

I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

§ 3º A Controladoria Geral do Município divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos com as respectivas reclamações, indicando os resultados dos correspondentes processos, em observância ao artigo 27, § 3º, da Lei nº 14.029, de 2005.

TÍTULO II

CAPÍTULO I

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 27. Fica instituída, no âmbito da Cidade de São Paulo, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 28. A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 29. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atemem contra a privacidade do cidadão;

X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;

XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;

XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

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

XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO II

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 30. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;

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

III - as principais etapas para o processamento do serviço;

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

V - a forma de prestação do serviço;

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

VII - as prioridades de atendimento;

VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;

IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;

X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal de Atendimento administrado pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 31. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Seção II

Dos Canais de Atendimento

Art. 32. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 33. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 34. Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;

II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;

III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e por mídia social;

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Art. 35. A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

Seção III

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 36. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 37. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 38. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 39. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

CAPÍTULO III

DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 40. São instâncias de gestão da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

I - a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

II - os Chefes de Gabinete dos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta;

III - o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão.

Art. 41. Incumbe à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia:

I - coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;

II - submeter à apreciação do Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação;

III - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.

Art. 42. Compete ao Chefe de Gabinete de cada órgão e entidade da Administração Municipal Direta e Indireta responsável pela prestação dos serviços públicos:

I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, observadas as normas gerais estabelecidas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Cidadão;

IV - estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

V - acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento;

VI - propor inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no "caput" deste artigo, os Chefes de Gabinete poderão designar, mediante portaria, ao menos 1 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete.

§ 2º As designações de que trata o § 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial da Cidade, bem como comunicadas à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 43. Fica instituído o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão, de natureza deliberativa, vinculado à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, incumbindo-lhe:

I - avaliar, aprovar e divulgar por meio eletrônico as orientações técnicas que lhe forem submetidas pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia;

II - definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

Art. 44. O Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão será composto pelos titulares dos seguintes órgãos municipais:

I - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, a quem caberá a coordenação do colegiado;

II - Secretaria do Governo Municipal;

III - Secretaria Municipal de Gestão;

IV - Ouvidoria Geral do Município, da Controladoria Geral do Município;

V - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência;

VI - Secretarias Municipais de Assistência e Desenvolvimento Social, de Educação e da Fazenda ou, alternadamente, a cada ano, Secretarias Municipais de Mobilidade e Transportes, das Subprefeituras e da Saúde.

§ 1º Os membros do Comitê somente poderão ser substituídos pelos respectivos Secretários Adjuntos ou Chefes de Gabinete dos órgãos aos quais se vincularem.

§ 2º Será realizado sorteio para a definição das primeiras Secretarias a que se refere o inciso VI do "caput" deste artigo e, após, a cada ano, serão realizados sorteios para a definição das Secretarias subsequentes, excluídas aquelas que já exerceram esta função.

§ 3º O Comitê reunir-se-á, no mínimo, semestralmente.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 45. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 46. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogados os artigos 1º a 6º do Decreto nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016, e o artigo 10 do Decreto nº 57.739, de 14 de junho de 2017.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 18 de setembro de 2018, 465º da fundação de São Paulo.

BRUNO COVAS, PREFEITO

RUBENS NAMAN RIZEK JUNIOR, Secretário Municipal de Justiça

DANIEL ANNENBERG, Secretário Municipal de Inovação e Tecnologia

TARCILA PERES SANTOS, Secretária do Governo Municipal - Substituta

EDUARDO TUMA, Secretário-Chefe da Casa Civil

Publicado na Casa Civil, em 18 de setembro de 2018.

DECRETO Nº 58.427, DE 18 DE SETEMBRO DE 2018

Abre Crédito Adicional Suplementar de R\$ 1.500.119,91 de acordo com a Lei nº 16.693/17.

BRUNO COVAS, Prefeito do Município de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei, na conformidade da autorização contida na Lei nº 16.693/17, de 31 de julho de 2017, e visando possibilitar despesas inerentes às atividades da Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras, Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania, Prefeitura Regional Lapa, Prefeitura Regional São Miguel Paulista e do Fundo Municipal de Saúde,

D E C R E T A :

Artigo 1º - Fica aberto crédito adicional de R\$ 1.500.119,91 (um milhão e quinhentos mil e cento e noventa e nove reais e noventa e um centavos), suplementar às seguintes dotações do orçamento vigente:

CODIGO	NOME	VALOR
22.10.17.451.3005.5013	Intervenções no Sistema de Drenagem	
44903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	345.119,91
34.10.14.422.3018.2142	Políticas, Programas e Ações para Educação em Direitos Humanos e Promoção do Direito à Cidade	
33503900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	195.000,00
34.10.14.422.3018.4318	Políticas, Programas e Ações para Infância e Juventude	
33503900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	30.000,00
48.10.15.451.3022.1170	Intervenção, Urbanização e Melhoria de Bairros - Plano de Obras das Prefeituras Regionais	
44903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	450.000,00
48.10.15.452.3005.2705	Manutenção e Operação de Áreas Verdes e Vegetação Arbórea	
33903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	150.000,00
63.10.15.451.3022.1170	Intervenção, Urbanização e Melhoria de Bairros - Plano de Obras das Prefeituras Regionais	
44905100.00	Obras e Instalações	150.000,00
84.10.10.301.3003.1509	Ampliação, Reforma e Requalificação de Unidade Básica de Saúde (UBS)	
44505100.00	Obras e Instalações	30.000,00
84.10.10.302.3003.4113	Sistema Municipal de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria do SUS	
33903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	150.000,00
		1.500.119,91
Artigo 2º - A cobertura do crédito de que trata o artigo 1º far-se-á através de recursos provenientes da anulação parcial, em igual importância, das seguintes dotações:		
CODIGO	NOME	VALOR
11.60.04.122.3015.2167	E74 - Realização de Eventos na Cidade de São Paulo - SPTURIS	
33903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	50.000,00
11.60.04.122.3024.2239	Ações Voltadas para Políticas Públicas	
33903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	595.119,91

12.10.15.451.3022.1371	E375 - Desenvolvimento de Ações de Zeladoria e Manutenção e Aquisição de Equipamentos	
44903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	175.000,00
48.10.15.451.3022.1318	E3214 - Melhorias nos Bairros que Compreendem o Distrito da Lapa	
44903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	400.000,00
48.10.15.451.3022.2147	E3217 - Podá, Remoção e Manutenção das Árvores nos Bairros que Compreendem o Distrito da Lapa	
33903900.00	Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	100.000,00
67.10.15.451.3022.1227	E3567 - Construção de Quadra na Praça entre Rua Angelina Silva Santos e Rua Albertina de Medeiros 1352	
44905100.00	Obras e Instalações	150.000,00
84.10.10.301.3003.1509	Ampliação, Reforma e Requalificação de Unidade Básica de Saúde (UBS)	
44905100.00	Obras e Instalações	30.000,00
		1.500.119,91

Artigo 3º - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, em 18 de setembro de 2018, 465º da Fundação de São Paulo.

BRUNO COVAS, Prefeito

CAIO MEGALE, Secretário Municipal da Fazenda

Publicado na Casa Civil, em 18 de setembro de 2018.

DECRETO Nº 58.428, DE 18 DE SETEMBRO DE 2018

Abre Crédito Adicional Suplementar de R\$ 134.651.154,54 de acordo com a Lei nº 16.693/17.

BRUNO COVAS, Prefeito do Município de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei, na conformidade da autorização contida na Lei nº 16.693/17, de 31 de julho de 2017, e visando possibilitar despesas inerentes às atividades da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal da Fazenda, Secretaria Municipal de Esportes e Lazer, Controladoria Geral do Município de São Paulo, Prefeituras Regionais, Fundo de Desenvolvimento Urbano e do Fundo Municipal de Iluminação Pública,