



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

Secretaria Geral Parlamentar  
Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

### **DECRETO Nº 56.700, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2015**

*Institui a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP, na Controladoria Geral do Município; transfere e altera a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica; altera o artigo 9º do Decreto nº 56.075, de 23 de abril de 2015.*

FERNANDO HADDAD, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

CONSIDERANDO a necessidade de promoção de política de proteção e defesa do usuário de serviços públicos municipais,

#### **D E C R E T A:**

Art. 1º Fica criada a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP na Controladoria Geral do Município.

Art. 2º A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal - CODUSP terá como finalidade elaborar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de São Paulo.

Art. 3º 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.

Art. 4º 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.

Art. 5º 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.

Art. 6º Para os fins deste decreto, os usuários dos serviços públicos municipais encaminharão suas demandas somente por meio da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 7º 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.

Art. 8º Fica transferido 1 (um) cargo de Assessor Técnico II, Ref. DAS-12, de livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre servidores municipais portadores de diploma de curso superior, da Assessoria Jurídica, do Gabinete do Controlador Geral do Município, para a Divisão de Análise e Mediação de Demandas, da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal, com a denominação alterada para Diretor de Divisão Técnica.

Art. 9º Fica transferido do Gabinete do Secretário, da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, 1 (um) cargo de Assessor Especial, Ref. DAS-15, de livre provimento em comissão, para a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal, com a denominação alterada para Coordenador.

Art. 10. Ficam transferidos:

I - 1 (um) cargo de Supervisor Técnico II, Ref. DAS-12, de livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre portadores de diploma de curso superior, da Supervisão de Administração para a Supervisão de Licitações e Contratos, ambas da Supervisão Geral de Administração e Finanças, da Controladoria Geral do Município;

II - 1 (um) cargo de Supervisor Técnico II, Ref. DAS-12, de livre provimento em comissão pelo Prefeito, dentre servidores municipais portadores de diploma de curso superior, da Supervisão de Licitações e Contratos para a Supervisão de Administração, ambas da Supervisão Geral de Administração e Finanças, da Controladoria Geral do Município.

Art. 11. Caberá à Controladoria Geral do Município, providenciar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a implementação da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal.

Art. 12. O artigo 9º do Decreto nº 56.075, de 23 de abril de 2015, fica alterado na seguinte conformidade:

"Art. 9º .....

I - Supervisão Geral de Assuntos Administrativos para Supervisão Geral de Contratos e Orçamento;

....." (NR)

Art. 13. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 9 de dezembro de 2015, 462º da fundação de São Paulo.

FERNANDO HADDAD, PREFEITO

VALTER CORREIA DA SILVA, Secretário Municipal de Gestão

ROBERTO TEIXEIRA PINTO PORTO, Controlador Geral do Município

FRANCISCO MACENA DA SILVA, Secretário do Governo Municipal

Publicado na Secretaria do Governo Municipal, em 9 de dezembro de 2015.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 10/12/2015, p. 1 c. 1-2

Para informações sobre revogações ou alterações a esta norma, visite o site [www.camara.sp.gov.br](http://www.camara.sp.gov.br).