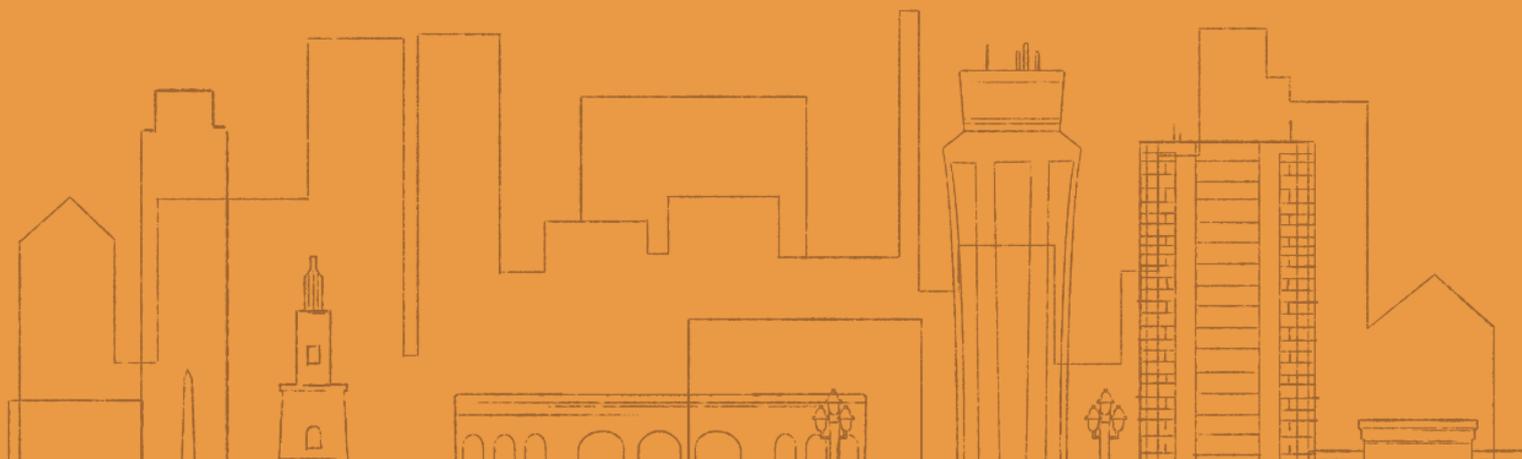




TRANSPARÊNCIA
ATIVA

Indicador de Transparência Ativa

Manual de Implementação do Botão
“Quadro de Serviços”



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Edição:

Bianca Lisboa Jacom

Beatriz Chaves Dias

Participação:

Antonia Vilas Boas Cardoso de Oliveira

Hemilly Nicole Medeiros dos Santos

Tássia Vieira Sales

Revisão:

Thulio Manoel Costa de Oliveira

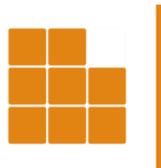
Diretoria de Transparência Ativa e Dados Abertos – DTA
Coordenadoria de Promoção da Integridade – COPI
Controladoria Geral do Município – CGM
portaldetransparencia@prefeitura.sp.gov.br | (11) 3334-7110

Em parceria com:

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

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

Versão: setembro/2024



Sumário

Orientações Gerais	4
Sistema de Publicação Liferay	5
Acessibilidade.....	5
Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD	Error! Bookmark not defined.
Dados Abertos.....	6
Repositório.....	8
Botão de Quadro de Serviços – Localização e Layout Padrão.....	9
Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços”	13

Orientações Gerais

Este manual tem como objetivo auxiliar na implementação do Botão denominado “Quadro de Serviços”, em conformidade com a legislação vigente: [Lei Federal nº12.527/2011](#) – Lei de Acesso à Informação (LAI) e [Portaria Conjunta Controladoria Geral do Município - CGM; Secretaria Especial de Comunicação - SECOM; Secretaria de Governo Municipal - SGM nº 1 de 7 de junho de 2024](#).

Para consultar as demais legislações referentes ao tema, acesse o “Anexo 1”.

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

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

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

Também é necessário seguir o modelo de publicação: **[TEXTO PADRÃO]** e **[ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO]**

É importante manter os sites atualizados para diminuir demandas relativas ao acesso à informação, bem como a pressão sobre os agentes públicos responsáveis pelo atendimento direto ao cidadão. As interfaces de relacionamentos com o cidadão devem ser padronizadas, melhorando a participação social na formulação de políticas públicas e estimulando o controle social e a utilização de recursos públicos.

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

[Diário Oficial](#)

[Portal da Transparência](#)

[Portal de Dados Abertos](#)

[Portal Obras Abertas](#)

[Participe Mais](#)

[GeoSampa](#)

[Observa Sampa](#)

Sistema de Publicação Liferay

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

Acessibilidade

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

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

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

A **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** – [Lei Federal nº 13.709/2018](#) “dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”. Suas normas gerais “devem ser observadas pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios” segundo o parágrafo único do art. 1º da LGPD.

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

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

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

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

Dados Abertos

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

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

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

Exemplo de utilização de formatos fechados e abertos:

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

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

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

Repositório

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

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

Exemplos:

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

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

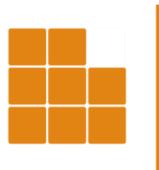
- **Repositório variado** (as informações e os dados dos anos anteriores estão dispostos em páginas diferentes de repositório):

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

[Compras públicas 2023](#)

[Compras públicas 2022](#)

[Compras públicas 2021](#)



**TRANSPARÊNCIA
ATIVA**

Botão de Quadro de Serviços – Localização e Layout Padrão

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

The screenshot shows the homepage of the 'Controladoria Geral do Município' (CGM) of São Paulo. The page features a navigation menu on the left with the following items: 'Acesso à Informação', 'Participação Social', 'Quadro de Serviços' (highlighted with a red box), 'A Controladoria Geral do Município (CGM)', 'Quem é Quem', 'Promoção da Integridade', 'Ouvidoria Geral', 'Corregedoria Geral', 'Auditoria Geral', 'Coordenadoria Administrativa', and 'Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI)'. The main content area includes the City of São Paulo logo, a search bar, and several informational banners. One banner mentions the disclosure of essential services during the municipal elections. Another banner features the 'AQUI! TEM OUVIDORIA!' logo for the 'OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO' with a 'Fale com a Ouvidoria Geral do Município' button. A third banner is for 'COASSED' (Comitê de Monitoramento e Avaliação da Política Institucional de Enfrentamento ao Assédio Sexual). A fourth banner is for 'COMBATE À CORRUPÇÃO' with a 'Denuncie aqui' button.

Quadro Geral de Serviços Públicos

[TEXTO PADRÃO]

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

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

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

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

- [Portal SP156](#)
- [ChatSP156 \(WhatsApp\)](#): (11) 3230-5156
- [Aplicativo SP156](#)
- **Central de Atendimento Telefônico SP156**: Se você está na cidade de São Paulo, ligue 156 (somente para telefones fixos, celulares DDD 11 e celulares de outros Estados, com a função roaming ativada). Se você está em município dentro da Grande São Paulo, ligue 0800-011-0156 (somente para telefones fixos e celulares DDD 11).
- [Descomplica SP](#)

[ORIENTAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO]

1. Divulgar **Lista dos Serviços Oferecidos** pelo órgão/entidade em seu site com hiperlinks de acesso às respectivas cartas de serviços no [Portal SP156](#):

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

Caso o órgão/entidade **NÃO** possua **Serviços Oferecidos** registrados no **Portal SP156**, publicar a seguinte frase:

“Não há serviços cadastrados pelo [nome do órgão/entidade] no [Portal SP156](#).”

2. Divulgar **Lista dos Equipamentos Públicos** com todos os equipamentos da unidade e seus respectivos endereços e horário de funcionamento.

Caso o órgão/entidade **NÃO** possua **equipamentos públicos**, publicar a seguinte frase:

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

OBSERVAÇÃO:

Os órgãos/entidades municipais deverão manter as informações sobre seus serviços corretas e atualizadas na Carta de Serviços, que está disponível para consulta nos canais de atendimento SP156 (Central Telefônica 156, [Portal SP156](#) e Aplicativo Móvel) da Prefeitura de São Paulo e nas Praças de Atendimento das Subprefeituras e das unidades do Descomplica.

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

Em caso de dúvidas, entre em contato através do e-mail: cartadeservicos@prefeitura.sp.gov.br.

Link:

https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/carta_de_servicos/329003

Fonte:

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

Anexo 1 – Checklist “Quadro de Serviços”

Seção	Subseção	Base Legal	Observação
Botão Quadro de Serviços		<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilizar o botão na página inicial do site institucional.
Quadro Geral de Serviços Públicos		<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Data de atualização da página. ✓ Texto Padrão. ✓ Lista dos Serviços Oferecidos. ✓ Lista dos Equipamentos Públicos.



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