

Carta de Serviços ao Usuário

Prezado cidadão,

Auxilie seus amigos ou parentes com limitação visual: diga-lhes para usar o canto direito do seu navegador para acessar o menu de configurações e ampliar a visualização do site da CGM por meio do zoom. Na página de internet da Controladoria, você encontrará a Carta de Serviços e muitas outras informações sobre as atividades da CGM!



1) No Internet Explorer



2) No Firefox e Google Chrome





Controladoria Geral do Município de São Paulo



Prefeito Municipal

Bruno Covas

Controlador Geral do Município

Gustavo Ungaro

Chefe do Gabinete do Controlador

Luiz Fernando de Camargo Prudente do Amaral

Chefe da Assessoria Técnica

Daniel Ribeiro Barcelos

Chefe da Assessoria Jurídica

Felipe Hollanda Cavalcanti de Albuquerque

Corregedora Geral

Luciana Russo

Coordenadora de Administração e Finanças

Maria Beatrix De Gouvea Ratto

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Coordenador da Auditoria Geral

Rafael Donofre Forghieri

Coordenador de Promoção da Integridade

Renato Corte Lopes

Responsável Técnico

Eberson Marques de Freitas

Auditor Municipal de Controle Interno

Revisão

Chefe da Assessoria Técnica

Daniel Ribeiro Barcelos

Sumário por áreas da CGM



Tema	Página
Apresentação.....	8
A Controladoria Geral do Município.....	9
Estrutura organizacional da CGM.....	10
Canais gerais de atendimento.....	11
O Gabinete do Controlador Geral.....	12
A Auditoria Geral.....	13
A Corregedoria Geral.....	14
A Coordenadoria de Promoção da Integridade.....	16
A Coordenadoria de Administração e Finanças.....	24
A Assessoria de Produção de Informações e Inteligência.....	26
A Ouvidoria Geral.....	27

Sumário por lista de serviços



Serviço	Página
Acessos aos autos de processos administrativos.....	14
Análise de consultas sobre conflitos de interesses.....	17
Apoio na atuação dos comitês de ética setoriais da PMSP e das instituições parceiras.....	17
Atendimento a consultas sobre a possibilidade de realização de pregão presencial e dispensa de licitação.....	20
Atendimento a consultas sobre informações gerais da lei de acesso à informação para cidadãos.....	23
Atendimento a consultas sobre informações gerais da lei de acesso à informação para servidores.....	22
Base de pedidos respondidos (e-sic).....	19
Café hacker.....	21
Capacitações para servidores públicos sobre governo aberto.....	22
Catálogo municipal de base de dados – CMBD.....	18
Celebração de acordos de leniência.....	12
Consultoria e orientação sobre disponibilização de informações.....	19
Cópias de autos de processos.....	15
Curso de abertura de dados.....	20

Sumário por lista de serviços



Serviço	Página
Diário livre.....	20
Disponibilização do SISPATRI - declaração de anual de bens e valores.....	26
Emissão de atestado de capacidade técnica.....	25
Eventos educativos sobre a lei de acesso à informação e controle social.....	21
Oferecimento de vagas de estágio na CGM.....	24
Orientação sobre a temática de ética e assédio sexual.....	16
Orientações e disponibilização de formulários de benefícios, afastamentos e aposentadoria para servidores.....	24
Pesquisa de normas e elaboração de dispositivos legais na administração pública municipal sobre transparência.....	23
Peticionamento nos autos de processos tramitando na corregedoria.....	15
Portal da transparência municipal.....	18
Portal de dados abertos.....	18
Processo formativo e orientação sobre gestão da informação e abertura de dados públicos – curso.....	20
Processos formativos e orientação sobre código de conduta funcional e decreto de combate ao assédio sexual.....	16
Publicação de relatórios de auditoria.....	13
Realização de licitações no âmbito da CGM.....	25

Sumário por lista de serviços



Serviço	Página
Recebimento de denúncia de assédio.....	30
Recebimento de denúncias.....	28
Recebimento de denúncias envolvendo autoridades.....	12
Recebimento de elogio.....	28
Recebimento de pedidos de acesso à informação.....	29
Recebimento de reclamação.....	29
Recebimento de recursos interpostos pelo E-SIC.....	30
Recebimento de sugestão.....	31

Apresentação



Afinal, o que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, sendo um direito do cidadão:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 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.

Com a Carta de Serviços o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Neste documento, a Controladoria Geral do Município apresenta ao usuário:

- a) Um panorama da CGM;
- b) A estrutura organizacional do órgão;
- c) Canais gerais de atendimento ao usuário;
- d) Os serviços específicos prestados por cada coordenadoria que compõe a CGM, usuário previsto para o serviço, requisito de atendimento, meio utilizado, compromisso de atendimento ao disponibilizar o serviço, local de acesso, horário de atendimento, prazo previsto para atendimento a partir do requerimento de serviço.

A CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

A Controladoria Geral do Município, criada pela Lei 15.764/2013, é o órgão central do controle interno do município de São Paulo, estando estruturada em cinco Coordenadorias e Gabinete do Controlador Geral, o qual conta com uma Assessoria Técnica, uma Assessoria Jurídica e uma Assessoria de Produção de Informações e Inteligência.

MISSÃO: A missão da CGM está estabelecida no Art. 119 da Lei nº 15.764 de Maio de 2013:

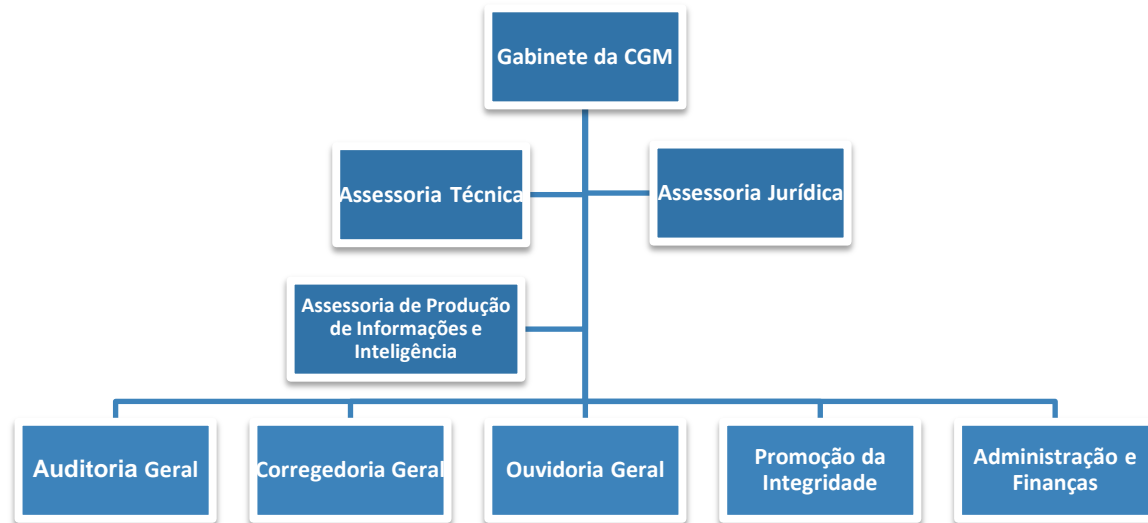
“Compete à Controladoria Geral do Município assistir, direta e imediatamente, o Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à correição, à prevenção e ao combate à corrupção, às atividades de ouvidoria, a promoção da ética no serviço público, o incremento da moralidade e da transparência e o fomento ao controle social da gestão, no âmbito da Administração Municipal.”

VISÃO: *“Trazer à Prefeitura de São Paulo padrões de excelência em Auditoria, Corregedoria, Promoção da Integridade e Ouvidoria”.*

VALORES: Os principais valores da CGM são: *Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração; Accountability.*



Estrutura organizacional da CGM





Canais de atendimento ao cidadão



A CGM está sediada no Viaduto do Chá, 15, 10º andar – Centro, contando, também, com parte de sua estrutura à

Rua Líbero Badaró, 293, Centro, São Paulo/SP.

Telefone: (11) 3113-8234

Também é possível entrar em contato com a CGM por meio do *e-mail*: controladoriageral@prefeitura.sp.gov.br

COMPROMISSO COM O ATENDIMENTO

- atender com respeito e cortesia o cidadão
- disponibilizar variados meios de receber as solicitações do cidadão
- atender as solicitações encaminhadas à CGM de maneira célere

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO - Lei Federal nº 10.048/2000 e Lei Municipal nº 11.248/1992

- idosos
- gestantes
- lactantes
- pessoas com crianças de colo e
- portadores de necessidades especiais



Gabinete do Controlador Geral

O Gabinete da Controladoria Geral do Município é unidade de assistência direta ao Controlador Geral. Ele é integrado por:

- I - Assessoria de Produção de Informações e Inteligência – APRI;
- II - Assessoria Técnica – AT;
- II - Assessoria Jurídica – AJ.

Serviços do Gabinete da Controladoria Geral do Município disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Celebração de acordos de leniência	Empresas	Cumprir os requisitos descritos nos art.16 e 17 da lei nº 12.846/2013	Presencialmente	Atendimento em local apropriado	Viaduto do chá, 15, 10º andar - gabinete da controladoria	10h às 19h	Atendimento imediato
Recebimento de denúncias	Cidadão	O gabinete da CGM pode receber diretamente as denúncias feitas por altas autoridades	Presencialmente	Atendimento em local apropriado *quando é solicitado, preserva-se a identidade dos envolvidos e mantém-se sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	Viaduto do chá, 15, 10º andar	10h às 19h	Atendimento imediato



Auditoria Geral

Endereço: R. Líbero Badaró, 293, 23º andar,
Centro, São Paulo
Telefone: (11) 3334-7417

A **Coordenadoria de Auditoria Geral (AUDI)** - responsável por verificar a legalidade e legitimidade dos atos e fatos administrativos e avaliar os resultados alcançados, quanto aos aspectos de eficiência, eficácia e economicamente da gestão orçamentária, financeira, patrimonial, operacional, contábil e finalista das unidades da administração Direta e Indireta e de entidades de Direito Privado que recebem recursos do Município de São Paulo (Terceiro Setor). Essa verificação se dá por meio de auditorias programadas e especiais, a partir da emissão de Ordens de Serviço, que são geradas a partir das premissas definidas no Plano Anual de Atividades de Auditoria Interna.

Serviços da AUDI disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de Atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Publicação de relatórios de auditoria	Cidadão, usuário	Acesso à página da CGM na internet	Internet	Arquivo disponíveis em formato PDF para download	http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/relatorios/index.php?p=172575	24 horas	Imediato



Corregedoria Geral

A **Corregedoria Geral do Município (CORR)** é um órgão de controle interno e de apuração e correção de irregularidades administrativas. Seu trabalho tem como objetivo preservar e promover os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade dos atos de gestão, bem como da probidade dos agentes públicos municipais.

Serviços da AUDI disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Acessos aos autos de processos administrativos	Partes e advogados	Apresentação de documento de identificação. Se advogado, apresentar carteira da ordem dos advogados	Presencial	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais	Rua Líbero Badaró, 293 - 19º andar	Das 9:00 às 18:00	*Atendimento imediato * Pedidos de vista: até 48h do pedido presencial. O cartório da Corregedoria entra em contato com o advogado informando sobre o deferimento do pedido de vista. Prazo aplicado por analogia ao disposto no art. 23 do Decreto Municipal 43.233/2003



Corregedoria Geral

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Cópias de autos de processos	Advogados e partes	<p>*Apresentação de documento de identificação. Se advogado, apresentar carteira da ordem dos advogados.</p> <p>*O usuário poderá obter cópia dos autos com scanner, fotografia, pen drive ou CD. Caso deseje a obtenção de cópia extraída pela corregedoria, deverá pagar o preço público correspondente ao serviço. Quando se tratar de processo sigiloso, por força legal, a cópia dependerá de deferimento.</p>	Presencial	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais	Rua Líbero Badaró, 293 - 19º andar	Das 9:00 às 18:00	Imediato
Peticionamento nos autos	Advogados	Apresentação de petição assinada pelo advogado	Presencial	Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais	Rua Líbero Badaró, 293 - 19º andar	Das 9:00 às 18:00	Imediato



Coordenadoria de Promoção da Integridade

A **Coordenadoria da Promoção da Integridade (COPI)** tem como principal atribuição promover a transparência pública e fomentar a participação da sociedade civil na prevenção da corrupção. Além disso, deve contribuir para a promoção da ética e o fortalecimento da integridade das instituições públicas. Por meio de parcerias com todas as pastas da Prefeitura, a COPI visa estabelecer projetos e ações de capacitação dos agentes públicos municipais em assuntos relacionados à boa governança dos recursos públicos.

Serviços da Coordenadoria da Promoção da Integridade disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Processos formativos e orientação sobre a aplicação do código de conduta funcional e a legislação relacionada, bem como do decreto de combate ao assédio sexual	Servidores	Cumprir eventuais requisitos para inscrição no curso/evento	Inscrições online através de formulário da EMASP; cursos presenciais na EMASP.	Orientar e educar servidores públicos acerca do código de conduta funcional e ética e no combate ao assédio sexual na administração pública municipal.	Caso estejam abertas, as inscrições são feitas em http://www.Prefeitura.Sp.Gov.Br/cidade/secretarias/gestao/emasp/cursos/index.Php?P=214608	Cursos realizados em dias úteis, com carga horária variável entre 4 e 8 horas.	Inscrições online dentro do prazo determinado pela EMASP.
Orientação para os órgãos e entidades da administração pública municipal sobre a temática de ética e assédio sexual, inclusive com o fornecimento de materiais informativos.	Servidores	Oferecida sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Orientar acerca do código de conduta funcional e ética, da prevenção de conflitos de interesse e de assédio moral e sexual na administração pública municipal.	- E-mail: < eticacgm@prefeitura.sp.gov.br >, - telefone: (11) 3334-7111 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D os materiais informativos podem ser acessados em http://www.Prefeitura.Sp.Gov.Br/cidade/secretarias/controladoria_geral/coordenadoria_de_promocao_da_integridade/index.Php?P=225092	De segunda a sexta, das 08:00hs às 18:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Análise de consultas de agentes públicos sobre situações que possam suscitar conflitos de interesses	Servidores	Acesso à internet	E-mail	Orientar os servidores para que não infringam os artigo 1º da portaria 120/16.	Pelo e-mail: eticacgm@prefeitura.Sp.Gov.Br	De segunda a sexta, das 08:00hs às 18:00hs.	10 dias úteis para análise e 10 dias úteis para envio da resposta ao solicitante
Apoio na atuação dos comitês de ética setoriais da PMSP e das instituições parceiras	Servidores e instituições parceiras	Atenção à legislação vigente e criação de comitê de ética setorial	E-mail, telefone ou presencialmente	Colaborar na formação e atuação dos comitês de ética setoriais, bem como subsidiar a formação de órgãos análogos em instituições parceiras	- E-mail: < eticacgm@prefeitura.Sp.Gov.Br >, - telefone: (11) 3334-7111 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	De segunda a sexta, das 08:00hs às 18:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Portal da transparência municipal	Cidadãos e servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso a informações sobre o funcionalismo, receitas, despesas, compras e licitações, contratos e convênio	Http://transparencia.Prefeitura.Sp.Gov.Br/paginas/home.aspx	24 horas	Consulta imediata
Portal de dados abertos	Cidadãos e servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso a um conjunto de informações da administração pública municipal, preferencialmente em formato aberto para reuso.	Http://dados.Prefeitura.Sp.Gov.Br/	24 horas	Consulta imediata
Catálogo municipal de base de dados - CMBD	Cidadãos e servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso à listagem de todas as bases de dados produzidas pela prefeitura.	Http://transparencia.Prefeitura.Sp.Gov.Br/administracao/paginas/cmbd.aspx	24 horas	Consulta imediata



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Base de pedidos respondidos (e-sic)	Cidadãos e servidores	Acesso à internet	Internet	Acesso à base de dados de todos os pedidos de acesso à informação desde 2012.	Http://transparencia.Prodam/ acesso-a-informacao/paginas/pedidos-respondidos.Aspx	24 horas	Consulta imediata
Consultoria e orientação sobre disponibilização de informações	Cidadãos e servidores	Oferecidos sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Orientar os servidores sobre divulgação de dados, conversão de dados para formato aberto, instruções de preenchimento do CMBD e tratamento de dados pessoais e/ou sensíveis.	- E-mail: < portalde transparencia@prefeitura.Sp.Gov.Br >, - telefone: (11) 3334-7116 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	De segunda a sexta, das 09:00hs às 18:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.
Curso de abertura de dados	Servidores	Inscrição online	Emasp	Capacitar os servidores para a abertura de dados públicos: conversão de dados em formato aberto, instruções de preenchimento do CMBD e tratamento de dados pessoais e/ou sensíveis.	Caso estejam abertas, as inscrições serão realizadas no endereço de internet: http://www.Prefeitura.Sp.Gov.Br/cidade/secretarias/gestao/emasp/cursos/index.Php?P=214608	Carga horária de 3 horas, realizadas em dias úteis.	Prazo para inscrições é determinado quando da abertura das inscrições. Certificados são entregues em prazo determinado pela EMASP.



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Diário livre	Cidadãos e servidores	Acesso à internet	Internet	Disponibilização das publicações do DOC em formato aberto para consulta.	https://devcolab.Each.Usp.Br/do/	24 horas	Consulta imediata
Processo formativo e orientação sobre gestão da informação e abertura de dados públicos através da oferta de um curso	Servidores	Cumprir eventuais requisitos para inscrição no curso	Inscrições online através de preenchimento de formulário disponibilizado pela EMASP	Apresentar métodos e procedimentos mais eficientes para a gestão de dados, além de promover a transparência ativa de informações públicas, em formato aberto, nos órgãos e entidades da PMSP.	Caso estejam abertas, as inscrições são feitas em http://www.Prefeitura.Sp.Gov.Br/cidade/secretarias/gestao/emasp/cursos/index.php?P=214608	Carga horária de 3 horas, realizadas em dias úteis.	Prazo para inscrições é determinado quando da abertura das inscrições. Certificados são entregues em prazo determinado pela EMASP.
Atendimento a consultas sobre a possibilidade de realização de pregão presencial e dispensa de licitação, considerando-se o decreto municipal nº 54.102/13, que dispõe sobre a obrigatoriedade da realização de licitação na modalidade pregão e dispensa de licitação na forma eletrônica.	Servidores	Sob demanda	E-mail ou presencialmente	Analisar a possibilidade de realização de pregão presencial e dispensa de licitação, visando a aplicação de procedimentos estabelecidos pelo decreto municipal nº 54.102/13.	- E-mail: < fortalecimentogestao@prefeitura.Sp.Gov.Br > - telefone: (11) 3334-7118 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	De segunda a sexta, das 09:00hs às 19:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Eventos educativos sobre a lei de acesso à informação e controle social	Sociedade civil e servidores públicos	Oferecidos sob demanda	- E-mail: controlesocial@prefeitura.sp.gov.br , - telefone: (11) 3334-7109/7117 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	Apresentar os aspectos centrais da lei de acesso à informação (lei federal n. 12.527/2011), difundir as principais ferramentas de transparência da prefeitura de São Paulo e orientar a sociedade civil na formulação de pedidos de acesso à informação, conforme estabelecido no art. 3º da lei de acesso à informação.	Encontros presenciais em locais previamente agendados	Horário do evento deverá ser agendado. Dúvidas, consultas e sugestões poderão ser feitas de segunda a sexta, das 10:00hs às 19:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.
Café hacker	Sociedade civil e servidores públicos	Cumprir eventuais requisitos para inscrição no curso/evento	- E-mail: controlesocial@prefeitura.sp.gov.br , - telefone: (11) 3334-7109/7117 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	Reunir diversos setores da sociedade civil, sejam da área de tecnologia da informação, academia científica, comunicação, serviço público e demais pessoas interessadas em conhecer informações e dados que são produzidos pela prefeitura de São Paulo. A realização deste evento objetiva, principalmente, o debate sobre: (1) sites e sistemas da prefeitura (em funcionamento ou desenvolvimento); (2) dados e informações de políticas públicas no município - o "papo com dados"; (3) ferramentas e experiências inovadoras que são desenvolvidas no âmbito da administração pública municipal; e (4) oficinas de exploração das ferramentas de transparência ativa já existentes na administração municipal.	Encontros presenciais em locais previamente agendados	Horário do evento deverá ser agendado. Dúvidas, consultas e sugestões poderão ser feitas de segunda a sexta, das 10:00hs às 19:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Atendimento a consultas sobre informações gerais da lei de acesso à informação para cidadãos.	Cidadãos	Sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Esclarecer dúvidas gerais sobre a lei de acesso à informação (lei federal n. 12.527/2011)	- E-mail: < controlesocial@prefeitura.Sp.Gov.Br >, - telefone: (11) 3334-7109/7117 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	De segunda a sexta, das 10:00hs às 19:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.
Capacitações para servidores públicos sobre governo aberto	Servidores	Ser ponto focal de governo aberto da Rede Info Aberta	- E-mail: < redinfo@prefeitura.Sp.Gov.Br >, - telefone: (11) 3334-7120 ou - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	Fomentar a prática de governo aberto na administração pública municipal por meio da capacitação dos servidores nas respectivas pastas, com o objetivo de implementar a cultura do livre acesso à informação.	Encontros presenciais em locais previamente agendados	Horário do evento deverá ser agendado. Dúvidas, consultas e sugestões poderão ser feitas de segunda a sexta, das 10:00hs às 19:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



Coordenadoria de Promoção da Integridade

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Atendimento a consultas sobre informações gerais da lei de acesso à informação para servidores.	Servidores	Sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Esclarecer dúvidas gerais sobre a lei de acesso à informação (lei federal n. 12.527/2011)	- E-mail: < copi@prefeitura.Sp.Gov.Br > - telefone: (11) 3334-7110 - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	De segunda a sexta, das 08:00hs às 18:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.
Pesquisa de normas para assessoria e elaboração de dispositivos legais na administração pública municipal que remetem ao tema da transparência.	Servidores	Sob demanda	E-mail, telefone ou presencialmente	Estudo de normas, leis, decretos e portarias e elaboração de minutas de anteprojeto com o objetivo de fortalecer a execução das atividades de transparência na administração pública municipal.	- E-mail: < copi@prefeitura.Sp.Gov.Br > - telefone: (11) 3334-7110 - presencialmente: R. Líbero Badaró, 293 - 19D	De segunda a sexta, das 08:00hs às 18:00hs.	Atendimento em até 3 dias úteis. O prazo de solução da demanda pode variar conforme sua complexidade e necessidade de atuação de outros órgãos e setores.



Coordenadoria de Administração e Finanças

A **Coordenadoria de Administração e Finanças – CAF** tem as seguintes atribuições: I - coordenar e supervisionar a execução das atividades voltadas à elaboração da proposta orçamentária anual; II - gerir os recursos orçamentários e financeiros, os contratos, convênios, acordos e outros instrumentos congêneres; III - adquirir bens e serviços; IV - gerir os bens patrimoniais móveis; V - gerenciar os equipamentos de informática, serviços de manutenção e atividades de infraestrutura; VI - gerir e fiscalizar os contratos no âmbito de sua competência; VII - exercer outras atribuições correlatas e complementares na sua área de atuação.

Serviços da Coordenadoria de Administração e Finanças disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Oferecimento de vagas de estágio na CGM	Estudantes do 2º ao penúltimo semestre letivo do curso de graduação.	Cursos de graduação correspondentes/correlacionados com as áreas de atuação da CGM	Presencialmente	Alinhar as atividades desempenhadas no estágio com as disciplinas estudadas na faculdade	Rua Líbero Badaró, 293 - 23º andar	Das 9h às 18h	Quinzenal
Com relação a benefícios, afastamentos e aposentadoria, a SUGESP disponibiliza diversos formulários e orientações.	Servidor público ativo e inativo	Ser servidor público municipal ativo, aposentado, pensionista ou ex-servidor público municipal	Presencialmente	Cortesia, ser prestativo com o próximo, atendimento por pessoa especializada no departamento	Rua Líbero Badaró, 293 - 23º andar telefone: 3334-7433/34/32 email: cgmsugesp@prefeitura.Sp.Gov.Br	Das 9h às 18h	Imediato



Coordenadoria de Administração e Finanças

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Realização de licitações no âmbito da CGM	Pessoas físicas e jurídicas aptas a licitar e que cumpram os requisitos do edital	Requisitos dispostos no edital de licitação	Via sistema Comprasnet, conforme decreto nº 54.102/2013	*Atendimento de maneira eletrônica. Caso necessário atendimento presencial, é garantido o atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (lei nº 10.048/00 e lei nº 10.741/03) *descrever eventual compromisso com o atendimento ao licitante	Acesso aos editais no site do comprasnet (https://www.Comprasgov.vernamentais.Gov.Br/) e no site e-negócios da PMSP (http://e-negocios.cidadesp.Prefeitura.Sp.Gov.Br)	8h as 18h	Prazos regulados em lei e no edital de licitação
Emissão de atestado de capacidade técnica	Pessoas físicas ou jurídicas que estabeleceram contratações com a CGM	Ter prestado serviço ou fornecido algum bem para a CGM e recolhido DAMSP com o preço público.	Solicitação via e-mail ou documental	Atendimento de maneira eletrônica. Presencial para retirada do atestado de capacidade técnica.	E-mail: sliccgm@prefeitura.sp.gov.br Endereço: rua Líbero Badaró, 293, 23º andar - conjunto 23A	8h as 18h	15 dias, contados a partir do recolhimento do preço público correspondente



Assessoria de Produção de Informações e Inteligência

Endereço: R. Líbero Badaró, 293, 23º andar,
Centro, São Paulo
Telefone: (11) 3334-7416

A Assessoria de Produção de Informações e Inteligência – APRI tem as seguintes atribuições:

- I - supervisionar a coleta de informações estratégicas necessárias ao desenvolvimento das atividades da CGM;
- II - promover intercâmbio contínuo, com outros órgãos, de informações estratégicas para a prevenção e o combate à corrupção;
- III - coordenar, no âmbito da Controladoria Geral do Município, as atividades que exijam ações integradas de inteligência;
- IV - prospectar tecnologias voltadas à integração e análise de dados, com vistas à produção de informação estratégica;
- V - realizar análises, promover estudos e pesquisas para o desenvolvimento de técnicas de investigação que permitam identificar ilicitudes praticadas por agentes públicos municipais;
- VI - executar atividades de pesquisa e investigação na área de inteligência, inclusive com emprego de técnicas operacionais, inspeções e análises com o objetivo de buscar e coletar dados que permitam produzir informações estratégicas para subsidiar as atividades da CGM;
- VII - acompanhar, por meio de sistemas de informação, a evolução dos padrões das despesas públicas municipais.

Serviços da Assessoria de Produção da Inteligência disponíveis no quadro abaixo:

Serviços disponíveis	Usuário	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Disponibilização do sispatri-declaração de anual de bens e valores	Servidores municipais	Acesso à página do SISPATRI na internet	Internet	Restrição de acesso a dados sigiloso segurança	https://controladoriageralbens.Prefeitura.Sp.Gov.Br/paginaspublicas/login.aspx	24 horas	Envio imediato, após preenchimento



Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo (OGM) foi instituída em 12 de janeiro de 2001 por meio do Decreto 40.248. Em 5 de julho de 2001, foi promulgada a Lei Municipal nº 13.167 que criou a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, que garantiu e ampliou as diretrizes anteriores e destacou a independência do novo órgão, dotando-a de autonomia administrativa, orçamentária e funcional. Em 1º de Janeiro de 2013 foi criada a Controladoria Geral do Município pelo Decreto nº 53.685 e a partir da aprovação da Lei 15.764/2013, a Ouvidoria Geral do Município passou a integrar a estrutura organizacional da Controladoria Geral do Município.

Atribuições da Ouvidoria:

- Orienta a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- Examina manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- Propõe a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- Produz estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- Contribui com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- Identifica e sugere padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
- Sugere ao Controlador Geral a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- Promove capacitação e treinamento relacionados à ouvidoria, transparência passiva e mediação de conflitos;
- Analisa as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis.

Serviços da Ouvidoria Geral do Município disponíveis no quadro abaixo



Ouvidoria Geral do Município

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de denúncias	<p>Ex: A denúncia deve ser feita presencialmente; por telefone, formulário ou carta.</p> <p>*As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira.</p>	<p>Ex: *atendimento presencial em galeria prestes maia - praça do patriarca, 2, sé.</p> <p>*Solicitação por telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.</p> <p>*Solicitação por formulário eletrônico: https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630</p> <p>*carta para o seguinte endereço: rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907</p>	<p>Ex: atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais</p> <p>*registro das manifestações no sistema informatizado</p> <p>*entrega ao município de protocolo de atendimento</p> <p>*restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas</p>	<p>*Galeria prestes maia - praça do patriarca, 2, sé.</p> <p>*https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630</p> <p>*telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.</p>	<p>Ex: atendimento presencial: das 10h às 16h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 19h</p>	<p>Prazo de 30 dias para resposta do órgão - lei 13.460/2017</p>
Recebimento de elogio	<p>Manifestação deve conter os elementos mínimos que identifiquem o servidor elogiado</p>	<p>*Atendimento presencial em galeria prestes maia - praça do patriarca, 2, sé.</p> <p>*Solicitação por telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.</p> <p>*Elogio por formulário eletrônico: https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630</p> <p>*carta para o seguinte endereço: rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907</p>	<p>Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais</p> <p>*registro das manifestações no sistema informatizado</p> <p>*entrega ao município de protocolo de atendimento</p> <p>*restrição de acesso a dados pessoais *quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.</p>	<p>*Galeria prestes maia - praça do patriarca, 2, sé.</p> <p>*https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630</p> <p>*telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.</p>	<p>Atendimento presencial: das 10h às 16h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 19h</p>	<p>Resposta ao município em até 30 dias informando o encaminhamento do elogio - lei 13.460/2017</p>



Ouvidoria Geral do Município

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de reclamação	O cidadão comunica a insatisfação com a prestação de algum serviço público. Deverá indicar os fatos objetivamente indicando o órgão ou o servidor que prestou atendimento inadequado. Dados como data, local, hora dos fatos, referência oficiais como número de documentos entre outros que permitam o processamento da reclamação.	<ul style="list-style-type: none">*Atendimento presencial em galeria prestes maia - praça do patriarca, 2, sé.*Solicitação por telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.*Solicitação por formulário eletrônico: https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630*carta para o seguinte endereço: rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907	<ul style="list-style-type: none">Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais*registro das manifestações no sistema informatizado*entrega ao município de protocolo de atendimento*restrição de acesso a dados pessoais quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.	<ul style="list-style-type: none">*Prestes Maia - Praça do Patriarca, 2, sé. https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630*telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.	Atendimento presencial: das 10h às 16h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 19h	Prazo de resposta do órgão em 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período. Lei 13.460/2017
Recebimento de pedidos de acesso à informação	Cadastrar-se no portal do e-sic no atendimento físico é necessária a apresentação de um documento de identificação	Internet presencialmente correios	<ul style="list-style-type: none">*Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais*registro do pedido de informações no sistema informatizado*entrega ao município de protocolo de atendimento	Libero Badaró, 293 – 19º andar (presencialmente e por carta) http://esic.Prefeitura.Sp.Gov.Br .	24 h pela internet presencialmente das 10h às 16h?	<ul style="list-style-type: none">* A partir do dia seguinte ao registro de um novo pedido, o órgão tem até 20 dias para enviar sua resposta.* O órgão ou entidade municipal pode prorrogar esse prazo por mais 10 dias, mediante justificativa;* O cidadão tem até 10 dias para registrar um recurso de primeira instância, a partir do envio da resposta;* O órgão tem até 5 dias para analisar o recurso e apresentar seu parecer.



Ouvidoria Geral do Município

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de denúncia de assédio	A denúncia de assédio sexual é realizada no canal especializado, presencialmente ou por telefone, que é uma instância de acolhimento, de formalização de denúncia e de esclarecimentos (orientação ou dúvidas). O atendimento é sigiloso e individualizado. Nos termos da legislação municipal, podem ser punidas os agentes públicos dos órgãos da prefeitura e das autarquias ou fundações públicas municipais, sejam efetivos ou comissionados.	Atendimento presencial ou por telefone. Atendimento presencial: rua Líbero Badaró, 293 - 19º andar Atendimento telefone: (11)3334-7125	O atendimento é sigiloso e individualizado. Há dispensa de comunicação de qualquer autoridade, conforme a lei nº 16.488/16. Em qualquer caso, a denúncia é mantida em sigilo. Formalizada a denúncia, é encaminhado um relatório circunstanciado ao órgão competente, sendo eles: departamento de procedimentos disciplinares ou corregedoria geral do município (caso o servidor seja do quadro da guarda civil metropolitana), resguardando o sigilo.	Atendimento presencial: Rua Líbero Badaró, 293 - 19º andar Atendimento telefone: (11)3334-7125	De segunda à sexta-feira, das 10h00 às 16h00	O encaminhamento das denúncias é imediato, assim que concluído o relatório circunstanciado.
Recebimento de recursos interpostos pelo e-sic	O munícipe pode recorrer à ouvidoria quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos. A ouvidoria atua para a solução desses casos, bem como elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas. O cidadão deve ter em mãos o protocolo de atendimento de 1ª instância (SP 156)	Internet www.Esic.Prefeitura.Sp.Gov.Br Presencialmente à galeria prestes maia, nº2 e carta para rua Líbero Badaró, nº293 - 19º - centro	*Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais *registro dos pedidos e-sic no sistema informatizado *entrega/ envio de protocolo de atendimento e-sic *restrição de acesso a dados pessoais	Internet: Esic.Prefeitura.Sp.Gov.Br - 24 h Presencialmente à galeria prestes maia, nº2 - Praça Patriarca carta para rua Líbero Badaró, nº293 - 19º CEP01009-000	Atendimento presencial: das 10h às 16h pela internet: 24 horas	Lei de acesso à informação: 12527/2011; decreto 54.779/2014 - prazo do recurso do interessado é de 10 dias a partir do 1º dia útil subsequente à data da revisão da 1ª instância



Ouvidoria Geral do Município

Serviços disponíveis	Requisito de atendimento	Meio utilizado	Compromisso de atendimento	Local de acesso	Horário de atendimento	Prazo
Recebimento de sugestão	O cidadão comunica sua sugestão em relação à melhoria do serviço público. Deverá indicar de forma objetiva o resultado esperado.	<p>*Atendimento presencial em galeria prestes maia - Praça do Patriarca, 2, sé.</p> <p>*Solicitação por telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.</p> <p>*Solicitação por formulário eletrônico: https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630</p> <p>*carta para o seguinte endereço: rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907</p>	<p>Atendimentos presenciais preferenciais a idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais</p> <p>*registro das manifestações no sistema informatizado</p> <p>*entrega ao município de protocolo de atendimento</p> <p>*restrição de acesso a dados pessoais</p> <p>*quando é solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.</p>	<p>*Prestes maia - Praça do Patriarca, 2, sé. https://sp156.Prefeitura.Sp.Gov.Br/portal/?Tema=1353&assunto=1354&servico=2630</p> <p>*Telefone: no número 156 (opção: número 4), da central SP 156.</p>	<p>Atendimento presencial: das 10h às 16h pela internet: 24 horas pelo telefone: 7h às 19h</p>	<p>Prazo de resposta do órgão em 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período. Lei 13.460/2017</p>



Caro usuário,

A Controladoria Geral do Município, no intuito de aprimorar este documento, solicita que eventuais dúvidas, sugestões e críticas quanto à presente versão da Carta de Serviços sejam encaminhadas ao seguinte e-mail: controladoriageral@prefeitura.sp.gov.br

Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, afinal, ela é muito importante para nós!



