

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Apêndice II - Política de Atendimento no Município de São Paulo

DECRETO Nº 58.426 DE 18 DE SETEMBRO DE 2018

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo; revoga os dispositivos que especifica;

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§ 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 4º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO I

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do “caput” do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

CAPÍTULO II

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pela Controladoria Geral do Município.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar da avaliação dos serviços prestados;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 6º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos - CONDEUSP funcionará por meio de plataforma eletrônica, com processos de seleção e de participação abertos ao público.(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

Parágrafo único. Compete à Controladoria Geral do Município, por ato normativo, estabelecer os procedimentos voltados à participação dos conselheiros na plataforma eletrônica a que se refere o “caput” deste artigo, observadas as disposições constantes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e deste decreto.(Incluído pelo Decreto nº 62.959/2023)

Art. 7º Com vistas à observância de critérios de representatividade e de pluralidade das partes interessadas, a composição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos - CONDEUSP dar-se-á por meio de processo aberto ao público, permitindo a representação de usuários dos diferentes tipos de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo e de órgãos e entidades da Administração Municipal, obedecidas as seguintes regras:(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

I – são condições para o exercício da função de conselheiro representante de usuários de, no mínimo, um serviço público prestado direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo, comprovando-se o seu cumprimento por autodeclaração:(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

a) ser usuário de serviço público prestado; e(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

b) ter 18 (dezoito) anos de idade completos ou mais;(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

II – é condição para o exercício da função de conselheiro representante de órgão ou de entidade da Administração Municipal ser servidor público indicado para essa incumbência por portaria do órgão ou entidade, observando-se, na indicação, critérios de representatividade e pluralidade;(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

III – a seleção dos conselheiros será realizada pela Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP, observadas, exclusivamente, as condições para o exercício da função a que se referem os incisos I e II deste artigo;(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

IV – a composição do Conselho deverá ser divulgada e trimestralmente atualizada no Portal da Transparência Municipal e no Portal de Dados Abertos, geridos pela Controladoria Geral do Município.(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

Art. 8º As atribuições dos membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos - CONDEUSP serão exercidas a partir de indicações oriundas dos seguintes mecanismos de participação:(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

I – realização de enquetes; e(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

II – apresentação de propostas de melhoria na prestação dos serviços.(Redação dada pelo Decreto nº 62.959/2023)

§ 1º A enquete poderá ser criada:(Incluído pelo Decreto nº 62.959/2023)

I – por conselheiro representante de usuários de, no mínimo, um serviço público prestado direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo e direcionada para a manifestação dos conselheiros que também representem o serviço público objeto da demanda; e(Incluído pelo Decreto nº 62.959/2023)

II - por conselheiro representante de órgão ou de entidade da Administração Municipal e direcionada para a manifestação dos conselheiros que representem o serviço público objeto da demanda.(Incluído pelo Decreto nº 62.959/2023)

§ 2º A proposta de melhoria na prestação dos serviços poderá ser apresentada por qualquer conselheiro, direcionada para manifestação dos conselheiros que representem o serviço público objeto da demanda e, mediante análise de admissibilidade de relevância e expressividade pela CODUSP, encaminhada para órgão e/ou entidade da Administração Municipal que represente, direta ou indiretamente, referido serviço público.(Incluído pelo Decreto nº 62.959/2023)

§ 3º Com vistas à transparência sobre a avaliação dos resultados das enquetes e das propostas de melhoria na prestação dos serviços, a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP comunicará, na plata-

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

forma eletrônica de que trata o “caput” do artigo 6º deste decreto, eventual encaminhamento de resultado de enquête ou de proposta de melhoria para o órgão e/ou a entidade da Administração Municipal que represente, direta ou indiretamente, o serviço público objeto da demanda. (Incluído pelo Decreto nº 62.959/2023)

Art. 9º (Revogado pelo Decreto nº 62.959/2023)

Art. 10. Os conselheiros representantes dos usuários de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município não serão considerados agentes públicos prestadores de serviço público e não serão remunerados. (Redação dada pelo Decreto nº 64.057/2025)

Art. 11. (Revogado pelo Decreto nº 62.959/2023)

Art. 12. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto aos assuntos relacionados à prestação de serviços públicos. (Redação dada pelo Decreto nº 64.057/2025)

CAPÍTULO IV

DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 13. Todo órgão ou entidade prestador de serviços públicos municipais deverá contar, de acordo o artigo 27 da Lei nº 16.974, de 23 de agosto de 2018, com um responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Art. 14. Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§ 1º O responsável por ações de ouvidoria deverá vincular-se diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria será designado ou dispensado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado ao Ouvidor Geral do Município.

Art. 15. Compete à Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

V - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos, em conjunto com a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP;

VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

IX - fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a CODUSP.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o “caput” deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são cometidas, assim como ao seu titular.

CAPÍTULO V

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 16. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 17. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 18. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 19. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 20. O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Art. 21. O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

CAPÍTULO VI

DA COORDENADORIA DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL - CODUSP

Art. 22. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP, cuja finalidade é elaborar e executar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo, passa a ser vinculada à Controladoria Geral do Município.

Art. 23. São atribuições da CODUSP:

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, entidade ou autoridade pública;

III - mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

IV - 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;

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

VI - sugerir ao Controlador Geral do Município as ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

VII - prestar aos usuários orientação sobre os seus direitos;

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

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

X - promover a capacitação e o treinamento relacionados às suas atividades;

XI - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais e civis de defesa do usuário.

Art. 24. Para os fins deste capítulo, os usuários dos serviços públicos municipais encaminharão suas demandas somente por meio da Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo de demandas de ofício do Controlador Geral do Município.

Art. 25. A CODUSP poderá sugerir ao Controlador Geral do Município:

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

- I - a realização de auditorias nas atividades dos órgãos ou entidades 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 municipais;
- III - a avocação de procedimentos e processos que envolvam a prestação de serviços públicos municipais, para a adoção de providências;
- IV - a requisição de informações ou documentos de entidades privadas encarregadas da prestação dos serviços públicos municipais.

CAPÍTULO VII

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 26. A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, instituída pela Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, deverá assegurar, em alinhamento com a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

- I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a 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 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 órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a 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, simplificação e melhoria dos serviços públicos;
- IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

§ 3º A Controladoria Geral do Município divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos com as respectivas reclamações, indicando os resultados dos correspondentes processos, em observância ao artigo 27, § 3º, da Lei nº 14.029, de 2005.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 27. Fica instituída, no âmbito da Cidade de São Paulo, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 28. A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como “governo único para cidadão único”;

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 29. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de “cidadão único” que se relaciona com “governo único”;

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;

X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;

XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;

XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

CAPÍTULO II

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 30. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;

II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;

III - as principais etapas para o processamento do serviço;

IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VII - as prioridades de atendimento;

VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;

IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;

X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal de Atendimento administrado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 31. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com “link” para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Seção II

Dos Canais de Atendimento

Art. 32. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 33. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 34. Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por “chat” e por mídia social;
- IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;
- VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Art. 35. A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

Seção III

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 36. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 37. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 38. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Art. 39. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I - o número total de solicitações por serviço público;
- II - o número de solicitações atendidas por serviço público;
- III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;
- IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;
- V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

CAPÍTULO III

DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 40. São instâncias de gestão da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

- I - a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;
- II - os Chefes de Gabinete dos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta;
- III - o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão.

Art. 41. Incumbe à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia:

- I - coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II - submeter à apreciação do Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação;
- III - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.

Art. 42. Compete ao Chefe de Gabinete de cada órgão e entidade da Administração Municipal Direta e Indireta responsável pela prestação dos serviços públicos:

- I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, observadas as normas gerais estabelecidas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;
- II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;
- III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Cidadão;
- IV - estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

V - acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento;

VI - propor inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no “caput” deste artigo, os Chefes de Gabinete poderão designar, mediante portaria, ao menos 1 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete.

§ 2º As designações de que trata o § 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial da Cidade, bem como comunicadas à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 43. Fica instituído o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão, de natureza deliberativa, vinculado à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, incumbindo-lhe:

I - avaliar, aprovar e divulgar por meio eletrônico as orientações técnicas que lhe forem submetidas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

II - definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

Art. 44. O Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão será composto pelos titulares dos seguintes órgãos municipais:

I - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, a quem caberá a coordenação do colegiado;

II - Secretaria do Governo Municipal;

III - Secretaria Municipal de Gestão;

IV - Ouvidoria Geral do Município, da Controladoria Geral do Município;

V - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência;

VI - Secretarias Municipais de Assistência e Desenvolvimento Social, de Educação e da Fazenda ou, alternadamente, a cada ano, Secretarias Municipais de Mobilidade e Transportes, das Subprefeituras e da Saúde.

§ 1º Os membros do Comitê somente poderão ser substituídos pelos respectivos Secretários Adjuntos ou Chefes de Gabinete dos órgãos aos quais se vinculem.

§ 2º Será realizado sorteio para a definição das primeiras Secretarias a que se refere o inciso VI do “caput” deste artigo e, após, a cada ano, serão realizados sorteios para a definição das Secretarias subsequentes, excluídas aquelas que já exerceram esta função.

§ 3º O Comitê reunir-se-á, no mínimo, semestralmente.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 45. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 46. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogados os artigos 1º a 6º do Decreto nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016, e o artigo 10 do Decreto nº 57.739, de 14 de junho de 2017.