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
Barbara Kelly Lobo Alves de Oliveira

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

Coordenadora
Sofia Bertolini Martinelli

Assessoras
Bianca Loures dos Santos
Maria Luiza Nunes Oliveira

Estagiário
Kauê Antonio Francisco da Silva Lima dos Santos

portaldetransparencia@prefeitura.sp.gov.br | (11) 3334-7110
Edição revisada: setembro/2026

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Sumário

Orientações Gerais **3**

Sistema de Publicação Liferay **5**

Acessibilidade **6**

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD **7**

Botão "Quadro de Serviços" **9**

1. Orientações para criação ou atualização do Botão “Quadro de Serviços” 10
2. Critérios de avaliação do Botão “Quadro de Serviços” 11
   - A. Conteúdo do Botão “Quadro de Serviços” (BQ) 12
   - B. Adequação ao Template e Textos Padrão (TP) 12
   - C. Data de Atualização das Páginas (DA) 13
3. Página "Quadro de Serviços" 14
   - 3.1 Apresentação 15
   - 3.2 Lista de serviços 17
     - 3.2.2 Órgãos com mais de 30 serviços 20
     - 3.2.3 Órgãos sem serviços 23
   - 3.3 Lista de equipamentos 25
     - 3.3.1 Órgãos com até 10 equipamentos 26
     - 3.3.2 Órgãos com mais de 10 equipamentos 28
     - 3.3.3 Categorias com mais de 30 Equipamentos Públicos 31
     - 3.3.4 Órgãos sem equipamentos 32

Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços” **33**

Orientações Gerais

Este manual tem como objetivo auxiliar na implementação do Botão **"Quadros de Serviços"**, em conformidade com a legislação vigente.

A base normativa que fundamenta este manual é composta pela Lei Federal n°12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), pelo Decreto Municipal n° 53.623/2012 e pela Portaria Conjunta Controladoria Geral do Município - CGM; Secretaria Especial de Comunicação - SECOM; Secretaria de Governo Municipal - SGM n° 1 de 7 de junho de 2024.

As demais normas aplicáveis ao tema podem ser consultadas no "Anexo 1". Em caso de alteração normativa posterior à publicação deste manual, deverá ser observada a legislação vigente.

Todas as páginas devem ser verificadas e atualizadas mensalmente, ainda que não tenha ocorrido alteração em seu conteúdo. A data de atualização somente deverá ser modificada após a efetiva conferência das informações, dos documentos e dos hiperlinks publicados.

Devem ser publicados arquivos, dados e informações referentes ao ano vigente e aos dois anos anteriores, salvo quando a legislação aplicável estabelecer período diferente. Os registros mais antigos deverão ser mantidos em repositório histórico, organizado por ano, com link disponível na página principal da respectiva seção. Para fins de organização e facilidade de consulta no Portal, recomenda-se manter disponíveis as informações referentes ao ano vigente e aos dois anos anteriores. A retirada de conteúdos de períodos anteriores da área de visualização ficará a critério de cada órgão ou entidade, desde que não prejudique o cumprimento das obrigações legais de transparência, preservação documental e acesso à informação.

Os arquivos disponibilizados para *download* devem ser publicados, em formato aberto, não proprietário e acessível.

As normas citadas devem conter hiperlink para o respectivo repositório oficial, como o: 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.

As publicações devem seguir os modelos identificados neste manual como **[TEXTO PADRÃO]** e **[ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO]**, com o objetivo de garantir a padronização, a clareza e a facilidade de acesso às informações.

Antes da publicação, o órgão ou a entidade deverá verificar se os documentos contêm dados pessoais, informações classificadas ou informações protegidas por outras hipóteses legais de sigilo. Quando necessário, deverão ser adotadas medidas de ocultação, anonimização ou restrição parcial, preservando-se a parte pública da informação.

As informações relacionadas ao Indicador de Transparência Ativa — ITA podem ser consultadas no site da Controladoria Geral do Município e no Portal da Transparência.

Sistema de Publicação Liferay

Os portais institucionais dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal devem observar o padrão estabelecido para a publicação dos botões “Acesso à Informação”, “Participação Social” e “Quadro de Serviços”.

Os botões devem estar disponíveis na página inicial do portal institucional, em local de destaque e de fácil identificação, observada a ordem estabelecida pela Portaria Conjunta CGM/SECOM/SGM nº 1/2024.

A atualização desses botões é de responsabilidade do órgão ou da entidade. Para solicitar a criação dos botões ou alterações em sua estrutura, a unidade responsável deverá entrar em contato pelo e-mail atualizar@prefeitura.sp.gov.br.

Acessibilidade

As páginas, os documentos, os arquivos e os demais conteúdos disponibilizados nos portais institucionais devem ser acessíveis às pessoas com deficiência, garantindo condições para que todas as pessoas possam localizar, compreender, navegar e utilizar as informações publicadas.

A responsabilidade pela produção e publicação de conteúdo acessível é do órgão ou da entidade responsável pela informação. Para receber orientação técnica sobre acessibilidade digital, a unidade poderá entrar em contato com a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência — SMPED, pelo e-mail acessibilidadedigital@prefeitura.sp.gov.br.

A adoção de medidas de acessibilidade deverá observar, especialmente:

- Lei Federal n°10.098/2000,
- Decreto Legislativo n°186/2008,
- Lei Federal n°12.527/2011,
- Decreto Municipal n°53.623/2012,

Para mais informações, acesse a página da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência.

Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

A publicação de informações nos portais institucionais deve observar a Lei Federal nº 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a regulamentação aplicável no âmbito da Administração Pública Municipal.

No Município de São Paulo, a aplicação da LGPD é disciplinada pelo Decreto Municipal nº 59.767/2020, com as alterações promovidas pelo Decreto Municipal nº 65.117/2026. O modelo do Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais — PGPP é regulamentado pela Portaria CGM nº 27/2026.

A transparência pública e a proteção de dados pessoais são direitos e deveres que devem ser compatibilizados. A existência de dados pessoais não torna uma informação automaticamente sigilosa. Entretanto, sua divulgação deve estar fundamentada em finalidade pública específica e observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção e responsabilização e prestação de contas.

Antes da publicação, a unidade responsável deve verificar se o conteúdo contém dados pessoais, dados pessoais sensíveis ou informações protegidas por outras hipóteses legais de sigilo. Quando a divulgação integral não for necessária, deverão ser adotadas medidas adequadas de proteção, como ocultação parcial, tarjamento ou anonimização, preservando-se o acesso à parte pública da informação.

Para conhecer as orientações sobre privacidade e proteção de dados pessoais na Prefeitura do Município de São Paulo, consulte:

- Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais;
- revista Robô e a Turma da LGPD destinada à conscientização da população e dos 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;

- materiais e orientações sobre o Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais disponibilizados pela Controladoria Geral do Município.

Em caso de dúvida sobre a divulgação de dados pessoais, a unidade responsável deverá observar os fluxos internos do órgão ou da entidade e consultar, conforme o caso, o respectivo encarregado pelo tratamento de dados pessoais ou a Assessoria Jurídica. O encarregado poderá, quando necessário, solicitar orientação ou apoio técnico à Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais (CPD), pelo e-mail privacidade@prefeitura.sp.gov.br.

Botão "Quadro de Serviços"

1. Orientações para criação ou atualização do Botão “Quadro de Serviços”

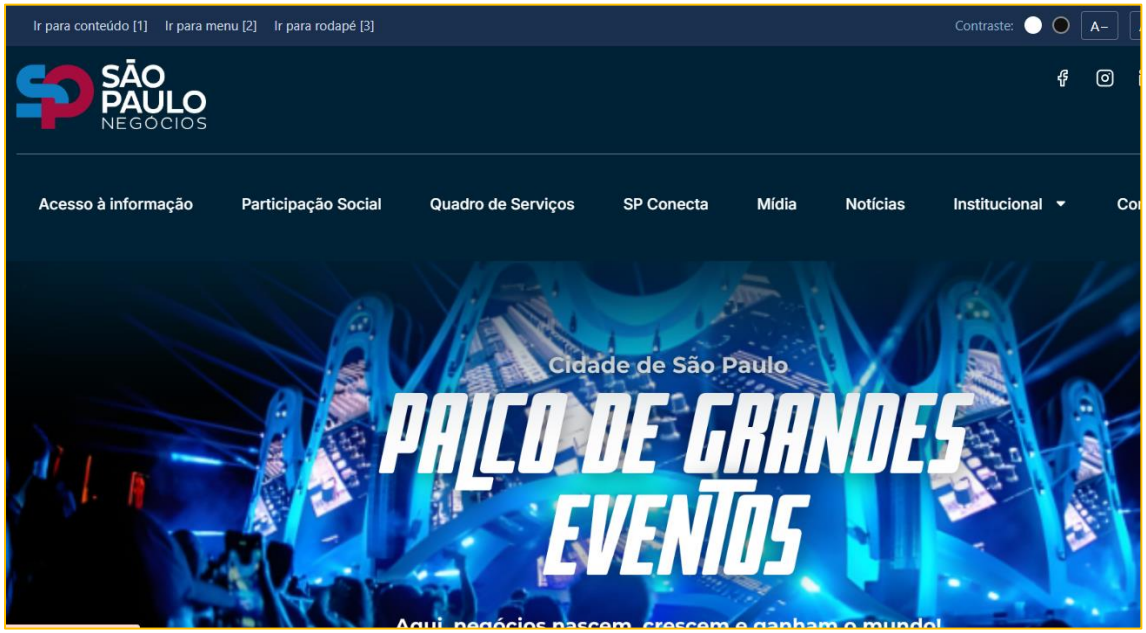
Como regra, a criação ou a alteração do Botão "Quadro de Serviços" deve ser habilitada pela Secretaria Executiva de Comunicação (SECOM) e a solicitação pelo órgão ou entidade deve ser realizada por meio do e-mail: atualizar@prefeitura.sp.gov.br.

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:



Confira outros padrões adequados:



IMPORTANTE! É de responsabilidades dos órgãos e entidades municipais manter as informações que compõem o Botão “Quadro de Serviços” atualizadas mensalmente (30 dias).

2. Critérios de avaliação do Botão “Quadro de Serviços”

O Botão "Quadro de Serviços" será avaliado pela Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP) considerando os critérios de conteúdo do Botão (A), adequação ao template e textos padrão (B) e a data de atualização das páginas (C), conforme especificados nas tabelas abaixo:

A. Conteúdo do Botão “Quadro de Serviços” (BQ)

A nota referente ao conteúdo do Botão “Quadro de Serviços” é calculada a partir da média das notas dos seguintes itens:

Conteúdo do Botão “Quadro de Serviços” (BQ)		
Seção	**Itens**	**O que será avaliado?**
Quadro de Serviços	**Lista dos Serviços Públicos**	**Coerência das informações: todos os serviços atualmente ofertados** pelo órgão ou entidade **devem estar disponíveis na lista de serviços,** com análise individual de cada serviço quanto à presença e à atualização das informações. **Nomenclatura:** os nomes dos serviços devem ser os mesmos utilizados no Portal SP156; e **Hiperlink:** para cada serviço listado será feita a verificação da existência e do funcionamento do link de acesso à sua respectiva Carta de Serviços no Portal SP156.
	Lista dos Equipamentos Públicos	**Disponibilização de todos os equipamentos públicos sob responsabilidade do órgão ou entidade**, com análise individual de cada equipamento quanto à presença e à atualização das informações referentes ao nome do equipamento, à pessoa ou à área responsável, ao endereço completo, ao horário de atendimento, ao e-mail (quando houver) e ao telefone (quando houver).

B. Adequação ao Template e Textos Padrão (TP)

A nota de Adequação ao Template e Textos Padrão é calculada a partir da avaliação dos seguintes aspectos gerais e específicos do texto:

<table>
<tr><th colspan="4">Adequação ao Template e Textos Padrão (TP)</th></tr>
<tr><th>Seção</th><th>Aspectos Gerais Avaliados</th><th colspan="2">Aspectos Específicos Avaliados</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Quadro de Serviços</td><td rowspan="3">Existência dos 3 Botões, Textos Padrões e Layout indicado de acordo com os manuais divulgados pela CGM.</td><td>Seção de Apresentação</td><td>A formatação deverá seguir rigorosamente os padrões estabelecidos neste Manual: texto, tipo e tamanho da fonte, alinhamento à esquerda, espaçamento, margens e demais elementos de formatação; além dos hiperlink válidos.</td></tr>
<tr><td>Seção Lista de Serviços</td><td>Existência e a adequação do TEXTO PADRÃO disponibilizado neste Manual: adequação às orientações quanto a capitalização, nomenclatura e formatação estabelecidas;

Até 30 serviços: listagem em ordem alfabética na página inicial do Botão;

Mais de 30 serviços: existência da categorização por tipos de serviços na página principal do Botão, organizados em ordem alfabética, assim como os serviços listados em suas respectivas categorias, nas páginas secundárias; e

Marcadores para cada serviço/categoria.</td></tr>
<tr><td>Seção Lista de Equipamentos Públicos</td><td>Existência, adequação e ordem do TEXTO PADRÃO disponibilizado neste Manual: adequação às orientações quanto a capitalização, nomenclatura e formatação estabelecidas;

Até 10 equipamentos: listagem em ordem alfabética na página inicial do Botão;

Mais de 10 equipamentos: devem ser agrupados em categorias apresentadas em ordem alfabética na página inicial do Botão; Dentro de cada categoria, os equipamentos deverão ser apresentados nominalmente, em ordem alfabética, ou organizados por região, conforme este Manual.</td></tr>
</table>

C. Data de Atualização das Páginas (DA)

Data de Atualização das Páginas (DA)		
Seção	**Aspectos Avaliados**	**O que será avaliado?**
Quadro de Serviços	Datas das páginas atualizadas mensalmente.	A avaliação ocorrerá na Página Inicial do "Quadro de Serviços" e nas páginas secundárias da Lista de Serviços e da Lista de Equipamentos. Será considerada a presença e a atualização da data na página principal e nas respectivas subpáginas, desde que realizadas **a partir do primeiro dia do mês anterior ao mês em que ocorrer a avaliação**.

IMPORTANTE! O não cumprimento de qualquer uma das orientações estabelecidas neste manual implicará **NOTA 0 (ZERO) no respectivo critério de avaliação**. A não conformidade será considerada individualmente para cada critério avaliado, conforme os requisitos estabelecidos para Adequação ao Template e Texto Padrão (TP), Data da Página (DA), Lista de Serviços e Lista de Equipamentos.

A pontuação obtida em cada um desses critérios **comporá a nota final do Botão "Quadro de Serviços" (BQ)**.

3. 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 3.1 abaixo; **lista de serviços**, contemplando todos os serviços ofertados pelo respectivo órgão ou entidade, de acordo com os padrões de divulgação especificados no item 3.2; 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 3.3.

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

O conteúdo de cada uma das seções é apresentado a seguir:

3.1 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

3.2 Lista de serviços

Após a seção de Apresentação, deverá ser apresentada a seção referente à **lista completa e atualizada dos serviços públicos ofertados pelo órgão ou entidade,** inclusive aqueles que não podem ser solicitados por meio do Portal SP156.

Para garantir a padronização e facilitar a localização dos serviços pelo cidadão, a seção **"Lista de Serviços"** deve observar os seguintes requisitos formais e critérios de formatação:

- **Título:** utilizar exatamente a denominação **"Lista de Serviços"**, respeitando a capitalização estabelecida neste manual.
- **Nomenclatura:** utilizar os nomes dos serviços e das categorias conforme a nomenclatura oficial disponível no **SP156**.

IMPORTANTE: Nas cartas informativas, por padrão, o Portal SP156 inclui a expressão "Informações sobre" antes do nome do serviço (imagem abaixo).



Na Lista de Serviços essa expressão não deve ser apresentada. Assim, o nome do serviço deverá constar:



- **Marcadores e alinhamento:** utilizar marcadores para organizar a relação de categorias e serviços, mantendo os itens alinhados à esquerda, inclusive nas páginas que apresentem categorias e subcategorias.
- **Ordem alfabética:** organizar as categorias e os serviços em **ordem alfabética**, facilitando a localização e a consulta das informações pelo cidadão.
- **Formatação:** manter a formatação estabelecida neste manual, incluindo o uso de **negrito** e demais padrões de destaque definidos.

Ainda para fins de padronização, a estruturação da lista de serviços deverá considerar o número de serviços de cada órgão:

3.2.1 Órgãos com até 30 serviços

Para os casos de **órgãos e entidades com até 30 serviços**, a seção Lista de Serviços deve ser apresentada da seguinte forma:

[MODELO]

Lista de Serviços

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

- Nome do serviço 1 conforme nomenclatura disponível no SP156 com hiperlink para Carta de Serviço
- Nome do serviço 2 conforme nomenclatura disponível no SP156, com hiperlink para a Carta de Serviço
- […]
- Nome do serviço 30 conforme nomenclatura disponível no SP156 com hiperlink para a Carta de Serviço.

Confira o modelo padrão de publicação:

Página “Quadro de Serviços” com lista de ATÉ 30 serviços – Controladoria Geral do Município

Lista de Serviços

Conheça os Serviços oferecidos pela Controladoria Geral do Município, presentes na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156

- Alteração de dados cadastrais no E-sic
- BRT Aricanduva e novo Centro de Operações da SPTrans (COP), sobre a obra de implantação: Informações, Reclamações, Denúncias, Elogios e Sugestões
- Centro de Formação em Controle Interno (CFCI) - Fazer inscrição
- Denunciar assédio moral
- Denunciar assédio sexual
- Denunciar conduta inadequada de Agente Público
- Denunciar desvio de verbas, materiais e bens públicos
- Denunciar ilegalidade na gestão pública municipal
- Denunciar irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público
- Elogio
- Fazer uma denúncia na Ouvidoria Geral do Município
- Mediação - Solicitar mediação da coordenadoria de defesa do usuário do serviço público (CODUSP)
- Reclamação
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
- Solicitação
- Solicitar que acesso ao processo da OGM seja público
- Sugestão

3.2.2 Órgãos com mais de 30 serviços

Para os casos de **órgãos e entidades com mais de 30 serviços**, a seção “Lista de Serviços” deve ser apresentada da seguinte forma:

[MODELO]

Lista de Serviços

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

- Categoria de Serviço 1
- Categoria de Serviço 2
- […]

- **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, conforme abaixo;

[MODELO]

Categoria de Serviço 1

- Nome do serviço 1 da Categoria 1 conforme nomenclatura disponível no SP156 com hiperlink para Carta de Serviço
- Nome do serviço 2 da Categoria 1 conforme nomenclatura disponível no SP156, com hiperlink para a Carta de Serviço
- […]

- Apresentar as informações no formato de **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.

Confira os modelos de publicação abaixo: (órgãos e entidades com mais de 30 serviços)

Página "Quadro de Serviços" com lista de serviços categorizada – Secretaria Municipal da Saúde:

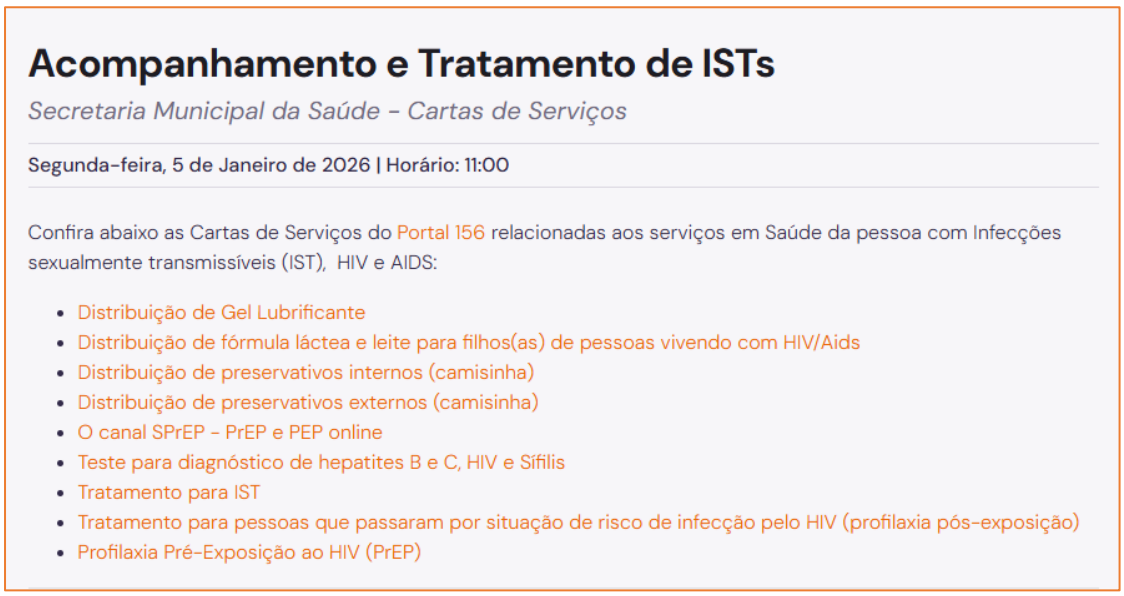


Lista de Serviços Públicos

Conheça os Serviços oferecidos pela Secretaria Municipal da Saúde, presentes na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156

- Acompanhamento e Tratamento de ISTs
- Amamentação
- Animais
- Assistência a Saúde na Urgência e Emergência (portas)
- Assistência Domiciliar
- Assistência Farmacêutica
- Atestado Médico
- Cartão SUS e aplicativo Agenda Fácil
- Confirmação de Agenda SUS
- Consultas, Exames e Procedimentos
- Consulta em Atenção Básica
- Consultas Médicas em Atenção Especializada Ambulatorial
- Cuidados Paliativos
- Cursos da Saúde
- Doação de Órgãos
- Doação de Sangue
- Intoxicações diversas
- Medicamentos
- Medicinas Tradicionais, Homeopatia, Práticas Integrativas em Saúde
- Ouvidoria SUS

Página do serviço categorizado na página anterior – Secretaria Municipal da Saúde:



Acompanhamento e Tratamento de ISTs

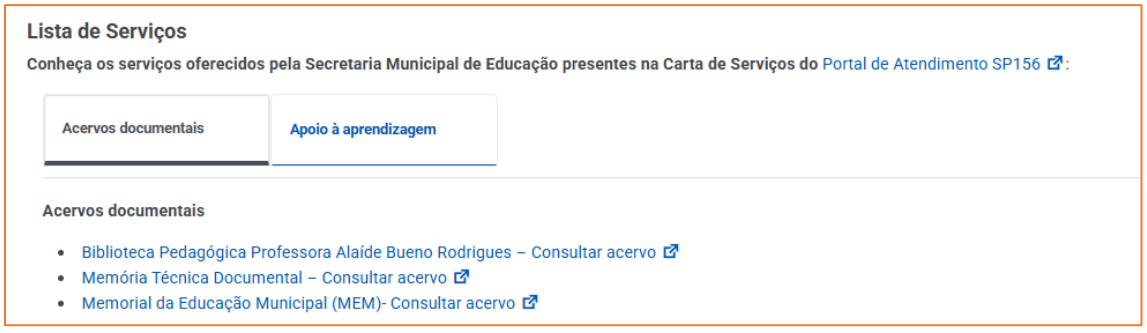
Secretaria Municipal da Saúde - Cartas de Serviços

Segunda-feira, 5 de Janeiro de 2026 | Horário: 11:00

Confira abaixo as Cartas de Serviços do Portal 156 relacionadas aos serviços em Saúde da pessoa com Infecções sexualmente transmissíveis (IST), HIV e AIDS:

- Distribuição de Gel Lubrificante
- Distribuição de fórmula láctea e leite para filhos(as) de pessoas vivendo com HIV/Aids
- Distribuição de preservativos internos (camisinha)
- Distribuição de preservativos externos (camisinha)
- O canal SPrEP - PrEP e PEP online
- Teste para diagnóstico de hepatites B e C, HIV e Sífilis
- Tratamento para IST
- Tratamento para pessoas que passaram por situação de risco de infecção pelo HIV (profilaxia pós-exposição)
- Profilaxia Pré-Exposição ao HIV (PrEP)

Página "Quadro de Serviços" com lista de serviços categorizada com lista retrátil – Secretaria Municipal da Educação:



Lista de Serviços

Conheça os serviços oferecidos pela Secretaria Municipal de Educação presentes na Carta de Serviços do Portal de Atendimento SP156 :

Acervos documentais | Apoio à aprendizagem

Acervos documentais

- Biblioteca Pedagógica Professora Alaíde Bueno Rodrigues – Consultar acervo
- Memória Técnica Documental – Consultar acervo
- Memorial da Educação Municipal (MEM)- Consultar acervo

3.2.3 Órgãos sem serviços

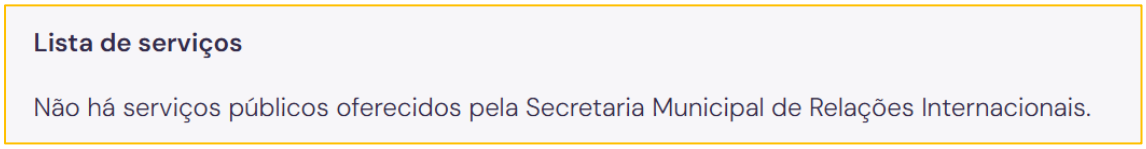
A seção “Lista de Serviços”, para os casos de **órgãos e entidades sem serviços**, deve ser apresentada da seguinte forma:

[MODELO]

Lista de Serviços Não há serviços públicos oferecidos pelo(a) [nome do órgão/entidade].

Confira um modelo de publicação:

Página “Quadro de Serviços” para órgãos sem serviços – Secretaria Municipal de Relações Internacionais:



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 ou telefone: **(11) 2392- 2096**.

Enquanto a carta de serviço estiver em processo de elaboração, deverá ser indicada, ao lado do respectivo serviço listado, a informação “(Carta de Serviço em elaboração no Portal SP156)”.

Confira um modelo de publicação:

Serviços com Carta de Serviço em processo de elaboração – Secretaria Municipal das Subprefeituras:

Documentos e Licenças

Segunda-feira, 3 de Agosto de 2026 | Horário: 09:20

- ~~Informações sobre Solicitar certidão de alinhamento e nivelamento de imóveis~~
- ~~Solicitar certidão de auto de multa de imóvel~~
- Solicitar certidão de numeração e denominação de imóveis (Carta de Serviço em elaboração no Portal SP156)

3.3 Lista de equipamentos

Após a seção da Lista de Serviços, deverá ser apresentada a seção referente à **lista completa e atualizada dos equipamentos públicos sob responsabilidade do órgão ou da entidade.**

Para fins de padronização, a seção deve observar os seguintes requisitos formais e critérios de formatação:

- **Título:** utilizar exatamente a denominação **"Lista de Equipamentos"**, respeitando a capitalização estabelecida neste manual.
- **Alinhamento:** manter os itens alinhados à esquerda, inclusive nas páginas que apresentem categorias e subcategorias.
- **Ordem alfabética:** organizar as categorias e os equipamentos em **ordem alfabética**, facilitando a localização e a consulta das informações pelo cidadão.
- **Formatação:** manter a formatação estabelecida neste manual, incluindo o uso de **negrito** e demais padrões de destaque definidos.

Ainda para fins de padronização, a estruturação da lista de equipamentos deverá considerar o número de equipamentos de cada órgão:

3.3.1 Órgãos com até 10 equipamentos

A seção Lista de Equipamentos**, para os casos de órgãos com até 10 equipamentos públicos**, deve ser apresentada da seguinte forma:

[MODELO]

Lista de Equipamentos

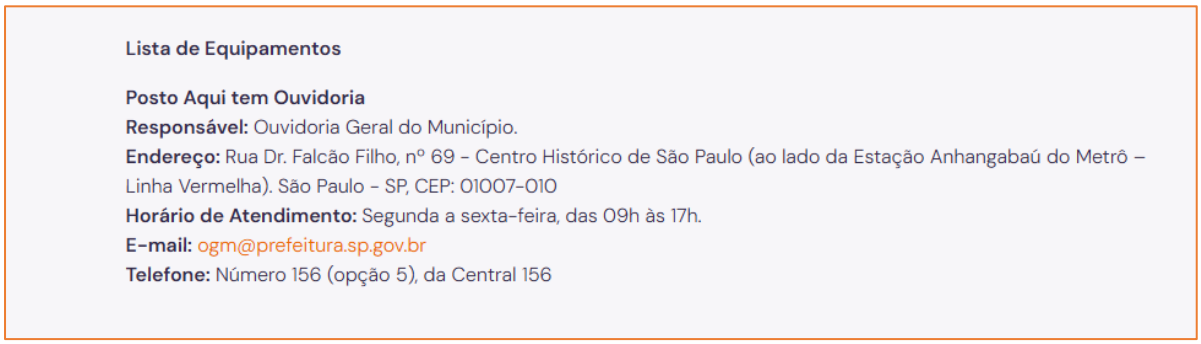
Nome do equipamento 1
Responsável: [Pessoa ou área responsável]
Endereço: [endereço completo, com: logradouro, número, bairro, São Paulo/SP, CEP]
Horário de atendimento:
E-mail: [manter esta informação apenas se houver e-mail dedicado]
Telefone: [manter esta informação apenas se houver telefone dedicado]

Nome do equipamento público 2
Responsável: [Pessoa ou 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]

Nome do equipamento público 3
[...]

Confira o modelo padrão de publicação:

Página "Quadro de Serviços" com lista de ATÉ 10 equipamentos – Controladoria Geral do Município



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). São Paulo - SP, CEP: 01007-010
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

3.3.2 Órgãos com mais de 10 equipamentos

A seção "Lista de Equipamentos Públicos", **para os casos de órgãos com mais 10 equipamentos públicos**, deve ser apresentada da seguinte forma:

[MODELO]

Lista de Equipamentos

Categoria de Equipamentos 1

Categoria de Equipamentos 2

Categoria de Equipamentos 3

[...]

Ao clicar sobre cada categoria, a página poderá:

- Direcionar para uma segunda página, na qual deverá constar a lista completa de equipamentos daquela categoria, conforme abaixo;

[MODELO]

Categoria de Equipamentos 1

Nome do equipamento público 1 da Categoria 1
Responsável: [Pessoa ou 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]

[...]

- Ou apresentar as informações no formato de **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:** [Pessoa ou 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 os modelos padrão de publicação: (órgãos e entidades com mais de 10 equipamentos)

Página "Quadro de Serviços" com lista de equipamentos categorizada por tipo de equipamento – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social:



Página do equipamento categorizado na página anterior organizado por região – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social:

Centro POP

Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua

Quarta-feira, 1 de Julho de 2026 | Horário: 13:00

O Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro POP) tem como objetivo atender famílias e indivíduos em diversas situações de vulnerabilidade social e/ou violação de direitos.

O serviço é destinado a pessoas que vivenciam situações como violência física, sexual ou psicológica, situação de rua, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, entre outras formas de violação de direitos.

Como acessar?
• Demanda espontânea (pode comparecer diretamente à unidade)
• Encaminhamento pela rede socioassistencial (como SEAS – Serviço Especializado de Abordagem Social – ou CREAS)
• Central 156

Horário de funcionamento:
Das 8h às 18h

Nos territórios onde não há Centro POP, o atendimento à população em situação de rua é realizado pelo CREAS.

UNIDADES

CENTRO

ZONA LESTE

Terceira página com lista de equipamento de uma categoria por região – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social:

Centro POP – Centro

Quinta-feira, 23 de Julho de 2026 | Horário: 11:30

Centro POP Bela Vista

Responsável: Fátima Ramos Gouveia
Endereço: Rua Jandaia, 30 – Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01316-100
Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
E-mail: creaspopbelavista@prefeitura.sp.gov.br
Telefone: (11) 3104-0423

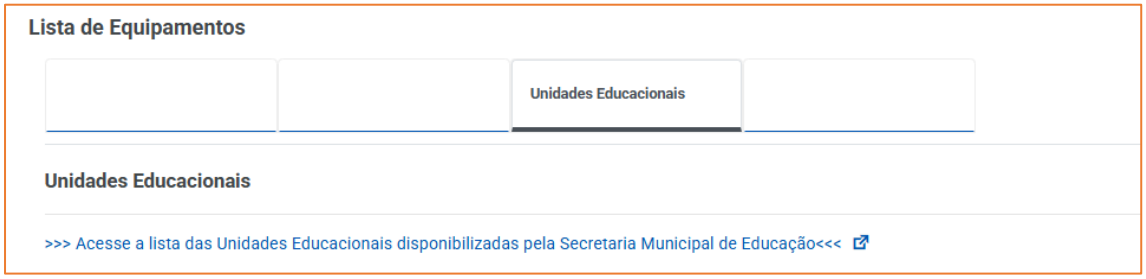
Centro POP Santa Cecília

Responsável: Merari Dias Ribeiro Prates
Endereço: Rua Norma Pieruccini Giannotti, 206 – Barra Funda, São Paulo/SP, CEP 01133-010
Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
E-mail: creaspopsantacecilia@prefeitura.sp.gov.br
Telefone: (11) 3331-7353 / 3221-6395 /3225-0069

3.3.3 Categorias com mais de 30 Equipamentos Públicos

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).

Confira os modelos padrão de publicação:



3.3.4 Órgãos sem equipamentos

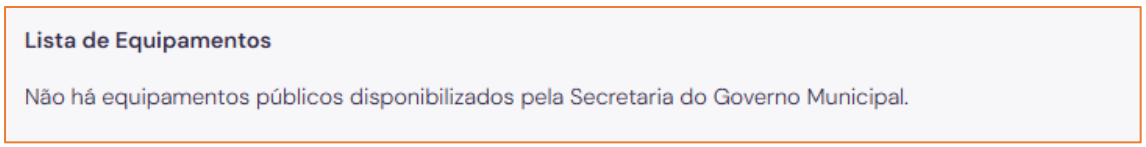
A seção “Lista de Equipamentos Públicos”, para os casos de órgãos sem equipamentos públicos, deve ser apresentada da seguinte forma:

[MODELO]

Lista de Equipamentos Não há equipamentos públicos disponibilizados pelo(a) [nome do órgão/entidade].

Confira o modelo padrão de publicação:

Página do equipamento categorizado na página anterior organizado por região – Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social:



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.

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 “Quadro de Serviços” 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; Adequação ao template e texto padrão; Lista dos Serviços Oferecidos; Lista dos Equipamento.



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO