

GUIA TEMÁTICO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

1ª EDIÇÃO: CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO



PREFEITURA DE
SÃO PAULO

FICHA TÉCNICA

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Thalita Abdala Aris

Coordenadora

Beatriz Chaves Dias

Divisão de Fomento à Participação e Controle Social (DPCS)

Diretora

Glaucia Bellei Neix

Maria Luiza Nunes de Oliveira - Estagiária

Assessoria de Comunicação

Jornalista

Wagner Luiz Taques da Rocha

Diagramação

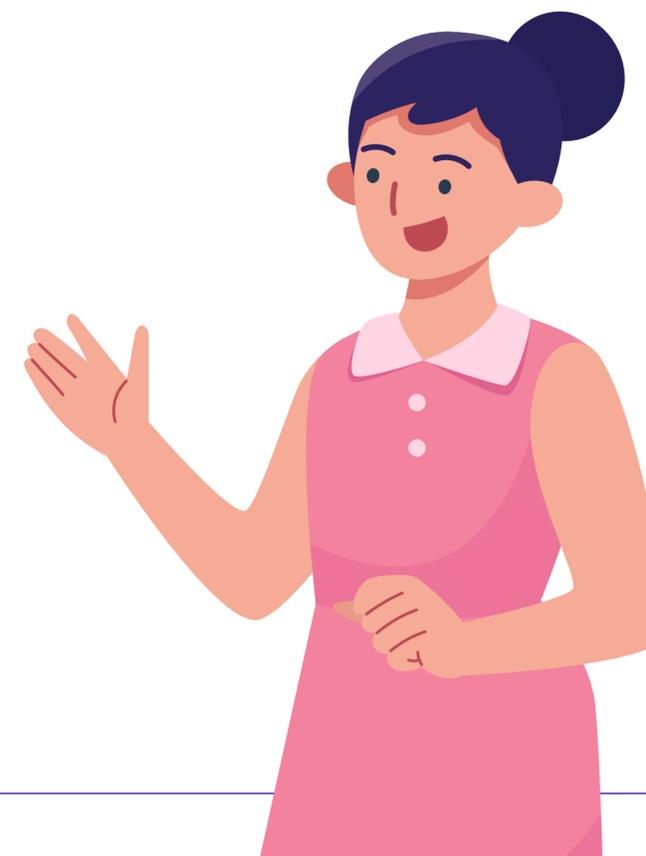
Marília Miquelin de Oliveira

APRESENTAÇÃO

A Controladoria Geral do Município (CGM), por meio da Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP), cuja missão é promover a cultura e defesa dos usuários dos serviços públicos através do fomento a participação e controle social, desenvolveu o “Guia Temático de Serviços Públicos”, uma iniciativa com o objetivo de centralizar, simplificar e dar transparência às informações sobre os serviços prestados pelas diversas Secretarias Municipais de maneira interativa, divertida e sem burocracias.

O Guia Temático apresentará, através de ilustrações e linguagem acessível, informações básicas sobre como solicitar os serviços e acessar os equipamentos públicos da cidade de São Paulo.

Em sua primeira edição, o Guia Temático abordará os serviços prestados pela própria Controladoria Geral do Município.



SOBRE A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Controladoria Geral do Município (CGM) é o órgão encarregado de proteger o patrimônio público, promover a transparência e combater a corrupção na Administração Pública. Criada em 27 de maio de 2013, com autonomia assegurada, a CGM possui uma estrutura dividida em sete áreas principais, cada uma com funções específicas:

- Auditoria Geral do Município (AUDI);
- Coordenadoria de Administração e Finanças (CAF);
- Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal (CODUSP);
- Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COPI);
- Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais (CPD);
- Corregedoria Geral do Município (CORR);
- Ouvidoria Geral do Município (OGM).

Dentre suas ações, a CGM disponibiliza o Portal da Transparência para acesso a informações públicas e o e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão) para pedidos de informação, além de canais para denúncias de irregularidades.

VOCÊ SABE A DIFERENÇA ENTRE RECLAMAÇÃO E DENÚNCIA?

A reclamação consiste em expressar insatisfação com relação aos serviços prestados pela Administração Pública, enquanto a denúncia é a forma de manifestação na qual são informadas irregularidades administrativas ou operacionais cometidas por qualquer servidor, órgão ou entidade que utilize, arrecade ou gerencie recursos e bens públicos.

I. QUERO FAZER UMA RECLAMAÇÃO!

Se você já solicitou a prestação de um serviço público por meio dos canais SP156 e este não foi atendido ou foi atendido de maneira insatisfatória, você pode realizar uma reclamação junto à Ouvidoria Geral do Município!

A reclamação é a forma que o cidadão ou a cidadã têm de se manifestar à Ouvidoria Geral do Município, para que a mesma atue em sua defesa individual ou coletiva, junto aos órgãos prestadores de serviços na Prefeitura, solicitando providências quanto ao serviço reclamado.

Para realizar uma reclamação, você pode:

- » Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.
- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=2630>.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*
- » Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:
 - ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
 - ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.



2. QUERO FAZER UMA DENÚNCIA!

Se você identificar qualquer irregularidade ou ato ilícito, não hesite em fazer uma denúncia à Ouvidoria Geral do Município!

A denúncia indica a prática de irregularidades ou de atos ilícitos, cuja solução depende da apuração de órgãos competentes. A Ouvidoria Geral do Município recebe denúncias de assédio moral, assédio sexual, condutas inadequadas de funcionários públicos, ilegalidade na Administração Pública, desvio de recursos públicos e irregularidades nas contratações.

2.1. Denúncia de Assédio Moral

A lei municipal considera assédio moral todo tipo de ação, gesto ou palavra que atinja, pela repetição, a autoestima e a segurança do indivíduo, fazendo-o duvidar de si e de sua competência. A prática de condutas abusivas no atendimento ao cidadão ou cidadã também pode se caracterizar como assédio moral nos casos em que houver humilhação, constrangimento ou discriminação.

Exemplos de Assédio Moral

- Retirar a autonomia dos funcionários ou privá-los de acesso aos instrumentos de trabalho;
- Ocultar informações úteis para realização de tarefas;
- Criticar o trabalho de modo exagerado ou injusto;
- Invadir a vida privada dos funcionários, com ligações telefônicas, mensagens, etc.;
- Agredir verbalmente, alterar tom de voz ou ameaçar com outras formas de violência física;
- Criticar a vida privada, as preferências pessoais ou as convicções dos funcionários;
- Espalhar boatos ou fofocas sobre os funcionários ou fazer piadas com o objetivo de constrangê-los;
- Isolar funcionários de confraternizações, almoços e demais atividades coletivas.



Para realizar uma denúncia de assédio moral, você pode:

- Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?-t=1353&servico=3664>.
- Enviar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br.
- Iniciar uma conversa no ChatBot 156, por meio do telefone (11) 3230-5156.
- Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*
- Ir até o Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.
- Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.
- Agendar atendimento presencial: Rua Líbero Badaró, nº293, 19º andar, Centro, das 10h às 16h pelo telefone 3334-7125

2.2. Denúncia de Assédio Sexual

A prática de assédio sexual ocorre a partir de gestos, palavras, ações ou comportamentos invasivos e inadequados, com conotação sexual, que causem constrangimentos à vítima.

Exemplos de Assédio Sexual:

- ➔ Insinuações, explícitas ou não, de caráter sexual;
- ➔ Gestos ou palavras, escritas ou faladas, de caráter sexual;
- ➔ Chantagem para permanência ou promoção no trabalho;
- ➔ Contato físico não desejado;
- ➔ Solicitação de favores sexuais e/ou convites impertinentes.

Para realizar uma denúncia de assédio sexual, você pode:

- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=3663>.
- » Enviar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br.
- » Iniciar uma conversa no ChatBot 156, por meio do telefone (11) 3230-5156.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*
- » Ir até o Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.
- » Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.
- » Agendar atendimento presencial: Rua Líbero Badaró, nº293 – 19º andar – Centro, das 10h às 16h pelo telefone 3334-7125

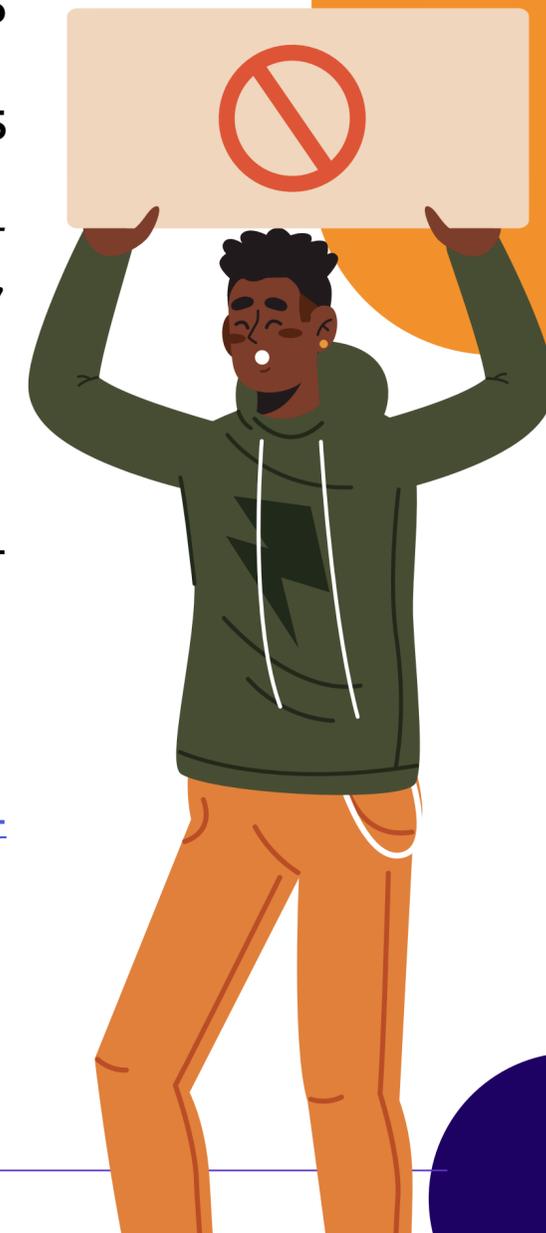
É necessário informar o órgão ou unidade do local da ocorrência e os(as) funcionários(as) envolvidos(as) (nome, apelido, características, entre outros dados que o identifique), além de descrever o que aconteceu e inserir documentos, fotos, vídeos, áudios ou outros elementos que possam ser utilizados como indícios ou evidências dos fatos.

2.3. Denúncia de Condutas Inadequadas de Funcionários Públicos

Condutas inadequadas de funcionários(as) públicos(as) municipais são aquelas que configuram crimes contra a Administração Pública, conflito de interesses, descumprimento do Código de Conduta Ética, entre outros.

Para realizar uma denúncia de condutas inadequadas de funcionários(as) públicos(as), você pode:

- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=3665>.
- » Enviar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br.
- » Iniciar uma conversa no ChatBot 156, por meio do telefone (11) 3230-5156.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*



» Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:

- ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
- ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.
- » Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.

É necessário informar o órgão ou unidade do local da ocorrência e os(as) funcionários(as) envolvidos(as) (nome, apelido, características, entre outros dados que o identifique), além de descrever o que aconteceu.

2.4. Denúncia de Ilegalidades na Administração Pública

Atos ilegais cometidos pela Administração Pública podem compreender, por exemplo, informar dados pessoais e sensíveis, executar um serviço fora das normas, entre outros. Tais atos causam danos aos cidadãos e violam seus direitos previstos em Lei.

Para realizar uma denúncia de ilegalidade, você pode:

- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=3662>.
- » Enviar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br.
- » Iniciar uma conversa no ChatBot 156, por meio do telefone (11) 3230-5156.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*

» Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:

- ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
 - ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.
- » Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.

É necessário informar o órgão ou unidade do local da ocorrência e descrever o que aconteceu.

2.5. Denúncia de Desvio de Recursos Públicos

Compreende denúncias de desvio de recursos públicos (verbas, materiais e/ou bens públicos) praticados por funcionário público ou terceiro que tenha relação com a Administração Pública, através de celebração de contrato, convênio ou parceria, uso de verba pública ou bens públicos, entre outros.

Para realizar uma denúncia de desvio de recursos públicos, você pode:

- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=3660>.
- » Enviar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br.
- » Iniciar uma conversa no ChatBot 156, por meio do telefone (11) 3230-5156.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*



» Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:

- ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
- ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.
- » Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.

É necessário informar o órgão ou unidade do local da ocorrência e os(as) funcionários(as) envolvidos(as) (nome, apelido, características, entre outros dados que o identifique), além de descrever o que aconteceu.

2.6. Denúncia de Irregularidades nas Contratações

Compreende possíveis irregularidades na contratação ou gestão de serviços públicos, cometidas pela Administração Pública e/ou por terceiros que participem ou tenham participado de licitações, contratos, termos de parceria, entre outros.

Para realizar uma denúncia de irregularidades nas contratações, você pode:

- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=3661>.
- » Enviar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br.
- » Iniciar uma conversa no ChatBot 156, por meio do telefone (11) 3230-5156.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*

» Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:

- Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
- Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.

É necessário informar o órgão ou unidade do local da ocorrência e os(as) funcionários(as) envolvidos(as) (nome, apelido, características, entre outros dados que o identifique), além de descrever o que aconteceu e inserir documentos, fotos, vídeos, áudios ou outros elementos que possam ser utilizados como indícios ou evidências dos fatos.

QUALQUER DENÚNCIA PODE SER REALIZADA PELO CHATBOT 156!

O ChatBot 156 é um assistente virtual inteligente que conversa com você por mensagens de texto no telefone para te ajudar a usar os serviços da Prefeitura de São Paulo.



3. QUERO FAZER UM ELOGIO!

Se você tem um elogio a fazer sobre algum serviço ou agente público, registre! Essa ação é importante, pois incentiva, cada vez mais, a busca pela melhora da prestação de serviços públicos na cidade de São Paulo.

O elogio é a forma que o cidadão ou a cidadã têm de se manifestar à Ouvidoria Geral do Município para elogiar ações da Administração Pública, serviços prestados ou agentes públicos no exercício da sua função.

Para fazer um elogio, você pode:

- » Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000;
- » Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?-t=1353&servico=2629>.
- » Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*
- » Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:
 - ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
 - ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.

4. QUERO FAZER UMA SUGESTÃO!

Se você identificou oportunidades de melhoria na Administração Pública como um todo ou na prestação de serviços públicos, faça uma sugestão!

A sugestão é a forma que o cidadão ou a cidadã têm de se manifestar à Ouvidoria Geral do Município para sugerir ações que possam melhorar a Administração Pública e a prestação de serviços públicos.

Para fazer uma sugestão, você pode:

- »» Enviar uma carta para a Ouvidoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000;
- »» Utilizar o Portal de Atendimento SP156, através do link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?-t=1353&servico=2631>.
- »» Utilizar a Central Telefônica 156. *A ligação é gratuita!*
- »» Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:
 - ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
 - ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.



5. QUERO SOLICITAR UMA INFORMAÇÃO!

Se você deseja saber sobre licitações e contratos, sobre a implementação de programas ou projetos, sobre resultados de inspeções e auditorias etc., faça um pedido de acesso à informação!

A Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei Federal nº 12.527/2011 – garante o direito fundamental de solicitar e obter informações dos órgãos públicos e contribui para o aumento da transparência e o fomento do controle social.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é responsável pelo acolhimento, tratamento e atendimento aos pedidos de acesso à informação feitos por qualquer interessado, independente da motivação.

Para realizar um pedido de acesso à informação, você pode:

- » Utilizar o e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão): <https://esic.prefeitura.sp.gov.br/>.
- » Ir até um dos pontos presenciais de atendimento:
 - ➔ Praças de atendimento das subprefeituras e unidades do Descomplica. Confira os endereços no link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/outros-canais-de-atendimento#praca-atendimento>.
 - ➔ Posto “Aqui Tem Ouvidoria”: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo. Atendimento de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.
- » Enviar uma carta, contendo uma solicitação de informação, aos cuidados da Divisão de Transparência Passiva da Controladoria Geral do Município: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP, CEP 01009-000.

Dicas para fazer um pedido de informação:

- Faça uma pergunta por vez;
- Seja preciso na pergunta;
- Procure descobrir qual órgão da Administração Pública é competente pela informação ou qual mais se aproxima do tema;
- Indique o mês, ano ou período da informação solicitada;
- Não especifique o motivo da solicitação.



Após registro, seu pedido de acesso à informação será atendido no prazo de 20 dias, prorrogáveis por 10 dias, conforme Decreto Municipal nº 53.623/12.

Para saber mais sobre esse serviço, acesse: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?conteudo=932>.

6. QUERO SOLICITAR UMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS!

A mediação é o serviço, prestado pela Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal (CODUSP), que tem como objetivo intermediar o diálogo entre os cidadãos e órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta.

Você só poderá solicitar a mediação após ter o protocolo da reclamação à Ouvidoria Geral do Município ou às Ouvidorias dos órgãos respondido sobre algum serviço público que não foi prestado ou foi prestado de maneira ineficaz.

Para solicitar uma mediação de conflitos, acesse: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?servico=4129>.

Em caso de dúvidas, entre em contato através do e-mail: mediacaocgm@prefeitura.sp.gov.br.

7. QUERO ME INSCREVER EM UM CURSO DO CENTRO DE FORMAÇÃO EM CONTROLE INTERNO!

O Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) é a Escola de Governo da Controladoria Geral do Município e oferece cursos online sobre temas relativos ao controle interno e à integridade pública.

Para participar, basta acessar o site do Centro de Formação em Controle Interno (https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/coordenadoria_de_promocao_da_integridade/cursos-destaques), verificar os cursos disponíveis e se inscrever!

8. EQUIPAMENTOS PÚBLICOS DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Controladoria Geral do Município atende, presencialmente, no posto “Aqui Tem Ouvidoria”, localizado na Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 – Centro Histórico de São Paulo (ao lado da Estação Anhangabaú da Linha Vermelha do Metrô), de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h.





PREFEITURA DE
SÃO PAULO