

Guia de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno de SMADS



PREFEITURA DE
SÃO PAULO



PREFEITURA DE SÃO PAULO
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social

Guia de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno de SMADS

Versão 1.0
Julho de 2025

Ficha Técnica:

Prefeito de São Paulo: **Ricardo Nunes**

Secretária de Assistência e Desenvolvimento Social: **Eliana Maria das Dores Gomes**

Secretária Adjunta de Assistência e Desenvolvimento Social: **Cássia Aparecida Travensolo**

Chefe de Gabinete: **Ronaldo Soares de Oliveira**

Coordenadora de Gestão do SUAS: **Ana Wanzeler**

Chefe da Assessoria Técnica de Gabinete: **Célia Alas Rossi**

Coordenador de Proteção Social Especial: **Camila Aparecida Eleutério Sakai**

Coordenadora de Proteção Social Básica: **Bruna Carolina Monteiro**

Coordenador de Gestão de Benefícios: **Luiz Fernando Francisquini**

Coordenador do Observatório da Vigilância Socioassistencial: **Pierre Rinco**

Equipe do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno de SMADS (NACI):

Rafael Arosa Prol Otero

Sarah Cristina Lopes Jorge

Sofia Mancio Barata

Thaís Roberto da Silva

Redação:

Rafael Arosa Prol Otero

Sarah Cristina Lopes Jorge

Sofia Mancio Barata

Thaís Roberto da Silva

Comitê de Governança de Atendimento ao Cidadão de SMADS:

I – Assessoria Técnica do Gabinete:

Titular: Fernando Fernandes Clemente

Suplente: Rafael Arosa Prol Otero

II – Coordenadoria de Gestão do SUAS – GSUAS:

Titular: Wanessa Campos da Costa

III – Coordenação de Gestão de Benefícios – CGB:

Titular: Kelli Cristina Moreira do Nascimento

Suplente: Erika Rose de Medeiros

IV – Coordenação de Proteção Social Básica – CPSB:

Titular: Fátima de Jesus Teixeira

Suplente: Monalisa Gonçalves de Souza

V – Coordenação de Proteção Social Especial – CPSE:

Titular: Adriana Maria Sabbag Neuber

Suplente: Patrícia Di Tullio Leão

VII – Espaço Público do Aprender Social – ESPASO:

Titular: Allan Souza Santos

Suplente: Guilherme Araújo Bueno

VIII – Assessoria de Comunicação Social – ACS:

Titular: Marianne Seixas Abreu

Suplente: Larissa Santos Rodrigues

Diagramação e Ilustração:

Giulia Padmeh de Oliveira Francischetti

Gustavo Ruiz Antunes Matheus

Agradecimentos:

Bárbara Piccirilli de Araujo

Carlos Ailton dos Santos Junior

André Luiz Ferreira

Sumário:

1. Introdução à Política Socioassistencial:	8
Política de Assistência Social no Município de São Paulo	12
2. NACI - Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno	14
CI - Controle Interno.....	16
PAC - Política de Atendimento ao Cidadão	17
Ações de Ouvidoria.....	18
ODH - Ouvidoria de Direitos Humanos.....	21
Portal SP156	22
Pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC).....	23
Lei Geral de Proteção de Dados.....	24
Princípios que a LGPD estabelece.....	25
Melhores práticas para proteção de dados na assistência social	26

Apresentação

Este Guia foi idealizado para ser uma ferramenta prática à disposição dos servidores e trabalhadores da rede socioassistencial responsáveis pelo atendimento nos mais de 1.400 equipamentos geridos por SMADS, além dos próprios usuários e cidadãos. Para isso, reunimos informações sobre a política socioassistencial no município, e sobre normas e boas práticas em temas relevantes como proteção de dados pessoais, canais de manifestações dos munícipes e controle interno. Utilizamos na sua elaboração as técnicas de linguagem simples para facilitar a leitura e inserimos referências para outros documentos para aprofundar a leitura.

Esta primeira versão do Guia é um dos resultados dos esforços conjuntos realizados ao longo de 2024 e 2025 pelas equipes do Comitê de Governança da Política de Atendimento ao Cidadão de SMADS (PAC-SMADS) e do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno (NACI). Realizamos também neste ano o diagnóstico das condições estruturais e de atendimento das unidades diretas, organizamos o II Seminário da PAC focado em proteção de dados dos usuários dos serviços. Além disso, temos outras ações planejadas neste ano, como revisão de normas internas, textos padrão, modelos de relatório, fluxos de atendimento telefônico etc.

É nossa expectativa que o Guia seja apropriado por todos os servidores da SMADS, trabalhadores da rede socioassistencial e cidadãos usuários dos nossos serviços; e que a cada nova versão possamos ampliar e melhorar o seu conteúdo.

Vamos lá!

Equipe do NACI,
17 de julho de 2025.

1. Introdução à Política Socioassistencial:

As bases atuais da assistência social no Brasil foram estabelecidas pela Constituição Federal de 1988 (CF/88) que introduziu seus princípios, objetivos e diretrizes fundamentais (arts. 193, 194, 203 e 204), apresentadas nesta seção.

A assistência social tem se consolidado ao longo dos últimos 30 anos. Seu principal marco, a **Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS)**, Lei Federal nº 8.742/1993, criou o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), cujos instrumentos fundamentais, em nível federal, são:

- Conselho Nacional de Assistência Social (CNAS);
- Plano Nacional de Assistência Social (PNAS);
- Fundo Nacional de Assistência Social (FNAS);

Cada município e Estado deve replicar localmente essas instituições (Conselho, Plano e Fundo) e tem responsabilidades compartilhadas pela operacionalização do SUAS. A organização da assistência social na cidade de São Paulo é apresentada no próximo tópico

A organização da estrutura do SUAS em seus três níveis de governo – federal, estadual e municipal – é estabelecida pela edição das Normas Orientadoras Básicas, em especial pela Norma Orientadora Básica do SUAS (NOB/SUAS), instituída pela Resolução n 33/CNAS/2012.

Segundo a NOB/SUAS/2012, art. 3º, os princípios do SUAS são:

- I – **Universalidade:** significa que todos têm direito à proteção socioassistencial, com dignidade e autonomia, sem discriminação de qualquer tipo ou comprovação vexatória da sua condição;
- II – **Gratuidade:** a assistência social deve ser oferecida sem exigir contribuição ou contrapartida;
- III – **Integralidade da proteção social:** prevê que a oferta das proteções sociais deve acontecer por meio de um conjunto articulado de serviços, programas, projetos e benefícios socioassistenciais;
- IV – **Intersetorialidade:** exige a integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais, inclusive nos territórios em que estão inseridos;
- V – **Equidade:** respeito às diversidades regionais, culturais, socioeconômicas, políticas e territoriais, priorizando aqueles que estiverem em situação de vulnerabilidade e risco pessoal e social.

A organização administrativa do SUAS e dos serviços prestados à população é determinada a partir das **três funções da assistência social**, definidas também pela NOB/SUAS/2012: a vigilância socioassistencial, a defesa de direitos e a proteção social (de básica e de alta complexidade)¹. Seu propósito é efetivar a oferta das diferentes segu-

¹ As funções socioassistenciais são definidas como: 1. Vigilância socioassistencial: avalia territorialmente a implementação do SUAS ocorrência de vulnerabilidades, de ameaças, de vitimizações e danos; 2. Defesa de direitos: visa a garantia de acesso de famílias e indivíduos às medidas protetivas em interação com os poderes executivo e judiciário; e 3. Proteção Social: compreende o conjunto de programas, projetos, serviços e benefícios que buscam prevenir e combater vulnerabilidades sociais. Dividida entre Proteção Social Básica, Especial de Média de Alta Complexidade.

ranças socioassistenciais de acolhida; sobrevivência e renda; convívio; desenvolvimento de autonomia; e apoios e auxílios.

Os diferentes centros de referência de assistência social atuam de forma descentralizada e articulada entre si e os demais atores dos territórios para operacionalizar as funções socioassistenciais, especialmente as proteções sociais.

Características das Proteções Sociais:

Proteção Social Básica: Responsável por prevenir situações de vulnerabilidade e risco social por meio do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários e do desenvolvimento de potencialidades. Ofertadas pelos **CRAS – Centro de Referência em Assistência Social**, a porta de entrada da assistência social, presentes em quase todas as cidades e administradas pelos municípios.

O CRAS é responsável pelas seguintes ações:

- Operacionalizar a **Proteção e Atenção Integral à Família (PAIF)**, inclusive por meio do atendimento social e individualizado aos membros da família e em ações comunitárias.
- Cadastrar e oferecer Benefícios Eventuais;
- Inscrição/atualização no Cadastro Único
- Oferta de benefícios eventuais e continuados, como o Bolsa Família;
- Orientações e encaminhamentos para serviços, como: Centro da Criança e do Adolescente (CCA); Núcleo de Convivência do Idoso (NCI); Serviço de Assistência Social à Família e Proteção Social Básica no Domicílio (SASF).

Proteção Social Especial de Média Complexidade: Prioriza as ofertas de serviços destinados a famílias e pessoas que tenham seus direitos violados ou ameaçados, muitas vezes em situações de risco pessoal e social. São organizados pelos **CREAS – Centro de Referência Especial em Assistência Social**.

Alguns dos serviços de proteção social de média complexidade são:

- MSE-MA – Serviço De Medidas Socioeducativas em Meio Aberto;
- NPJ – Núcleo De Proteção Jurídico Social E Apoio Psicológico
- SEAS – Serviço Especializado de Abordagem Social
- SPVV – Serviço de Proteção Social às Crianças e Adolescentes Vítimas de Violência;

Proteção Social Especial de Alta Complexidade: Contribui para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários rompidos ou fragilizados, por meio do enfrentamento das situações de violação de direitos. Os serviços de alta complexidade também são ofertados pelo CREAS e pelos **Centros POP – Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua** e incluem:

- CA – Centros de Acolhida e Repúblicas para Pessoas em Situação de Rua;
- ILPI – Instituição De Longa Permanência Para Idosos;
- SAICA – Serviço De Acolhimento Institucional Para Crianças e Adolescentes

Política de Assistência Social no Município de São Paulo:

A política socioassistencial no Município de São Paulo é composta pelos seguintes instrumentos:

- Conselho Municipal de Assistência Social (COMAS);
- Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025 (PLAS);
- Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS);
- A Conferência Municipal de Assistência Social; e
- Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS).

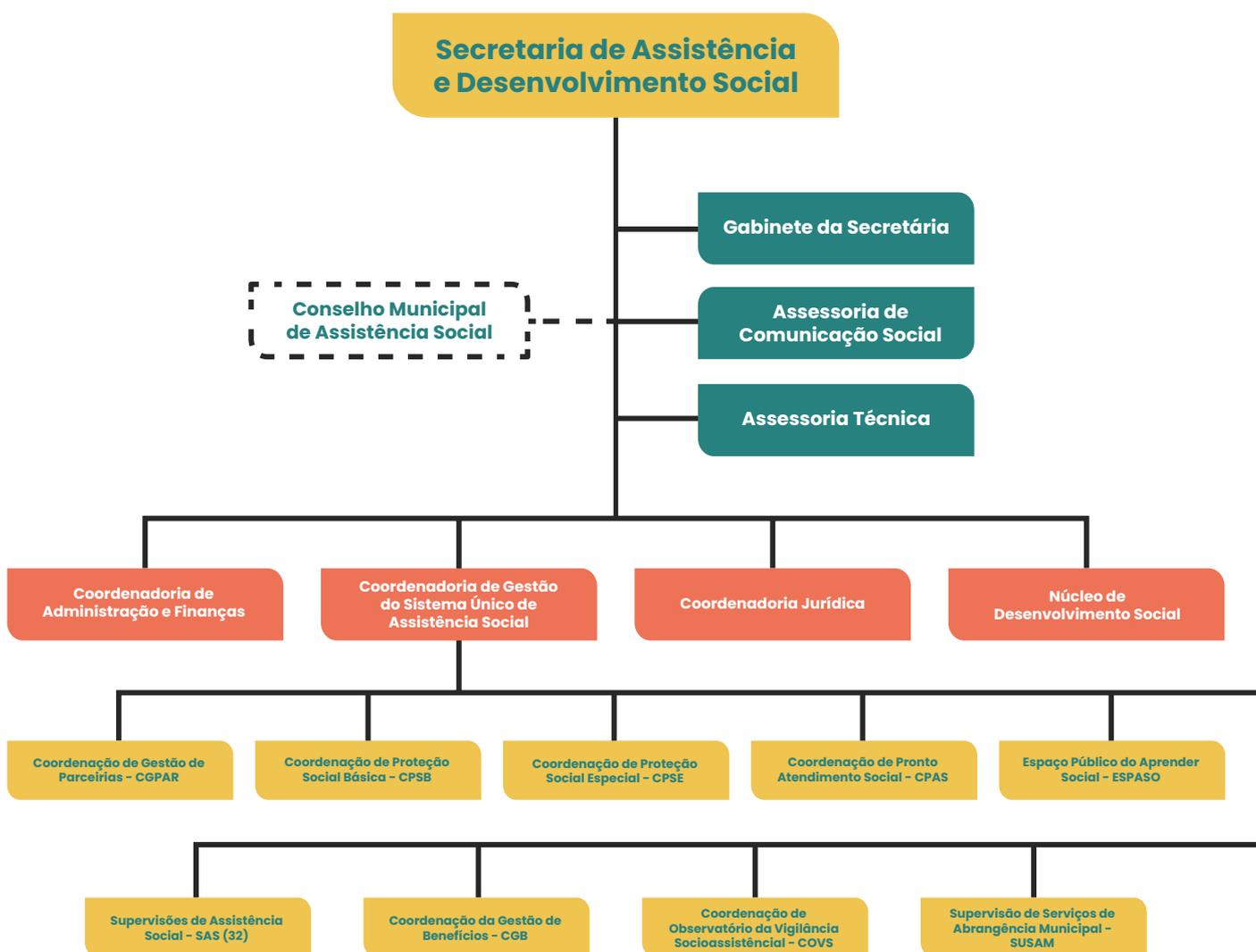
O COMAS, criado pela Lei nº 12.524/2017, é o órgão central da política socioassistencial do sistema descentralizado e participativo da assistência social no Município, com caráter deliberativo, normativo, fiscalizador e permanente de composição paritária entre governo e sociedade civil vinculado à SMADS.

Entre suas competências, o COMAS é responsável por:

- aprovar o Plano Municipal de Assistência Social;
- aprovar anualmente a proposta orçamentária de SMADS;
- inscrever as Organizações da Sociedade Civil (OSCs) aptas a realizar parcerias com a SMADS;
- Acompanhar e avaliar a gestão dos recursos dos programas e projetos socioassistenciais do município;
- Convocar, a cada 2 anos, a Conferência Municipal da Assistência Social.

Para saber mais sobre a atuação do COMAS, [acesse o site](#)

Já a SMADS é o órgão executivo da política socioassistencial de São Paulo. Ou seja, ela é responsável por planejar e executar as funções socioassistenciais no município. Para isso, ela possui uma [Estrutura Organizacional](#), com [quadro de serviços](#) e [Estrutura Administrativa](#). Essas e outras informações são encontradas no [site da Secretaria](#), ferramenta importante de acesso aos dados oficiais.



Para checar as atribuições e contatos das diferentes coordenações e supervisões de SMADS acesse a página institucional do site oficial [neste link](#)

A **Rede Socioassistencial** do município de São Paulo é composta pelos seguintes equipamentos e serviços:

- 32 Supervisões de Assistência Social – SAS – distribuídas por cada uma das Subprefeituras do Município;
- 54 Centros de Referência em Assistência Social – CRAS;
- 32 Centros de Referência Especializados de Assistência Social – CREAS;
- 6 Centros de Referência Especializados para a População em Situação de Rua – Centros POP presentes nos locais de maior concentração da população em situação de rua);
- 1395 serviços e equipamentos geridos por entidades do terceiro setor por meio de parcerias com o Poder Público (dados de maio de 2025).

[Acesse aqui](#) a relação e mapas da rede socioassistencial do Município de São Paulo.

2. NACI – Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno

O NACI faz parte da Assessoria Técnica do Gabinete de SMADS (AT) e é responsável por planejar e executar dentro da Política Municipal de Atendimento em Cidadão (PAC), as ações de Ouvidoria e Controle Interno.

O NACI tem entre suas atribuições:

- Acompanhar as unidades de SMADS na interlocução com órgãos internos e externos de controle, como a Controladoria Geral do Município (CGM) e o Tribunal de Contas do Município (TCMSP);
- Acompanhar as unidades de SMADS na análise e resposta das manifestações referentes a demandas de ouvidoria;
- Coordenar o Comitê de Governança do Atendimento ao Cidadão – CAC – na implementação da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão – PAC, Decreto nº 58.426 de 2018;
- Realizar o planejamento e o desenvolvimento das atividades pertinentes ao controle interno, em interlocução com a Controladoria Geral do Município, art. 42 do Decreto 59.496/2020;
- Coordenar a execução do Plano de Integridade e Boas Práticas de SMADS, previsto no Decreto nº 59.496/2020;
- Promover o monitoramento e avaliação das ações de SMADS visando o aprimoramento do controle interno, do atendimento ao cidadão, do gerenciamento de riscos, da proteção dos dados pessoais e da transparência;
- Coordenar o Plano Setorial de Transparência e Dados Abertos – PS-TDA da SMADS, Decreto nº 63.463/2024;
- Apoiar a SMADS no planejamento e execução das ações internas de Gestão documental;

Nas páginas seguintes são apresentadas informações sobre as ações coordenadas pelo NACI em SMADS presentes em toda rede socioassistencial, com orientações para seus trabalhadores sobre regras e boas práticas de atuação.

CI – Controle Interno

O Controle Interno consiste no **conjunto de regras, diretrizes, procedimentos, rotinas e métodos** destinados a assegurar que órgãos e entidades operem **de forma organizada, transparente, íntegra e eficiente**. Assim, possibilitando o seu monitoramento e avaliação pelas instituições de controle, e a identificação de responsabilidade quando ocorrerem desvios.

O **órgão central do sistema de controle interno da Prefeitura de São Paulo é a Controladoria Geral do Município (CGM)**. Compete a ela organizar ações estruturais de controle interno, como realizar auditorias internas, manter uma Ouvidoria Geral no Município, realizar o gerenciamento de riscos na Prefeitura, entre outros.

O NACI é responsável por acompanhar e apoiar a execução das ações de controle interno e externo em SMADS. Nós recebemos as solicitações de órgãos de controle e auxiliamos as demais áreas da SMADS na produção de manifestações ao que foi solicitado. Nosso objetivo é garantir o respeito aos prazos processuais, a qualidade das informações prestadas, além de apoiar na implementação de melhorias apontadas de forma colaborativa. Dessa forma, buscamos ao máximo atuar junto das áreas técnicas.

Controle Externo:

É o controle exercido sobre a Administração Pública por **órgãos e agentes externos à sua estrutura, como:**

I. Poder Legislativo, por meio da ação dos próprios parlamentares e pelos Tribunais de Contas);

a. No município de São Paulo, o controle externo é exercido pela Câmara Municipal, com auxílio do Tribunal de Contas do Município (TCM-SP).

II. Órgãos de Justiça e Ministério Público;

III. Por qualquer cidadão, por meio do exercício do controle social.

Mais informações disponíveis no [Guia Prático do Responsável pelo Controle Interno \(CGM\)](#).

Fonte: [Centro de Formação em Controle Interno - CFCI](#).

PAC – Política de Atendimento ao Cidadão

A [PAC](#) é uma iniciativa da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), estabelecida pelo [Decreto Municipal nº 58.426 de setembro de 2018](#), e busca a melhorar **a qualidade dos serviços públicos municipais, com foco na digitalização dos serviços e no atendimento das necessidades** de quem utiliza o serviço público na cidade de São Paulo. Por isso, os instrumentos centrais do PAC são as agências do **Descomplica-SP** e o **Portal SP156**.

Em SMADS, a PAC tem como objetivo promover a participação social e garantir que as políticas públicas atendam efetivamente as necessidades da população, sendo o Comitê de Governança do Atendimento ao Cidadão em SMADS (CAC-SMADS) o responsável por identificar as demandas, definir as prioridades e buscar a implementação das melhorias.

Os membros do CAC-SMADS foram designados pela Portaria N° 55/SMADS/2024. Mais informações sobre o PAC em SMADS podem ser acessadas [neste link](#).

Ações de Ouvidoria

As ações de ouvidoria em SMADS são regulamentados na Prefeitura de São Paulo pelo [Decreto Municipal n 58.426/2018](#) e internamente pela [Instrução Normativa n° 01/SMADS/2022](#). O seu órgão central é a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM).

Mas o que faz uma Ouvidoria? Ela é um espaço de acolhida para recebimento de manifestações das pessoas físicas a respeito das ações da Prefeitura, sejam elas uma solicitação de serviços ou uma denúncia etc.

Cada demanda de Ouvidoria deve ser classificada como: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio.

É importante apontar que não há **Ouvidoria própria de SMADS**, por isso, os munícipes devem utilizar outras Ouvidorias para enviar manifestações a respeito da assistência social no município de São Paulo, principalmente:

- Ouvidoria Geral do Município - **OGM**
- Ouvidoria de Direitos Humanos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – **OSMDHC**;

Atenção: O NACI não recebe novos processos da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (Disque 100) desde maio de 2024 devido à mudança dos fluxos definida na [Ordem Interna 02/SMADS/2024](#).

Processos vindos da OGM podem entrar pelo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - SIGRC, o sistema da Prefeitura de registro e tratamento de demandas de cidadãos, que devem ser respondidos diretamente por servidores ou trabalhadores dos serviços, sem interferência do NACI.

O NACI é a **ponte entre os diferentes canais de Ouvidoria do município e a SMADS**. Ou seja, nós recebemos as manifestações dos munícipes e as distribuímos para as diferentes áreas e territórios que serão responsáveis por manifestar-se sobre cada caso, além de monitorar as respostas e produzir dados para garantir a efetividade do controle social da rede socioassistencial.

Uma vez que uma demanda de Ouvidoria chega em SMADS via processo eletrônico (SEI!), é necessário respondê-la dentro de um prazo estabelecido acerca das atitudes tomadas ou oferecer uma justificativa a respeito do caso apresentado. Após o registro pelo NACI, o processo pode ser indeferido (por falta de informações mínimas para resposta ou por não estar dentro de nossas competências) ou deferido. Caso a demanda seja deferida, o NACI a encaminhará para as diferentes coordenações ou para uma SAS, segundo sua competência ou o território de ocorrência do caso. Por exemplo: as manifestações sobre benefícios sociais em parte são enviadas à Coordenadoria de Gestão de Benefícios (CGB).

A Ouvidoria Geral do Município e a Ouvidoria de Direitos Humanos têm **30 dias** para responder ao munícipe. Elas encaminham os documentos com **prazo de devolução de 20 dias corridos** para o NACI nos termos do [artigo 19 do Decreto 58.426/2018](#). E para os técnicos do território o **prazo é 15 dias corridos**.

Para mais informações é só consultar a [Instrução Normativa N° 001/SMADS/2022](#).

Canais da Prefeitura de São Paulo para recebimento de manifestações de munícipes [Ouvidoria Geral do Município - OGM](#):

A OGM disponibiliza vários canais para recebimento de manifestação dos munícipes, seja por meio do site do Portal SP156, e-mail, telefone, whatsapp, carta ou presencialmente.

Os munícipes podem fazer denúncia de modo anônimo, preferencialmente por meio do Posto presencial da OGM ou pelo [site do Portal SP156](#).

Canais de contato da Ouvidoria Geral do Município - OGM

Abaixo estão disponíveis os links para os diferentes pedidos de ouvidoria que podem ser feitos por meio do site do [Portal SP156](#):

- **Denunciar assédio sexual**
- **Denunciar assédio moral**
- **Denunciar conduta inadequada de funcionário(a) público(a)**
- **Denunciar ilegalidade na gestão pública**

- **Denunciar irregularidade na contratação e/ou gestão de serviço público**
- **Denunciar desvio de verbas, materiais e bens públicos**
- **Reclamação sobre serviços prestados pela Prefeitura**
- **Enviar sugestões**
- **Enviar elogios**
- **Pedidos de acesso à informação**

Outros canais de atendimento da Ouvidoria Geral do Município (OGM):

- **Posto presencial da Ouvidoria Geral do Município** Posto Aqui tem Ouvidoria – Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha).

- Email: ogm@prefeitura.sp.gov.br e gabinete.ogm@prefeitura.sp.gov.br

- Para **denúncia** por e-mail, use exclusivamente o e-mail denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br

- **Cartas e Documentos protocolados** devem ser endereçados para Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907.

- **Assédio Moral e Sexual – Atendimento Exclusivo.** A denúncia pode ser feita através do **canal especializado**. O atendimento é sigiloso e individualizado. Envie e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br para agendar um horário de atendimento.

ODH – Ouvidoria de Direitos Humanos

A ODH é o órgão da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC) responsável por ações de defesa de Direitos Humanos. Ela mantém uma rede de Núcleos de Direitos Humanos, disponibiliza serviços no Portal e na Central SP156 para atendimento em casos de violação de Direitos Humanos.

- Os canais de atendimento da ODH são os seguintes:
 - **Presencialmente**, nos 12 Núcleos de Direitos Humanos do município;
 - **Por carta** enviada para: Ouvidoria de Direitos Humanos R. Líbero Badaró, 119 – Sé, São Paulo – SP, 01008-000;
 - Por e-mail: [**smdhcouvidoria@prefeitura.sp.gov.br**](mailto:smdhcouvidoria@prefeitura.sp.gov.br)
 - Pelo telefone e pelo portal SP156;
- Você pode acessar mais informações sobre a ODH, inclusive as cartas de serviço disponíveis no portal SP156 [neste link](#).

Portal SP156

Nos Canais de Atendimento do Portal SP156 é possível também acessar os serviços de SMADS disponíveis à população paulistana – é possível realizar agendamentos, solicitações e acompanhar seu andamento.

Os serviços do SP156 estão disponíveis pelos seguintes canais:

- **Portal SP156**
- **ChatSP156 (WhatsApp): (11) 3230-5156**
- **Aplicativo SP156**
- **Central de Atendimento Telefônico SP156:** Se você está na cidade de São Paulo, ligue 156 (somente para telefones fixos, celulares DDD 11 e celulares de outros Estados, com a função roaming ativada). Se você está em município da Grande São Paulo, ligue 0800-011-0156 (somente para telefones fixos e celulares DDD 11).
- **Agências físicas do Descomplica SP** (o contato de cada uma das 29 agências está disponível no link).

Pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC)

O e-SIC é o serviço de solicitação de informações do Portal de Transparência da Prefeitura de São Paulo, criado por força da [Lei de Acesso à Informação](#) e regulamentado pelo [Decreto nº 53.623 de 2012](#). Por meio do e-SIC qualquer cidadão pode enviar **pedidos de acesso à informação** para os órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura sobre quaisquer assuntos ligados à gestão municipal.

Os canais para envio de pedido de acesso à informação são:

- Sistema de pedido eletrônico (e-SIC), por [esse link](#);
- Presencialmente (SIC presencial):
 - No Posto Aqui Tem Ouvidoria! Situado a Rua Dr. Falcão Filho, nº 69, Centro Histórico de São Paulo;
 - Em qualquer unidade do Descomplica SP;
 - Nas praças de atendimento das Subprefeituras;
 - Nas Bibliotecas Polo de Acesso à Informação;
- Telefone: (11) 3334-7122
- Correspondência física (cartas) para qualquer órgão da Prefeitura;

No portal SP156:

- [Pedidos de acesso à informação - via SP156](#)
 - [Pedido de acesso à informação pelo Portal da Transparência da Prefeitura de São Paulo - via eSIC](#)
 - [Solicitar que o acesso ao processo da OGM seja público - via SP156](#)
- Para saber mais sobre os pedidos de acesso à informação acesse [este link](#).

Lei Geral de Proteção de Dados

A [Lei nº 13.709/2018](#), ou chamada Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), tem como principal objetivo a proteção dos direitos fundamentais à liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento de personalidade. Nesse sentido, ela determina modos para o tratamento de dados pessoais, sobre a privacidade do usuário e o uso desses dados, inclusive nos meios digitais.

Qual a diferença entre dados pessoais e dados pessoais sensíveis?

Dados pessoais considerados sensíveis são informações que podem revelar origem racial ou étnica; crença religiosa; opinião política; ligação a sindicato ou à organização de caráter religioso, filosófico ou político; dados referentes à saúde ou à vida sexual e dado genético ou biométrico, isso quando vinculados a uma pessoa.

Dados pessoais são informações que podem identificar uma pessoa natural, mesmo que de forma indireta. Exemplo: RG, CPF, fotografias, entre outros.

Ao trabalhar com Assistência Social temos contato diário com esses tipos de dados. Sejam dados das pessoas que atendemos ou dos próprios agentes públicos.

É preciso ter atenção e cuidado ao lidar com essas informa-

ções, respeitar as orientações da LGPD e aplicar as práticas recomendadas, o que pode ser chamado de **tratamento de dados**.

Princípios que a LGPD estabelece:

A LGPD define princípios para orientar o tratamento de dados. É importante conhecê-los para fazer o tratamento de dados pessoais e proteger os usuários:

- **Finalidade:** Determina que todo tratamento de dados seja usado dentro de uma finalidade que deve ser específica, legítima (de acordo com a Lei) e clara.

- É importante também informar aos titulares dos dados sobre como serão usados os seus dados e que eles deem seu consentimento expresso para tal.

- **Adequação:** Quando o tratamento e as finalidades informadas ao titular são compatíveis. Isso significa que não se deve fazer uso dos dados pessoais de alguém para outros fins que não tenham sido informados inicialmente.

- **Necessidade:** limitar o tratamento ao mínimo necessário para realizar a finalidade. Isto é, se determinado dado não é necessário para execução de um serviço ele não deve ser coletado nem fornecido a terceiros.

- Exemplo: Quando um órgão de controle solicita informações sobre determinado usuário, devemos informar somente o que é estritamente necessário, evitando enviar dados que possam expor desnecessariamente a pessoa física.

- **Qualidade dos dados:** garantir a precisão, clareza, importância e atualização dos dados. Conforme a necessidade e para o cumprimento da finalidade do tratamento.

- **Transparência:** garantir informações claras, precisas e de fácil acesso sobre a realização do tratamento e quem está fazendo esse tratamento.

O tratamento incorreto de dados pessoais em SMADS pode expor nossos usuários ao agravamento de situações de risco social. Por isso devemos sempre garantir que sejam tomadas medidas técnicas e administrativas apropriadas para proteger os dados pessoais. Impedindo acessos não autorizados, vazamento ilegal ou acidental, de destruição ou perda dessas informações.

Para isso, a CGM disponibiliza os seguintes materiais e canais de dúvida para auxiliar servidores e cidadãos para aprender como realizar a proteção de dados no serviço público:

- <https://clic.prefeitura.sp.gov.br/lgpd>
 - **para o público:** pelo e-mail encarregadolgpd@prefeitura.sp.gov.br
 - **para orientação aos servidores e às servidoras da Prefeitura:** pelo e-mail privacidade@prefeitura.sp.gov.br ou pelo telefone (11) 3113-8288.
- Recomendamos também a leitura da [Cartilha de Boas Práticas desenvolvida pela Controladoria Geral do Município do Paraná](#).**

Melhores práticas para proteção de dados na assistência social:

Ao lidarmos com denúncias, reclamações, solicitações ou sugestões é importante seguirmos as seguintes práticas para promover a **defesa dos direitos** dos usuários dos nossos serviços públicos:

- Toda informação inserida em processo eletrônico que contenha dados pessoais de cidadãos deve ter seu **nível de acesso classificado como restrito**;

- Evite repassar na íntegra para os gestores dos serviços parcerizados os documentos que apresentem a denúncia, especialmente quando apresentem os dados pessoais do denunciante. Busque transcrever em outro documento o conteúdo da denúncia fazendo a

devida **anonimização** dos dados pessoais do denunciante.

- Caso seja solicitado o repasse nominal de relação de usuários de certos serviços, por exemplo, envie somente as informações estritamente necessárias, como nome e um trecho do CPF.

- Caso seja solicitado envio de relatórios sobre os atendimentos sociais, apresente somente as informações estritamente necessárias, evitando o envio de relatórios na íntegra. Estes devem ser guardados pelos próprios servidores;

- Aquele que recebeu o acesso à informação que for sigilosa tem a obrigação de proteger seu sigilo;

- Caso suspeite que sejam solicitadas informações excessivas e desnecessárias, entre em contato com COJUR ou o com o NACI para orientação.

Sugestão de como responder solicitações que envolvam atendimento a munícipe

Inclua breve resumo das medidas tomadas e ações realizadas. Na resposta ou relatório informar:

- Se foi realizada escuta;
- Se foi feita verificação de vinculação com a redes (socioassistencial, de saúde, educação);
- Se foi solicitado acompanhamento do Conselho Tutelar, ou outro encaminhamento.
- Se o caso está sem possibilidade de acompanhamento (exemplo: munícipe não foi localizado, munícipe negou acesso à equipe, munícipe reside em outro município, munícipe faleceu ou outro);
- Se a manifestação tem fundamento ou é procedente e informar qual o serviço fará acompanhamento;
- Se a situação encontrada não combina com a descrita na mani-

festação, por que ela é improcedente;

- Ou se o caso está sendo verificado e informações levantadas

Dica: Para agilizar encaminhamentos de processos criamos documentos modelo e respostas padrão. As informações nos modelos podem ser alteradas para se ajustar ao conteúdo da demanda e completar as lacunas de preenchimento.

Reforçamos que as SAS são responsáveis pelas respostas dos técnicos.

O NACI não pode retornar a resposta ao Órgão demandante sem a aprovação (ou ratificação) da SAS responsável pelo território da ocorrência. Lembramos que, geralmente, a unidade que abre um processo é responsável por fechá-lo, o caminho que ele faz para ir é o mesmo que tem de fazer para voltar.

Relatório socioassistencial x Relatório de resposta

O NACI não pode retornar a resposta ao Órgão demandante sem a aprovação (ou ratificação) da SAS responsável pelo território da ocorrência. Lembramos que, geralmente, a unidade que abre um processo é responsável por fechá-lo, o caminho que ele faz para ir é o mesmo que tem de fazer para voltar.

É fundamental diferenciar o relatório socioassistencial do relatório de resposta feito para esclarecer e fornecer informações em um processo SEI.

O relatório socioassistencial é um instrumento técnico do traba-

lho social. Ele pode integrar o registro das informações cotidianas dos atendimentos, os planos de atendimento familiar ou individual, ou informações pontuais relevantes ao caso. E tem o objetivo de construir e concretizar o acompanhamento familiar ou individual.

Diferente do relatório de resposta, que deve ser feito especificamente para responder a um processo. Ele deve conter um resumo das ações e providências tomadas, e depois precisa ser inserido no SEI.

O que incluir na resposta:	O que evitar na resposta:
<ul style="list-style-type: none">• Apontar se foi feito contato com o(a) munícipe;• Informar se foi feita a escuta dele(a);• Se o(a) munícipe é acompanhado por outros serviços (educação, saúde, etc);• Informar quais encaminhamentos realizados;• Se foi identificada situação de violação de direitos ou violência;• Apresentar todas as informações pedidas pelos órgãos de controle;	<ul style="list-style-type: none">• Detalhar informações íntimas e dados sensíveis do(a) munícipe;• Identificar quem fez a denúncia;• Informar renda do(a) munícipe;• Informações muito vagas ou genéricas;• Identificar os envolvidos em processos de denúncia;• Incluir informações que coloquem em risco a vida, a segurança ou a saúde dos envolvidos;

Em caso de solicitação de dados pessoais sobre usuários dos serviços:

Se o pedido de informações foi feito por **ordem judicial** (mandado, despacho, alvará) no âmbito de processo judicial, o atendimento é obrigatório. Recomendamos as seguintes práticas:

- **Registrar cópia da decisão** e, se possível, número do processo;
- **Fornecer apenas os dados requisitados** (princípio da necessidade da LGPD);
- **Registrar no prontuário e no sistema interno** que houve acesso judicial, com data e nome da autoridade.

Se for solicitação da autoridade policial (ex: delegado, escrivão):

- Verificar **se a solicitação está por escrito e fundamentada**, preferencialmente via ofício.
- Certificar que o pedido contenha:
 - Nome da autoridade,
 - Cargo e matrícula (se houver),
 - Finalidade da requisição;
 - Indicação de inquérito ou boletim de ocorrência com despacho de autoridade;
- **Evitar entrega informal ou verbal** sem documento formal de requisição;
- Registrar a entrega dos dados no protocolo interno da unidade.