

GUIA DO CIDADÃO



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Guia do Cidadão

**Código de Proteção e Defesa do Usuário de
Serviços Públicos da Cidade de São Paulo**

Lei Municipal 14.029, de 14 de julho de 2005



O **Guia do Cidadão** foi elaborado para você.

Cidadão, conheça seus direitos como usuário de serviços públicos na cidade de São Paulo.

Leia atentamente e verifique a importância de saber os procedimentos que devem ser adotados pelos órgãos e prestadores de serviços públicos municipais. Afinal, quem conhece seus direitos está mais protegido e contribui para uma cidade melhor.

Este **Guia do Cidadão** será de grande utilidade para você, sua família, seus amigos e vizinhos.



"O direito à informação será sempre assegurado, exceto nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal."

O que é o Código de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos de São Paulo?

É uma lei que estabelece os direitos para o cidadão e as obrigações para a administração pública, empresas e prestadores de serviços municipais.

Quais são os serviços garantidos pela Lei?

Todos os prestados pela administração pública municipal como nas subprefeituras, unidade básica de saúde, escolas e pelas empresas particulares autorizadas a executar o serviço como transporte urbano, manutenção do asfalto, iluminação pública, atendimento telefônico 156, entre outros.





Como se aplica o direito à informação?

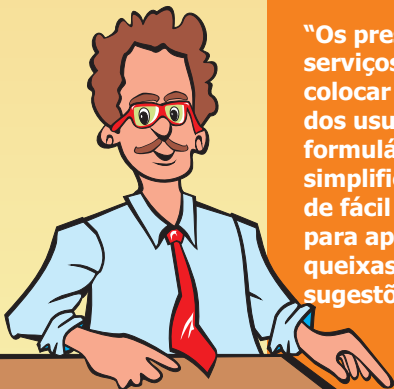
Todo cidadão usuário do serviço público municipal tem direito a informação correta sobre:

- horário de funcionamento dos órgãos e serviços públicos;
- o tipo de atividade de cada órgão, sua localização e o responsável pelo atendimento ao público;
- os procedimentos para exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões e
- o andamento e as decisões em processos administrativos em que for parte interessada.

Como medir a Qualidade do Serviço?

Os prestadores de serviços públicos municipais devem garantir a dignidade do cidadão. isso acontece quando você identificar:

- Educação e respeito;
- Atendimento por ordem de chegada, com prioridade a idosos, grávidas, doentes e pessoas com deficiência;
- Igualdade de tratamento, porque é proibido qualquer tipo de discriminação;
- Prestação dos serviços sem burocracia sendo proibida a imposição de exigências, obrigações, restrições e punições não previstas em lei;
- Cumprimento de prazos, normas e procedimentos;
- Fixação e cumprimento de horários;
- Medidas de proteção à saúde e à segurança,
- Manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.



"Os prestadores de serviços deverão colocar à disposição dos usuários formulários simplificados e de fácil compreensão para apresentação de queixas, denúncias e sugestões."

O que é o direito ao Controle Adequado do Serviço Público?

Em todos os órgãos e prestadores de serviços públicos haverá funcionários especialmente designados para receber queixas, reclamações e sugestões, com o objetivo de:

- melhoria dos serviços públicos municipais;
- correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- apuração de atos que podem lesar os cidadãos ;
- prevenção e correção de atos e procedimentos que indiquem uma irregularidade grave



Como eu,
cidadã,
posso
reclamar?



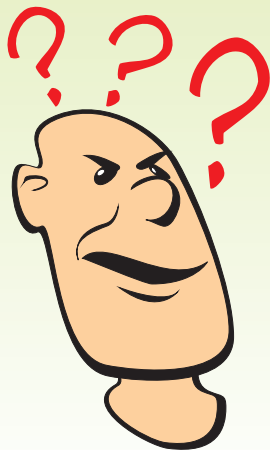
Pessoalmente
nas praças de atendimento
das subprefeituras.
Por telefone (156, que funciona 24h
gratuitamente)
ou por meio eletrônico
(<http://sac.prefeitura.sp.gov.br>).

Como eu posso acompanhar a minha reclamação?

O **Portal da Prefeitura** (www.prefeitura.sp.gov.br) permite um acompanhamento das reclamações, desde que o munícipe tenha em mãos o número do RG., ou da própria reclamação (CA ou SAC).



"As infrações ao Código de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos sujeitarão o servidor público às penas da lei prevista na legislação vigente."



Quando devo recorrer à Ouvidoria Geral da cidade de São Paulo?

O cidadão que não estiver satisfeito com a resposta da sua reclamação ou que não receber uma resposta deve procurar a Ouvidoria com o número do protocolo do atendimento 156 ou do SAC.

O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um órgão que assegura de maneira permanente e eficaz o cumprimento da lei e a eficiência na prestação de serviços aos usuários. Durante o ano, a Ouvidoria divulga relatórios sobre as reclamações dos munícipes referentes a cada órgão público.

**Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo –
Telefone 0800.17.5717, das 9h às 17h**



LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto - PSDB)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

JOSÉ SERRA, 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 14 de junho de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.

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

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

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 - o controle adequado do serviço público.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 3º 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.

§ 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.

Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 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.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º 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, vedado qualquer tipo de discriminação;

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.

Parágrafo único. 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.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º 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.

Art. 8º 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.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 9º 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.

Art. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. 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.

Art. 12. 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.

Art. 13. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, 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.

Seção II

Da Instauração

Art. 14. 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.

Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 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.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, 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.

Art. 18. 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.

Art. 19. 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.

Seção III

Da Instrução

Art. 20. 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.

Art. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22. 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.

Art. 23. 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.

Art. 24. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Art. 25. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poder 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 desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. 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 realimentação 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.

Art. 28. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 13 de julho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 13 de julho de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

GUIA DO CIDADÃO

Publicação da Ouvidoria Geral
da Cidade de São Paulo

Concepção do projeto

Nanci Frangiotti

Colaboradoras

Maria Inês Fornazaro
Maria Lumena Sampaio

Texto

Mami Yasunaga

Ilustração

José Paulo Prado

Arte final e editoração eletrônica

Coordenadoria de Publicidade da Secretaria
Executiva de Comunicação

julho de 2007



OUVIDORIA GERAL
Prefeitura da Cidade de São Paulo

Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo
Telefone 0800.17.5717