

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Carta de Serviços ao Usuário

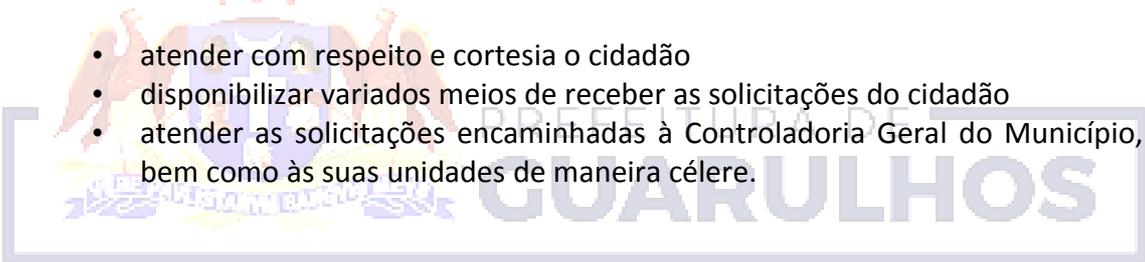
A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no parágrafo 1º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, como será transcrito abaixo:

“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.

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 Controladoria Geral do Município, bem como às suas unidades de maneira célere.

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

A) Um panorama da Controladoria Geral do Município;

B) A estrutura organizacional do órgão;

C) Canais gerais de atendimento ao usuário;

D) Os serviços específicos prestados por cada Unidade que compõe a Controladoria Geral do Município, 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, dentre outras informações.

A) PANORAMA DA CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Controladoria Geral do Município foi criada pela Lei Municipal nº 7.550 de 19 de abril de 2017 e é o órgão central do controle interno do Município de Guarulhos.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Missão: Assistir, direta e imediatamente ao Prefeito no desempenho de suas atribuições quanto aos assuntos e providências que, no âmbito do Poder Executivo, sejam atinentes: a) à defesa do patrimônio público; b) ao controle interno; c) à auditoria interna pública; ~~d) à correição~~; e) à prevenção e ao combate à corrupção; f) às atividades de ouvidoria; g) à promoção da ética no serviço público; h) ao incremento da moralidade, da transparência e promoção da integridade; e i) fomento ao controle social da gestão, no âmbito da Administração Municipal.

Competência: Se estendem no que couber, às entidades privadas de interesse público incumbidas, ainda que transitória e eventualmente, da administração ou gestão de receitas públicas em razão de convênio, termo de parceria, termo de cooperação, contrato de gestão ou quaisquer outros instrumentos de parceria.

Visão: Trazer à Prefeitura de Guarulhos padrões de excelência em assuntos afetos à Controladoria, em especial, à: auditoria, transparência, promoção da integridade e ouvidoria.

Valores: Eficiência, Transparência, Ética, Qualidade; Integridade; Cooperação; Colaboração.



GABINETE CONTROLADOR (A) GERAL DO MUNICÍPIO

Controlador (a) Geral do Município
Keity Cristina Rech Bauer

Controlador (a) Adjunto (a) do Município
Igor Said Mourad Naddi

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Rua Claudino Barbosa, 313, 1º andar- Macedo – CEP: 07113-040.

Tel.- 2475-7410

E-mail: cgm@guarulhos.sp.gov.br

Horário de expediente das 8:00 hs às 17:00 hs

https://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/leis_download/07550lei.pdf

DEPARTAMENTO DE CONTROLE INTERNO

Diretor

Wilson Roberto Hackmey

Rua Claudino Barbosa, 313, 5º andar- Macedo – CEP: 07113-040.

Tel.- 2475-7300 ramal-7399/7479

E-mail: dcg@guarulhos.sp.gov.br

Horário de expediente das 8:00 às 17:00hs

Objetivos: O controle Interno é um sistema de fiscalização do Poder Executivo Municipal que exerce, na forma da lei, o controle dos atos e procedimentos da Administração Pública Municipal, visando resguardar o cumprimento dos princípios da administração pública, a legalidade, legitimidade e economicidade dos atos.

O Controle Interno é regulamentado pela Constituição Federal de 1988:

“Art. 31. A fiscalização do Município será exercida pelo Poder Legislativo Municipal, mediante controle externo, e pelos sistemas de controle interno do Poder Executivo Municipal, na forma da lei; e”.

“Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder”.

No âmbito da Prefeitura de Guarulhos o Controle Interno é um Departamento da Controladoria Geral do Município criada por meio da Lei Municipal nº 7.550/17 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº 35445/2018.

Missão: Enfrentar os riscos da organização e fornecer razoável segurança para que os objetivos e metas do ente público sejam atingidos, observando-se os princípios da legalidade, legitimidade, eficácia, eficiência, economicidade, publicidade, impessoalidade, finalidade pública e transparência, além de fortalecer a gestão dos recursos financeiros, patrimoniais e humanos com vistas a assegurar que os objetivos da organização sejam alcançados de forma regular.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Visão: Orientação aos administradores públicos para a correta gestão dos recursos no âmbito das unidades e entidades, preservando os interesses do Município e prevenindo a ocorrência de irregularidades, preservando o interesse público.

Valores: Legalidade e moralidade na gestão da Administração Municipal, bem como seus recursos, exercendo as funções inerentes ao controle internos dos atos do Poder Executivo, orientando as áreas no exercício da função administrativa.

Atribuições do Departamento de Controle Interno na esfera Municipal:

- I - avaliar o cumprimento das metas físicas e financeiras dos planos orçamentários, bem como a eficiência de seus resultados;
- II - comprovar a legalidade da gestão orçamentária, financeira e patrimonial;
- III - comprovar a legalidade dos repasses a entidades do terceiro setor, avaliando a eficácia e a eficiência dos resultados alcançados;
- IV - exercer o controle das operações de crédito, avais e garantias, bem como dos direitos e haveres do Município;
- V - apoiar o Tribunal de Contas no exercício de sua missão institucional;
- VI - assinar o Relatório de Gestão Fiscal em conjunto com autoridades da Administração Financeira do Município;
- VII - atestar a regularidade da tomada de contas dos ordenadores de despesa, recebedores, tesoureiros, pagadores ou assemelhados;
- VIII - exercer outras atividades afins.

Da Estrutura da Unidade – DCI

I - Divisão Técnica de Supervisão de Licitações e Contrato

Jairo Costa dos Santos

1. Seção Técnica de Supervisão de Licitações e Contratos

Altair Henriques dos Santos

II - Divisão Técnica de Apoio ao Controle Interno

Emanuel Francisco Roque de Toledo

1. Seção Técnica de Auditoria Interna

Paulo Roberto Santos da Silva

III - Divisão Técnica de Auditoria Orçamentária e Financeira

Alexandre Pimentel Sales

https://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/decretos_2018/35445decr.pdf

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

DEPARTAMENTO DE TRANSPARÊNCIA E PROMOÇÃO DA INTEGRIDADE-DTPI

Diretor:

Edson Ferreira Vale

Rua Claudino Barbosa, 313, Térreo- Macedo – CEP: 07113-040.

Tel.- 2475-7300 ramal-7541

E-mail: transparenciacgm@guarulhos.sp.gov.br

Horário de expediente das 8:00 às 17:00hs

O Direito de Acesso à Informação é regulamentado pela Constituição Federal de 1988:

“Art. 5º, inciso XXXIII - Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.”

“Art. 37” - A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

inciso II do parágrafo 3º - II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;”

No âmbito da Prefeitura de Guarulhos a Transparência e a Promoção da Integridade é um Departamento da Controladoria Geral do Município criado por meio da Lei Municipal nº 7.550 de 2017 em seu artigo 157.

Objetivo: Promover a transparência pública e estimular a participação da sociedade no acompanhamento e controle da gestão pública, contribuindo para um controle social mais efetivo e democrático que garanta o uso correto e eficiente do dinheiro público.

Missão: Garantir mecanismos de transparência da Gestão Pública para o combate à corrupção por meio do controle social.

Visão: Ser referência como unidade motivadora de uma Administração Pública íntegra, eficiente, eficaz e difusora do direito à informação com praticas de Governo Aberto (transparência, participação cidadã, prestação de contas / responsabilização e tecnologia e inovação).

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Valores: Excelência, Idoneidade, Imparcialidade, Fortalecimento da Gestão Pública, Transparência, Ética e Controle Social.

Atribuições do Departamento de Transparência e Promoção da Integridade:

- I - atuar com o objetivo de democratizar e qualificar a gestão pública por meio de políticas de transparência, controle social, fortalecimento da gestão e ética;
- II - fortalecer a cidadania com ferramentas de controle social e garantir o direito de acesso à informação de todos os cidadãos;
- III - realizar projetos de formação, articulação e difusão das iniciativas e marcos de transparência, controle social, ética e fortalecimento da gestão;
- IV - promover o incremento da transparência pública;
- V - fomentar a participação da sociedade civil na prevenção da corrupção;
- VI - atuar para prevenir situações de conflito de interesses no desempenho de função pública;
- VII - contribuir para a promoção da ética e o fortalecimento da integridade das instituições públicas;
- VIII - promover projetos e ações de capacitação dos agentes públicos municipais em assuntos relacionados à boa governança dos recursos públicos;
- IX - exercer outras atividades afins.

Da Estrutura da Unidade – DTPI

- I - Divisão Administrativa de Transparência, de Participação de Prevenção à Corrupção e da Promoção da Ética.

Fernando Alonso

1. Seção de Apoio Administrativo

Carlos Alberto da Conceição

Principais serviços e canais abertos

- **Portal da Transparência** - Com o objetivo de atender o Decreto Municipal nº 36.140/19, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/11 de forma eficiente as obrigações de transparência pública, o Portal da Transparência de Guarulhos foi desenvolvido como um site de acesso livre, bem como consolidar-se como importante instrumento de controle social, permitindo que o cidadão encontre dados, informações e assuntos relacionados aos órgãos da administração pública municipal e como o dinheiro público é utilizado. Além disso, deve contribuir para a promoção da ética e o fortalecimento da integridade das instituições públicas.

Acesse em <http://portaltransparencia.guarulhos.sp.gov.br/>

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

• **e-SIC** - O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Municipal. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia, como também solicitar documentos e dados relativos aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

Acesse em <http://portaltransparencia.guarulhos.sp.gov.br/aceso-a-informacao/bem-vindo-ao-sic>

Saiba mais sobre ações da Prefeitura de Guarulhos. [Clique aqui](#)

e-SIC

Faça seu pedido de informação à gestão municipal. [Clique aqui](#)

CORREGEDORIA DO MUNICÍPIO

Informamos que a Corregedoria do Município foi transferida da estrutura da Controladoria Geral do Município para a Secretaria de Justiça, conforme Lei Municipal nº 7778/2019. As atribuições da Corregedoria do Município estão descritas na referida Lei e a Carta de Serviços ao Usuário referente a tal unidade deverá ser apresentada pela Secretaria da Justiça.

Informações Adicionais:

Corregedor do Município

Miguel Carlos Testai

Secretaria de Justiça-Avenida Salgado Filho, 494 – Térreo - Centro – 07115-000.

Tel.: (11) 2453-6800 - Ramal 6837

Horário de expediente das 08:00 às 17:00 hs.

https://www.guarulhos.sp.gov.br/06_prefeitura/leis/leis_download/07778lei.pdf

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Ouvidor

Miguel Jefferson Pereira Tonhi

Ouvidor Adjunto

Fernando César de Siqueira

Rua Claudino Barbosa, 313, 4º andar- Macedo – CEP: 07113-040.

Tels: 0800 551 715 e 2475-7300 ramal-7484

Email: ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br

Horário de expediente das 8:00 às 17:00hs

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Missão: Garantir o direito de todo cidadão de manifestar-se e receber resposta dos Órgãos Municipais;
Propor ações para estimular a participação popular com transparência e eficiência na prestação do serviço público.

Visão: Ser um canal na defesa do cidadão junto aos serviços públicos;
Estimular servidores públicos e gestores para que compreendam a importância da participação dos munícipes na gestão pública;
Integrar Departamentos e Secretarias formando parcerias às atividades de Ouvidoria. .

Valores: Atuar com legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Atribuições da Ouvidoria

- I - orientar a atuação das unidades, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, com exceção da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal;
- II - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;
- III - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- IV - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados;
- V - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- VI - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
- VII - elaborar e publicar relatórios de suas atividades;
- VIII - sugerir ao Controlador Geral do Município a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- IX - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
- X - receber, de qualquer cidadão ou munícipe, denúncias, reclamações, críticas, elogios e representações sobre atos considerados arbitrários e/ou violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por servidores da Administração Pública, com exceção da Guarda Civil Municipal;
- XI - analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;
- XII - realizar diligências nas unidades da Administração Pública sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- XIII - exercer outras atividades afins.

Obs: Solicitação de Serviços pelos munícipes devem ser feitos através das respectivas repartições ou através da Rede Fácil do Município de Guarulhos.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Da Estrutura da Ouvidoria:

1. Seção de Apoio Administrativo
Sonia Marlene Lopes Martins

I - Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e Interlocução Social
Leonardo Lopes Pereira

II - Divisão Administrativa de Processamento das Demandas, Relatórios e Estatísticas.
Cecília Cristiane Frazão Martinez

Canais de Atendimento abertos aos usuários:

A Ouvidoria do Município recebe manifestações dos usuários através dos seguintes canais:

1) Portal da Ouvidoria – o qual o usuário acessa através do seguinte endereço eletrônico:

<http://siagrucontroladoria.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria/login.php>

2) E-mail – ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br;

3) Telefone – 0800 551715 ligação gratuita de qualquer telefone, funcionamento de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 H (exceto feriados);

4) Presencial ou Por Carta: Rua Claudino Barbosa, 313 – 4º Andar – Macedo – Guarulhos SP – CEP 07113-040

Outras informações sobre a Ouvidoria do Município – <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio>

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Município recebe as seguintes manifestações:

Sugestão: proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços;

Documentos necessários para fazer uma sugestão: nenhum

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido;

Documentos necessários para fazer um elogio: nenhum

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.

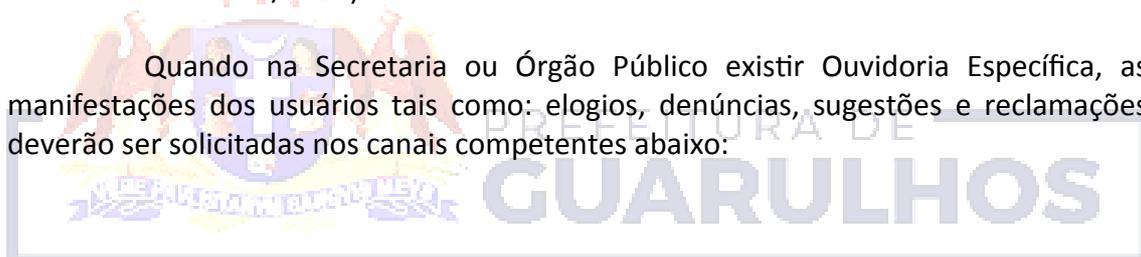
Documentos necessários para fazer uma reclamação: protocolo inicial da solicitação de serviço.

Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções.

Documentos necessários para fazer uma denúncia: art.14º do Decreto nº35382/2018: A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança.

As solicitações iniciais de serviços tais como: poda de árvore, limpeza, fiscalização de empresas e estabelecimentos comerciais, cumprimento da lei do silêncio urbano, documentação para regularizar imóveis e obras, abertura de processos administrativos para tratar de débitos mobiliários e imobiliários, documentação para regularizar imóveis e obras, entre outros, devem ser encaminhadas aos órgãos responsáveis usando o canal de atendimento de serviços da REDE FÁCIL (Art.7º,§2º do Decreto nº35382/2018)

Quando na Secretaria ou Órgão Público existir Ouvidoria Específica, as manifestações dos usuários tais como: elogios, denúncias, sugestões e reclamações deverão ser solicitadas nos canais competentes abaixo:



SECRETARIA DE SAÚDE

OUVIDORIA SUS (SAÚDE)

Telefone: 0800 7722 986

Endereço eletrônico: guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus

PROGUARU (serviços de tapa-buracos, drenagem e pavimentação)

Fale Conosco PROGUARU: 2475-9000

OUVIDORIA PROGUARU: 2475-9072/9017

E-mail: ouvidoria@proguaru.com.br

SABESP

OUVIDORIA SABESP

Telefone: 0800 011 9911

WhatsApp: (11) 999834217

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARULHOS

GUARDA CIVIL MUNICIPAL

OUVIDORIA DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

Telefone: (11) 2404-3463

WhatsApp (11) 97174-0142

E-mail: gcmouvidoria@guarulhos.sp.gov.br

PROCON

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Telefone: (11) 2468-0008 OU 151

Atendimento Digital e-mail: procon@guarulhos.sp.gov.br

Para atendimento presencial os munícipes podem se dirigir aos seguintes endereços:

- Unidade Centro, na Rua Sete de Setembro, 164, Centro, Guarulhos;
- Unidade Pimentas, Estrada Capão Bonito, 53, (Prédio do CIC), Conj. Marcos Freire, Guarulhos;
- Unidade São João, Rua Mesquita, 61, Cidade Seródio, Guarulhos.

