

Controladoria Geral do Município

Combate a Corrupção e Promoção da Integridade.

O que é?

O Departamento de Transparência e Promoção da Integridade, esta atrelado a estrutura da Controladoria Geral do Município. A função deste departamento é 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.

Quando Necessário?

Para a participação da sociedade com o fornecimento das informações referentes a transparência da Administração, acompanhamento de prazos, apresentação de reclamações, denúncias e prevenção à corrupção.

Forma de Atendimento:

Presencial

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

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

Prazo de execução:

Imediato ou conforme o tipo de solicitação.

Documentos necessários:

Todos aqueles que sejam importantes para a identificação da informação e do solicitante, salvo em casos de denúncia anônima.

Pré requisitos:

Toda solicitação deverá conter os elementos mínimos que possam identificar o objeto do pedido e a quem se destina.

Na ausência de elementos básicos a solicitação de informações pode ser arquivada se não houver complementação de dados por parte do solicitante.

Em caso de denúncias, a pedido do denunciante, será garantido o anonimato, porém não afasta a necessidade de apresentação de elementos mínimos de materialidade e possível autoria para investigação.

Portal da Transparência

O que é?

O Portal da Transparência de Guarulhos é um site de acesso livre, e um instrumento de controle social, permitindo que o cidadão encontre dados, informações e assuntos relacionados aos órgãos da administração pública.

Prazo de Execução:

O acesso é de forma instantânea clara e objetiva e as pesquisas e consultas realizadas se faz através do site, as informações solicitadas quando recebidas e recepcionadas, são acompanhadas e as respostas encaminhadas a quem de direito.

Forma de Atendimento:

Presencial

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

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

Legislação:

Decreto Municipal nº 36.140/19
Lei Federal nº 12.527/11

Informações Complementares

Esse canal de livre acesso contribui para a promoção da ética e o fortalecimento da integridade das instituições públicas.

Promove 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.

E-sic

O que é?

Sistema Eletrônico do Serviço de informações ao cidadão (e-SIC), é um sistema que permite qualquer pessoa, física ou jurídica solicitar acesso a informações, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Municipal.

Quando necessário?

Quando houver a necessidade de uma solicitação de informação, de acompanhar prazos, poderá acessar o portal da Transferência, essa ferramenta proporciona uma comodidade e de livre acesso.

Forma de Atendimento:

<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](#)

Prazo de Execução:

Através de uma busca rápida, no qual é possível solicitar informações e dados relativos aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Legislação:

Lei Federal nº 12.527/11
Decreto nº 36.140/19

Documentos Necessários:

Para ter acesso ao portal, basta se cadastrar e se utilizar dessa ferramenta através dos canais abertos no site da Prefeitura de Guarulhos <https://www.guarulhos.sp.gov.br>.

Informações Complementares

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.

Pré-requisitos

E para ter acesso é necessário se cadastrar no e-sic.

Ouvidoria

O que é?

É um canal de comunicação que liga o munícipe à Administração de segunda instância, através do qual a Municipalidade com ajuda da população tem oportunidade de corrigir e melhorar cada vez mais os seus serviços.

Quando Necessário?

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, denúncias envolvendo irregularidades no âmbito da administração pública. A Ouvidoria atua para a solução desses casos, bem como elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas. É o veículo em que os munícipes podem ainda oferecer sugestões e fazer elogios aos serviços prestados pelo Município.

Forma de Atendimento:

Portal da Ouvidoria –através do seguinte endereço eletrônico:

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

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

Telefone – 0800 551715 ligação gratuita de qualquer telefone;

Presencial ou Por Carta: Rua Claudino Barbosa, 313, 4º andar – Macedo - CEP: 07113-040 –

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

Outras informações sobre a Ouvidoria do Município -

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio>

Prazo de Execução:

30 dias

Legislação:

Lei Municipal 7.550/2017

Decreto 35382/18

Documentos necessários:

Para se fazer uma reclamação no canal da ouvidoria de um serviço é necessário não ter obtido resposta ou uma solução satisfatória, precisa-se: do protocolo inicial da solicitação deste serviço gerado pelo atendimento Fácil ou qualquer outra unidade da Prefeitura.

Em caso de denúncia recebida esta não necessitará de identificação do denunciante desde que contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança, conforme art. 14º do Decreto nº 35382/2018.

Informações Complementares:

Como um órgão de segunda instância, a Ouvidoria não realiza abertura de ordens de serviço, ou seja, a Ouvidoria atuará apenas como veículo para o munícipe expor aos Departamentos e Secretarias a opinião/satisfação deste quanto a qualidade do atendimento municipal.

Dentro deste quadro, a Ouvidoria do Município atua na recepção de:

1. DENÚNCIAS: Casos em que o munícipe comunica prática de ato ilícito cuja solução de providência dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo da Prefeitura de Guarulhos.
2. RECLAMAÇÕES: Manifestações de insatisfação relativa a serviço público.
3. SUGESTÕES: Propostas de ideia ou de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
4. ELOGIOS: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido por servidor público municipal.
5. INFORMAÇÕES: Dúvidas em geral que envolvam a atuação da Prefeitura de Guarulhos.

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

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.

Taxas Cobradas

Isento

Pré-Requisitos

No caso de denúncia deve seguir os termos articulados no art. 14 do Decreto nº35382/2018.

Solicitação de Serviços e recursos relativos a decisões administrativas interpostos pelos munícipes devem ser feitos através das respectivas repartições, quando for o caso, ou através da Rede Fácil do Município de Guarulhos.