



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**

**ITEM 3 – Direitos dos Usuários;**

Extraído do DECRETO Nº 43.698, DE 2 DE SETEMBRO DE 2003, o qual regulamenta a Lei nº 13.153, de 22 de junho de 2001, que dispõe sobre a política pública de atenções da assistência social, sem fins lucrativos, operada através de convênios no âmbito do Município de São Paulo.

*Art. 23. São direitos dos usuários a serem assegurados no desenvolvimento dos serviços ou projetos:*

- I - ter atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os trabalhadores sociais; *(Ser acolhido em suas demandas, interesses, necessidades e possibilidades)*
- II - ter local digno e adequado para seu atendimento; *(Ter acesso a ambiente acolhedor e espaços reservados a manutenção da privacidade do usuário e guarda de pertences pessoais;)*
- III - receber informação por escrito, ao dar entrada no serviço conveniado, contendo seus direitos, deveres e registro da agenda de atendimentos que lhe está programada;
- IV - não sofrer discriminação nos serviços de assistência social e ser identificado pelo nome e sobrenome;
- V - não ser chamado por qualquer termo que designe a sua situação, de forma genérica ou por quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
- VI - receber do trabalhador social, presente no local, auxílio imediato e oportuno para a melhoria de seu conforto e bem-estar;
- VII - ter entrevistas marcadas, de preferência por antecipação, de forma que o tempo de espera não ultrapasse 30 (trinta) minutos;
- VIII - receber explicações sobre o trabalho a ser realizado e para qual finalidade, de forma clara, simples e compreensível, adaptada à sua condição cultural;
- X - consultar, a qualquer momento, e conhecer todas as informações relativas à sua pessoa, fornecidas de maneira clara e transparente;<sup>3</sup>
- XI - ter seus encaminhamentos por escrito, identificados com o nome do trabalhador social e seu registro no Conselho ou Ordem Profissional, de forma clara e legível
- XIII - fazer-se acompanhar por outra pessoa, se desejar, nas entrevistas, desde que não represente ameaça à sua pessoa;
- XVIII - poder avaliar o serviço recebido, contando com local apropriado para expressar sua opinião; XIV - ter assistência adequada nos serviços continuados, mesmo em períodos festivos, feriados ou durante greves profissionais, quando estiver em situação de risco iminente, pessoal e social, conforme normas específicas da Secretaria Municipal de Assistência Social; XV - recusar as orientações que não estiverem previstas no plano de trabalho do convênio ou que representem violações a seus valores pessoais, ou às quais faça objeção de consciência;
- XVI - ter atendimento com padrão de qualidade assegurado pelo convênio;

---

<sup>3</sup> Nos casos em que os prontuários estiverem arquivados em locais onde o acesso não é imediato e nas ocasiões onde não houver um funcionário autorizado a acessá-los de pronto, o usuário ao manifestar seu desejo de consultar seu prontuário, deve ser acertado junto ao técnico responsável e o usuário, o momento que essa consulta possa ser viabilizada.