



BOAS PRÁTICAS

PIBP



CIDADE DE
SÃO PAULO
SUBPREFEITURA
SÃO MATEUS

A Prefeitura da Cidade de São Paulo e a Subprefeitura São Mateus mantêm uma série de canais de denúncias, reclamações e apoio ao cidadão. São esses:

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) recebe e registra **pedidos de acesso à informação** feita por cidadãos aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP).

São admitidos pedidos feitos pelo:

- | | | |
|------------------------------------|------------|---------------|
| * Sistema | eletrônico | (e-SIC), |
| * Presencialmente | (SIC) | Presencial) e |
| * Correspondência física (cartas). | | |

Pedido eletrônico

Instruções para seu pedido:

1. Acesse o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão): <http://esic.prefeitura.sp.gov.br/Account/Login.aspx>
2. No sistema, clique em “**Cadastre-se**” para realizar o seu cadastro. Na própria tela de cadastro você terá sua identificação e a senha de acesso que você registrou
3. Acesse o sistema com seu **endereço eletrônico** (e-mail pessoal) e senha
4. Clique em “**Registrar Pedido**” e preencha o formulário de solicitação da informação pública que você deseja.

Atenção: Antes de realizar o pedido de informação pública, leia atentamente as dicas para o seu registro e conheça os procedimentos que devem ser adotados para fazer sua solicitação.

Orientações para o registro de pedidos de Acesso à Informação na Cidade de São Paulo:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Cartilha%20-%20Orienta%C3%A7%C3%A3o%20ao%20cidad%C3%A3o%20-%20Registro%20de%20Pedido.pdf

5. O e-SIC irá disponibilizar um **número de protocolo** que será enviado para o e-mail cadastrado. **Guarde** o seu número de protocolo, pois ele é o comprovante do registro da solicitação via sistema.

6. Para consulta das informações pertinentes ao funcionamento do e-SIC da cidade de São Paulo acesse também:

A - Como funciona o Acesso à Informação na Cidade de São Paulo: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/2_%20e-sic%20cartaz.pdf

B - Orientações para os servidores quanto ao atendimento de pedidos de Acesso à Informação:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Cartilha%20-%20Orienta%C3%A7%C3%A3o%20ao%20servidor.pdf

C - Lei de Acesso à Informação: Um instrumento para promover a transparência: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/1_%20ai%20cartaz.pdf

[Você pode acessar o E-Sic pelo Portal da Transparência ou através do Portal SP 156 E-SIC](#)

2. Pedido Presencial (SIC presencial):

O registro do pedido de forma presencial pode ser feito de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, na Subprefeitura São Mateus.

Endereço: Av. Ragueb Chohfi, 1.400 - Parque São Lourenço, CEP 08375-000
Local: Praça de atendimento

Telefone: 3397-1100

• Posto Aqui tem Ouvidoria

Rua Dr. Falcão, nº 69, Centro (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha).

Horário de Atendimento: 10h às 16h

• Unidades do Descomplica SP

- **Butantã:** Endereço: Rua Dr. Ulpiano da Costa Manso, 201 – Butantã
- **Campo Limpo:** Endereço: Avenida Giovanni Gronchi, 7143 – Vila Andrade
- **Capela do Socorro:** Endereço: Rua Cassiano dos Santos, 499 – Jardim Cliper
- **Cidade Tiradentes:** Endereço: Estrada Iguatemi, 7001 – Jardim Pedra Branca – Cidade Tiradentes
- **Ipiranga:** Endereço: R. Breno Ferraz do Amaral, 425 – Ipiranga
- **Jabaquara:** Endereço: Av Eng. Armando de Arruda Pereira, 2314 – Jabaquara
- **Penha:** Endereço: Rua Candapuí, 492. Vila Marieta
- **Santana/Tucuruvi:** Endereço: Av. Tucuruvi, 808 – Tucuruvi
- **São Mateus:** Endereço: Av. Ragueb Chohfi, 1400 – Jardim Três Marias
- **São Miguel Paulista:** Endereço: R. Dona Ana Flora Pinheiro de Sousa, 76 – São Miguel Paulista
- **Vila Maria/Vila Guilherme:** Endereço: Rua General Mendes, 111 – Vila Maria Alta
- **Lapa:** Endereço: Rua Guaicurus, 1000 – Água Branca
- **Freguesia do Ó/Brasilândia:** Endereço: Avenida João Marcelino Branco, 95. Vila dos Andrades
- **Sé:** Endereço: Rua Álvares Penteado, 49 – Centro Histórico
- **Sapopemba:** Endereço: Rua Clara Petrela, 113 – Jardim São Roberto
- **Vila Mariana:** Endereço: Rua José de Magalhães, 500 - Vila Clementino
- **Jaçanã/Tremembé:** Endereço: Avenida Luis Stamatis, 300 – Jaçanã
- **Cidade Ademar:** Endereço: Avenida Yervant Kissajikian, 416 – Vila Constância
- **Santo Amaro:** Endereço: Praça Floriano Peixoto, 54 – Santo Amaro
- **M'boi Mirim:** Endereço: Avenida Guarapiranga, 1695 – Vila Socorro
- **Vila Prudente:** Endereço: Avenida do Oratório, 172 – Jardim Independência
- **Perus/Anhanguera:** Endereço: Rua Ylídio Figueiredo, 285 – Perus

- Mooca: Endereço: Rua Hipódromo, 1552 – Mooca
- **Pirituba/Jaraguá:** Endereço: Rua Paula Ferreira, 1708 – Vila PiritubaHorário de Atendimento do Descomplica SP: 8h às 17h

3. Correspondência Física (cartas):

Todos os órgãos da Prefeitura de São Paulo poderão receber carta com pedido de informação pública em seus respectivos endereços.

>>>>> A correspondência deve ser enviada ao endereço: Subprefeitura São Mateus, Avenida Ragueb Chohfi, 1.400 - Parque São Lourenço, São Paulo - CEP 08375-001 - registrando a seguinte indicação no assunto: “Pedido de Acesso à Informação”.

Caberá ao servidor/operador do E-sic de cada órgão encaminhar a carta digitalizada à CGM – Divisão de Transparência Passiva via e-mail:

transparenciapassiva@prefeitura.sp.gov.br.

Também deve ser informado o endereço eletrônico (e-mail) ou o endereço físico para envio da resposta ao pedido de informação.

Polos de Acesso à Informação

Também é possível realizar pedidos de acesso à informação a qualquer órgão da Prefeitura Municipal de São Paulo nas praças de atendimentos das Subprefeituras ou nas Bibliotecas Polo de Acesso à Informação: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/controladoria_geral/coordenadoria_de_promocao_da_integridade/index.php?p=225256

Prazo

O pedido de informação será **respondido** em até 20 dias, **prorrogáveis** por mais 10, cabendo **pedido de revisão da resposta** no prazo de 10 dias, contados a partir do primeiro dia útil após o registro da resposta pelo órgão.

Outros canais de relacionamento

Além do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a Prefeitura Municipal de São Paulo oferece outros canais de relacionamento. Saiba escolher o mais adequado à sua necessidade:

- **Portal de Atendimento SP 156:**

Para solicitar serviços à Prefeitura de São Paulo (tais como manutenção da rede de iluminação pública ou podas de árvores), ligue 156 ou acesse o Portal SP 156 (link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/?>) ou ainda registre por meio do aplicativo para celular SP 156 (com versão disponível para iOS e Android).

- **Ouvidoria Geral do Município de São Paulo:**

A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo (OGM-SP) recebe denúncias, reclamações, sugestões e todo tipo de manifestação nos seguintes canais:

- Pelo telefone, no número 156 (opção: número 5), da Central SP 156;
- Por e-mail: ogm@prefeitura.sp.gov.br;

Para mais informações acesse o site: Fale com a Ouvidoria - https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/fale_com_a_ouvidoria/index.php?p=227268

- **Programa Plano de Integridade e Boas Práticas – PIBP/Cartilha de Boas Práticas**

Para mais informações sobre o Plano de Integridade e Boas Práticas da Subprefeitura São Mateus, acesse:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/sao_mateus/acesso_a_informacao/index.php?p=50519

- **Código de conduta**

Código de Conduta Funcional dos Agentes Públicos e da Alta Administração Municipal (Decreto nº 56.130, de 26 de maio de 2015), leia mais em: https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/coordenadoria_de_promocao_da_integridade/225248#:~:text=O%20Decreto%20n%C2%B0%2056.130,P%C3%BAblica%20do%20Munic%C3%ADpio%20de%20S%C3%A3o

- **Denúncias de assédio**

Pelo telefone: 3334-7125. Horário de Atendimento: 10h00 às 16h00, de segunda a sexta-feira, (Este canal é somente para denúncias de assédio moral e sexual).

- **Denúncias de corrupção ou irregularidades;**

Você pode denunciar irregularidades ou ações ilegais por parte de funcionários da Administração Municipal, mantendo seu anonimato, caso deseje.

* Por e-mail: denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br;

* Pelo site: Serviços — Portal (prefeitura.sp.gov.br) (link: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos/informacao?t=1353&servico=3665>)

* Pessoalmente: Rua Dr. Falcão, nº 69 (ao lado da Estação Anhangabaú do Metrô – Linha Vermelha).

* Por carta: Rua Líbero Badaró, 293, 19º andar, Centro, São Paulo – SP – CEP: 01009-907.

Ou acesse o site do FOCCOSP: Fórum de combate a corrupção e lavagem de dinheiro: Acesse <http://www.ouvidoriageral.sp.gov.br/foccosp/index.html>

Acesse as bases de dados contendo todos os pedidos respondidos pela Prefeitura do Município de São Paulo desde a criação do e-SIC municipal, em agosto de 2012: <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/perguntas/teste2-relatorios-de-acesso-a-informacao/>

Relatórios

A Controladoria Geral do Município divulga relatórios anuais sobre os pedidos de informação recebidos via e-SIC. Acesse os relatórios anuais da Lei de Acesso à Informação (LAI): <http://transparencia.prefeitura.sp.gov.br/perguntas/teste-relatorios-de-acesso-a-informacao/>

Acesse também os Relatórios de Transparência Passiva: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/transparencia>

Para comparecimento presencial, a Subprefeitura São Mateus está localizada na Avenida Ragueb Chohfi, 1.400, Parque São Lourenço, São Mateus, São Paulo.