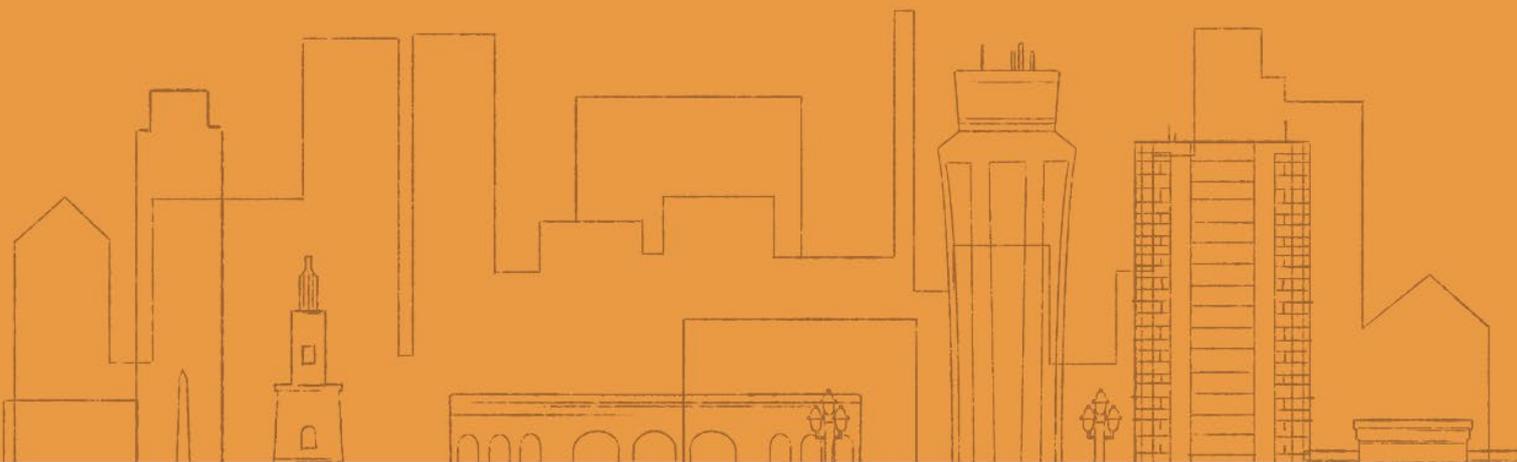




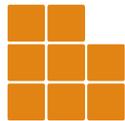
TRANSPARÊNCIA  
ATIVA

# Indicador de Transparência Ativa

Manual de Implementação do Botão  
“Quadro de Serviços”



CIDADE DE  
**SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO



**TRANSPARÊNCIA  
ATIVA**

**Edição:**

Beatriz Chaves Dias

Bianca Lisboa Jacom

**Participação:**

Gabriela da Silva Camargo

Hemilly Nicole Medeiros dos Santos

Maria Luiza Nunes Oliveira

Tássia Vieira Sales

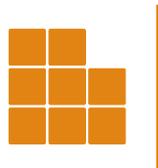
**Diretoria de Transparência Ativa e Dados Abertos – DTA**  
**Coordenadoria de Promoção da Integridade – COPI**  
**Controladoria Geral do Município – CGM**  
[portaldetransparencia@prefeitura.sp.gov.br](mailto:portaldetransparencia@prefeitura.sp.gov.br) | (11) 3334-7110

Em parceria com:

**Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público – CODUSP/CGM**  
[codusp@prefeitura.sp.gov.br](mailto:codusp@prefeitura.sp.gov.br) | (11) 3113-8285

**Coordenadoria de atendimento ao cidadão e modernização em serviços públicos –  
CASP/SMIT**  
[cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br) | (11) 2392-2065

Versão: maio/2025



## Sumário

|  |    |
|--|----|
| SUMÁRIO.....                                   | 3  |
| Orientações Gerais .....                       | 4  |
| Sistema de Publicação Liferay.....             | 5  |
| Acessibilidade .....                           | 5  |
| Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD .....    | 6  |
| Dados Abertos.....                             | 7  |
| Repositório .....                              | 8  |
| Botão Quadro Geral de Serviços Públicos.....   | 9  |
| Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços” ..... | 16 |



## Orientações Gerais

Este manual tem como objetivo auxiliar na implementação do Botão denominado “Botão Acesso à Informação”, em conformidade com a legislação vigente: [Lei Federal nº12.527/2011](#) – Lei de Acesso à Informação (LAI), [Decreto Municipal nº 53.623/2012](#) e a [Portaria Conjunta Controladoria Geral do Município - CGM; Secretaria Especial de Comunicação - SECOM; Secretaria de Governo Municipal - SGM nº 1 de 7 de junho de 2024](#). Para consultar as demais legislações referentes ao tema, acesse o “Anexo 1”.

Todas as **páginas devem ser atualizadas mensalmente**, mesmo que não haja alterações no conteúdo das seções. **Deve-se manter o registro de arquivos, dados e informações referente ao ano atual e os últimos 2 anos**. Fica a critério do órgão manter os registros anteriores a 3 anos.

Arquivos disponíveis para *download* devem estar em **Formato Aberto** (pelo menos uma versão em formato aberto e não proprietário).

Todas as **legislações** citadas devem estar vinculadas ao site do repositório legal respectivo, ex: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/>. Não disponibilizar as legislações em arquivos (como, por exemplo, no formato pdf) ou de portais externos.

Também é necessário seguir o modelo de publicação: **[TEXTO PADRÃO]** e **[ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO]**, pois as interfaces de relacionamentos com o cidadão devem ser **padronizadas**.

Acesse as informações relacionadas ao **Indicador de Transparência Ativa** no site da [Controladoria Geral do Município](#) e no [Portal da Transparência](#).

Para obter mais informações e acompanhar a gestão pública municipal, acesse:

[Diário Oficial](#)

[Portal da Transparência](#)

[Portal de Dados Abertos](#)

[Portal Obras Abertas](#)

[Participe Mais](#)

[GeoSampa](#)

[Observa Sampa](#)

## Sistema de Publicação Liferay

Todos os sites institucionais dos órgãos da Administração Pública Municipal possuem o padrão de publicação dos botões “**Acesso à Informação**”, “**Participação Social**” e “**Quadro de Serviços**”. Para sanar dúvidas referente a criação ou alteração desses botões, entrar em contato através do e-mail: [atualizar@prefeitura.sp.gov.br](mailto:atualizar@prefeitura.sp.gov.br).

## Acessibilidade

Para o atendimento dos requisitos de acessibilidade contemplados no art. 17 da [Lei Federal nº10.098/2000](#), que dispõe: “O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.”; da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência aprovada pelo [Decreto Legislativo nº186/2008](#), que no art. 9º, § 2º, dispõe: “f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações”; da [Lei Federal nº12.527/2011](#), art. 8º, §3º, que dispõe: “VIII adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.”; e do [Decreto Municipal nº53.623/2012](#), art.11: “IX garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência”; o órgão deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED) através do e-mail: [acessibilidadedigital@prefeitura.sp.gov.br](mailto:acessibilidadedigital@prefeitura.sp.gov.br).

Para mais informações, acesse a página da [Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência](#).

## Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** – [Lei Federal nº 13.709/2018](#) “dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”. Suas normas gerais “devem ser observadas pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios”.

A Prefeitura do Município de São Paulo editou o [Decreto Municipal nº 59.767/2020](#), que disciplina a aplicação da LGPD no âmbito municipal. Conforme estipula o Decreto, o Controlador Geral do Município é o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da Prefeitura, ou seja, é a pessoa indicada pelo Chefe do Poder Executivo Municipal para servir como canal de comunicação entre a Prefeitura do Município de São Paulo, os titulares dos dados pessoais e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Conheça mais sobre a aplicação da LGPD na Prefeitura do Município de São Paulo na página [Proteção de Dados Pessoais e Privacidade](#).

- (i) Acesse a Revista “[Robô e a Turma da LGPD](#)”, que objetiva conscientizar a população e os agentes públicos sobre os conceitos fundamentais da proteção de dados pessoais e da segurança da informação;
- (ii) Acesse o Manual “[Guia Orientativo sobre a Privacidade e a Proteção de Dados Pessoais para a Administração Pública do Município de São Paulo](#)”, que dispõe sobre os conceitos fundamentais da proteção de dados pessoais e da segurança da informação; e
- (iii) Acesse o Manual “[Guia Orientativo sobre a Instrução Normativa CGM/SP nº 01/2022 para a Administração Pública do Município de São Paulo](#)”, que dispõe sobre a estruturação do Programa de Governança em Privacidade e em Proteção de Dados Pessoais dos órgãos e das entidades.

Em caso de **dúvidas**, entre em contato através do e-mail: [privacidade@prefeitura.sp.gov.br](mailto:privacidade@prefeitura.sp.gov.br)

## Dados Abertos

Dados abertos são dados que podem ser livremente usados, trabalhados e compartilhados por qualquer um, em qualquer lugar e para qualquer propósito, além de serem arquivos editáveis e em formato não proprietário - ou seja, podem ser utilizados por softwares livres e gratuitos.

No meio digital, encontramos dados em formato aberto, fechado, proprietário e não-proprietário.

- Formato Aberto: que permite a manipulação de dados. Exemplo: planilha .csv ou .xlsx
- Formato Fechado: Não editável. Exemplo: PDF
- Formato proprietário: extensão de arquivo que é propriedade de alguma empresa. Exemplo: xlsx ou docx (Microsoft)
- Formato não proprietário: que não depende de programa específico para sua execução. Exemplo: csv ou odt. (software livre)

Exemplo de utilização de formatos fechados e abertos:

| <b>Tipo de arquivo</b> | <b>Formato Usual</b> | <b>Formato Aberto</b>      |
|------------------------|----------------------|----------------------------|
| Documentos             | .doc / .docx         | OpenDocument (ODT)         |
| Texto não formatado    | --                   | TXT                        |
| Páginas na internet    | --                   | HTML / XHTML               |
| Imagens                | .jpeg                | PNG / SVG                  |
| Áudio                  | .mp3                 | FLAC                       |
| Planilha               | .xls / .xlsx         | OpenDocument (ODS)         |
|                        | .csv                 | CSV (Separado por vírgula) |
| Vídeos                 | .mp4                 | XviD / MKV                 |

A legislação brasileira fomenta a utilização de formato aberto e livre, segundo o art. 8º da [Lei Federal nº 12.527/2011](#) - Lei de Acesso à Informação: “É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse

coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas”. No § 3º do referido artigo, há algumas recomendações em relação ao formato dos dados: “II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive **abertos e não proprietários**, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações; III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em **formatos abertos**, estruturados e legíveis por máquina (...)”.

## Repositório

Na **página principal**, devem ser publicadas apenas as informações e os dados relativos ao ano atual.

As informações e os dados dos anos anteriores devem ser alocados no **repositório**. O link de acesso a esse repositório deve ser disposto na página principal, de forma a facilitar a consulta.

### Exemplos:

- **Repositório único** (todas as informações e os dados dos anos anteriores estão dispostos em uma mesma página de repositório):

[Acesse informações sobre compras públicas firmadas anteriormente pelo \[nome do órgão/entidade\].](#)

- **Repositório variado** (as informações e os dados dos anos anteriores estão dispostos em páginas diferentes de repositório):

[Nome do conjunto de dados/informações – Ano](#)

Exemplo:

[Compras públicas \(ano xxx1\)](#)

[Compras públicas \(ano xxx2\)](#)

## Botão Quadro Geral de Serviços Públicos

O Botão “Acesso à Informação” deverá estar localizado na página inicial do site:



### OBSERVAÇÕES:

Se o seu órgão ainda não possui o botão “Quadro de Serviços”, siga a seguinte orientação: Para criação ou alteração do botão “Quadro de Serviços” pelos órgãos e entidades, é necessário solicitar a habilitação de edição da chefia de gabinete à Secretaria Executiva de Comunicação (SECOM), através do e-mail: [atualizar@prefeitura.sp.gov.br](mailto:atualizar@prefeitura.sp.gov.br)

Os órgãos/entidades municipais deverão manter as informações sobre seus serviços corretas e atualizadas na Carta de Serviços;

Acesse [aqui](#) a Orientação Técnica para elaboração da Carta de Serviços à(o) cidadã(o) da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT;

Em caso de dúvidas, entre em contato com a CODUSP através do e-mail: [codusp@prefeitura.sp.gov.br](mailto:codusp@prefeitura.sp.gov.br) e/ou do telefone: (11) 3113-8285.

## Quadro Geral de Serviços Públicos

### [TEXTO PADRÃO]

A Carta de Serviços à(o) Cidadã(o) reúne um conjunto de informações básicas sobre os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo.

Prevista na [Lei Federal 13.460/2017](#), art. 7º § 1º, “a Carta de Serviços ao Usuário tem por **objetivo** informar o usuário sobre os **serviços prestados pelo órgão ou entidade**, as **formas de acesso** a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

De acordo com o [Decreto Municipal 58.426/2018](#), art. 31, “todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com “link” para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão”.

Nos Canais de Atendimento do [Portal SP156](#), é possível acessar as Cartas de Serviços dos órgãos e entidades, realizar agendamentos, solicitações, acompanhar o andamento das solicitações e ainda realizar manifestações sobre os serviços. Tudo isso de maneira integrada via:

- [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 dentro da Grande São Paulo, ligue 0800-011-0156 (somente para telefones fixos e celulares DDD 11).
- [Descomplica SP](#)



**[ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO]**

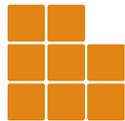
**LISTA DE SERVIÇOS**

Após o texto padrão, os órgãos/entidades, deverão divulgar **Lista dos Serviços Oferecidos** pelo órgão/entidade em seu site **com hiperlinks de acesso às respectivas cartas de serviços** no [Portal SP156](#), nos seguintes moldes e orientações:

1. Colocar o título **“Lista de Serviços”** e abaixo a seguinte frase:

**“Conheça os serviços oferecidos pelo [nome do órgão/entidade] presente na carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156:”**

2. **Todos os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que prestem serviços públicos**, deverão disponibilizar a lista com os devidos links para as cartas de serviços, **ainda que estes não sejam solicitáveis pelo Portal SP156;**
3. **Em caso de órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que prestem mais de 30 serviços**, estes deverão ser classificados e esta classificação deverá direcionar para uma segunda página que possuirá a lista de serviços com os links para as cartas de serviços no SP156;
4. **Os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta deverão seguir o padrão de layout:**



### Lista de Serviços

Conheça os Serviços oferecidos pela Controladoria Geral do Município, presentes na Carta de Serviços do [Portal de Atendimento SP156](#)

- Denunciar Assédio Moral
- Denunciar Assédio Sexual
- Denunciar conduta inadequada de funcionário(a) público(a)
- Denunciar Ilegalidade na Administração Pública
- Denunciar Desvio de Verba e Material
- Denunciar Irregularidade na Contratação ou Gestão Pública
- Elogio
- Informações sobre Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) - Fazer inscrição
- Reclamação
- Solicitação
- Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público
- Solicitar Mediação
- Sugestão
- Orientação e redirecionamento para o sistema e-sic

5. **Caso o órgão/entidade da Administração Direta e Indireta NÃO possua Carta de Serviços registradas no Portal SP156, deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT, através de uma das formas de contatos abaixo, para realizar o cadastro no Portal 156.**

**Telefone:** (11) 2392-2096

**E-mail:** [cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br) ,

**Caso o órgão/entidade da Administração Direta e Indireta NÃO ofereça nenhum serviço, deverá publicar abaixo do título a seguinte frase:**

**“Não há Serviços Públicos oferecidos pelo [nome do órgão/entidade].”**

### OBSERVAÇÃO

Os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que prestarem serviços e não possuírem Carta de Serviços, e/ou que não seguirem o *layout* terão nota 0 neste critério.

## LISTA DE EQUIPAMENTOS

Após a lista de serviços, os órgãos/entidades, deverão divulgar **Lista de Equipamentos Públicos** do órgão/entidade com as respectivas informações: **área responsável, endereço, horário de atendimento e contato**, nos seguintes moldes e orientações:

1. Colocar o título **“Lista de Equipamentos”**;
2. **Em caso de órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que possuam mais de 10 equipamentos públicos**, deverão ser classificados e esta classificação deverá direcionar para uma segunda página que possuirá a lista de equipamentos com as informações supracitados no item 1;
3. **Os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta deverão seguir o padrão de *layout*:**

### Lista de Equipamentos

Posto Aqui tem Ouvidoria

Responsável: Ouvidoria Geral do Município.

Endereço: Rua Dr. Falcão Filho, nº 69 - Centro Histórico de São Paulo (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha).

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 09h às 17h.

E-mail: [ogm@prefeitura.sp.gov.br](mailto:ogm@prefeitura.sp.gov.br)

Telefone: Número 156 (opção 5), da Central 156

Caso o órgão/entidade da Administração Direta e Indireta **NÃO** possuam nenhum equipamento, deverá publicar abaixo do título a seguinte frase:

**“Não há Equipamentos Públicos disponibilizados pelo [nome do órgão/entidade].”**

## **OBSERVAÇÃO**

Os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que não seguirem o *layout*, terão nota 0 neste critério.

### **Link:**

[https://capital.sp.gov.br/web/controladoria\\_geral/w/carta\\_de\\_servicos/329003](https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/carta_de_servicos/329003)

### **Fontes:**

- Lei Federal nº 13.460/2017, arts. 3º e 7º;
- Decreto Municipal nº 58.426/2018, arts. 30 e 31;
- Portaria Conjunta CGM/SECOM/SGM nº 1/2024, arts. 3º e 19.

## ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO POR CLASSIFICAÇÃO

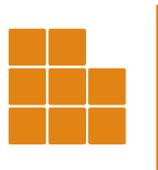
**Atenção:** exemplo de *layout* com modelo de organização por classificação destinado a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta que ofertem mais de 30 Serviços e/ou mais de 10 Equipamentos Públicos:

**Imagem 1:** Lista de Equipamentos Públicos organizados por classificação na primeira página.

| FUMD  | Lista de equipamentos                                     |
|---|---|
| Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – FUMCAD | <b>Núcleos da Ouvidoria da SMDHC</b>                      |
| Imprensa  | Centros de Referência LGBTI+                              |
| Assessoria de Imprensa  | Centro de Referência da Criança e do Adolescente          |
| Notícias  | Centro de Referência e Atendimento para Imigrantes        |
| Painel da Rede de Direitos Humanos                                | Centros de Referência para a Promoção da Igualdade Racial |
| Sobre Direitos Humanos  | Divisão de Pessoas Desaparecidas                          |
| Legislação  | Rede de Atendimento à Mulher                              |
|   | Rede de atendimento à Pessoas Idosas                      |
|   | Unidades Móveis   |

**Imagem 2:** Classificação “Núcleos de Ouvidoria da SMDHC” aberto em uma segunda página.

| Rede de Atendimento         | Núcleos de Direitos Humanos  |
|-----------------------------|--|
| Núcleos de Direitos Humanos | Sexta-feira, 22 de Novembro de 2024   Horário: 18:14   |
| Dados Abertos               | Os Núcleos de Direitos Humanos (NDH) são serviços vinculados à Ouvidoria de Direitos Humanos. Eles oferecem atendimento especializado para defesa de direitos.   |
| Legislação                  | No Núcleo há uma equipe multidisciplinar (Direito, Psicologia, Serviço Social) que realiza uma escuta unificada da situação e constrói conjuntamente com a pessoa atendida opções de atuação.  |
|                             | Cada caso é um caso. Mas as ações mais comuns adotadas pelo Núcleo envolvem:   |
|                             | - Orientação e encaminhamento para acesso a serviços públicos.   |
|                             | - Registro de Manifestação de Ouvidoria.   |
|                             | - Articulação e mediação junto a serviços em que se encontram dificuldades de acesso.  |
|                             | <b>Temos hoje 12 Núcleos de Direitos Humanos:</b>  |
|                             | <b>Centro</b>  |
|                             | <b>Núcleo de Direitos Humanos Central</b> – Sede da Ouvidoria de Direitos Humanos<br>Rua Dr. Falcão Filho, 99 – Centro – CEP 01007-010 ( <a href="#">clique aqui para ver no mapa</a> )<br>Atendimento de segunda à sexta-feira, das 10h às 16h<br>Telefone de Contato: (11) 2833-4736 |
|                             | <b>Zona Leste</b>  |
|                             | <b>Núcleo de Direitos Humanos Descomplica SP Penha</b><br>Rua Candapuá, 492 – Vila Marieta – CEP 03621-000 ( <a href="#">clique aqui para ver no mapa</a> )<br>Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.  |



## Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços”

| Seção                             | Subseção | Base Legal  | Observação   |
|-----------------------------------|----------|---|--|
| Botão Quadro de Serviços          |          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lei Federal nº 13.460/2017, arts. 3º e 7º;</li><li>• Decreto Municipal nº 58.426/2018, arts. 30 e 31;</li><li>• Portaria Conjunta CGM/SECOM/SGM nº 1/2024, arts. 3º e 19.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Disponibilizar o botão na página inicial do site institucional.</li></ul>  |
| Quadro Geral de Serviços Públicos |          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lei Federal nº 13.460/2017, arts. 3º e 7º;</li><li>• Decreto Municipal nº 58.426/2018, arts. 30 e 31;</li><li>• Portaria Conjunta CGM/SECOM/SGM nº 1/2024, arts. 3º e 19.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Data de atualização da página.</li><li>✓ Texto Padrão.</li><li>✓</li><li>✓ Lista dos Serviços Oferecidos.</li><li>✓ Lista dos Equipamentos Públicos.</li></ul> |



**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
**CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO**