



TRANSPARÊNCIA  
ATIVA

# Indicador de Transparência Ativa

Manual de Implementação do Botão  
“Quadro de Serviços”



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



**TRANSPARÊNCIA  
ATIVA**

## **Ficha Técnica**

### **Prefeito Municipal**

Ricardo Nunes

### **Controlador Geral do Município**

Daniel Falcão

### **Coordenadoria de Promoção da Integridade – COPI**

#### **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**

Grazielle Ribeiro de Oliveira

### **Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público – CODUSP**

#### **Coordenadora**

Sofia Bertolini Martinelli

#### **Assessoras**

Bianca Loures dos Santos

Maria Luiza Nunes Oliveira

[portaldetransparencia@prefeitura.sp.gov.br](mailto:portaldetransparencia@prefeitura.sp.gov.br) | (11) 3334-7110

[codusp@prefeitura.sp.gov.br](mailto:codusp@prefeitura.sp.gov.br) | (11) 3113-8285

Edição: abril/2026

## Sumário

<b>Orientações Gerais .....</b>	<b>4</b>
<b>Sistema de Publicação Liferay .....</b>	<b>5</b>
<b>Acessibilidade .....</b>	<b>5</b>
<b>Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD .....</b>	<b>6</b>
<b>Dados Abertos.....</b>	<b>7</b>
<b>Repositório .....</b>	<b>8</b>
<b>Botão Quadro de Serviços .....</b>	<b>9</b>
<b>1) Localização e Layout Padrão .....</b>	<b>9</b>
<b>2) Conteúdo da página “Quadro de Serviços” .....</b>	<b>10</b>
2.1. Apresentação .....	11
2.2. Lista de serviços .....	12
2.3. Lista de equipamentos.....	15
<b>Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços” .....</b>	<b>19</b>

## Orientações Gerais

Este manual tem como objetivo auxiliar na implementação do Botão “**Acesso à Informação**”, em conformidade com a legislação vigente.

A base normativa que fundamenta este manual é composta pela [Lei Federal nº12.527/2011](#) – Lei de Acesso à Informação (LAI), pelo [Decreto Municipal nº 53.623/2012](#) e pela [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.

Devem ser publicados **arquivos, dados e informações referentes ao ano vigente e aos dois anos anteriores**. A manutenção de registros anteriores a três anos fica a **critério do órgão ou entidade**.

Arquivos disponíveis para *download* devem estar em **formato aberto**, sendo obrigatória **ao menos uma versão em formato aberto e não proprietário**.

Todas as legislações citadas devem estar **vinculadas ao site do repositório legal oficial**, por exemplo: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/>. Não devem ser disponibilizadas cópias das legislações em arquivos (por exemplo, em PDF) ou links para **portais externos não oficiais**.

Também é necessário seguir o modelo de publicação indicado por **[TEXTO PADRÃO]** e **[ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO]**, uma vez que as interfaces de relacionamento com o cidadão devem ser **padronizadas**.

As informações relacionadas ao **Indicador de Transparência Ativa** podem ser consultadas no site da [Controladoria Geral do Município](#) e no [Portal da Transparência](#).

## Sistema de Publicação Liferay

Todos os sites institucionais dos órgãos da **Administração Pública Municipal** seguem o padrão de publicação dos botões “**Acesso à Informação**”, “**Participação Social**” e “**Quadro de Serviços**”.

Em caso de dúvidas relacionadas à **criação ou alteração desses botões**, o órgão ou entidade deverá entrar em contato pelo e-mail: [atualizar@prefeitura.sp.gov.br](mailto:atualizar@prefeitura.sp.gov.br).

## Acessibilidade

Para atendimento aos **requisitos de acessibilidade nos sites institucionais**, o órgão ou entidade deverá entrar em contato com a **Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED)** pelo e-mail: [acessibilidadedigital@prefeitura.sp.gov.br](mailto:acessibilidadedigital@prefeitura.sp.gov.br).

A adoção de medidas de acessibilidade deve observar as seguintes legislações:

- [Lei Federal nº10.098/2000](#),
- [Decreto Legislativo nº186/2008](#),
- [Lei Federal nº12.527/2011](#),
- [Decreto Municipal nº53.623/2012](#),

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



## Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A Prefeitura do Município de São Paulo editou o [Decreto Municipal nº 59.767/2020](#), que disciplina a aplicação da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** – [Lei Federal nº 13.709/2018](#) que *“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”*.

Para conhecer sobre a aplicação da LGPD na Prefeitura do Município de São Paulo, acesse:

- [Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais](#)
- 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;
- [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;
- [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 pessoa, em qualquer lugar e para qualquer propósito. Além disso, são 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 .ods
- **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
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 **estar 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 \(ano xxx2\)](#)

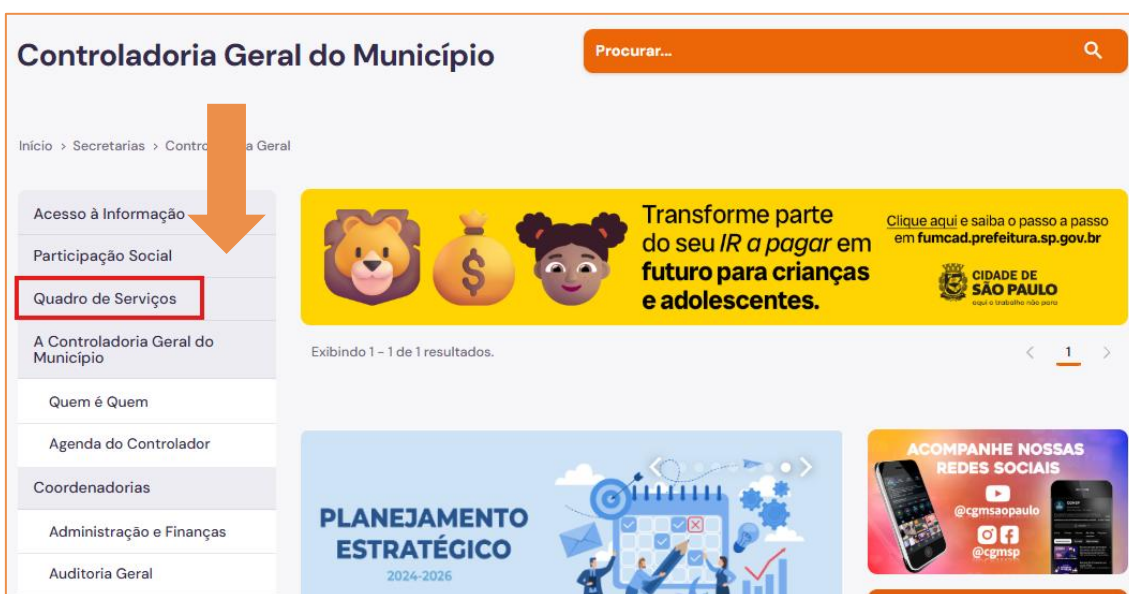


## Botão Quadro de Serviços

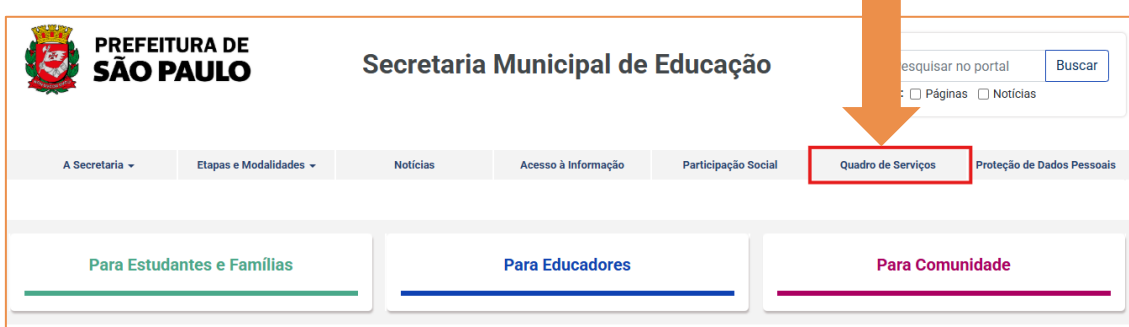
### 1) Localização e Layout Padrão

O Botão “**Quadro de Serviços**” deverá estar localizado no menu principal da página inicial do site do órgão ou entidade, devendo sempre ocupar a terceira posição na ordem dos botões.

Confira o modelo padrão de publicação para as Secretarias:



Confira outros padrões adequados:




**! IMPORTANTE!** Como regra, a criação ou alteração do botão “**Quadro de Serviços**” deve ser habilitada pela Secretaria Executiva de Comunicação (SECOM) e a solicitação pelo órgão ou entidade deve ser realizada por meio do e-mail: [atualizar@prefeitura.sp.gov.br](mailto:atualizar@prefeitura.sp.gov.br).

- Os órgãos e as entidades municipais devem manter as informações sobre seus serviços **corretas e atualizadas** nas respectivas Cartas 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.
- A página “Quadro de Serviços” deve ser atualizada **mensalmente, mesmo que não haja alterações** quanto aos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade.

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](mailto:codusp@prefeitura.sp.gov.br) ou pelo telefone: (11) 3113-8285.

## 2) Conteúdo da página “Quadro de Serviços”

Ao acessar o botão “Quadro de Serviços”, a(o) cidadã(o) terá acesso à página “Quadro de Serviços”, a qual deverá adotar, como estrutura padrão, uma segmentação em **3 (três) seções de conteúdo**, sendo elas: **apresentação**, contendo informações gerais sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, conforme texto padrão disponibilizado no item 2.1 abaixo; **lista de serviços**, contemplando todos os serviços ofertados pelo respectivo órgão ou entidade, de acordo com os padrões de divulgação especificados no item 2.2; e **lista de equipamentos**, indicando os equipamentos públicos geridos pelo órgão ou pela entidade para prestação de serviços públicos, também conforme uma estrutura padronizada, descrita no item 2.3.

 **IMPORTANTE!** O **checklist** referente à página “Quadro de Serviços” está disponível no “**Anexo 1**”.

## 2.1. Apresentação

A seção de apresentação da página “Quadro de Serviços” deverá **reproduzir integralmente** o seguinte texto padrão:

### [TEXTO PADRÃO]

A Carta de Serviços ao Cidadão reúne um conjunto de informações básicas sobre cada um dos 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](#)

## 2.2. Lista de serviços

Após a seção de apresentação, deverá ser incluído o **título “Lista de serviços”**, abaixo do qual deverá ser incluída a **lista completa e atualizada de todos os serviços públicos** prestados pelo órgão ou entidade, **mesmo que não sejam solicitáveis pelo Portal SP156**.

Para fins de padronização, deverão ser observados os seguintes requisitos para inserção das informações:

### 2.2.1. Para órgãos ou entidades que não prestem nenhum serviço:

- O título **“Lista de serviços”** deverá estar em negrito;
- Abaixo do título, deverá constar o seguinte texto padrão:

**“Não há serviços públicos oferecidos pelo(a) [nome do órgão/entidade].”**

### 2.2.2. Para órgãos ou entidades que prestem até 30 (trinta) serviços:

- O título **“Lista de serviços”** deverá estar em negrito;
- Abaixo do título, deverá constar o seguinte texto padrão:

**[TEXTO PADRÃO]**

**“Conheça os serviços oferecidos pelo(a) [nome do órgão/entidade] presentes na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156:”;**

- Abaixo do texto padrão, a lista deverá ser apresentada com marcadores (•) para cada um dos serviços;
- Cada serviço deverá estar vinculado ao **hiperlink** de acesso à sua respectiva **carta de serviços** no [Portal SP156](#).



**IMPORTANTE!** Caso o órgão ou a entidade ofereça serviços que ainda **NÃO** possuem Carta de Serviços registrada no [Portal SP156](#), deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT para realizar cadastro, por meio do e-mail: [cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br) ou telefone: (11) 2392-2096.

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

### Confira o modelo padrão de publicação:

**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

#### 2.2.3. Para órgãos ou entidades que prestem mais de 30 (trinta) serviços:

- O título “**Lista de serviços**” deverá estar em negrito;
- Abaixo do título, deverá constar o seguinte texto padrão:

**“Conheça os serviços oferecidos pelo(a) [nome do órgão/entidade] presentes na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156:”;**

- Abaixo do texto padrão deverá ser apresentada uma **categorização por tipos de serviços**, com marcadores (•).
- Ao clicar sobre cada categoria, a página poderá:
  - Direcionar para uma **segunda página**, na qual deverá constar a lista completa de serviços daquela categoria, com os links para as respectivas cartas de serviços no SP156; ou
  - Gerar uma sub-lista retrátil, que exiba, dentro de cada categoria, a lista completa de serviços daquela categoria, com os links para as respectivas cartas de serviços no SP156
- Em qualquer um dos casos previstos no item anterior, a lista individual dos serviços deverá ser apresentada com marcadores (•) para cada um dos serviços;

- Cada serviço deverá estar vinculado ao **hiperlink** de acesso à sua respectiva **carta de serviços** no [Portal SP156](#).

**!** **IMPORTANTE!** Caso o órgão ou a entidade ofereça serviços que ainda **NÃO** possuem Carta de Serviços registrada no [Portal SP156](#), deverá entrar em contato com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT para realizar cadastro, por meio do e-mail: [cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br](mailto:cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br) ou telefone: (11) 2392-2096.

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

### Confira os modelos de publicação:

Para categorias de serviços:

**Lista de Serviços**

Conheça os serviços oferecidos pelo Secretaria Municipal das Subprefeituras, presentes na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156

- **Acessibilidade**
- **Árvore**
- **Avaliação para implantar ruas de lazer**
- **Cartão emergencial**
- **Comércio Indústria e Serviços**
- **Córrego – Solicitar Limpeza**
- **Denunciar Material de Construção depositado em vias públicas**
- **Documentos e Licenças**
- **Guia rebaixada**
- **Lixo e limpeza**
- **Pavimentação de ruas não asfaltadas**
- **Praças**
- **Reclamação de Poluição Sonora (PSIU)**
- **Publicidade – Obter licença de anúncios informativos (CADAN)**
- **Publicidade – Solicitar fiscalização de publicidade irregular**
- **Recurso (Defesa) ou contestação de multas municipais**
- **Rua e bairro**
- **Solicitar fiscalização de ambulantes**
- **Solicitar fiscalização em feira livre**
- **Solicitar fiscalização de obra e reforma em imóvel particular**
- **Tapa-Buraco**
- **Terreno e imóveis**
- **Solicitar remoção de veículo/carcaça abandonado na via pública**

Para páginas secundárias de identificação para cada categoria de serviço:

### Acessibilidade

---

Segunda-feira, 5 de Janeiro de 2026 | Horário: 09:00

---

- Solicitar fiscalização em edificações
- Denunciar falta de cadeiras de rodas em supermercado
- Denunciar falta de móveis adequados
- Guia rebaixada – Solicitar fiscalização de rebaixamento irregular

Para listas retráteis de serviços:

Lista de Serviços					
Conheça os serviços oferecidos pela Secretaria Municipal de Educação presente na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156 <a href="#">↗</a> :					
Acervos documentais	<b>Apoio à aprendizagem</b>	Matrículas/Transferências	Transporte Escolar Gratuito	Autorização de escolas particulares	Denúncias
Alimentação Escolar	Leve Leite	Material Escolar	Uniforme Escolar	Centros Educacionais Unificados - CEUs	
<b>Apoio à aprendizagem</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio à aprendizagem – Solicitar acompanhamento de Auxiliar de Vida Escolar (AVE) <a href="#">↗</a></li> <li>• Apoio à aprendizagem – Solicitar acompanhamento do Núcleo de Apoio e Acompanhamento para Aprendizagem (NAAPA) <a href="#">↗</a></li> <li>• Apoio à aprendizagem – Solicitar acompanhamento para inclusão de estudantes (CEFAI) <a href="#">↗</a></li> <li>• Apoio à aprendizagem – Solicitar Atendimento Educacional Especializado (AEE) em Sala de Recursos Multifuncionais (SRMs) <a href="#">↗</a></li> </ul>					

### 2.3. Lista de equipamentos

Após a seção de lista de serviços, deverá ser incluído o **título “Lista de equipamentos”**, abaixo do qual deverá ser incluída a **lista completa e atualizada de todos os equipamentos públicos** sob responsabilidade do órgão ou da entidade.

Para fins de padronização, deverão ser observados os seguintes requisitos para inserção das informações:

#### 2.3.1. Para órgãos ou entidades que não tenham nenhum equipamento:

- O título **“Lista de equipamentos”** deverá estar em negrito;
- Abaixo do título, deverá constar o seguinte texto padrão:

**“Não há equipamentos públicos disponibilizados pelo(a) [nome do órgão/entidade].”**

#### 2.3.2. Para órgãos ou entidades que tenham até 10 (dez) equipamentos:

- O título **“Lista de equipamentos”** deverá estar em negrito;
- Abaixo do título deverá ser **identificado nominalmente, em ordem alfabética**, cada um dos equipamentos, observado o seguinte texto padrão para fins de conteúdo e formação de texto:



**[Nome do equipamento público]:**

Responsável: [área responsável]

Endereço: [endereço completo, com: logradouro, número, bairro, São Paulo/SP, CEP]

Horário de atendimento:

E-mail: [manter esta informação apenas se houver e-mail dedicado]

Telefone: [manter esta informação apenas se houver telefone dedicado]

**Confira o modelo de publicação:**

**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

**2.3.3. Para órgãos ou entidades que tenham mais de 10 (dez) equipamentos:**

- O título “**Lista de equipamentos**” deverá estar em negrito;
- Abaixo do título deverá ser apresentada uma **categorização por tipos de equipamentos**.
- Ao clicar sobre cada categoria, a página poderá:
  - Direcionar para uma **segunda página**, na qual deverá constar a lista completa de equipamentos daquela categoria; ou
  - Gerar uma sub-lista retrátil, que exiba, dentro de cada categoria, a lista completa de equipamentos daquela categoria.
- Em qualquer um dos casos previstos no item anterior, os equipamentos deverão ser **identificados nominalmente, em ordem alfabética ou organizados por região**, observado o seguinte texto padrão para fins de conteúdo e formação de texto:

**[Nome do equipamento público]:**

Responsável: [área responsável]


Endereço: [endereço completo, com: logradouro, número, bairro, São Paulo/SP, CEP]

Horário de atendimento:

E-mail: [manter esta informação apenas se houver e-mail dedicado]

Telefone: [manter esta informação apenas se houver telefone dedicado]

- Quando, mesmo dentro de uma categoria houver mais de 30 equipamentos, as informações poderão ser apresentadas de arquivo, disponível para download, seguindo as **diretrizes de dados abertos, isto é, um formato editável e não proprietário** (planilha .csv ou documento .odt).

 **IMPORTANTE!** Os órgãos e as entidades que não seguirem o *layout* receberão nota 0 neste critério.

**Confira os modelos de publicação:**

*Para categorias de equipamentos:*

FUMCAD	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



Para páginas secundárias de identificação para cada categoria equipamento:

## Núcleos de Direitos Humanos

Segunda-feira, 23 de Fevereiro de 2026 | Horário: 11:47

Os Núcleos de Direitos Humanos (NDH) são serviços vinculados à Ouvidoria de Direitos Humanos. Eles oferecem atendimento especializado para defesa de direitos.

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

### 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.

Os atendimentos são realizados somente com agendamento. [Clique aqui para agendar.](#)

### Núcleo de Direitos Humanos Descomplica São Mateus

Av. Ragheb Chohfi, 1400 – Jardim Três Marias – CEP 08375-000 ([clique aqui para ver no mapa](#))  
Atendimento de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h.

Os atendimentos são realizados somente com agendamento. [Clique aqui para agendar.](#)

Para listas retráteis de equipamentos:

## Lista dos Equipamentos

Unidades Centrais

Unidades Regionais

Unidades Educacionais

Centros Educacionais  
Unificados - CEUs

### Unidades Regionais – Diretorias Regionais de Educação

#### Diretoria Regional de Educação Butantã

**Endereço:** Rua Padre Eugênio Lopes, 361 – Vila Progredior, São Paulo – SP, 05615-010

**Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

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

**Site:** <http://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/diretoria-regional-de-educacao-butanta/>

**Telefone:** 011 3397-8400

#### Diretoria Regional de Educação Campo Limpo

**Endereço:** Av. João Dias, 3763 Jardim Santo Antônio – CEP: 05801-000

**Horário de atendimento:** Segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

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

**Site:** <http://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/diretoria-regional-de-educacao-campo-limpo/>

**Telefone:** 011 3396-6250

## Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços”

Seção	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>
<b>Quadro Geral de Serviços Públicos</b>	<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 da página atualizada</li> <li>○ Texto Padrão</li> <li>○ Lista dos Serviços Oferecidos</li> <li>○ Lista dos Equipamentos Públicos</li> </ul>



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