - a especificação, de forma clara, objetiva e precisa, da informação requerida; e

IV - o endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida. (artigo 15 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 85. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

§ 1º A informação será disponibilizada ao requerente da mesma forma que se encontrar arquivada ou registrada no órgão ou entidade municipal, não cabendo a estes últimos realizar qualquer trabalho de consolidação ou tratamento de dados, tais como a elaboração de planilhas ou banco de dados.

§ 2º Nas hipóteses do inciso III do "caput" e do § 1º deste artigo, o órgão ou entidade municipal deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

§ 3º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 4º Informado o extravio da informação solicitada, poderá o requerente solicitar à autoridade competente a imediata abertura de procedimento tendente a apurar o desaparecimento da respectiva documentação. (§§ 1º, 2º e 4º com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

§ 5º Verificada a hipótese prevista no § 4º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação. (artigo 16 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 86. São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação. ("caput" com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

§ 1º São consideradas de interesse público aquelas informações cujos órgãos e entidades municipais têm o dever de divulgar, independentemente de requerimento.

§ 2º Quando a informação solicitada for de interesse pessoal ou sua divulgação puder, de algum modo, causar dano a outrem, o pedido deverá ser motivado, a fim de que possa ser aferido, pelo órgão ou entidade competente, o legítimo interesse do requerente. (artigo 17 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção III - Do Procedimento de Acesso à Informação

Art. 87. Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Os Chefes de Gabinete dos órgãos ou entidades municipais mencionados no "caput" do artigo 58 deste código serão os responsáveis pela transmissão das informações aos interessados, incumbindo-lhes também coordenar a equipe do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, ouvindo-se a área jurídica sempre que necessário.

§ 2º Caso não seja possível o acesso imediato, a autoridade mencionada no § 1º deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;

II - comunicar a data, o local e o modo para a realização da consulta à informação, a reprodução ou a obtenção da certidão relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões de fato ou de direito da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 3º Nas hipóteses em que o pedido de acesso à informação demandar manuseio de grande volume de documentos ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 2º deste artigo.

§ 4º Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

§ 5º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 4º deste artigo, o interessado poderá solicitar que, às suas expensas e sob a supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

§ 6º O órgão ou entidade municipal poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar. (parágrafo com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014) (artigo 18 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 88. O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de 20 (vinte) dias. (artigo 19 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 89. Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade municipal deverá orientar o interessado quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

§ 1º Na hipótese do "caput" deste artigo, o órgão ou entidade desobri-

ga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

§ 2º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente. (artigo 20 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 90. Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao interessado o Documento de Arrecadação do Município de São Paulo - DAMSP, para pagamento do preço público correspondente.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias, contado da comprovação do pagamento pelo interessado ou da entrega da declaração prevista no parágrafo único do artigo 74 deste código, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior. (artigo 21 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 91. Negado ou não conhecido o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

I - as razões da negativa ou do não conhecimento e seus fundamentos legais; ("caput" e inciso I com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

II - a possibilidade e prazo de apresentação do recurso cabível, com indicação da autoridade que o apreciará; e

III - a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

Parágrafo único. As razões da negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação e a autoridade que a classificou. (artigo 22 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 92. O acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão. (artigo 23 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção IV - Dos Recursos

Art. 93. Caberá pedido de revisão, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data da ciência da decisão ou do decurso do prazo sem manifestação, à autoridade máxima do órgão ou entidade municipal que a prolatou ou se omitir, nas seguintes hipóteses:

I - ausência de resposta ao seu pedido dentro do prazo regulamentar, incluindo eventual prorrogação;

II - resposta incompleta, obscura, contraditória ou omissa;

III - não conhecimento ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. Os pedidos de revisão de que trata este artigo serão apreciados no prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à sua apresentação. (dispositivo com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014) (artigo 24 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 94. Negado provimento ou não conhecido o pedido de revisão de que trata o artigo 24 deste código, poderá o requerente apresentar recurso à Controladoria Geral do Município, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à ciência da decisão.

§ 1º A Controladoria Geral do Município deverá decidir o recurso no prazo de 5 (cinco) dias ou, caso haja a necessidade de complementação de informações, provocar a unidade de origem para que preste esclarecimentos em prazo não superior a 5 (cinco) dias.

§ 2º Prestados os esclarecimentos referidos no § 1º deste artigo, deverá a Controladoria decidir o recurso no prazo de 3 (três) dias.

§ 3º Provido o recurso, o órgão de origem cumprirá a decisão no prazo máximo de 5 (cinco) dias. (dispositivo com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014) (artigo 25 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 95. Negado provimento ou não conhecido o recurso pela Controladoria Geral do Município, poderá o requerente apresentar novo recurso à Comissão Municipal de Acesso à Informação, no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da decisão, observados os procedimentos previstos neste código. (dispositivo com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014) (artigo 26 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção V - Dos Prazos e Das Intimações

Art. 96. Os prazos fixados neste capítulo serão contínuos, excluindo-se, na sua contagem, o dia de início e incluindo-se o do vencimento. (artigo 27 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 97. Os prazos só se iniciam ou vencem em dia de expediente normal na repartição em que tramita o processo ou deva ser praticado o ato. (artigo 28 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 98. Considera-se intimado o requerente:

I - quando a informação ou decisão for enviada para o seu endereço eletrônico, na data do envio;

II - quando a informação for enviada para o seu endereço físico, na data do recebimento do AR - Aviso de Recebimento;

III - na hipótese do inciso II do § 2º do artigo 85 deste código, a partir da data indicada para consulta ou reprodução. (dispositivo com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

Art. 99. A classificação de informações sobre sigilo se dará na forma do disposto no Decreto nº 53.623, de 2012 ou outra norma que vier a substituí-lo.

CAPÍTULO IX DAS SANÇÕES

Art. 100. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Municipal nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil, penal ou de improbidade administrativa.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação e na Lei Federal nº 8.429, de 2 de junho de 1992, com base na legislação vigente. (artigo 26 da Lei nº 14.029, de 2005; Lei Federal nº 8.429, de 1992)

(Publicado no DOC de 20/02/2016, págs. 1, 3 a 6)

LEI Nº 15.410, DE 11 DE JULHO DE 2011

(Projeto de Lei nº 495/09, Vereador Marco Aurélio Cunha – Democratas)

Institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo e dá outras providências.

GILBERTO KASSAB, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 15 de junho de 2011, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I
PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 1º. Esta lei institui boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos na cidade de São Paulo, em consonância à Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, a serem obedecidos por todos os órgãos da administração pública direta ou indireta, bem como por particulares que atuam mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo único. Os dispositivos desta lei se aplicam aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2º. O atendimento ao usuário de serviços públicos na administração municipal observará os seguintes princípios:

- I - a proteção e a defesa dos usuários de serviços públicos;
- II - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;
- III - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;
- IV - a ausência de preconceito ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
- V - a confidencialidade e sigilo quando solicitado;
- VI - a responsabilidade pelas ações e decisões;
- VII - a busca pela constante melhoria do atendimento;
- VIII - a valorização dos agentes públicos e dos usuários;
- IX - o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário.

Art. 3º. O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V - acesso aos serviços públicos.

Art. 4º. Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes, a administração municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

- I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções;
- II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

CAPÍTULO II
DEFINIÇÕES

Art. 5º. Para efeitos desta lei, entende-se por:

- I - usuário: aquele a quem é destinada a prestação do serviço público;
- II - atendimento: o conjunto de atividades necessárias a receber e dar consequência às demandas dos usuários, em especial, manifestações contendo opinião, percepção, apreciação ou qualquer outro sentimento relacionado à prestação do serviço público;
- III - boas práticas de atendimento: o conjunto de regras e medidas de caráter geral, consideradas como melhores e mais adequadas, aplicáveis a todos os atendimentos prestados pela administração municipal aos usuários de serviços públicos;
- IV - padrões de qualidade: são compromissos assumidos pela administração municipal, especificando de modo sucinto e de fácil compreensão, as características do atendimento que o usuário deverá receber.

CAPÍTULO III
BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 6º. As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento.

Art. 7º. Na função de atendimento constituem-se como boas práticas de atendimento:

- I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II - atender com respeito, cortesia e integridade;
- III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência e assertividade;
- VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de preconceito e de todo e qualquer preconceito;

- IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI - simplificar procedimentos;
- XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

CAPÍTULO IV

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Art. 8º. Os padrões de qualidade no atendimento ao usuário de serviços públicos deverão ser:

- I - observados em todo e qualquer atendimento realizado na administração municipal;
- II - avaliados e revisados periodicamente;
- III - mensuráveis;
- IV - públicos e divulgados ao usuário.

Art. 9º. Cada órgão da administração pública municipal deverá estabelecer seus padrões de qualidade que deverão refletir o que se quer controlar no atendimento, observando:

- I - as prioridades a serem consideradas no atendimento, conforme legislação em vigor;
- II - horário de atendimento ampliado;
- III - o tempo de espera para o atendimento;
- IV - os documentos necessários para o registro da demanda;
- V - eventuais taxas cobradas pelo serviço;
- VI - os prazos para o cumprimento dos serviços;
- VII - as formas de comunicação com os usuários;
- VIII - os locais, meios e procedimentos para receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões;
- IX - as formas de identificação dos agentes públicos;
- X - o sistema de sinalização visual;
- XI - as condições de limpeza e conforto de suas instalações.

Parágrafo único. Poderão ser inseridos outros padrões de qualidade, bem como definidas quaisquer condutas que vierem beneficiar o atendimento aos usuários de serviços públicos, desde que obedecida a legislação em vigor.

Art. 10. Os órgãos relacionados no art. 1º deverão estabelecer padrões de qualidade de atendimento, de acordo com as diretrizes previstas nesta lei, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar de sua publicação, bem com dar ampla divulgação aos usuários dos serviços.

CAPÍTULO V
DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE

Art. 11. O usuário deverá saber que todos os atendimentos prestados pela administração municipal têm seu padrão de qualidade preestabelecido.

Art. 12. A divulgação das boas práticas e dos padrões de qualidade no atendimento será admitida por diversas formas, podendo, entre outras, ser por meio de:

- I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo às áreas de atendimento nas dependências da administração municipal;
- II - publicação de artigos em jornais e revistas;
- III - divulgação em emissoras de rádio e TV;
- IV - por carta enviada aos usuários;
- V - divulgação para associações e representantes de usuários;
- VI - pela rede mundial de computadores.

Art. 13. No fornecimento aos usuários de material impresso, nas dependências da administração municipal, ou em meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos pertinentes e necessários à demanda.

Art. 14. A administração municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

- I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos;
- II - o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, SAC, Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões.

CAPÍTULO VI

PARTICIPAÇÃO E CONTROLE DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – COMITÊ DE USUÁRIOS

Art. 15. Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços Públicos

da Cidade de São Paulo como forma de assegurar a participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

- I - avaliar a implementação dos padrões de qualidade em cada órgão da administração municipal;
- II - fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade do atendimento;
- III - incentivar a adoção de boas práticas de atendimento ao usuário junto à administração municipal;
- IV - integrar iniciativas similares existentes no âmbito da administração municipal;
- V - avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da administração municipal;
- VI - definir prazos e regras para a definição dos padrões de qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;
- VII - elaborar seu regimento interno e plano de ação.

Art. 16. O Comitê de Usuários será constituído paritariamente por representantes da administração municipal, por representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerado serviço relevante à cidade de São Paulo.

CAPÍTULO VII

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. A administração municipal deverá, anualmente, avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados, inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, convênio ou parceria.

Art. 18. As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários, podendo ser utilizadas:

- I - avaliação estatística do desempenho de cada órgão;
- II - utilização de pesquisas de satisfação e opinião;
- III - caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;
- IV - criação de bancos de sugestões e comentários dos usuários;
- V - reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados aos canais de atendimento;
- VI - registros da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

Art. 19. A administração municipal deverá divulgar os resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação com anos anteriores.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 20. No atendimento ao usuário de serviços públicos é vedado:

- I - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do usuário, para impor exigências e medidas não razoáveis;
- II - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações;
- III - portar rádio, TV ou outros aparelhos eletroeletrônicos de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais informativos e educativos;
- IV - manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;
- V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;
- VI - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o entendimento de forma clara e inequívoca;
- VII - adotar medidas administrativas que possam implicar em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento ao usuário.

Art. 21. Os agentes públicos designados para o atendimento ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente, devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais para realizar atendimentos com qualidade.

Art. 22. Os agentes públicos dedicados ao atendimento ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo sempre visível seus dados funcionais.

Art. 23. Os agentes públicos deverão respeitar e fazer respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não o fizer, de sofrer as sanções previstas na Lei Municipal nº 8.989, de 29 de outubro de 1979.

Art. 24. As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos pela administração municipal deverão ser revisados regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações corretivas.

Art. 25. O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa) dias, a partir de sua publicação.

Art. 26. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 27. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

(Publicado no DOC de 12/07/2011)