



# Prefeitura do Município de São Paulo

São Paulo, 21 de março de 2016.

GABINETE DO PREFEITO

Ofício A. J. L. nº 94/16-C

Ref.: Ofício SGP-12 nº 24/2016

DOCREC

209/2016

Senhor Presidente

Reportando-me ao ofício acima referenciado, em atenção ao requerimento de autoria do Vereador José Police Neto, deliberado pela Comissão de Finanças e Orçamento, encaminho a essa Presidência cópia das informações oferecidas pela Controladoria Geral do Município a respeito da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP.

Na oportunidade, renovo a essa Presidência meus protestos de apreço e consideração.

FRANCISCO MACENA DA SILVA  
Secretário do Governo Municipal

Ao

Excelentíssimo Senhor

ANTONIO DONATO

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

JAM/DMF/lcgs  
Req CFO 24-16

15:31 22/03/2016 013557 - Protocolo Legislativo - SGP-22



CONSOLIDADO GERAL  
Quadro de Detalhamento de Despesa

Milena de Oliveira  
Controladoria Geral do Município  
R.F. 827.298.1  
Exercício: 2016  
R\$1,00

| Órgão: 3200 - Controladoria Geral do Município de São Paulo |                                                                        |                        |                                                    |              |                    |    |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------|--------------|--------------------|----|
| Unidade: 3210 - Gabinete da Controladoria Geral             |                                                                        |                        |                                                    |              |                    |    |
| Projeto, Atividade e Op. Especiais                          | Aplicação Programada                                                   | Natureza da Despesa    | Fonte                                              | Detalhada    | Total da Aplicação |    |
| 32.10.04.122.3024.2100                                      | Administração da Unidade                                               | 3.1.90.11.00           | 00                                                 | 28.005.250   | 33.605.465         |    |
|                                                             |                                                                        | 3.1.90.96.00           | 00                                                 | 665.725      |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.60.36.00           | 00                                                 | 91.080       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.60.48.00           | 00                                                 | 20.328       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.14.00           | 00                                                 | 37.200       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.30.00           | 00                                                 | 66.260       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.33.00           | 00                                                 | 58.800       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.39.00           | 00                                                 | 3.799.896    |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.46.00           | 00                                                 | 637.000      |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.49.00           | 00                                                 | 123.000      |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 4.4.90.39.00           | 00                                                 | 37.400       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 4.4.90.52.00           | 00                                                 | 63.526       |                    |    |
|                                                             |                                                                        |                        |                                                    | -----        |                    |    |
| 32.10.04.124.3012.8262                                      | Promoção da Transparência, do Acesso à Informação e do Controle Social | 3.3.60.36.00           | 00                                                 | 198.720      | 2.718.243          |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.60.48.00           | 00                                                 | 44.352       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.14.00           | 00                                                 | 20.000       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.30.00           | 00                                                 | 4.000        |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.32.00           | 00                                                 | 34.397       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.33.00           | 00                                                 | 40.000       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.36.00           | 00                                                 | 174.000      |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.39.00           | 00                                                 | 1.616.093    |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 3.3.90.47.00           | 00                                                 | 34.800       |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 4.4.90.39.00           | 00                                                 | 121.000      |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 4.4.90.52.00           | 00                                                 | 430.881      |                    |    |
|                                                             |                                                                        |                        |                                                    | -----        |                    |    |
|                                                             |                                                                        | 32.10.04.126.3024.2171 | Manutenção de Sistemas de Informação e Comunicação | 3.3.90.39.00 |                    | 00 |
|                                                             | Total da Unidade:                                                      |                        |                                                    |              | 41.171.655         |    |
|                                                             | Total do Órgão:                                                        |                        |                                                    |              | 41.171.655         |    |

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**Gabinete do Controlador**  
Viaduto do Chá, 15 – 10º andar – Edifício Matarazzo

Fls. de informação n.º 88 do PA n.º 2013-0.079.462-0, em 25/02/2016 (a)

  
**Milena de Oliveira**  
Controladoria Geral do Município  
R.F. 827.298,1

**INTERESSADO:** Câmara Municipal de São Paulo

Comissão de Finanças e Orçamento

Vereador José Police Neto

**CÓPIA**

**ASSUNTO:** Requerimento solicitando informações sobre a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP

**À CGM/Gabinete** – Chefia de Gabinete,

Trata o presente de requerimento solicitando informações sobre a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP, nos seguintes termos:

**I - O inciso I do artigo 3º do Decreto n.º 56.700/2015 estabelece como uma das atribuições da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal 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. Qual é esta política mencionada no referido inciso, em qual legislação ela está definida? Qual o órgão colegiado responsável pela sua formação e avaliação?**

De se salientar primeiramente que, de acordo com a versão oficialmente publicada do Decreto Municipal n.º 56.700/2015 no site da Prefeitura, o inciso mencionado refere-se ao art. 4º, que elenca as atribuições da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP.

Pois bem. A CODUSP integra o **Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC<sup>1</sup>**, composto pela Secretaria Municipal dos

<sup>1</sup> O Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC ainda não foi instituído, vez que está em tramitação consulta pública - até 12 de março de 2016 ([http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/negocios\\_juridicos/noticias/index.php?p=200785](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/negocios_juridicos/noticias/index.php?p=200785)), destinada a colher manifestações sobre a minuta de Decreto que dispõe sobre a organização do SMDC, do Departamento de Defesa do Consumidor - PROCON PAULISTANO e do Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON PAULISTANO, estabelecendo

**CÓPIA**

Negócios Jurídicos, como órgão central; pelo Departamento de Defesa do Consumidor – PROCON PAULISTANO, como órgão executor; pelo Conselho Municipal de Defesa do Consumidor – CONDECON PAULISTANO, como órgão consultivo; e pelos demais órgãos e entidades da Administração Pública Municipal e associações civis que se dedicam à proteção e defesa do consumidor, ao que se emolda a CODUSP.

O PROCON Paulistano tem por finalidade promover e implementar ações voltadas à orientação, proteção e defesa do consumidor de bens e serviços gerais, ao passo que a CODUSP porta a atribuição singular de articular a defesa do usuário dos serviços públicos municipais, ou seja, o consumidor dos serviços prestados pelo Poder Público Municipal.

Insere-se, portanto, na Política Municipal de Defesa do Consumidor a que se refere o Decreto que institui o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor – SMDC.

Nesse contexto é que se estabelece também a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos Municipais, que tem por objetivo específico e primordial o atendimento das necessidades dos usuários do serviço público municipal, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações estabelecidas.

À CODUSP compete elaborar, planejar, coordenar e executar essa política, que poderá ser ornamentada por meio de portaria municipal.

**II - O inciso II do mesmo artigo estabelece como outra atribuição analisar e encaminhar as reclamações dos usuários. Qual é o fluxo estabelecido para esta análise e encaminhamento e posterior retorno ao reclamante?**

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**Gabinete do Controlador**  
Viaduto do Chá, 15 – 10º andar – Edifício Matarazzo

**CÓPIA**

O fluxo será delineado em Portaria exarada pela Controladoria Geral do Município de São Paulo.

Desde já vale consignar que competirá ao Núcleo de Triagem da Ouvidoria Geral registrar e classificar as demandas relacionadas à má prestação de serviços públicos municipais, nos termos da Portaria nº 41/CGM, de 10 de setembro de 2015, identificando desde logo as que forem revestidas de relevância e expressividade e encaminhando-as à Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal.

As demandas que, pela competência, exijam envio à Coordenadoria de Defesa do Usuário terão seu trâmite encerrado no âmbito da Ouvidoria Geral, comunicando-se ao denunciante o seu direcionamento.

Recebida a demanda pela CODUSP, caber-lhe-á oficialiar à Chefia de Gabinete da Secretaria ou Subprefeitura responsável pela prestação dos serviços, ainda que sua execução tenha sido transferida, a qualquer título, a outra pessoa jurídica, para que apresente, no prazo de 10 dias, resposta contendo proposta de solução efetiva. Se a resposta ao ofício não for apresentada ou se mostrar insuficiente à solução da demanda, a CODUSP encaminhará o expediente ao Gabinete da Controladoria Geral do Município, que convocará reunião com a Secretaria ou Subprefeitura para solucionar o caso objeto da reclamação.

A qualquer tempo, diante da verificação da possibilidade de composição entre as partes, poderá a CODUSP designar audiência de mediação entre o usuário e o prestador do serviço público municipal, objetivando a composição entre as partes.

Caso realizada audiência de mediação e obtida composição, será lavrado Termo de Compromisso, que conterá: a) obrigações assumidas, bem como o prazo para seu cumprimento; b) prazo para envio de relatório pelo prestador do serviço contendo informações

**CÓPIA**

sobre o cumprimento das obrigações assumidas; c) demais disposições consideradas pertinentes para solução da demanda.

A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal poderá encaminhar aos Órgãos competentes da Controladoria Geral do Município sugestão para: a) realização de auditorias nas atividades dos prestadores de serviços públicos municipais; b) instauração de apurações preliminares, inspeções, sindicâncias e demais procedimentos visando à correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; c) avocar procedimentos e processos que envolvam a prestação de serviços públicos municipais, determinando a adoção de providências; e d) requisitar informações ou documentos de quaisquer entidades privadas encarregadas da prestação de serviços públicos municipais.

Deverá elaborar, ainda, “Relatório Geral Indicador de Desempenho”, apontando os prestadores de serviço mais demandados e os que menos responderam às demandas, dando-se ampla publicidade.

A tudo isso se dará ampla publicidade e ciência ao usuário.

**III - O inciso VI do mesmo artigo estabelece como atribuição da coordenadoria fiscalizar a execução das leis de defesa dos usuários. A quais leis se refere o inciso?**

O inciso se refere à legislação atualmente em vigor, que se devota à defesa dos usuários do serviço público municipal.

Vale ressaltar que o Decreto n.º 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 e 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.

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**Gabinete do Controlador**  
Viaduto do Chá, 15 – 10º andar – Edifício Matarazzo

2013-0-019-902-0  
Fls 90

  
**Milena de Oliveira**  
Controladoria Geral do Município  
R.F. 827.298.1

**CÓPIA**

IV - O inciso VIII estabelece a atribuição de prestar orientação aos usuários sobre seus direitos e o IX aponta atribuição de divulgar estes direitos dos usuários junto aos diferentes meios de comunicação e através de publicações próprias. Em qual legislação estão consignados estes direitos? Qual o orçamento previsto para esta divulgação em 2016?

Atualmente esses direitos estão consignados no Decreto n.º 56.832, de 19 de fevereiro de 2016, que 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 e 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.

A dotação orçamentária prevista para esta divulgação em 2016 é a 32.10.04.124.3012.8262.3.3.90.32.00.

V - O inciso X estabelece a atribuição de, em conjunto com a Secretaria de Negócios Jurídicos, assegurar efetividade e celeridade à resolução das demandas. Quantos procuradores estarão à disposição do órgão criado pelo decreto para a consecução desta atribuição?

A CODUSP está submetida ao Gabinete da Controladoria Geral do Município de São Paulo, que em sua Assessoria Jurídica conta com dois cargos de Procurador, atualmente exercidos pela Dra. Laura Mendes Amando de Barros e pela Dra. Maria Elise Sacomano dos Santos.

Vale anotar que, como ressaltado no próprio questionamento, a CODUSP atuará em conjunto com a Secretaria de Negócios Jurídicos



PREFEITURA DA CIDADE DE  
**SÃO PAULO**

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Gabinete do Controlador**

Viaduto do Chá, 15 – 10º andar – Edifício Matarazzo

2016.0.019.062-0  
Folha 42

**Milena de Oliveira**  
Controladoria Geral do Município  
R.F. 827.298.1

(SNJ), a quem está subordinada a Procuradoria Geral do Município de São Paulo (PGM), órgão que será acionado sempre que necessário.

Sendo o que me cumpria consignar, mantenho-me à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2016.

**Maria Elise Sacomano dos Santos**  
**Procuradora do Município**  
**Assessoria Jurídica - Controladoria Geral do Município**

**CÓPIA**

Do PA n. 2013-0.079.462-0

em 26/02/16

(a) Elaine V. Marques

Elaine V. Marques  
A.O. 100  
PF- 72.900.1  
Controladora Geral do Município

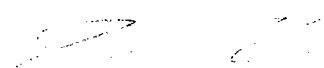
**SGM/ATL-CHEFIA**

Senhora Assessora Especial,

**CÓPIA**

Observada a manifestação da Assessoria Jurídica desta Controladoria (fls. 85/91),  
a qual anuo, retorno o presente para as demais providências.

São Paulo, 26 de fevereiro de 2016.

  
**DANIEL DE PAULA LAMOUNIER**  
Chefe de Gabinete

