

## **PERGUNTAS E RESPOSTAS I**

### **CODUSP**

#### **1. O que é CODUSP?**

CODUSP é uma Coordenadoria vinculada à Controladoria Geral do Município, criada pelo Decreto Nº 56.700/2015, para zelar pela Política Pública de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal e motivar a participação social pela concretização da cultura de solução de conflitos pela mediação e conciliação.

#### **2. O que faz CODUSP na prática?**

A CODUSP tem três principais eixos de atuação: a educação do usuário do serviço público municipal; o monitoramento da qualidade dos serviços públicos municipais e a realização de sessões de mediação e conciliação.

#### **3. Como CODUSP educa o usuário do serviço público municipal?**

A CODUSP elaborou um Programa de Orientação ao Usuário do Serviço Público Municipal, que prevê parcerias com outros órgãos municipais que desenvolvem a educação informal, como também elabora materiais com essa finalidade, como este de “Perguntas e Respostas”.

#### **4. Como a CODUSP monitora os serviços públicos municipais?**

O monitoramento de CODUSP se dará utilizando as referências qualitativas estabelecidas pela Política de Atendimento estabelecida no Decreto Nº 56.832/2016, conhecido como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal. Outro indicador de monitoramento é o registro de demandas enviadas à CODUSP.

#### **5. Como o usuário vai acessar CODUSP?**

A CODUSP vai receber demandas de qualquer órgão municipal e especialmente da Ouvidoria Geral, que também é vinculada à Controladoria Geral do Município. Assim, o usuário deverá inicialmente registrar protocolo na Ouvidoria Geral.

## **PERGUNTAS E RESPOSTAS II**

### **CODIGO DE DEFESA DO USUÁRIO – CDU**

#### **1. O que é CODIGO DE DEFESA DO USUÁRIO - CDU?**

O Decreto Nº 56.832/2016 é conhecido como o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público porque reuniu normas que estavam separadas, dispersas o que dificultava ao cidadão paulistano conhecer seus direitos.

#### **2. Qual a importância do Código de Defesa do Usuário - CDU?**

A consolidação de direitos num mesmo documento público viabiliza o controle e a participação social, pois representa uma ferramenta de cidadania. Na prática foi estabelecida uma Política Pública de Proteção e Defesa do Usuário.

#### **3. Por que o usuário deve conhecer o Código de Defesa do Usuário - CDU?**

O Código de Defesa do Usuário indica os tipos de manifestação que o usuário pode apresentar, os canais de atendimento, as boas práticas e as condutas dos servidores que estão na função de atendimento, ou seja, várias informações que serão úteis em todos os momentos em que o usuário solicitar um serviço à administração municipal direta e indireta.

#### **4. Qual a relação do Código de Defesa do Usuário – CDU e a CODUSP?**

A CODUSP tem competência e atribuição para implantar a Política Pública de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal, assegurando que será aferido o grau de satisfação do usuário, serviços de educação do usuário e concretizando os mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos.

#### **5. Como obter uma cópia do Código de Defesa do Usuário - CDU?**

No Portal da Prefeitura do Município de São Paulo você encontra em destaque no final da página de abertura a indicação “legislação”. Esse acesso vai indicar a opção de busca pelo tipo de norma, “decreto”; pelo número 56832 e o texto integral será aberto à consulta. Ou a busca em legislação pode ser feita pelo assunto.

## PERGUNTAS E RESPOSTAS III

### MEIOS ALTERNATIVOS E INFORMAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

#### **1. O que se entende por Meios Alternativos de Solução de Conflitos?**

O usuário quando apresenta uma reclamação significa que o serviço público não foi prestado como deveria, o que pode gerar uma experiência de conflito com a administração municipal. Tratar desse conflito diretamente, em uma reunião estruturada para essa finalidade, significa que existem meios alternativos que levam à solução sem ter que recorrer ao Poder Judiciário.

#### **2. Qual a vantagem para o usuário de usar esses meios alternativos de solução de conflitos?**

A vantagem para o usuário é a diminuição do tempo entre a reclamação e a solução do conflito, é ter à sua disposição um serviço público gratuito e necessariamente não precisa de um advogado.

#### **3. Por que esses meios são considerados informais?**

São considerados informais porque são realizados por um órgão do Executivo Municipal e não um processo perante o Poder Judiciário, embora o resultado do acordo seja válido e efetivo da mesma forma.

#### **4. Existem leis que dão a segurança jurídica aos Meios Alternativos e Informais de Conflito?**

Sim, a Lei Federal Nº 13.140/2015 (conhecida como a Lei da Mediação) e a Lei Nº 13.105/2015 (conhecida como Código de Processo Civil) estabelecem meios judiciais e extrajudiciais de solução de conflitos. Portanto, a Prefeitura de São Paulo inova em implantar os meios de solução extrajudiciais ou informais.

#### **5. Quais são os Meios Alternativos de Solução de Conflitos?**

Basicamente a legislação estabelece entre os meios alternativos de solução de conflitos a negociação, a mediação e a conciliação. São diferentes técnicas ou abordagens de enfrentar o conflito, mas todas com o objetivo de transformar a controvérsia em consenso.

#### **6. Quem aplica essas técnicas?**

Na Prefeitura de São Paulo, CODUSP foi estruturada com servidores capacitados nessas técnicas para funcionar como facilitadores do diálogo e construção do acordo. Mas, o mais importante é que essas técnicas permitem que o usuário promova seus direitos, apresente sua narrativa e sua proposta de solução, ou seja, é o momento da participação social plena porque é coautor da solução encontrada.