Diário Oficial

CIDADE DE SÃO PAULO

Prefeito: **JOSÉ SERRA**

Ano 50 | São Paulo, quinta-feira, 14 de julho de 2005 | Número 131

GABINETE DO PREFEITO

Prefeito: **JOSÉ SERRA**

LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto - PSDB)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 14 de junho de 2005, decretou e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.
§ 1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:
a) pela Administração Pública direta e indireta;
b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.
§ 2º Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

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 - o controle adequado do serviço público.

Seção II
Do Direito à Informação

Art. 3º 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.
§ 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.
Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 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.

Seção III
Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.
Art. 6º 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, vedado qualquer tipo de discriminação;
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.
Parágrafo único. 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.

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º 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 à 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.
Art. 8º 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.

CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Disposições Gerais

Art. 9º 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.
Art. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.
Art. 11. 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.
Art. 12. 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.
Art. 13. 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.

Seção II
Da Instauração

Art. 14. 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.
Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.
Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 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.
Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.
Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, 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.
Art. 18. 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.
Art. 19. 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.

Seção III
Da Instrução

Art. 20. 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.
Art. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.
Art. 22. 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.
Art. 23. 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.
Art. 24. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV
Da Decisão

Art. 25. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei 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 desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.
Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. 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.
Art. 28. Esta lei entra em vigor na data da publicação.
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 13 de julho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.
JOSÉ SERRA, PREFEITO
Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 13 de julho de 2005.
ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

DECRETO Nº 46.064, DE 13 DE JULHO DE 2005

Regulamenta a evolução funcional assegurada aos titulares de cargos efetivos do Quadro de Apoio à Educação, do Quadro dos Profissionais de Educação, pelo artigo 29 da Lei nº 11.434, de 12 de novembro de 1993, com as modificações introduzidas pelas Leis nº 13.652, de 25 de setembro de 2003, e nº 13.861, de 29 de junho de 2004.

JOSE SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhes são conferidas por lei,
D E C R E T A:
Art. 1º. A evolução funcional assegurada aos servidores titulares de cargos efetivos do Quadro de Apoio à Educação, do Quadro dos Profissionais de Educação, pelo artigo 29 da Lei nº 11.434, de 12 de novembro de 1993, com as modificações introduzidas pelas Leis nº 13.652, de 25 de setembro de 2003, e nº 13.861, de 29 de junho de 2004, fica regulamentada nos termos deste decreto.
Art. 2º. Evolução funcional é o enquadramento do profissional na categoria de referência de vencimentos imediatamente superior, mediante a apuração dos seguintes fatores:
I - média das avaliações de desempenho, processadas de acordo com as disposições contidas no Título II da Lei nº 13.748, de 16 de janeiro de 2004;
II - tempo de serviço na categoria/carreira.
III - títulos, compreendendo a capacitação, o tempo na categoria e a participação em Conselho de Escola, Associação de Pais e Mestres e em outras atividades com a comunidade.
Art. 3º. São condições mínimas para o profissional do Quadro de Apoio à Educação ser enquadrado por evolução funcional:
I - cumprir o pré-requisito de tempo na categoria e carreira previsto no Anexo Único, Tabelas "A" e "B", integrante deste decreto;
II - obter, no mínimo, 600 (seiscentos) pontos resultantes da média das avaliações de desempenho, processadas de acordo com os critérios estabelecidos no artigo 6º deste decreto;
III - atingir, no mínimo, 80 (oitenta) pontos na Escala de Pontuação da Evolução Funcional, dos quais pelo menos 30 (trinta) deverão corresponder à avaliação de desempenho.
§ 1º. Para o cômputo do tempo na categoria, será tomado como termo inicial a data do último enquadramento por evolução funcional ou a do ingresso na carreira, considerando-se a que por último ocorreu.
§ 2º. Para fins de contagem de tempo na carreira, serão consideradas as transformações de cargos operadas pela Lei nº 11.434, de 1993.
Art. 4º. Os servidores que atenderem às condições e critérios estabelecidos neste decreto terão assegurada a evolução funcional, automaticamente, no mês de abril de cada ano, a partir de quando produzirá efeitos pecuniários.
Art. 5º. Fica instituída a Escala de Pontuação da Evolução Funcional do Quadro de Apoio à Educação, até o limite de 100 (cem) pontos, na seguinte conformidade:
I - até o máximo de 50 (cinqüenta) pontos para a avaliação de desempenho;
II - demais 50 (cinqüenta) pontos compostos pela capacitação, tempo na categoria, participação em Conselho de Escola e Associação de Pais e Mestres e em atividades com a comunidade.
§ 1º. A conversão da pontuação da avaliação de desempenho para os pontos previstos no inciso I far-se-á de acordo com o estabelecido no artigo 7º deste decreto.
§ 2º. Os critérios para a apuração dos pontos de capacitação, tempo na categoria e participação em Conselho de Escola e Associação de Pais e Mestres e em atividades com a comunidade, bem como sua valoração, serão regulamentados por portaria da Secretaria Municipal de Educação.
Art. 6º. A média da avaliação de desempenho será apurada tendo como base as pontuações disponíveis nos 3 (três) anos imediatamente anteriores à Evolução Funcional.
Art. 7º. A média apurada na conformidade do artigo 6º deste decreto será convertida para a Escala de Pontuação da Evolução Funcional, mediante a aplicação da fórmula matemática Vc = Vo / 20, onde:

Sumário

www.prefeitura.sp.gov.br/dom.htm

Indicadores Econômicos Municipais 3
Secretarias 5
Hosp. do Serv. Público Municipal . . . . . —
Instituto de Previdência Municipal 28
Serviço Funerário do Município 31
Servidores 33
Concursos 59
Editais 60
Licitações 85
Câmara Municipal 87
Tribunal de Contas 88

Esta edição é composta de 88 páginas e acompanha Suplemento – "Programa São Paulo é uma escola" com 8 páginas