****

**Publicado no D.O.C. São Paulo, 32, Ano 61, Sábado.**

**20 de Fevereiro de 2016**

**Secretarias, Pág. 07**

**DESENVOLVIMENTO,TRABALHO**

**E EMPREENDEDORISMO**

**GABINETE DO SECRETÁRIO**

**DESPACHO DO SECRETÁRIO**

**2016-0.008.060-6**

SDTE - Apuração Preliminar. À vista dos fatos relatados nos

autos do Processo Administrativo no. 2016-0.008.060-6 e das

providências preliminares adotadas, nos termos da legislação

que rege a matéria, ACOLHO o Relatório Conclusivo apresentado

tempestivamente pela Comissão de Apuração Preliminar

– CAP desta Pasta, constituída pela Portaria nº. 044/2015-SDTEGABINETE,

DETERMINO, de acordo com a competência que me

é conferida por lei, em face da apuração dos fatos, conforme os

esclarecimentos prestados em depoimentos e diligências realizadas,

o arquivamento deste feito, com fulcro no artigo 102,

inciso II do Decreto 43.233/2003.

**DESPACHO DE RERRATIFICAÇÃO**

**2016-0.022.943-0**

SDTE – Retificação de valor. – I – No exercício da competência

que me foi atribuída por Lei, à vista dos elementos

constantes do presente, especialmente a informação anexada à

posteriori em fls. 94/96, RETIFICO o despacho publicado no DOC

de 06/02/2016, pag. 9, para fazer constar o valor global estimado

de R$ 75.766,20 (setenta e cinco mil, setecentos e sessenta

e seis reais e vinte centavos), e não como restou consignado.

Por conseguinte RATIFICO os demais termos prolatados naquele

despacho.

**DESPACHO DO SECRETÁRIO**

**2010-0.025.286-4**

SDTE e SUBPREFEITURA DA CASA VERDE – 5º Termo Aditivo

- I – No exercício da competente que me foi atribuída por

Lei, à vista dos elementos contidos no presente processo administrativo,

especialmente das manifestações dos setores competentes,

da anuência das partes e do parecer da Assessoria Jurídica,

o qual acolho, com fundamento no inciso IV do artigo 2º e

do inciso II do artigo 5º da Lei nº 13.164/2001 e do inciso XIV,

do artigo 2º do Decreto Municipal nº 50.995/2009, AUTORIZO

a prorrogação do prazo de vigência do Termo de Cooperação,

pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir

de 22/02/2016, sem contrapartida financeira entre as parceiras,

firmado entre esta Secretaria e a Subprefeitura da Casa Verde,

visando a continuidade do funcionamento da unidade do CATe

– Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo.

**DESPACHO DA SUPERVISORA GERAL**

**2011-0.145.996-0**

SDTE - Processo de adiantamento e sua prestação de

contas - I - Nos termos do disposto no artigo 16, do Decreto

n.º 48.592 de 06 de agosto de 2007, APROVO a prestação de

contas do processo de adiantamento nº 2011-0.145.996-0, em

nome da servidora ROSANGELA BARBOSA, referente ao período

de 01/06/2011 a 30/06/2011, no valor total de R$ 1.500,00

(Hum mil e quinhentos reais).

COORDENADORIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR

E NUTRICIONAL

**EXTRATOS DE TERMOS DE PERMISSÃO DE USO**

**2013-0.369.674-2**

Permitente: PMSP/SDTE/COSAN - Permissionária: Amarildo

Jose Amaro - CNPJ nº 09.090.785/0001-05 - Objeto: Área de

10,00 m² existentes na Central de Abastecimento Pátio do Pari,

ramo: Hortifrutícola - Boxe n° 65, Rua i.

**2013-0.374.047-4**

Permitente: PMSP/SDTE/COSAN - Permissionária: Edson Kenhiti

Takeda - ME - CNPJ nº 22.907.790/0001-26 - Objeto: Área

de 21,83 m² existentes na Central de Abastecimento Pátio do

Pari, ramo: Utilidades Domésticas (atacadista de embalagem)

- Boxe n° 08, Rua A.

**2015-0.108-362-2**

Permitente: PMSP/SDTE/COSAN - Permissionária: Jose Vanilson

de Lima Barbosa-ME - CNPJ nº 19.598.953/0001-21 - Objeto:

Área de 11,44 m² existentes na Central de Abastecimento

Pátio do Pari, ramo: Atacadista de Frutas, Verduras, Legumes e

Similares - Boxe n° 46, Rua G.

**2013-0.374-111-0**

Permitente: PMSP/SDTE/COSAN - Permissionária: JS.AN-REINALDO

LTDA-EPP - CNPJ nº 00.535.210/0001-84 - Objeto: Área

de 66,00 m² existentes na Central de Abastecimento Pátio do

Pari, ramo: Comercio Atacadista de Frutas, Verduras, Legumes e

Similares - Boxe n° 01/02, Rua B.

**FUNDAÇÃO PAULISTANA DE EDUCAÇÃO**

**E TECNOLOGIA**

**PORTARIA Nº 06/FUNDAÇÃO PAULISTANA/2016**

**INDICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE LINHA TELEFÔNICA**

**Art. 1º** Com fundamento no artigo 1º do Decreto nº

33.510/93, alterado pelo Decreto nº 34.919/95 e combinado

com item 7 do Comunicado 008/SMA-G/93, INDICO o servidor

GABRIEL DE SOUZA FREITAS, Assessor Técnico II, RG

44.627.865-8 como responsável pela utilização DDD; SMP; SME;

VC1; VC2 e VC3, da linha telefônica 3221-3072, de uso do Gabinete

da Fundação Paulistana de Educação, Tecnologia e Cultura,

revogadas as disposições em contrário.

**Art.2º.** Esta Portaria entrará em vigor na data de sua

publicação.

**DO PROCESSO ADMINISTRATIVO 2012-**

**0.078.833-4**

**INTERESSADO: FUNDAÇÃO PAULISTANA DE EDUCAÇÃO,**

**TECNOLOGIA E CULTURA**

**ASSUNTO: Prestação de serviços de eliminação e controle**

**de vetores e pragas urbanas, incluindo roedores, insetos**

**alados e rasteiros, compreendendo dedetização, desratização**

**e descupinização, para a Escola Técnica de Saúde**

**Prof. Makiguti da Fundação Paulistana de Educação,**

**Tecnologia e Cultura. Contrato n.º 018/SEMPLA/FUNDATEC/**

**2012. Prorrogação contratual.**

**I –** No uso das atribuições que me foram conferidas por lei

e demais elementos do presente, em especial a manifestação

da Assessoria Técnico-Jurídica às 584 e 585, com fulcro no

artigo 57, II, da Lei Federal 8.666/93, AUTORIZO a prorrogação

do prazo de vigência do Contrato n. 018/SEMPLA/FUNDATEC/

2012, celebrado com a empresa EXCEL DEDETIZADORA

LTDA - EPP, CNPJ n. 05.866.932/0001-98, que tem por objeto

prestação de serviços de eliminação e controle de vetores e

pragas urbanas, incluindo roedores, insetos alados e rasteiros,

compreendendo dedetização, desratização e descupinização,

para a Escola Técnica de Saúde Prof. Makiguti, por mais 12

(doze) meses, contados a partir de 01 de abril de 2016, no valor

de R$ 1.799,88 (mil setecentos e noventa e nove reais e oitenta

e oito centavos).

**II –** Por consequência, AUTORIZO a emissão das notas de

Empenho e Liquidação correspondentes, onerando a dotação 80

.10.12.363.3019.2.881.3.3.90.39.00.00

**FUNDAÇÃO PAULISTANA DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA**

**E CULTURA**

**SUPERVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS**

**DEFERIMENTO DE FÉRIAS**

****

**FUNDAÇÃO PAULISTANA DE EDUCAÇÃO**

**TECNOLOGIA E CULTURA**

**SUPERVISÃO DE GESTÃO DE PESSOAS**

**DEFERIMENTO DE FÉRIAS**

****

**Servidor, Pág. 28**

**DESENVOLVIMENTO,TRABALHO E EMPREENDEDORISMO**

**GABINETE DO SECRETÁRIO**

****

**Edital, Pág.43**

**DESENVOLVIMENTO,TRABALHO**

**E EMPREENDEDORISMO**

**GABINETE DO SECRETÁRIO**

**COORDENADORIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR**

**E NUTRICIONAL**

**SUSPENSÃO DE ATIVIDADES – SUGAI CASA**

**LOTÉRICA LTDA. - ME– BOX 20, PAVILHÃO “C”, NO**

**M. M. DE SÃO MIGUEL**

Por infringência ao disposto no Decreto nº 41.425/01, em

seu artigo, 25, item III, alíneas “a” e “d”(atos de indisciplina e

desacato a ordens administrativas), fica a permissionária do box

acima mencionado, notificada da suspensão de suas atividades,

pelo prazo de 07(sete) dias cumprida a partir do recebimento

desta. Via de conseqüência fica esta empresa INTIMADA a apresentar,

querendo, recurso no prazo de 05 (cinco) dias, a partir

desta data, nos termos do artigo 36, da Lei Municipal nº 14.141,

de 27 de março de 2006.

****

**Publicado no D.O.C. São Paulo, 32, Ano 61, Sábado.**

**20 de Fevereiro de 2016**

**DECRETO Nº 56.832, DE 19 DE FEVEREIRO DE**

**2016**

*Dispõe sobre a apresentação e o processamento*

*de solicitações envolvendo a prestação*

*dos serviços públicos pela Administração*

*Municipal Direta e Indireta, bem*

*como por entidades parceiras ou contratadas;*

*aprova a consolidação das normas*

*de proteção e defesa do usuário do Serviço*

*Público do Município de São Paulo, que*

*passa a constituir o Código de Defesa do*

*Usuário do Serviço Público Paulistano.*

FERNANDO HADDAD, Prefeito do Município de São Paulo,

no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

D E C R E T A:

Art. 1º Os usuários dos serviços públicos e os interessados

em geral têm direito de apresentar à Prefeitura, quanto à prestação

dos serviços públicos pela Administração Direta e Indireta,

bem como por entidades parceiras ou contratadas:

I – Solicitação de Informações, Sugestões e Elogios sobre

Serviços: nos casos em que o interessado solicitar meros esclarecimentos

sobre a prestação de serviços públicos ou contribuir

com sugestões e elogios aos serviços municipais;

II - Pedido de Acesso à Informação: nos casos em que o

interessado pretender obter as informações e orientações de que

trata o artigo 5º do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de

2012, alterado pelo Decreto nº 54.779, de 22 de janeiro de 2014;

III – Solicitação de Serviços: nos casos em que o interessado

solicitar a prestação de um serviço municipal;

IV – Reclamação: nos casos em que interessado solicitar

a adoção de providências pela não prestação de um serviço

público, pela sua prestação insatisfatória ou pelo atendimento

inadequado por parte do Poder Público;

V – Representação: nos casos em que o interessado pedir

investigação a respeito de atos ofensivos às normas de defesa

dos usuários do serviço público na forma da lei, apurando-se

a prática de ilícitos administrativo, civil e criminal, visando o

encaminhamento dos fatos aos órgãos competentes;

VI – Denúncia: nos casos em que o interessado noticiar atos

irregulares ou potenciais ilegalidades na Administração Municipal

Direta ou Indireta, que estejam associados a recursos do erário,

patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública;

VII - Requerimento de Indenização: nos casos em que o

interessado pedir o recebimento de indenização da Fazenda

Pública Municipal por danos causados por ação ou omissão na

prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para fins do disposto neste decreto, deverão ser utilizados

os seguintes canais, estruturados com a finalidade de

atendimento pessoal, telefônico ou eletrônico, entre outros:

I – a Central de Atendimento 156;

II - o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC;

III - as Praças de Atendimento;

IV - as Unidades de Atendimento das Secretarias;

V - os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração

Indireta e parceiras;

VI – a Ouvidoria Geral do Município;

VII – o Serviço de Informações ao Cidadão – eSIC;

VIII - outros canais de atendimento eletrônico, digital e/ou

automatizado, presencial, inclusive da Administração Indireta

e parceiras.

§ 2º A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação

em Serviços Públicos – CACISP, da Secretaria Municipal de

Gestão, tem, dentre suas atribuições, a coordenação da elaboração

da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

§ 3º A representação para apuração de ato de improbidade

administrativa deverá ser encaminhada por escrito ao Procurador

Geral do Município, obedecido o procedimento previsto

no Decreto nº 52.227, de 4 de abril de 2011, e demais normas

pertinentes.

§ 4º O requerimento previsto no inciso VII do “caput” deste

artigo deverá ser formulado por escrito e dirigido à Procuradoria

Geral do Município, obedecidos os demais requisitos e procedimentos

previstos no Decreto nº 53.066, de 4 de abril de 2012.

§ 5º Os requerimentos de que tratam os incisos I a VII

do “caput” deste artigo independem da atuação de ofício da

Administração quando se verificar a ocorrência de lesão aos

direitos dos usuários do serviço público.

§ 6º A utilização errônea de nomenclaturas pelos interessados

nos requerimentos não constituirá óbice ao seu prosseguimento

e acolhimento, devendo os órgãos municipais buscar

o sentido da solicitação formulada, inclusive, se for o caso,

mediante concessão de oportunidade para que o pedido seja

melhor explicitado.

§ 7º A indicação errônea do órgão destinatário do requerimento

não constituirá óbice ao seu prosseguimento, devendo

o órgão destinatário encaminhar a solicitação ao órgão competente

ou, em caso de dúvida, enviá-la à Ouvidoria Geral do

Município, que dará ao pedido o devido destino.

Art. 2º Incumbe à Prefeitura dar ampla divulgação aos

canais por meio dos quais os interessados poderão formular

seus requerimentos, indicando, em seu sítio eletrônico e nas

dependências das unidades das Administração Direta e Indireta,

bem assim de suas entidades parceiras, os números de telefone

e os endereços físicos e eletrônicos para o atendimento.

Art. 3º As solicitações de que tratam os incisos I a VII do

“caput” do artigo 1º deste decreto deverão conter:

I – a identificação do interessado e o endereço para recebimento

de comunicações, exceto nos casos previstos de

anonimato;

II – as informações sobre os fatos e sua autoria;

III – a indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV – o pedido ou resultado esperado;

V - quando cabível, a identificação do órgão, ente público

ou ente privado a que se refiram.

§ 1º Ressalvado o disposto no artigo 16, inciso I, da Lei nº

14.029, de 13 de julho de 2005, e no artigo 15, inciso I, do Decreto

nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, a não identificação

em qualquer medida do interessado, embora recomendável

por contribuir para a instrução das manifestações, não constituirá

justificativa para a recusa de tomada de providências pela

Administração.

§ 2º Quando formulado pedido por escrito, o documento

respectivo será datado e conterá a assinatura do interessado ou

de seu representante legal.

§ 3º As solicitações de que trata este decreto serão impulsionadas

e instruídas de ofício, observando-se os princípios da

igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla

defesa, da celeridade, da economia, da instrumentalidade das

formas, da razoabilidade e da boa-fé.

§ 4º O pedido de acesso à informação obedecerá também

aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto

nº 53.623, de 2012, alterado pelo Decreto nº 54.779, de 2014.

§ 5º A representação para apuração de ato de improbidade

administrativa e o requerimento de indenização a ser paga

pela Fazenda Pública Municipal deverão obedecer também

aos requisitos e procedimentos previstos, respectivamente, no

Decreto nº 52.227, de 2011, e no Decreto nº 53.066, de 2012,

bem como nas demais normas pertinentes.

Art. 4º Os órgãos destinatários dos requerimentos previstos

no artigo 1º deste decreto deverão encaminhar a decisão

administrativa final ao usuário nos prazos previstos em leis e

regulamentos para cada tipo de solicitação.

Art. 5º Fica aprovada, na forma do Anexo Único integrante

deste decreto, a consolidação das normas de proteção e defesa

do usuário do serviço público do Município de São Paulo, que

passa a constituir o Código de Defesa do Usuário do Serviço

Público Paulistano.

Parágrafo único. Cada unidade da Administração Direta e

Indireta manterá, em local visível e de fácil acesso ao público,

um exemplar impresso do Código de Defesa do Usuário do

Serviço Público Paulistano.

Art. 6º Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 19 de

fevereiro de 2016, 463º da fundação de São Paulo.

FERNANDO HADDAD, PREFEITO

ROBINSON SAKIYAMA BARREIRINHAS, Secretário Municipal

dos Negócios Jurídicos

VALTER CORREIA DA SILVA, Secretário Municipal de Gestão

FRANCISCO MACENA DA SILVA, Secretário do Governo

Municipal

Publicado na Secretaria do Governo Municipal, em 19 de

fevereiro de 2016.

**CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO**

**PAULISTANO**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Este Código consolida as normas de proteção e defesa

do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município

de São Paulo.

§ 1º As normas reunidas neste Código visam à tutela

dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos

prestados:

I - pela Administração Pública Direta e Indireta;

II - por particular, mediante concessão, permissão, autorização

ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo,

contrato ou convênio.

§ 2º Este Código aplica-se aos particulares somente no

que concerne ao serviço público delegado. (artigo 1º da Lei nº

14.029, de 13 de julho de 2005)

§ 3º Este Código também consolida as normas que:

I - instituem boas práticas e padrões de qualidade no atendimento

aos usuários de serviços públicos mencionados neste

dispositivo; (artigo 1º da Lei nº 15.410, de 11 de julho de 2011)

II - dispõem sobre o acesso à informação às pessoas físicas

e jurídicas. (artigo 2º do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro

de 2012)

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos Básicos

Art. 2º São direitos básicos do usuário:

I - a informação;

II - a qualidade na prestação do serviço;

III – a participação social e o controle adequado do serviço

público; (artigo 2º da Lei nº 14.029, de 2005)

IV - apresentar solicitações à Prefeitura para defesa de seus

direitos enquanto usuários dos serviços públicos. (artigo 1º do

Decreto nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016)

Art. 3º Os usuários dos serviços públicos e os interessados

em geral têm direito de apresentar à Prefeitura, quanto à prestação

dos serviços públicos pela Administração Direta, Indireta

e entidades parceiras ou contratadas, o seguinte:

I – Solicitação de Informações, Sugestões e Elogios sobre

Serviços: nos casos em que o interessado desejar meros esclarecimentos

sobre a prestação de serviços públicos ou contribuir

com sugestões e elogios aos serviços municipais;

II - Pedido de Acesso à Informação: nos casos em que o

interessado desejar obter as informações e orientações de que

trata o artigo 5º do Decreto nº 53.623, de 2012;

III – Solicitação de Serviços: nos casos em que o interessado

desejar a prestação de um serviço municipal;

IV – Reclamação: nos casos em que o interessado desejar

noticiar e pedir providências pela não prestação de um serviço

público, pela prestação insatisfatória desse ou pelo atendimento

inadequado por parte do Poder Público;

V – Representação: nos casos em que o interessado desejar

a investigação de atos ofensivos às normas de defesa dos usuários

do serviço público na forma da lei, apurando-se a prática

de ilícitos administrativo, civil e criminal, visando o encaminhamento

dos fatos aos órgãos competentes;

VI – Denúncia: quando o interessado desejar noticiar atos

irregulares ou potenciais ilegalidades na Administração Municipal

Direta ou Indireta, que estejam associados a recursos

do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função

pública;

VII - Requerimento de indenização: quando o interessado

desejar o recebimento de indenização da Fazenda Pública Municipal

por danos causados por ação ou omissão na prestação

dos serviços públicos.

§ 1º Para fins do disposto nesta seção, deverão ser utilizados

os seguintes canais, estruturados com a finalidade de

atendimento pessoal, telefônico ou eletrônico, entre outros:

I - Central de Atendimento 156;

II - Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC;

III - Praças de Atendimento;

IV - as Unidades de Atendimento das Secretarias;

V - os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração

Indireta e das entidades parceiras;

VI - Ouvidoria Geral do Município;

VII - Serviço de Informações ao Cidadão – eSIC;

VIII - outros canais de atendimento eletrônico, digital e/ou

automatizado, presencial, inclusive da Administração Indireta e

das entidades parceiras.

§ 2º A representação para apuração de ato de improbidade

administrativa será encaminhada por escrito ao Procurador

Geral do Município, obedecendo-se o rito previsto no Decreto

nº 52.227, de 4 de abril de 2011, e demais normas pertinentes.

§ 3º O requerimento previsto no inciso VII do “caput” deste

artigo será formulado por escrito e dirigido à Procuradoria

Geral do Município, obedecidos aos demais requisitos e procedimentos

previstos no Decreto nº 53.066, de 4 de abril de 2012.

§ 4º Os requerimentos de que trata este artigo independem

da atuação de ofício da Administração quando se verificar a

ocorrência de lesão aos direitos dos usuários do serviço público.

§ 5º A utilização errônea de nomenclaturas nos requerimentos

feitos pelos interessados não constituirá óbice ao seu

prosseguimento e acolhimento, devendo os órgãos municipais

buscar o sentido da solicitação formulada, inclusive, se for o

caso, mediante concessão de oportunidade para que o pedido

seja melhor explicitado.

§ 6º A indicação errônea do órgão destinatário do requerimento

não constituirá óbice ao seu prosseguimento, devendo

o órgão destinatário encaminhar a solicitação ao órgão competente

ou, em caso de dúvida, enviá-la à Ouvidoria Geral do

Município, que dará ao pedido o devido destino. (artigo 1º do

Decreto nº 56.832, de 2016)

Art. 4º A Prefeitura fará ampla divulgação dos canais pelos

quais os interessados poderão formular seus requerimentos,

indicando, em seu sítio eletrônico e nas suas dependências da

Administração e de suas entidades parceiras, os números de telefone

e os endereços físicos e eletrônicos para o atendimento.

(artigo 2º do Decreto nº 56.832, de 2016)

Art. 5º As solicitações de que trata o artigo 1º deste Código

deverão preencher os seguintes requisitos:

I - identificação do interessado e endereço para recebimento

de comunicações, exceto nos casos previstos de anonimato;

II - informação sobre os fatos e sua autoria;

III - indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV - pedido ou resultado esperado;

V - quando cabível, a identificação do órgão, ente público

ou ente privado a que se refiram;

VI - anexar documentos ou outros elementos relativos à

solicitação, quando for possível operacionalmente.

§ 1º Ressalvado o disposto nos artigos 16, inciso I, da Lei

nº 14.029, de 13 de julho de 2005, e 15, inciso I, do Decreto nº

53.623, de 2012, a não identificação em qualquer medida do

interessado não será motivo para recusa da tomada de providências

pela Administração, mas é desejável na medida em que

contribui com a instrução das manifestações.

§ 2º Quando formulado pedido por escrito, o documento

respectivo deve ser datado e conter a assinatura do interessado

ou de seu representante legal.

§ 3º As solicitações tratadas neste Código serão impulsionadas

e instruídas de ofício e observarão os princípios da

igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla

defesa, da celeridade, da economia, da instrumentalidade das

formas, da razoabilidade e da boa-fé.

§ 4º O pedido de acesso à informação obedecerá também

aos demais requisitos e procedimentos previstos no Decreto nº

53.623, de 2012.

§ 5º A representação para apuração de ato de improbidade

administrativa obedecerá também aos demais requisitos e procedimentos

previstos no Decreto nº 52.227, de 2011, e demais

normas pertinentes.

§ 6º O requerimento de indenização a ser paga pela Fazenda

Pública Municipal obedecerá também aos demais requisitos

e procedimentos previstos no Decreto nº 53.066, de 2012.

(artigo 3º do Decreto nº 56.832, de 2016)

Art. 6º Os órgãos destinatários de cada um dos requerimentos

previstos no artigo 1º deverão encaminhar a decisão

administrativa final ao usuário nos prazos previstos em leis e

regulamentos para cada tipo de solicitação. (artigo. 4º do Decreto

nº 56.832, de 2016)

Seção II

Do Direito à Informação Básica sobre os Serviços Públicos

Art. 7º O usuário tem o direito de obter informações precisas

sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização

exata e a indicação do responsável pelo atendimento

ao público;

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e

outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas,

reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que

figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive

opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em

que figure como interessado.

§ 1º O direito à informação será sempre assegurado, salvo

nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal, conforme

classificação prevista pela Lei Federal nº 12.527, de 18

de novembro de 2011, e respectiva regulamentação municipal.

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão

administrativa que devam ser formalizados por meio de

publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do

dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista

do interessado, na repartição competente. (artigo 3º da Lei nº

14.029, de 2005)

Art. 8º Para assegurar o direito à informação previsto no

artigo 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos

usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores

de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes,

inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de

comunicação;

V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros,

com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a

utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos,

crachás, além de outros;

VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas

cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o

usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo

os dados necessários à exata compreensão da extensão

do serviço prestado;

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações

quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a

permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos

recursos públicos por parte do contribuinte. (artigo 4º da Lei nº

14.029, de 2005)

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 9º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de

boa qualidade. (artigo 5º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 10. O atendimento ao usuário dos serviços públicos na

administração municipal tem os seguintes objetivos:

I - a satisfação dos usuários em suas demandas;

II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

III - o comprometimento de todos os agentes públicos no

atendimento ao usuário;

IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as

expectativas dos munícipes;

V - acesso aos serviços públicos. (artigo 3º da Lei nº 15.410,

de 2011)

Art. 11. Sem prejuízo da observância das demais disposições

legais vigentes, a administração municipal deverá adotar

medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços

públicos:

I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante

prévio e integral conhecimento das condições de atendimento,

evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades

e eventuais sanções;

II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a

sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços

prestados ou oferecidos. (artigo 3º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 12. O direito à qualidade do serviço exige dos agentes

públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do

serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade

a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;

III - igualdade de tratamento;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de

exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis

com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança

dos usuários;

IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis

e adequadas ao serviço ou atendimento; (artigo 6º da Lei

nº 14.029, de 2005)

X - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração

municipal;

XI - a celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;

XII - a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de

discriminação e preconceito;

XIII - confidencialidade e sigilo quando solicitado;

XIV - responsabilidade pelas ações e decisões;

XV - a busca pela constante melhoria do atendimento;

XVI - o caráter prioritário da função de atendimento ao

usuário. (artigo 2º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 13. A autenticação dos documentos necessários à prestação

do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista

dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de

reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

(artigo 6º da Lei nº 14.029, de 2005)

§ 1º Os órgãos e entidades da Administração Municipal

direta, indireta, autárquica e fundacional não poderão exigir,

no ato de recebimento de documentos, a autenticação de suas

cópias e o reconhecimento de firmas, salvo nos casos expressamente

previstos em lei e neste código.

§ 2º Ressalvadas as hipóteses em que a lei expressamente

exigir reconhecimento de firma, bastará a apresentação de documento

original com fotografia, devendo o servidor municipal

analisar a equivalência entre as assinaturas; em caso de dúvida

fundada, será exigido o reconhecimento da firma.

§ 3º O servidor municipal deverá exigir a apresentação do

documento original para verificar sua correspondência com

a respectiva cópia nas situações em que a obrigatoriedade

de fornecimento de cópias autenticadas decorrer de previsão

legal ou se houver dúvida fundada quanto à autenticidade do

documento.

§ 4º Nos casos em que a necessidade de autenticação de

documentos ou de reconhecimento de firma decorrer de dúvida

fundada, o servidor municipal deverá indicar as razões que a

fundamentam.

§ 5º Quando houver expressa disposição legal determinando

o fornecimento de cópias autenticadas de documentos

ou o reconhecimento de firmas, o servidor municipal deverá

indicar ao interessado o dispositivo legal que estabelece essa

exigência.

§ 6º Constatada, a qualquer tempo, a ocorrência de fraude

ou de falsidade da prova documental apresentada, os atos

administrativos e eventuais benefícios deles resultantes serão

declarados nulos, devendo o órgão ou entidade que recebeu

o documento adotar as medidas administrativas cabíveis, bem

como comunicar os fatos ao Ministério Público do Estado de

São Paulo. (Decreto nº 49.356, de 31 de março de 2008)

Art. 14. Os órgãos e entidades da Administração Municipal

direta, indireta, autárquica e fundacional deverão:

I - manter, em local visível e acessível ao público, especialmente

nos locais destinados ao recebimento de documentos,

relação atualizada das hipóteses referentes às matérias de sua

competência, em que há determinação legal de fornecimento

de cópias autenticadas de documentos ou de reconhecimento

de firmas;

II - divulgar o disposto nesta seção em seus portais eletrônicos

na Internet. (Decreto nº 49.356, de 2008)

Seção IV

Das boas práticas no atendimento ao usuário

Art. 15. As boas práticas de atendimento ao usuário de

serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas

e abranger todas as etapas do processo de atendimento. (artigo

6º da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 16. Na função de atendimento constituem-se como

boas práticas:

I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos

com os usuários;

II - atender com respeito, cortesia e integridade;

III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;

IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua

dignidade e identidade;

V - reconhecer a diversidade de opiniões;

VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de

cada pessoa;

VII - exercer atividades com competência e assertividade;

VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência

de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;

IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao

serviço;

X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;

XI - simplificar procedimentos;

XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;

XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com

clareza, objetividade e conclusivamente;

XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;

XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados

à disposição;

XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres

e responsabilidades;

XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando

ao usuário quais são seus direitos e deveres;

XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar

impasses e conflitos;

XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os

interesses dos usuários;

XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou

indesejados, evitando sua repetição. (artigo 7º da Lei nº 15.410,

de 2011)

Art. 17. O usuário deverá saber que todos os atendimentos

prestados pela administração municipal têm seu padrão de

qualidade preestabelecido. (artigo 11 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 18. A divulgação das boas práticas e dos padrões de

qualidade no atendimento será admitida por diversas formas,

podendo, entre outras, ser por meio de:

I - folhetos ou cartazes afixados nas áreas ou próximo

às áreas de atendimento nas dependências da administração

municipal;

II - publicação de artigos em jornais e revistas;

III - divulgação em emissoras de rádio e TV;

IV - por carta enviada aos usuários;

V - divulgação para associações e representantes de usuários;

VI - pela rede mundial de computadores. (artigo 12 da Lei

nº 15.410, de 2011)

Art. 19. No fornecimento aos usuários de material impresso,

nas dependências da administração municipal, ou em

meio eletrônico, deverão ser informadas as providências que se

fizerem necessárias ao atendimento, bem como os documentos

pertinentes e necessários à demanda. (artigo 13 da Lei nº

15.410, de 2011)

Art. 20. A administração municipal deverá colocar à disposição

dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

I - informações que assegurem total conhecimento acerca

das situações que possam implicar na recusa e na recepção de

documentos;

II - o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico,

SAC, Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, ou outro

canal de atendimento, acompanhado da observação de que os

mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações,

elogios e sugestões (artigo 14 da Lei nº 15.410, de 2011), bem

como outras formas de manifestação no exercício da liberdade

de expressão prevista pela Constituição Federal.

Art. 21. A administração municipal deverá, anualmente,

avaliar a satisfação dos usuários com os serviços prestados,

inclusive aqueles prestados mediante concessão, permissão,

autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato

administrativo, contrato, convênio ou parceria. (artigo 17 da Lei

nº 15.410, de 2011)

Art. 22. As metodologias utilizadas para avaliar a satisfação

dos usuários deverão ser avaliadas pelo Comitê de Usuários,

podendo ser utilizados:

I - avaliação estatística do desempenho de cada órgão;

II - utilização de pesquisas de satisfação e opinião;

III - caixas de sugestões próximas aos locais de atendimento;

IV - criação de bancos de sugestões e comentários dos

usuários;

V - reclamações, denúncias, sugestões e elogios apresentados

aos canais de atendimento;

VI - registros da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo.

(artigo 18 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 23. A administração municipal deverá divulgar os

resultados obtidos na avaliação de satisfação, considerando os

padrões de desempenho fixados por seus órgãos e a comparação

com anos anteriores. (artigo 19 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 24. No atendimento ao usuário de serviços públicos

é vedado:

I - valer-se da idade, saúde, conhecimento, condição social

ou econômica do usuário para impor-lhe exigências e medidas

não razoáveis;

II - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas

obrigações;

III - portar rádio, TV ou outros aparelhos eletroeletrônicos

de uso individual ou coletivo que desviem a atenção do

atendimento, exceto aqueles destinados a transmitir materiais

informativos e educativos;

IV - manter conversas, ações paralelas ou alheias ao atendimento;

V - interromper, adiar ou preterir o atendimento em razão

de tarefas de ordem administrativa ou burocrática;

VI - usar terminologias, siglas ou jargões que dificultem o

entendimento de forma clara e inequívoca;

VII - adotar medidas administrativas que possam implicar

em restrições ao horário e acesso às áreas destinadas ao atendimento

ao usuário. (artigo 20 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 25. Os agentes públicos designados para o atendimento

ao usuário serão valorizados e respeitados profissionalmente,

devendo receber capacitação e ter habilidades técnicas e procedimentais

para realizar atendimentos com qualidade. (artigo 21

da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 26. Os agentes públicos dedicados ao atendimento

ao usuário deverão estar identificados de forma clara, visível e

ostensiva, devendo o agente público portar o crachá mantendo

sempre visível seus dados funcionais. (artigo 22 da Lei nº

15.410, de 2011)

Art. 27. Os agentes públicos deverão respeitar e fazer

respeitar as disposições constantes dessa lei, sob pena, se não

o fizer, de sofrer as sanções previstas na Lei Municipal nº 8.989,

de 29 de outubro de 1979. (artigo 23 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 28. As boas práticas e padrões de qualidade estabelecidos

pela administração municipal deverão ser revisados

regularmente, de forma a aprimorar, atualizar e promover ações

corretivas. (artigo 24 da Lei nº 15.410, de 2011)

Seção V

Do Direito à Participação e ao Controle Adequado do

Serviço

Art. 29. O usuário tem direito ao controle adequado do

serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo,

haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços

públicos no Município de São Paulo repartição ou funcionário

especialmente designado para receber queixas, reclamações

ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por

objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a

que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem

a aplicação do disposto no parágrafo anterior. (artigo

7º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 30. Competirá à repartição ou funcionário designado

avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e

encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação

dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis

com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados. (artigo 8º

da Lei nº 14.029, de 2005)

Parágrafo único. Havendo dúvida sobre o pedido do munícipe

deverá ser acolhido para análise e retorno ao cidadão de sua

procedência ou improcedência.

Art. 31. Será instituído o Comitê de Usuários dos Serviços

Públicos da Cidade de São Paulo como forma de assegurar a

participação e controle dos usuários com as seguintes competências:

I - avaliar a implementação dos padrões de qualidade em

cada órgão da administração municipal;

II - fornecer suporte na divulgação dos padrões de qualidade

do atendimento;

III - incentivar a adoção de boas práticas de atendimento

ao usuário junto à administração municipal;

IV - integrar iniciativas similares existentes no âmbito da

administração municipal;

V - avaliar periodicamente o desempenho dos órgãos da

administração municipal;

VI - definir prazos e regras para a definição dos padrões de

qualidade a serem estabelecidos em cada órgão;

VII - elaborar seu regimento interno e plano de ação. (artigo

15 da Lei nº 15.410, de 2011)

Art. 32. O Comitê de Usuários será constituído paritariamente

por representantes da administração municipal, por

representantes dos usuários de serviços públicos e dos órgãos

responsáveis pelo atendimento, incluindo a Ouvidoria Geral da

Cidade de São Paulo, conforme decreto regulamentador.

Parágrafo único. Os serviços prestados pelos membros do

Comitê de Usuários não serão remunerados, sendo considerado

serviço relevante à Cidade de São Paulo. (artigo 16 da Lei nº

15.410, de 2011)

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 33. Os prestadores de serviços públicos responderão

pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao

usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado

o direito de regresso contra o responsável nos casos de

dolo ou culpa. (artigo 9º da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 34. O processo administrativo em geral para apuração

de ato ofensivo às normas de proteção ao usuário do serviço

público compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

(artigo 10 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 35. Os procedimentos administrativos advindos da

presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão

os princípios da igualdade, do devido processo legal, do

contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da

razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de

que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente

motivado. (artigo 11 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 36. Todos os atos administrativos do processo terão

forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando

a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente

público responsável. (artigo 12 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 37. Serão observados os seguintes prazos no processo

administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer

elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação

pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter

técnico;

IV - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias

e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a

critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para

decisão final;

VII - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário

ou providências a seu cargo. (artigo 13 da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção II

Da Instauração

Art. 38. O processo administrativo será instaurado de ofício

ou mediante representação de qualquer usuário de serviço

público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

(artigo 14 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 39. A instauração do processo por iniciativa da Administração

far-se-á por ato devidamente fundamentado. (artigo

15 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 40. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade

responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado

nos termos do § 1º do artigo 7º, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento

de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

§ 1º O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

(artigo 16 da Lei nº 14.029, de 2005)

§ 2º Havendo condições operacionais, são admitidos anexos

como documentos, fotos, vídeos entre outras formas de

instrução do pedido do cidadão.

Art. 41. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a

petição, reclamação ou representação formuladas na forma

deste código, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição

do usuário pelo prestador de serviços será sempre

facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório

para a protocolização de requerimento. (artigo 17 da Lei nº

14.029, de 2005)

Art. 42. Decisão fundamentada rejeitará a representação

manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias

a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por

intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar

sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

(artigo 18 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 43. Durante a tramitação do processo é assegurado

ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo

quando obrigatória a representação, por força da lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele

contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões

nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões

divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que,

juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável

pela apuração dos fatos. (artigo 19 da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção III

Da Instrução

Art. 44. Para a instrução do processo, a Administração atuará

de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar

documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação

do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para

este. (artigo 20 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 45. Serão assegurados o contraditório e a ampla

defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as

obtidas por meios ilícitos. (artigo 21 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 46. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado

o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa,

mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para

manifestação, salvo na hipótese de prazo comum. (artigo 22 da

Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 47. Quando for necessária a prestação de informações

ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros,

estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima

de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e

condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante

para fornecimento de informações ou de documentos

necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento

implicará o arquivamento do processo, se de outro modo

o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados

solicitados. (artigo 23 da Lei nº 14.029, de 2005)

Art. 48. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo

de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de

advogado. (artigo 24 da Lei nº 14.029, de 2005)

Seção IV

Da Decisão

Art. 49. O órgão responsável pela apuração em geral de

infração às normas deste código deverá proferir a decisão que,

conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes

para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços

públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na

prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos

incompatíveis com as normas deste código, bem

como proteção dos direitos dos usuários; (artigo 25 da Lei nº

14.029, de 2005)

IV – o envio à Ouvidoria Geral do Município para, em

conjunto com o CODUSP, promover audiência de mediação e/

ou conciliação nos termos da Lei Federal nº 13.140, de 26 de

junho de 2015.

Seção V

Do Requerimento de Indenização

Art. 50. No exercício de pretensão indenizatória contra

a Fazenda Pública Municipal, poderá o interessado formular

requerimento administrativo pleiteando ressarcimento por

danos causados por ação ou omissão na prestação dos serviços

públicos. (artigo 1º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 51. O requerimento deverá ser dirigido à Procuradoria

Geral do Município e conter:

I - a identificação do interessado ou de quem o represente;

II - o endereço e o telefone do interessado, bem como a

indicação do local para o recebimento de comunicações;

III - os fundamentos de fato e de direito do pedido;

IV - a formulação do pedido, com a indicação precisa do

montante atualizado da indenização pretendida;

V - declaração, firmada pelo interessado, atestando a

inexistência de ação judicial ou a desistência de ação em curso,

fundada no mesmo fato e no mesmo direito;

VI - a data e a assinatura do interessado ou de seu representante.

Parágrafo único. O requerimento deverá ainda ser instruído

com as provas documentais de que disponha o interessado.

(artigo 2º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 52. A tramitação do requerimento observará as seguintes

regras:

I - protocolado o requerimento, a unidade que o receber

providenciará a sua autuação, encaminhando o respectivo processo

à Coordenadoria de Mandados e Acompanhamento de Inquéritos

Civis, que o enviará ao Departamento da Procuradoria

Geral do Município competente para a sua instrução e análise,

conforme previsto no artigo 58 desta seção;

II - será desde logo indeferido o requerimento que não

atenda aos requisitos previstos nos incisos I a VI do artigo 52,

notificando-se o interessado;

III - não incidindo o disposto no inciso II do "caput" deste

artigo, deverão ser adotadas medidas adequadas à instrução

do processo administrativo, podendo-se requisitar, diretamente

a quaisquer autoridades da Administração Municipal, todas as

informações, documentos, perícias ou providências necessárias

à elucidação dos fatos;

IV - quando os elementos colhidos puderem conduzir ao

indeferimento do pleito, o interessado será intimado para manifestação

final no prazo de 10 (dez) dias;

V - finda a instrução, a autoridade competente, de acordo

com as alçadas estabelecidas no artigo 59 desta seção, decidirá

o pedido em despacho motivado;

VI - da publicação da decisão no Diário Oficial da Cidade

caberá, no prazo de 15 (quinze) dias, um único recurso à autoridade

imediatamente superior.

Parágrafo único. O ajuizamento de ação judicial fundada no

mesmo fato e no mesmo direito acarretará a extinção do processo

administrativo. (artigo 3º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 53. Acolhido em definitivo o pedido, total ou parcialmente,

será feita a inscrição, em registro cronológico, do valor

atualizado do débito.

§ 1º O débito inscrito até o dia 1º de julho será pago até o

último dia útil do exercício seguinte, à conta de dotação orçamentária

específica.

§ 2º O depósito, em conta aberta em favor do interessado,

do valor inscrito, atualizado monetariamente até o mês do

pagamento, importará em quitação do débito. (artigo 4º do

Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 54. Da inscrição referida no "caput" do artigo 54

resultará a expedição de documento reconhecendo o valor do

débito, constituindo-se em título executivo extrajudicial, nos

termos do artigo 585, inciso II, do Código de Processo Civil ou

outra norma que vier a substitui-lo. (artigo 5º do Decreto nº

53.066, de 2012)

Art. 55. Sobre as indenizações pagas nos termos desta

seção não incidirão juros, honorários advocatícios ou quaisquer

outros acréscimos. (artigo 6º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 56. O reconhecimento extrajudicial da indenização

ao particular poderá importar a instauração de procedimento

administrativo para apuração de eventual responsabilidade

de agente público municipal. (artigo 7º do Decreto nº 53.066,

de 2012)

Art. 57. A instrução e análise do processo administrativo de

que trata esta seção incumbirá, no âmbito da Procuradoria Geral

do Município, ao Departamento responsável pela correspondente

ação judicial baseada nos mesmos fundamentos fáticos e

jurídicos. (artigo 8º do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 58. A decisão do pedido de reparação de danos de que

trata esta seção caberá:

I - ao Diretor do Departamento da Procuradoria Geral do

Município responsável pela correspondente ação judicial baseada

nos mesmos fundamentos fáticos e jurídicos, nos processos

que importem no reconhecimento ou indeferimento de indenização

igual ou inferior a R$ 10.000,00 (dez mil reais);

II - ao Procurador Geral do Município, nos processos que

importem no reconhecimento ou indeferimento de indenização

superior a R$ 10.000,00 (dez mil reais) e igual ou inferior a R$

50.000,00 (cinquenta mil reais);

III - ao Secretário Municipal dos Negócios Jurídicos, nos

processos que importem no reconhecimento ou indeferimento

de indenização superior a R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Parágrafo único. Os valores estabelecidos neste artigo

serão atualizados, anualmente, de acordo com a variação do

Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurada pelo

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (artigo 9º

do Decreto nº 53.066, de 2012)

Art. 59. Ao procedimento administrativo estabelecido nesta

seção aplicam-se, no que couber, as disposições constantes

da Lei nº 14.141, de 27 de março de 2006, com as alterações

introduzidas pelas Leis nºs 14.614, de 7 de dezembro de 2007,

e 14.402, de 21 de maio de 2007, bem como do seu respectivo

regulamento. (artigo 10 do Decreto nº 53.066, de 2012)

CAPÍTULO IV

Da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação

em Serviços Públicos - CACISP

Art. 60. A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e

Inovação em Serviços Públicos – CACISP tem por finalidade

coordenar as ações dos canais de atendimento, aprimorar,

otimizar e padronizar os procedimentos de atendimento aos

munícipes, inovar na prestação de serviços públicos e coletar e

difundir indicadores de qualidade e desempenho de atendimento

e prestação de serviços. (artigo 7º do Decreto nº 55.410, de

4 de agosto de 2014)

Art. 61. A Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e

Inovação em Serviços Públicos tem as seguintes atribuições:

I – coordenar a elaboração da Política Municipal de Atendimento

ao Cidadão;

II – elaborar plano de ação anual para implementação

intersetorial da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão;

III – articular e coordenar as ações, fluxos e procedimentos

para aprimorar os serviços, alinhando os canais de atendimento

às diretrizes e padrões estabelecidos na Política Municipal de

Atendimento ao Cidadão;

IV – gerenciar os Sistemas de Atendimento ao Cidadão;

V – coordenar as ações do Comitê de Usuários de Serviços

Públicos da Cidade de São Paulo, previsto na Lei nº 15.410, de

2011;

VI – realizar pesquisas de satisfação periódicas com os

usuários dos serviços públicos;

VII – estimular, em parceria com as Pastas responsáveis,

ações de divulgação dos canais de atendimento e serviços

existentes;

VIII – assessorar os órgãos da Administração Municipal

na condução de seus projetos específicos de modernização de

atendimento ao cidadão;

IX – propor soluções gerenciais para levantamento e sistematização

de informações, visando o planejamento, a avaliação

de desempenho e organização dos canais de atendimento ao

cidadão;

X – definir indicadores e parâmetros de qualidade de atendimento

e execução de serviços, em conjunto com os órgãos

competentes;

XI – produzir relatórios que subsidiem a melhoria constante

da prestação de serviços na cidade, observadas as regras de

transparência na Administração Pública Municipal;

XII – propor soluções criativas e inovadoras para o atendimento

ao cidadão e a realização de serviços, em parceria com

os órgãos competentes;

XIII – propor a reestruturação, implantação ou aquisição

de sistemas e equipamentos, visando modernizar os processos

e rotinas de trabalho, otimizando recursos e melhorando condições

de atuação na prestação do atendimento à população;

XIV – atuar no aprimoramento dos serviços prestados pela

Prefeitura ao cidadão por meio da Internet. (artigo 8º do Decreto

nº 55.410, de 2014)

Art. 62. Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão e Inovação

em Serviços Públicos - CACISP, tem como competência a

coordenação dos seguintes canais de atendimento ao cidadão,

além de outros que poderão ser criados com essa finalidade:

I – a Central de Atendimento Telefônico 156;

II – o Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC;

III – as Praças de Atendimento das Subprefeituras;

IV – as Unidades de Atendimento das Secretarias;

V – os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração

Indireta e parceiras;

VI – outros canais de atendimento eletrônico, digital e/ou

automatizado, presencial, inclusive da Administração Indireta e

parceiras. (artigo 9º do Decreto nº 55.410, de 2014)

CAPÍTULO V

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 63. A Ouvidoria Geral do Município, instituída no

âmbito da Controladoria Geral do Município, tem as seguintes

atribuições:

I – orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria

dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

II – examinar manifestações referentes à prestação de

serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo

Municipal;

III – propor a adoção de medidas para a correção e a

prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada

prestação do serviço público;

IV – produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação

dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do

Poder Executivo Municipal;

V – contribuir com a disseminação das formas de participação

popular no acompanhamento e fiscalização da prestação

dos serviços públicos;

VI – identificar e sugerir padrões de excelência das atividades

de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

VII – coordenar as ações de transparência passiva no

âmbito municipal;

VIII – sugerir ao Controlador Geral a propositura de medidas

legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações

de inadequada prestação de serviços públicos;

IX – promover capacitação e treinamento relacionados às

atividades de ouvidoria;

X – analisar as denúncias e representações recebidas na

Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme

a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas

cabíveis. (artigo 136 da Lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013)

CAPÍTULO VI

DA COORDENADORIA DE DEFESA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO

PÚBLICO MUNICIPAL - CODUSP

Art. 64. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço

Público Municipal - CODUSP terá como finalidade elaborar e

executar a política municipal de proteção e defesa d o usuário

de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo

Município de São Paulo. (artigo 1º do Decreto nº 56.700, de 9

de dezembro de 2015)

Art. 65. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço

Público Municipal tem as seguintes atribuições:

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 e autoridade

pública;

III - mediar os conflitos entre os usuários de serviços públicos

e os prestadores de serviços, designando audiência de

mediação entre as partes, caso haja necessidade;

IV - analisar e monitorar a execução de serviços públicos,

apontando os prestadores de serviços mais demandados e os

que menos responderam às demandas, divulgando os resultados

por meio de relatório publicizado;

V - 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;

VI - fiscalizar a execução das leis de defesa do usuário e

aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente,

sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;

VII - sugerir ao Controlador Geral ações necessárias para

evitar a repetição de irregularidades constatadas;

VIII - prestar aos usuários orientação sobre seus direitos;

IX - divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios

de comunicação e por publicações próprias;

X - atuar em conjunto com a Secretaria Municipal dos Negócios

Jurídicos para assegurar a celeridade e a efetividade na

resolução das demandas que envolvam a prestação de serviços

públicos municipais;

XI - desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas

na área de defesa do usuário;

XII - promover capacitação e treinamento relacionados às

atividades da Coordenadoria;

XIII - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades

municipais e civis de defesa do usuário. (artigo do Decreto nº

56.700, de 2015)

Art. 66. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço

Público Municipal tem a seguinte estrutura:

I - Gabinete do Coordenador;

II - Divisão de Análise e Mediação de Demandas. (artigo 3º

do Decreto nº 56.700, de 2015)

Art. 67. A Divisão de Análise e Mediação de Demandas tem

as seguintes atribuições:

I - registrar, examinar, preparar e encaminhar os expedientes

remetidos à Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço

Público Municipal;

II - designar e proceder à audiência de mediação, buscando

a composição entre as partes. (artigo 5º do Decreto nº 56.700,

de 2015)

Art. 68. Para os fins deste capítulo, os usuários dos serviços

públicos municipais encaminharão suas demandas somente por

meio da Ouvidoria Geral do Município. (artigo 6º do Decreto nº

56.700, de 2015)

Art. 69. A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço

Público Municipal poderá sugerir às unidades competentes da

Controladoria Geral do Município:

I - a realização de auditorias nas atividades dos 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;

III - a avocação de procedimentos e processos que envolvam

a prestação de serviços públicos municipais, determinando

a adoção de providências;

IV - a requisição de informações ou documentos de entidades

privadas encarregadas da prestação dos serviços públicos

municipais. (artigo 7º do Decreto nº 56.700, de 2015)

CAPÍTULO VII

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE

SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 70. A política municipal de proteção e defesa do usuário

de serviços públicos deve assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços

e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes

últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para assegurar ao usuário o

acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a

elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos

procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e

endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de

conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações

decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão

utilizados na realimentação do programa de informações, com

o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa

dos usuários.

§ 2º A política municipal de proteção e defesa do usuário

de serviços públicos promoverá:

I - a participação de associações e órgãos representativos de

classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por

meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação

periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e

melhoria dos serviços públicos;

IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a

lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos

contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência,

indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

(artigo 27 da Lei nº 14.029, de 2005)

CAPÍTULO VIII

DA TRANSPARÊNCIA E DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 71. Os órgãos e entidades municipais assegurarão, às

pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação,

mediante a adoção de procedimentos objetivos e ágeis, de forma

transparente, clara, e em linguagem de fácil compreensão,

observados os princípios que regem a Administração Pública e

as diretrizes fixadas no Decreto nº 53.623, de 2012. (artigo 2º

do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 72. Os procedimentos previstos neste código devem ser

executados em conformidade com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do

sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente

de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela

tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência

na Administração Pública;

V - desenvolvimento do controle social da Administração

Pública. (artigo 3º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 73. Cabe aos órgãos e entidades municipais, observadas

as normas e procedimentos previstos neste código,

assegurar:

I - a gestão transparente da informação, propiciando amplo

acesso a ela e sua divulgação;

II - a proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade,

autenticidade e integridade;

III - a proteção da informação sigilosa e da informação

pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade

e eventual restrição de acesso. (artigo 4º do Decreto nº

53.623, de 2012)

Art. 74. O acesso à informação previsto neste código compreende,

entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução

de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada

ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos

ou acumulados pelos órgãos ou entidades municipais,

recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física

ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com os

órgãos ou entidades municipais, mesmo que esse vínculo já

tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos

e entidades municipais, inclusive as relativas à sua política,

organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio

público, utilização de recursos públicos, licitações e a contratos

administrativos;

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos

programas, projetos e ações dos órgãos e entidades municipais,

bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e

tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno

e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios

anteriores. (artigo 5º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 75. Para os efeitos deste código, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser

utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos

em qualquer meio, suporte ou formato;

II - dados processados: aqueles submetidos a qualquer

operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico

ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da

informação;

III - documento: unidade de registro de informações, qualquer

que seja o suporte ou formato;

IV - informação sigilosa: informação submetida temporariamente

à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade

para a segurança da sociedade e do Estado, bem assim

aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

V - informação pessoal: informação relacionada à pessoa

natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida

privada, honra e imagem;

VI - tratamento da informação: conjunto de ações referentes

à produção, recepção, classificação, utilização, acesso,

reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento,

armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle

da informação;

VII - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser

conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas

autorizados;

VIII - autenticidade: qualidade da informação que tenha

sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado

indivíduo, equipamento ou sistema;

IX - integridade: qualidade da informação não modificada,

inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

X - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte,

com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;

XI - informação atualizada: informação que reúne os dados

mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza,

com os prazos previstos em normas específicas ou conforme

a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que

a organizam;

XII - documento preparatório: documento formal utilizado

como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo,

a exemplo de pareceres e notas técnicas. (artigo 6º do

Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 76. A busca e o fornecimento da informação são gratuitos,

ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos

serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de

documentos, mídias digitais e postagem.

Parágrafo único. Está isento de ressarcir os custos dos serviços

e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica

não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da

família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de

agosto de 1983. (artigo 7º do Decreto nº 53.623, de 2012)

Seção II

Da Abrangência

Art. 77. Sujeitam-se ao disposto neste capítulo os órgãos

da Administração Direta, as autarquias, as fundações públicas,

as empresas públicas, as sociedades de economia mista e as

demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo

Município.

§ 1º A divulgação de informações de empresas públicas,

sociedades de economia mista e demais entidades controladas

pelo Município que atuem em regime de concorrência, sujeitas

ao disposto no artigo 173 da Constituição Federal, submete-se

às normas pertinentes da Comissão de Valores Mobiliários, a

fim de assegurar sua competitividade, governança corporativa

e, quando houver, os interesses de acionistas minoritários.

§ 2º Não se sujeitam ao disposto neste capítulo as informações

relativas à atividade empresarial de pessoas físicas ou

jurídicas de direito privado, obtidas pela fiscalização tributária

ou por outros órgãos ou entidades municipais no exercício de

suas atividades regulares de fiscalização, controle, regulação

e supervisão, cuja divulgação possa representar vantagem

competitiva a outros agentes econômicos. (artigo 8º do Decreto

nº 53.623, de 2012)

Art. 78. O acesso à informação disciplinado neste código

não se aplica:

I - às hipóteses de sigilo previstas na legislação, como

fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais,

comercial, profissional, industrial e segredo de justiça;

II - às informações referentes a projetos de pesquisa e

desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja

imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (artigo 9º

do Decreto nº 53.623, de 2012)

Seção III

Da Transparência Ativa

Art. 79. É dever dos órgãos e entidades da Administração

Pública Municipal promover, independentemente de requerimento,

a divulgação, na Internet, de informações de interesse

coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Serão divulgadas no Portal da Transparência, na Internet,

sem prejuízo da divulgação em outros sítios dos órgãos e

entidades municipais, as informações sobre:

I - repasses ou transferências de recursos financeiros;

II - execução orçamentária e financeira detalhada;

III - licitações realizadas e em andamento, com editais,

anexos e resultados;

IV - contratos firmados, na íntegra;

V – íntegra dos convênios firmados, com os respectivos

números de processo;

VI - remuneração e subsídios recebidos por ocupantes

de cargos, empregos ou funções públicas, incluídos eventuais

auxílios, ajudas de custo, jetons e quaisquer outras vantagens

pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões,

de forma individualizada, conforme ato da Secretaria Municipal

de Gestão. (incisos III, IV, V e VI com redação dada pelo Decreto

nº 54.779, de 22 de janeiro de 2014)

§ 2º A divulgação de informações sobre funcionários, empregados

e servidores obedecerá a legislação específica que

disciplina a matéria.

§ 3º Em conformidade com o padrão a ser estabelecido

pela Secretaria Executiva de Comunicação, todos os órgãos e

entidades municipais deverão manter, em seus respectivos sítios

na Internet, seção específica para a divulgação das seguintes

informações:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável,

principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones

das unidades, horários de atendimento ao público;

II - dados gerais para o acompanhamento de programas,

ações, projetos e obras de órgãos e entidades;

III - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

IV - resultados de inspeções, auditorias, prestações e tomadas

de contas realizadas pelos órgãos de controle interno,

incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores;

V - contato da autoridade de monitoramento, bem como

o telefone e o correio eletrônico do Serviço de Informações ao

Cidadão - SIC do órgão ou entidade municipal.

§ 4º As informações poderão ser disponibilizadas por meio

de ferramenta de redirecionamento de página na Internet,

quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais.

(artigo 10 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 80. Os sítios dos órgãos e entidades municipais na Internet

deverão atender aos seguintes requisitos, dentre outros:

I - conter formulário para pedido de acesso à informação;

II - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita

o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e

em linguagem de fácil compreensão;

III - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos

eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais

como planilhas e textos, de modo a facilitar a análise das

informações;

IV - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos

em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

V - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação

da informação;

VI - garantir autenticidade e integridade das informações

disponíveis para acesso;

VII - manter atualizadas as informações disponíveis para

acesso;

VIII - disponibilizar instruções sobre a forma de comunicação

do requerente com o órgão ou entidade; (incisos III, IV, V e

VI com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

IX - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas

com deficiência.

Parágrafo único. Os requisitos previstos neste artigo poderão

ser limitados sempre que a disponibilização comprometer

a segurança das informações ou dos sistemas. (artigo 11 do

Decreto nº 53.623, de 2012)

Seção IV

Da Transparência Passiva

Subseção I

Do Serviço de Informação ao Cidadão

Art. 81. Todas as secretarias, subprefeituras, autarquias,

fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia

mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente

pelo Município deverão dispor de, no mínimo, uma unidade

física para atendimento ao público, com a finalidade de abrigar

seu próprio Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, o qual

terá por objetivos:

I - receber e registrar pedidos de acesso à informação;

II - atender, informar e orientar o público quanto ao acesso

à informação.

§ 1º O SIC será instalado em unidade física identificada, de

fácil acesso e aberta ao público.

§ 2º Onde não houver possibilidade de instalação da unidade

física do SIC, deverá ser oferecido à população, no mínimo,

o serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à

informação.

§ 3º Compete ao SIC:

I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível,

o fornecimento imediato da informação;

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico

específico e a entrega do número de protocolo, que conterá a

data de apresentação do pedido;

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado

ao responsável pelo fornecimento da informação. (artigo 12 do

Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 82. A realização de audiências ou consultas públicas,

o incentivo à participação popular e as demais formas de

divulgação das ações do Poder Público obedecerão às normas

e procedimentos previstos na legislação municipal aplicável à

matéria. (artigo 13 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção II

Do Pedido de Acesso à Informação

Art. 83. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, devidamente

identificada, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º Serão admitidos pedidos de acesso à informação por

correspondência física, presencialmente nos SICs ou via sistema

eletrônico disponibilizado pelos órgãos ou entidades referidos

no “caput” do artigo 88 deste código.

§ 2º Para fins de controle, os pedidos apresentados serão

obrigatoriamente cadastrados em sistema eletrônico específico,

com a geração de número de protocolo e certificação da data

do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta

no primeiro dia útil subsequente.

§ 3º O número de protocolo e o termo inicial do prazo

de resposta, quando relativos a pedidos apresentados presencialmente

pelo requerente nos SICs ou via sistema eletrônico

disponibilizado pela Administração Municipal, deverão ser

fornecidos ao requerente no momento da apresentação dessas

solicitações.

§ 4º No caso de pedido de acesso à informação enviado

por carta, a resposta deverá ser fornecida ao requerente no prazo

máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) a partir

do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento da correspondência.

(§§ 1º, 2º, 3º e 4º com redação dada pelo Decreto

nº 54.779, de 2014) (artigo 14 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 84. O pedido de acesso à informação deverá conter,

sob pena de não conhecimento: (“caput” com redação dada

pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

I - o nome do requerente;

II - o número de documento de identificação válido;

III - a especificação, de forma clara, objetiva e precisa, da

informação requerida; e

IV - o endereço físico ou eletrônico do requerente, para

recebimento de comunicações ou da informação requerida.

(artigo 15 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 85. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação

ou consolidação de dados e informações, ou serviço de

produção ou tratamento de dados que não seja de competência

do órgão ou entidade.

§ 1º A informação será disponibilizada ao requerente da

mesma forma que se encontrar arquivada ou registrada no

órgão ou entidade municipal, não cabendo a estes últimos

realizar qualquer trabalho de consolidação ou tratamento de

dados, tais como a elaboração de planilhas ou banco de dados.

§ 2º Nas hipóteses do inciso III do “caput” e do § 1º deste

artigo, o órgão ou entidade municipal deverá, caso tenha conhecimento,

indicar o local onde se encontram as informações

a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação,

consolidação ou tratamento de dados.

§ 3º Quando não for autorizado acesso integral à informação

por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à

parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com

ocultação da parte sob sigilo.

§ 4º Informado o extravio da informação solicitada, poderá

o requerente solicitar à autoridade competente a imediata abertura

de procedimento tendente a apurar o desaparecimento

da respectiva documentação. (§§ 1º, 2º e 4º com redação dada

pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

§ 5º Verificada a hipótese prevista no § 4º deste artigo, o

responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no

prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas

que comprovem sua alegação. (artigo 16 do Decreto nº 53.623,

de 2012)

Art. 86. São vedadas exigências relativas aos motivos do

pedido de acesso à informação. (“caput” com redação dada

pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

§ 1º São consideradas de interesse público aquelas informações

cujos órgãos e entidades municipais têm o dever de

divulgar, independentemente de requerimento.

§ 2º Quando a informação solicitada for de interesse pessoal

ou sua divulgação puder, de algum modo, causar dano a

outrem, o pedido deverá ser motivado, a fim de que possa ser

aferido, pelo órgão ou entidade competente, o legítimo interesse

do requerente. (artigo 17 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção III

Do Procedimento de Acesso à Informação

Art. 87. Recebido o pedido e estando a informação disponível,

o acesso será imediato.

§ 1º Os Chefes de Gabinete dos órgãos ou entidades

municipais mencionados no "caput" do artigo 58 deste código

serão os responsáveis pela transmissão das informações aos

interessados, incumbindo-lhes também coordenar a equipe do

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, ouvindo-se a área

jurídica sempre que necessário.

§ 2º Caso não seja possível o acesso imediato, a autoridade

mencionada no § 1º deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico

informado;

II - comunicar a data, o local e o modo para a realização da

consulta à informação, a reprodução ou a obtenção da certidão

relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não

tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade

responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões de fato ou de direito da negativa, total

ou parcial, do acesso.

§ 3º Nas hipóteses em que o pedido de acesso à informação

demandar manuseio de grande volume de documentos ou

a movimentação do documento puder comprometer sua regular

tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 2º

deste artigo.

§ 4º Quando se tratar de acesso à informação contida em

documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade,

deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de

que esta confere com o original.

§ 5º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata

o § 4º deste artigo, o interessado poderá solicitar que, às suas

expensas e sob a supervisão de servidor público, a reprodução

seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade

do documento original.

§ 6º O órgão ou entidade municipal poderá oferecer meios

para que o próprio requerente possa pesquisar a informação

de que necessitar. (parágrafo com redação dada pelo Decreto

nº 54.779, de 2014) (artigo 18 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 88. O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado

por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao

requerente antes do término do prazo inicial de 20 (vinte) dias.

(artigo 19 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 89. Caso a informação esteja disponível ao público

em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso

universal, o órgão ou entidade municipal deverá orientar o

interessado quanto ao local e modo para consultar, obter ou

reproduzir a informação.

§ 1º Na hipótese do "caput" deste artigo, o órgão ou entidade

desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo

se o requerente declarar não dispor de meios para consultar,

obter ou reproduzir a informação.

§ 2º A informação armazenada em formato digital será fornecida

nesse formato, caso haja anuência do requerente. (artigo

20 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 90. Quando o fornecimento da informação implicar

reprodução de documentos, o órgão ou entidade, observado o

prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao interessado o

Documento de Arrecadação do Município de São Paulo - DAMSP,

para pagamento do preço público correspondente.

Parágrafo único. A reprodução de documentos ocorrerá no

prazo de 10 (dez) dias, contado da comprovação do pagamento

pelo interessado ou da entrega da declaração prevista no parágrafo

único do artigo 74 deste código, ressalvadas hipóteses

justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos,

a reprodução demande prazo superior. (artigo 21 do

Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 91. Negado ou não conhecido o pedido de acesso à

informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta,

comunicação com:

I - as razões da negativa ou do não conhecimento e seus

fundamentos legais; (“caput” e inciso I com redação dada pelo

Decreto nº 54.779, de 2014)

II - a possibilidade e prazo de apresentação do recurso

cabível, com indicação da autoridade que o apreciará; e

III - a possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação

da informação, quando for o caso, com indicação da

autoridade classificadora que o apreciará.

Parágrafo único. As razões da negativa de acesso à informação

classificada indicarão o fundamento legal da classificação

e a autoridade que a classificou. (artigo 22 do Decreto nº

53.623, de 2012)

Art. 92. O acesso a documento preparatório ou informação

nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão

ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do

ato ou decisão. (artigo 23 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção IV

Dos Recursos

Art. 93. Caberá pedido de revisão, no prazo de 10 (dez)

dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à data

da ciência da decisão ou do decurso do prazo sem manifestação,

à autoridade máxima do órgão ou entidade municipal que

a prolatar ou se omitir, nas seguintes hipóteses:

I - ausência de resposta ao seu pedido dentro do prazo

regulamentar, incluindo eventual prorrogação;

II - resposta incompleta, obscura, contraditória ou omissa;

III - não conhecimento ou improcedência do pedido.

Parágrafo único. Os pedidos de revisão de que trata este

artigo serão apreciados no prazo de 5 (cinco) dias, contados a

partir do primeiro dia útil subsequente à sua apresentação. (dispositivo

com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

(artigo 24 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 94. Negado provimento ou não conhecido o pedido de

revisão de que trata o artigo 24 deste código, poderá o requerente

apresentar recurso à Controladoria Geral do Município,

no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do primeiro dia útil

subsequente à ciência da decisão.

§ 1º A Controladoria Geral do Município deverá decidir o

recurso no prazo de 5 (cinco) dias ou, caso haja a necessidade

de complementação de informações, provocar a unidade de

origem para que preste esclarecimentos em prazo não superior

a 5 (cinco) dias.

§ 2º Prestados os esclarecimentos referidos no § 1º deste

artigo, deverá a Controladoria decidir o recurso no prazo de 3

(três) dias.

§ 3º Provido o recurso, o órgão de origem cumprirá a

decisão no prazo máximo de 5 (cinco) dias. (dispositivo com

redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014) (artigo 25 do

Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 95. Negado provimento ou não conhecido o recurso

pela Controladoria Geral do Município, poderá o requerente

apresentar novo recurso à Comissão Municipal de Acesso à

Informação, no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da

decisão, observados os procedimentos previstos neste código.

(dispositivo com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de

2014) (artigo 26 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Subseção V

Dos Prazos e Das Intimações

Art. 96. Os prazos fixados neste capítulo serão contínuos,

excluindo-se, na sua contagem, o dia de início e incluindo-se o

do vencimento. (artigo 27 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 97. Os prazos só se iniciam ou vencem em dia de expediente

normal na repartição em que tramita o processo ou deva

ser praticado o ato. (artigo 28 do Decreto nº 53.623, de 2012)

Art. 98. Considera-se intimado o requerente:

I - quando a informação ou decisão for enviada para o seu

endereço eletrônico, na data do envio;

II - quando a informação for enviada para o seu endereço

físico, na data do recebimento do AR - Aviso de Recebimento;

III - na hipótese do inciso II do § 2º do artigo 85 deste código,

a partir da data indicada para consulta ou reprodução. (dispositivo

com redação dada pelo Decreto nº 54.779, de 2014)

Art. 99. A classificação de informações sobre sigilo se dará

na forma do disposto no Decreto nº 53.623, de 2012 ou outra

norma que vier a substitui-lo.

CAPÍTULO IX

DAS SANÇÕES

Art. 100. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor

público às sanções previstas na Lei Municipal nº 8.989, de 29

de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos do

Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades

da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza

administrativa, civil, penal ou de improbidade administrativa.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias

de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são

as previstas nos respectivos atos de delegação e na Lei Federal

nº 8.429, de 2 de junho de 1992, com base na legislação

vigente. (artigo 26 da Lei nº 14.029, de 2005; Lei Federal nº

8.429, de 1992)

**Secretarias, Pág. 07**

**PORTARIA 273, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2016**

FRANCISCO MACENA DA SILVA, Secretário do Governo

Municipal, no uso da competência que lhe foi conferida pelo

Decreto 53.692, de 8.1.2013,

RESOLVE:

Exonerar, a pedido, e a partir de 01.03.2016, o senhor LUIZ

BARBOSA DE ARAUJO, RF 641.887.2, do cargo de Coordenador,

Ref. DAS-15, da Coordenadoria de Desenvolvimento Econômico,

da Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e

Empreendedorismo, constante do Decreto 50.995/09 – anexo

II – Tabela A.

SECRETARIA DO GOVERNO MUNICIPAL, aos 19 de fevereiro

de 2016.

FRANCISCO MACENA DA SILVA, Secretário do Governo

Municipal