REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988.

SÃO PAULO. Decreto nº 40284, de 12 de Janeiro de 2001. **Institui no Gabinete da Prefeita a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, e dá outras providências.** São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2001.

SÃO PAULO. Lei nº 13167, de 05 de julho de 2001. **Cria a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo e dá outras providências.** São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2001.

SÃO PAULO. Lei 14.029, de 13 de julho de 2005. **Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo.** São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2005.

SÃO PAULO. Lei 14.141, de 27 de março de 2006. **Dispõe sobre o processo administrativo na Administração Pública Municipal.** São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2006.

SÃO PAULO. Lei nº 14.173, de 26 de junho de 2006. **Estabelece indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo.** São Paulo, SP: Imprensa Oficial, 2006.

ALVES JÚNIOR, MÁRIO NELSON. **A Contribuição Estratégica das Ouvidorias para a Melhoria dos Serviços Prestados pelas Organizações:** Um Estudo de Caso na Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Florianópolis: Universidade do Estado de Santa Catarina, 2002. 168 p.

ALVES JÚNIOR, MÁRIO NELSON. **Garantindo a efetividade das Ouvidorias.** Disponível em: <http://www.omd.com.br/download/artigo1.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2008.

AMARAL FILHO, Marcos Jordão Teixeira do. **O ombudsman e o controle da administração.** São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo: Ícone, 1993.

BASTOS, LUÍS EDUARDO PASCHOAL. Organizações públicas brasileiras: a busca de eficiência, da eficácia ou da efetividade? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 27 (4), p. 142-146, out/dez, 1993.

CHIAVENATO, IDALBERTO. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2004. 664 p.

COMPARATO, BRUNO KONDER. **As Ouvidorias de Polícia no Brasil**: Controle e Participação. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2005. 262 p.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Colóquio internacional discute experiências das ouvidorias públicas.** Disponível em:<http://www.cgu.gov.br/Imprensa/Noticias/2008/noticia11008.asp>. Acesso em: 01 nov. 2008.

FELIX, LUIZ ANTÔNIO. **Instrumentos Inovadores em Gestão Pública: Um Estudo Exploratório.** São Paulo: FEA-USP, 1999. 341 p.

FERREIRA, AURÉLIO BUARQUE DE HOLLANDA**. Pequeno Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Civilização, 1987. 1335 p.

FRANCO, RAIMUNDO BENONI. **A Ouvidoria como instrumento na Relação Sociedade e Instituições:** Ouvidoria da Companhia Energética de Minas Gerais.Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro, 2006. 78 p.

LYRA, RUBENS PINTO. **Ações de Cidadania**: A Experiência da Universidade Federal da Paraíba e o Instituto da Ouvidoria. In: Seminário Ações da Cidadania. n. 169. Brasília, 2001. (Série Ação Parlamentar). p. 116-123.

LYRA, RUBENS PINTO (org.). **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores: Imprensa Oficial do Estado do São Paulo. São Paulo, SP, 2000. 119p.

LYRA, RUBENS PINTO. **Ouvidoria Pública, Modernização e Democracia***.*Disponível em<http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/rubenspinto/rubelyra\_ouv\_pub\_modernizacao.pdf>. Acesso em: 02 set. 2008.

MARIO, CAMILA GONÇALVES DE. Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil: Possibilidades e Desafios. In: *Congresso Brasileiro de Direto Urbanístico*, 2007. São Paulo: Instituto Brasileiro de Direito Urbanístico, 2007. Disponível em: <http://www.ibdu.org.br/imagens/OuvidoriasPublicasMunicipaisnoBrasil.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2008.

MARIO, CAMILA GONÇALVES DE. **Ouvidorias Públicas Municipais no Brasil.** Campinas: Pontifícia Universidade Católica, 2006. 142 p.

MAXIMIANO, ANTÔNIO CÉSAR AMARU. **Teoria Geral da Administração:** da Revolução Urbana à Revolução Digital. 6ª Edição. São Paulo: Atlas, 2006. 491 p.

NACFUR, ANIS. **A Realidade de uma Ouvidoria.** Disponível em: <http://www.ouvidoria.unicamp.br/textos/A\_realidade\_de\_uma\_Ouvidoria.pdf>. Acesso em 26 ago. 2008.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2005.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Segundo Trimestre / Abril a Junho de 2005.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Terceiro Trimestre / Julho a Setembro de 2005.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2006.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Segundo Trimestre / Abril a Junho de 2006.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Terceiro Trimestre / Julho a Setembro de 2006.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2007.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Segundo Trimestre / Abril a Junho de 2007.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Terceiro Trimestre / Julho a Setembro de 2007.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório do Primeiro Trimestre / Janeiro a Março de 2008.** São Paulo: 2008.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2002.** São Paulo: 2003.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2003.** São Paulo: 2004.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2004.** São Paulo: 2005.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2005.** São Paulo: 2006.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2006.** São Paulo: 2007.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Relatório Anual 2007.** São Paulo: 2008.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO. Mapa dos Direitos Humanos*.* In: **Sistema Intraurbano de Monitoramento dos Direitos Humanos**. São Paulo: 2004. Disponível em: <http://ww2.prefeitura.sp.gov.br/sim\_dh/apresentacao.html>. Acesso em: 30 out. 2008.

REDDIN, WILLIAN. **Eficácia Gerencial.** São Paulo: Atlas, 1977. 353 p.

VALDÉS, DAISY DE ASPER Y. Ética e Governança: Ouvidoria para a cidadania. In: III CICLO ÉTICA, 2006, Brasília. **Ética e Bem Comum**. Disponível em: <http://www.etical.org.br/arquivos/p13c/governanca\_artigo.pdf>. Acesso em: 16 out. 2008.

VALDÉS, DAISY DE ASPER Y. Ouvidorias, Participação e Cidadania: elementos essenciais, desafios comuns. **Governança, Estado e Sociedade.** Brasília, UnB**.** Disponível em: <http://www.etical.org.br/arquivos/TDE5\_Governanca.doc>. Acesso em: 16 out. 2008.

APÊNDICE A – ENTREVISTA (NEY, COLOCA O PDF EM AQUI!)

APÊNDICE B – ENQUETE

APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS (TÁ CONTIGO, STEPHAINE!)

APÊNDICE D – FOTOS DA VISITA

ANEXO A – LEI MUNICIPAL Nº 13.167/2001

LEI Nº 13.167, 05 DE JULHO DE 2001

(Projeto de Lei nº 285/01, do Executivo)

CRIA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

MARTA SUPLICY, Prefeita do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 30 de junho de 2001, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

Art. 1º - Fica criada na Prefeitura do Município de São Paulo a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo tem as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de São Paulo, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais,mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - Proceder correições preliminares nos órgãos da Administração;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - Manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;

VI - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VII - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VIII - Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

IX - Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

Art. 3º - Compete ao Ouvidor Geral do Município de São Paulo:

I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal, fazendo à Polícia Civil ou ao Ministério Público ou ainda ao Poder Judiciário as devidas comunicações, quando houver indício ou suspeita de crime;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso;

III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de São Paulo;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - Encaminhar ao Tribunal de Contas do Município notícia de fatos apurados e sua respectiva documentação, nas matérias de sua competência;

VI - Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo será dirigida pelo Ouvidor Geral, que gozará de autonomia e independência, indicado em lista tríplice pela Comissão Municipal de Defesa dos Direitos Humanos e nomeado pela Prefeita para um mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º - O Ouvidor Geral poderá ser reconduzido ao cargo uma única vez, por igual período.

§ 2º - O cargo de Ouvidor Geral será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada, com exceção do magistério.

§ 3º - O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa da Prefeita, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta incompatível com o exercício do cargo, devidamente comprovada, com a anuência da Comissão de Defesa dos Direitos Humanos, por deliberação da maioria absoluta dos seus membros, ouvido previamente o Conselho Consultivo da Ouvidoria Geral.

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo compreende:

I - Gabinete do Ouvidor;

II - Assessoria Técnica;

III - Assistência Administrativa.

Parágrafo único - O Ouvidor Geral será substituído, nos seus impedimentos, pelo seu Chefe de Gabinete.

Art. 6º - Fica instituída a referência "OG", com valor correspondente àquele atribuído à referência DAS-16, passando a mesma a integrar o Anexo II, Tabela A - Cargos de Provimento em Comissão, a que se refere o artigo 6º da Lei n.º 11.511, de 19 de abril de 1994, e legislação subseqüente.

Parágrafo único - Aplica-se ao cargo de Ouvidor Geral a referência "OG", ora instituída.

Art. 7º - Mantida a mesma denominação, o cargo de Ouvidor Geral, referência DAS-16, constante do Decreto n.º 40.248, de 12 de janeiro de 2001, passa a ser de livre provimento em comissão pela Prefeita, exigida a idade superior a 35 anos, quando da posse no cargo, ficando a referência alterada para "OG".

Parágrafo único - O cargo de Ouvidor Geral não poderá ser provido por servidor pertencente aos Quadros de Pessoal da Prefeitura do Município de São Paulo.

Art. 8º - Os cargos de provimento em comissão, da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, são os constantes do Anexo Único, integrante desta lei, observadas as seguintes normas:

I - criados, os que constam na coluna "Situação Nova", sem correspondência na coluna "Situação Atual";

II - extintos, os que figuram apenas na coluna "Situação Atual";

III - mantidos, com alterações ocorridas, os que constam nas duas situações.

Parágrafo único - Os cargos em comissão referidos no "caput" deste artigo serão preenchidos mediante prévia indicação do Ouvidor Geral do Município de São Paulo.

Art. 9º - O cargo de Ouvidor Geral terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Secretário Municipal.

Art. 10 - Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo atuará:

I - Por iniciativa própria;

II - Por solicitação da Prefeita e dos Secretários Municipais;

III - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo e ou de entidades representativas da sociedade.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo poderá instalar núcleos de atendimento no município.

Art. 11 - Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo serão publicados no Diário Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá um Conselho Consultivo composto de 11 (onze) membros, incluído, na qualidade de membro nato, o Ouvidor Geral, que o presidirá.

§ lº - Os membros do Conselho serão designados pela Prefeita.

§ 2º - As funções de membro do Conselho Consultivo não serão remuneradas, sendo, porém, consideradas serviço público relevante.

Art. 13 - A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo terá uma sede própria permanente, denominada "Casa da Cidadania".

Art. 14 - Para atender às despesas decorrentes desta lei no presente exercício, fica o Executivo autorizado, nos termos do artigo 42 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, até o valor de R$ 447.500,00 (quatrocentos e quarenta e sete mil e quinhentos reais), criando a atividade "Administração da Ouvidoria Geral do Município".

§ 1º - O decreto que abrir os créditos adicionais de que trata o "caput" deste artigo indicará, nos termos do artigo 43 da Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, os recursos disponíveis para acorrer às despesas.

§ 2º - Nos exercícios subseqüentes as despesas com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 15 - O Poder Executivo providenciará a disponibilização dos imóveis, móveis, veículos e servidores solicitados pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, destinados ao cumprimento de suas funções.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 - Ficam absorvidas pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo as atribuições constantes do Decreto nº 40.248, de 12 de janeiro de 2001.

Art. 17 - O primeiro Ouvidor Geral do Município de São Paulo será escolhido e nomeado pela Prefeita, aplicando-se-lhe todas as demais disposições da presente lei.

Art. 18 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 05 de julho de 2001, 448º da fundação de São Paulo.

MARTA SUPLICY, PREFEITA

DATA DE PUBLICAÇÃO: 06/07/2001

ANEXO B – LEI MUNICIPAL Nº 14.029/2005

LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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

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 à 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 geraldo 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, 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 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 Civis 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

DATA DE PUBLICAÇÃO: 14/07/2005