

# CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Respeito ao cidadão,  
com incentivo à  
participação e ao controle  
da excelência dos serviços  
públicos municipais



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

Com muita satisfação assino o decreto que regulamenta a **Defesa dos Direitos dos Usuários do Serviço Público**, além de instituir a **Política Municipal de Atendimento ao Cidadão**.

No dia da promulgação desta nova política, tive a honra de também divulgar a programação de oficinas de qualificação de um outro programa municipal, conexo com a nossa Política de Atendimento ao Cidadão: **Programa Governo Aberto**.

Lançamos o edital para credenciamento de interessados, que receberão bolsas pecuniárias para dedicarem-se à sua formação como **AGENTES DE GOVERNO ABERTO**. São cidadãos que estão sendo remunerados e qualificados para ajudarem a Prefeitura a conectar-se cada vez mais com as reais necessidades do povo, escancarando informações e multiplicando as iniciativas de engajamento da cidadania na participação dos rumos do governo.

Esses são marcos importantes na evolução das políticas voltadas ao respeito, à transparência e ao engajamento popular na gestão pública. Acredito firmemente que esse é um caminho inevitável para atingirmos melhor grau de eficiência da Administração e, sobretudo, um nível mais elevado de aproximação entre ações do poder público e os anseios da sociedade.

Estou muito satisfeito com o conteúdo desta inovadora norma legal. Trata-se de um verdadeiro **CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO**. O resultado deste novo e importante diploma legal seguiu, em sua elaboração, a filosofia que o inspira: ampla participação nas discussões e integração total entre as mais diversas secretarias e órgãos municipais. Ajudem a divulgar este trabalho!

**Bruno Covas**

**Prefeito de São Paulo**

**18 de Setembro de 2018**

## **Defesa do Usuário: transparência e participação**

No momento em que se completam os 30 anos de vigência da Constituição da República promulgada em 1988, entra em vigor o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, medida fundamental para o fortalecimento da democracia e o exercício da cidadania.

Voltada à garantia de três dimensões protetivas essenciais do cidadão, em sua saudável interação com o poder público, a nova norma busca assegurar o pleno acesso à informação sobre os serviços prestados, a qualidade como norteadora da atuação dos entes estatais e o adequado controle sobre os mesmos.

Para atingir esse propósito de interesse geral, exige-se a redução da burocracia, com a simplificação de procedimentos, valoriza-se a Ouvidoria pública, como espaço permanente de representação do cidadão junto à instituição, cria-se um Conselho de Usuários e passa-se a avaliar periodicamente os serviços públicos, de modo transparente, aberto e participativo, com a publicação integral das avaliações.

Sendo agenda relevante para a sociedade brasileira, revela-se natural que a cidade de São Paulo, por meio de sua Prefeitura, renove seu pioneirismo histórico e assuma a responsabilidade que lhe é própria, regulamentando a lei de alcance nacional e fazendo a sua parte para concretizá-la.

A Controladoria Geral do Município participa ativamente desta iniciativa, pois incentivar o controle social é modo efetivo de contribuir para a melhoria dos resultados da gestão, em conformidade com os postulados do Estado Democrático de Direitos.

**Gustavo Ungaro**

**Controlador Geral do Município de São Paulo**

## **Atendimento ao Cidadão: Nova política e padrão de qualidade**

A gestão municipal inova uma vez mais ao propor uma Política de Atendimento ao Cidadão, medida que estabelece diretrizes e padrões de excelência na prestação de serviços públicos.

A iniciativa resgata uma das atribuições primordiais da Prefeitura de São Paulo: o bem servir à população.

A nova política institui orientações técnicas e boas práticas com foco na simplificação e na padronização dos procedimentos. Engaja os diferentes órgãos municipais na busca por melhorias contínuas no atendimento, mais ágil e eficiente.

É o começo de um trabalho integrado que propõe uma nova forma de diálogo e conexão com o cidadão, mais transparente e acessível.

**Daniel Annenberg**  
**Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia**

# DECRETO MUNICIPAL n° 58.426/2018



## **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.

**BRUNO COVAS**

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

**DECRETA:**

### **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 receber e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

**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;

**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.

**§ 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** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por

meio da Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 7º** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

**I** - 7 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

**II** - 7 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

**a)** 1 (um) da Controladoria Geral do Município;

**b)** 1 (um) da Secretaria do Governo Municipal;

**c)** 1 (um) da Secretaria Municipal de Justiça;

**d)** 1 (um) da Secretaria Municipal de Gestão;

**e)** 1 (um) da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

**f)** 1 (um) da Secretaria Municipal das Subprefeituras;

**g)** 1 (um) da Secretaria Municipal da Fazenda.

**§ 1º** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

**§ 2º** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria Geral do Município, no Diário Oficial da Cidade, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

**I** - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

**II** - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

**III** - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

**IV** - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

**V** - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

**Art. 8º** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

**I** - formação educacional compatível com a área a ser representada;

**II** - experiência profissional aderente à área a ser representada;

**III** - atuação voluntária na área a ser representada;

**IV** - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

**Art. 9º** O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

**Art. 10.** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

**Art. 11.** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

**Art. 12.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

## **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.

**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**

### **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.

**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:

**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.

**§ 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;

**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.

## **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.

**§ 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.

**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;

**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.

**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;

**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.

#### **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.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos

de 18 de Setembro de 2018, 465º da fundação de São Paulo.

**BRUNO COVAS**

**PREFEITO**

**RUBENS NAMAN RIZEK JUNIOR**

**Secretário Municipal de Justiça**

**DANIEL ANNENBERG**

**Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia**

**TARCILA PERES SANTOS**

**Secretária do Governo Municipal - Substituta**

**EDUARDO TUMA**

**Secretário-Chefe da Casa Civil**

Publicado na Casa Civil, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.  
**MTGS/MMO/NPN/NTA**  
**CASA CIVIL/ATL/PREAO**

# LEI FEDERAL n° 13.460/2017



## **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Vigência

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos

do usuário dos serviços públicos da administração

pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos

serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito

Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou

supervisão; e

II - na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população,

exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da

União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que

transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que

tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de

tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei no 12.527, de 18 de

novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços

públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade

administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os

princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes

públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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 - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos 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;

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

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

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados,

observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo

órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

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

III - principais etapas para processamento do serviço;

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

V - forma de prestação do serviço; e

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

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os

compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual

manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação

mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta

de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata

esta Lei.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública

acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta

Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS OUVIDORIAS**

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser

respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS**

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes

atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos 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; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o

ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## **CAPÍTULO VII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

**MICHEL TEMER**

**TORQUATO JARDIM**

**DYOGO HENRIQUE DE OLIVEIRA**

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

