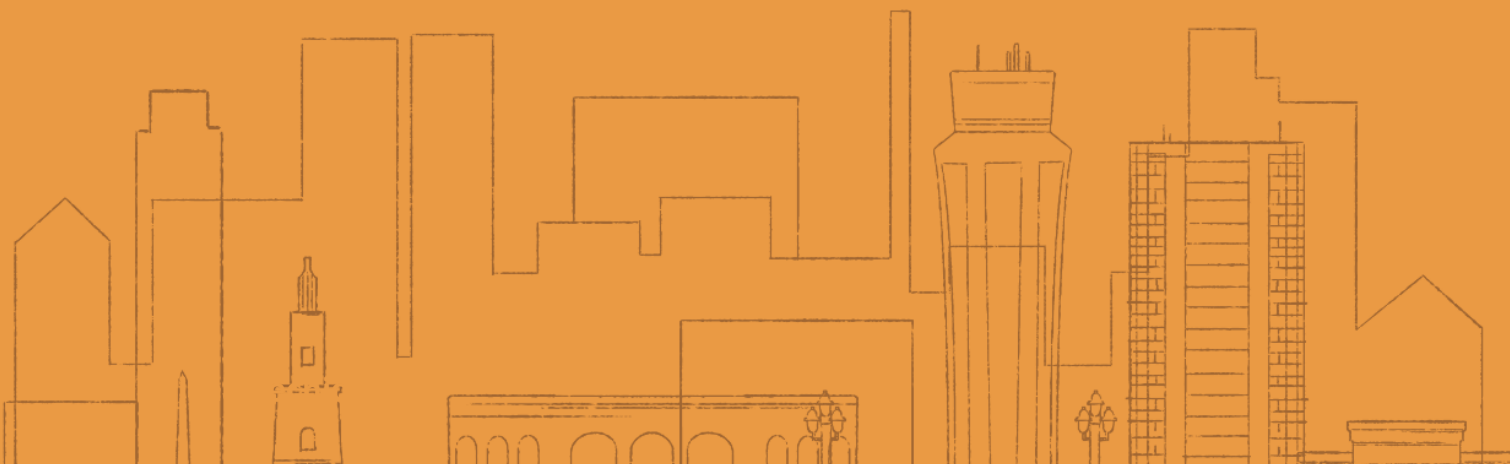




TRANSPARÊNCIA
ATIVA

Indicador de Transparência Ativa

Manual de Implementação do Botão
“Quadro de Serviços”



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO



**TRANSPARÊNCIA
ATIVA**

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Thalita Abdala Aris

Coordenadora

Beatriz Chaves Dias

Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos – DTA

Diretora

Bianca Lisboa Jacom

Assessoras

Hemilly Nicole Medeiros dos Santos

Tassia Vieira Sales

Assistente de Suporte Operacional

Douglas Oliveira de Andrade

Estagiária

Graziele Ribeiro de Oliveira

Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público – CODUSP

Coordenadora

Glaucia Bellei Neix

portalde transparencia@prefeitura.sp.gov.br | (11) 3334-7110
codusp@prefeitura.sp.gov.br | (11) 3113-8285

Edição: outubro/2025



Sumário

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
Quadro Geral de Serviços Públicos.....	10
Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços”	15
Anexo 2 – Organização por Classificação.....	16

Orientações Gerais

Este manual tem como objetivo auxiliar na implementação do 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.

Publicar 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 (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](#)

[Participe Mais](#)

[Portal da Transparência](#)

[GeoSampa](#)

[Portal de Dados Abertos](#)

[Observa Sampa](#)

[Portal Obras Abertas](#)

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 à criação ou alteração desses botões, entre em contato pelo e-mail: atualizar@prefeitura.sp.gov.br.

Acessibilidade

O órgão/entidade deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED) pelo e-mail: acessibilidadedigital@prefeitura.sp.gov.br, para o atendimento dos requisitos de acessibilidade a serem disponibilizados nos sites institucionais, contemplados nas legislações: [Lei Federal nº10.098/2000](#), art. 17 “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.”; no [Decreto Legislativo nº186/2008](#), art. 9º, § 2º, “f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações”; na [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 no [Decreto Municipal nº53.623/2012](#), art.11: “IX garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência”

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](#).

- 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;
- 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;
- 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

Dados Abertos

Dados abertos são dados que podem ser livremente usados, trabalhados e compartilhados por qualquer pessoa, 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 nos seguintes formatos:

- Formato Aberto: 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: não depende de programa específico para sua execução. Exemplo: csv ou odt. (software livre).

Exemplo de utilização de formatos fechados e abertos:

Tipo de arquivo	Formato fechado	Formato aberto
Documentos	.doc / .docx	.odt (OpenDocument)
Texto não formatado	-	.txt
Páginas na internet	-	.html / .xhtml
Imagens	.jpeg	.png / .svg
Áudio	.mp3	.flac
Planilhas	.xls / .xlsx	.csv / .ods (OpenDocument)
Vídeos	.mp4	.xvid / .mkv

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 em um **repositório**. O link de acesso a esse repositório deve ser disponível na página principal, de forma a facilitar a consulta.

Exemplos de organização:

1. Repositório único

Todas as informações e os dados dos anos anteriores ficam em uma mesma página de repositório:

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

2. Repositório variado

As informações e os dados dos anos anteriores ficam em páginas diferentes de repositório, separadas por ano:

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

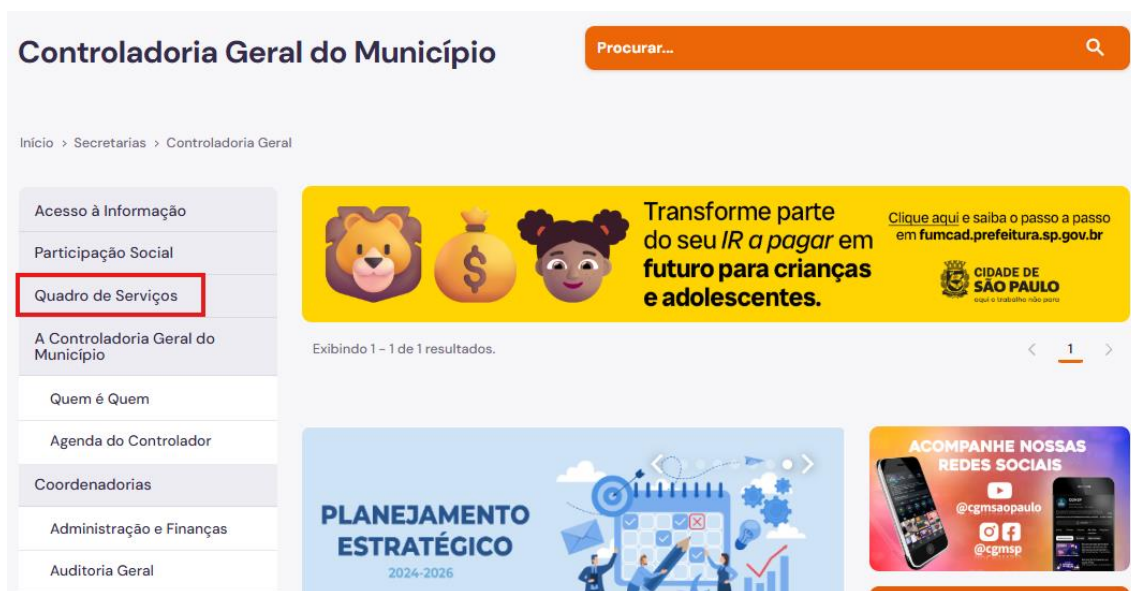
Exemplo:

[Compras públicas \(ano xxx1\)](#)

[Compras públicas \(ano xxx2\)](#)

Botão Quadro Geral de Serviços Públicos

O Botão “Quando de Serviços” deverá estar localizado na página inicial do site:



OBSERVAÇÕES

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

Os órgãos/entidades municipais devem 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 **Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público – CODUSP** pelo e-mail: codusp@prefeitura.sp.gov.br ou pelo 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]

1. LISTA DE SERVIÇOS

Após o texto padrão, os órgãos/entidades, deverão divulgar a **Lista dos Serviços Oferecidos** em seu site, **com hiperlinks de acesso às respectivas cartas de serviços** no [Portal SP156](#).

Seguir as orientações abaixo:

1. Colocar o título **“Lista de Serviços”** e abaixo, inserir a 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**, devem disponibilizar a lista com os devidos links para as cartas de serviços, **mesmo que os serviços não sejam solicitáveis pelo Portal SP156**;
3. **Órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que prestem mais de 30 serviços**, devem classificar esses serviços e essa classificação deve direcionar para uma **segunda página**, onde constará a lista completa 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

Caso o órgão/entidade **NÃO** ofereça nenhum serviço, deve publicar a seguinte frase, abaixo do título:

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

Caso o órgão/entidade da Administração Direta e Indireta **NÃO** possua Carta de Serviços registrada no [Portal SP156](#), deve entrar em contato com a **Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT**, para cadastro:

E-mail: cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br / **Telefone:** (11) 2392-2096

OBSERVAÇÃO

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

2. LISTA DE EQUIPAMENTOS

Após a lista de serviços, os órgãos/entidades, deverão divulgar a **Lista de Equipamentos Públicos**, contendo as seguintes informações

- Área responsável,
- Endereço,
- Horário de atendimento
- Contato

Seguir as orientações abaixo:

1. Colocar o título **“Lista de Equipamentos”**;
2. **Órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que possuam mais de 10 equipamentos públicos**, devem classificar os equipamentos e essa classificação deve direcionar para uma **segunda página**, onde constará a lista completa de equipamentos com as informações indicadas no item 1;
3. **Os órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta devem 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

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

Caso o órgão/entidade **NÃO** ofereça nenhum equipamento público, deve publicar a seguinte frase, abaixo do título:

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

OBSERVAÇÃO:

Órgãos/entidades da Administração Direta e Indireta que não seguirem o *layout*, receberão nota 0 neste critério.

Link:

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.



Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços”

Seção	Base Legal	Observação
Botão Quadro de Serviços	• 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.	☐ Disponibilizar o botão na página inicial do site institucional
Quadro Geral de Serviços Públicos	• 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.	☐ Data da página atualizada ☐ Texto Padrão ☐ Lista dos Serviços Oferecidos ☐ Lista dos Equipamentos Públicos

Anexo 2 – Organização por Classificação

Atenção: Este é um 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 organizada por classificação na primeira página.

FUMIL	Lista de equipamentos
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – FUMCAD	Núcleos da Ouvidoria da SMDHC
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” exibida 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.
	Temos hoje 12 Núcleos de Direitos Humanos:
	Centro
	Núcleo de Direitos Humanos Central – Sede da Ouvidoria de Direitos Humanos
	Rua Dr. Falcão Filho, 99 – Centro – CEP 01007-010 (clique aqui para ver no mapa)
	Atendimento de segunda à sexta-feira, das 10h às 16h
	Telefone de Contato: (11) 2833-4736
	Zona Leste
	Núcleo de Direitos Humanos Descomplica SP Penha
	Rua Candapuí, 492 – Vila Marieta – CEP 03621-000 (clique aqui para ver no mapa)
	Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.



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