



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

PARTICIPAÇÃO SOCIAL e MELHORIA DO SERVIÇO PÚBLICO



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

QUEM SOMOS?



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

DIREITOS E DEVERES



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

ATRIBUIÇÃO



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

CAPACITAÇÃO



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

ENGAJAMENTO



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

RETROALIMENTAÇÃO DOS PROCESSOS



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

INFORMAÇÃO
SOLICITAÇÃO
ATENDIMENTO
OUVIDORIA
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO



SERVIÇOS PÚBLICOS

Existem para satisfazer as
**NECESSIDADES DA
COLETIVIDADE e GARANTIR OS
DIREITOS** da População.

- **Objetivo: Pleno atendimento dos usuários;**



**Necessidades do Cidadão
X
Demandas Administrativas e
Interesses Burocráticos**



Na prática o Desejo do Usuário é:



Fazer a solicitação



Ser Atendido



Tudo que está no meio disso é indesejável
" Burocracia"



A Lei 13.460/ 17, regulamentou o parágrafo 3º do Art.37 da **Constituição**, que **exige** que as **formas de participação do usuário** da Administração Pública Direta e Indireta sejam disciplinadas por Lei específica;



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Lei Federal 13.460/17, regulamentada pelo Decreto Municipal 58.426/18 , trata da:



Criou a figura de um novo sujeito de direitos, o **USUÁRIO**.



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

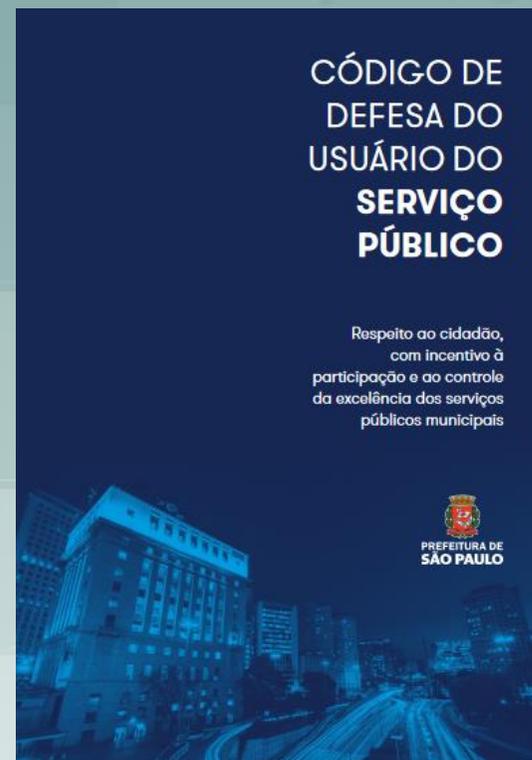
CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

DECRETO MUNICIPAL N° 58.426
18 de setembro de 2019:

Regulamenta a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;

Dispõe sobre:

- Atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e 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 na Cidade de São Paulo;





CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

CARTA DE SERVIÇOS – Capítulo II – Decreto 58.426/18



“Um Serviço Público oferecido, mas desconhecido, é inútil, já que não terá efeito sobre o usuário.”

fonte: curso defesa do usuário e simplificação



As Cartas devem estar disponíveis em locais de FÁCIL ACESSO:

- Locais de Atendimento;
- No Site do Órgão ou Entidade;
- No Portal de Serviços – SP 156;

Evitando duplicidade de Registro e de Atualização



Lei Federal 13.460 - Art. 6º e 8º / Decreto Municipal 58.426 - Capítulo I

DIREITOS DO USUÁRIO

- Participação no Acompanhamento da Prestação;
- Avaliação dos Serviços;
- Liberdade de Escolha (caso haja mais de uma opção);
- Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados;
- Proteção de suas informações pessoais (LGPD);



Lei Federal 13.460 - Art. 6º e 8º / Decreto Municipal 58.426 - Capítulo I

DIREITOS DO USUÁRIO

- Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- Obtenção de **informações precisas de fácil acesso** nos locais de prestação do Serviço, assim como, sua disponibilização na internet (horário de atendimento, serviços prestados, situação do processo em que figure como interessado, valor das taxas e tarifas);



Lei Federal 13.460 - Art. 6º e 8º / Decreto Municipal 58.426 - Capítulo I

DEVERES DO USUÁRIO

- **Utilizar adequadamente** os serviços, procedendo com **urbanidade e boa fé**: utilizar canais adequados para não **Sobrecarregar** a Administração Pública, Gerar **Custos Desnecessários** e **Prejudicar o Atendimento** dos demais Usuários;



Lei Federal 13.460 - Art. 6º e 8º / Decreto Municipal 58.426 - Capítulo I

DEVERES DO USUÁRIO

- **Prestar as informações** pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas: apresentar informações necessárias para viabilizar o seu atendimento;
- **Colaborar para a Adequada Prestação do Serviço;**
- **Preservar as condições dos bens públicos** por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata a Lei 13.460/2017;



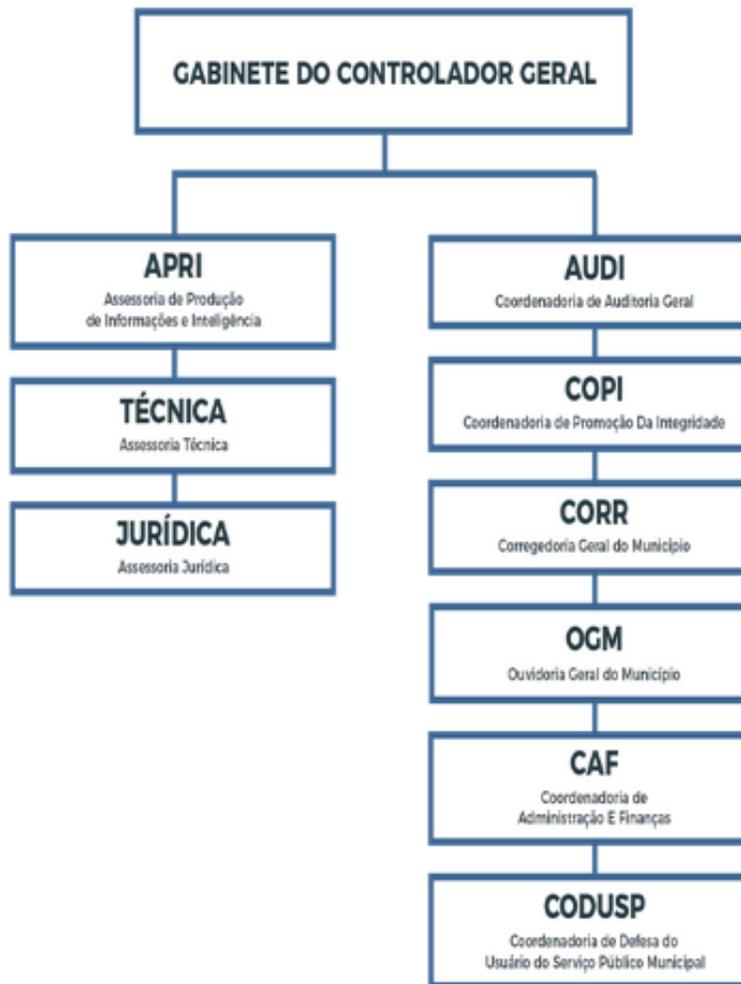
CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CODUSP

Coordenadoria de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos



Estrutura Administrativa





CODUSP – Capítulo VI – Decreto 58.426/18

- 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.



CODUSP – Capítulo VI – Decreto 58.426/18

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;



CODUSP – Capítulo VI – Decreto 58.426/18

Art. 23. São atribuições da CODUSP:

- 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;**



CODUSP – Capítulo VI – Decreto 58.426/18

Art. 23. São atribuições da CODUSP:

- 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.



CODUSP – Capítulo VI – Decreto 58.426/18

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.



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CONDEUSP

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos



CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – Capítulo III – Decreto 58.426/18

- Órgão Consultivo;
- Vinculado à Controladoria Geral do Município;
- Que garante ao Município um novo foro com a possibilidade de **participar do controle e avaliação** do serviço público, bem como, de **propor melhorias** nos serviços prestados;



NORMAS PERTINENTES

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público

I - **Lei Federal nº 13.460**, de 18 de setembro de 2018 - cria o conselho;

II - **Decreto nº 58.426**, de 26 de junho de 2017 - regulamenta a Lei Federal;

III - **Decreto nº 60.620**, de 06 de outubro de 2021 - altera o artigo 7º do Decreto nº 58.426 – “d) 1 (um) representante da Casa Civil do Gabinete do Prefeito”;

IV – **Portaria CGM 162/2021**, de 10 de novembro de 2021 – homologação da posse dos Conselheiros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (CONDEUSP);

V - **Chamamentos Públicos CGM nº 01/2020 e 02/2020** e deliberações da Comissão de Seleção

VI – **Regimento Interno CONDEUSP – ANEXO I – 3ª Reunião Ordinária.**



07 USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

1. ZELADORIA E URBANISMO
2. TRANSPORTE E MOBILIDADE
3. ASSISTÊNCIA SOCIAL
4. SAÚDE
5. EMPREENDEDORISMO E LICENCIAMENTO
6. EDUCAÇÃO
7. SEGURANÇA E DEFESA CIVIL



07 REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
2. SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL
3. SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA
4. CASA CIVIL
5. SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
6. SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS
7. SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CONDEUSP

REPRESENTANTES DA MUNICIPALIDADE

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Titular: Juliana Saad De Marchi

1º Suplente: Maria Lumena Balaben Sampaio

2º Suplente: Thais Almeida Valvassoura

SECRETARIA DE GOVERNO MUNICIPAL

Titular: Pedro Caíque Leandro do Nascimento

1º Suplente: Elza Paulino da Silva

2º Suplente: Daniela Miranda de Oliveira

SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA

Titular: Marcelo Maschietto

1º Suplente: Wagner Gomes Salomão

2º Suplente: Maria Lúcia Palma Latorre

CASA CIVIL

Titular: Carolina de Mico Rocha

1º Suplente: Carlos Cezar Mariano

2º Suplente: Vitor Jacobsen Nunes

SECRETARIA MUNICIPAL DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Titular: Maria Cristina Lucchesi

1º Suplente: Rafael Martins Fialho

2º Suplente: Jorge Gustavo Pinna Rodrigues

SECRETARIA MUNICIPAL DAS SUBPREFEITURAS

Titular: Cristiane Soria

1º Suplente: Bruna Teodoro Milani

2º Suplente: Henrique Silva Costa

SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

Titular: Paulo Ambrozevicius Junior

1º Suplente: Daniella Aparecida da Silva Cavalari

2º Suplente: Tatiana Yumi Takeuti



REPRESENTANTES DOS USUÁRIOS

ZELADORIA E URBANISMO

Titular: Erwin André Leibl

1º Suplente: Silvio Pereira e Silva

2º Suplente: Leonardo Henriques da Silva

TRANSPORTE E MOBILIDADE

Titular: Alexandre Gonçalves de Matos

1º Suplente: Fernando Herren Fernandes Aguillar

2º Suplente: Thiago Guimarães Rodrigues

ASSISTÊNCIA SOCIAL

Titular: Adriano Abdo

1º Suplente: Esdras Barbosa da Silva

2º Suplente: AFASTADO a pedido, por tempo indeterminado - Carlos Eduardo Silva Rocha

SAÚDE

Titular: Flavia Silveira dos Santos Cabral

1º Suplente: Marina Cristina Mirasevich

2º Suplente: Vago

EMPREENDEDORISMO E LICENCIAMENTO

Titular: Luiz Augusto Casseb Nahuz

1º Suplente: Geraldo Aparecido Borin

2º Suplente: Vago

EDUCAÇÃO

Titular: Ailton Ferreira dos Santos Amorim

1º Suplente: Juliano Stevenson de Araújo Pinto

2º Suplente: não preenchimento da vaga, por ausência de candidatos inscritos regularmente

SEGURANÇA E DEFESA CIVIL

Titular: Arles Gonçalves Junior

1º Suplente: Erico Della Gatta

2º Suplente: Thainá Oliveira Nonata da Silva



ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO (Art. 5º - DECRETO Nº 58.426/2018)

- 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.



AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (Art. 3º - DECRETO Nº 58.426/2018)

- 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.



DESAFIOS:

CULTURA

ORÇAMENTO

TECNOLOGIA

LINGUAGEM

CAPACITAÇÃO

ENGAJAMENTO

RESPEITO

ATRIBUIÇÃO

EXPECTATIVA DOS CONSELHEIROS

INTERCÂMBIO DE EXPERIÊNCIAS

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

RETROALIMENTAÇÃO DOS PROCESSOS



DESAFIOS:

SENSIBILIZAR E CAPACITAR O USUÁRIO:

- **DIREITOS E DEVERES;**
- **COMO EXERCER O CONTROLE SOCIAL;**
- **CANAIS DISPONÍVEIS E ADEQUADOS PARA
CADA SERVIÇO.**



CONCLUSÃO:

- I – Somos todos usuários;**
- II – O Servidor Público deve servir ao público;**
- III – Precisamos romper com a tradição burocrática / cartorial;**
- IV – Utilizar a tecnologia e simplificação em busca de um melhor atendimento (solicitação, participação e avaliação);**
- V – Os usuários também tem deveres;**
- VI – Administração e Cidadão devem procurar se aproximar;**



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

CONDEUSP

Obrigada!

Juliana Saad de Marchi

Coordenadora da Coordenadoria de Defesa
do Usuário do Serviço Público

(11) 3113-8283

jmarchi@prefeitura.sp.gov.br