

Ouvidoria Geral do Município



Apresentação

Criada a Controladoria
Geral do Município
(CGM)

Lei nº 15.764/13

(PL 2705/13)

Ouvidoria

Principais atribuições:

- Análise e encaminhamento de manifestações;
- Propor medidas de correção e prevenção de falhas/ omissões;
- Produção estatísticas de indicadores dos órgãos;

Manual de Procedimentos da OGM

. “As informações produzidas pela Ouvidoria representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município.”

. Portaria 33/2014

Definições

Quem atendemos (público-alvo)?

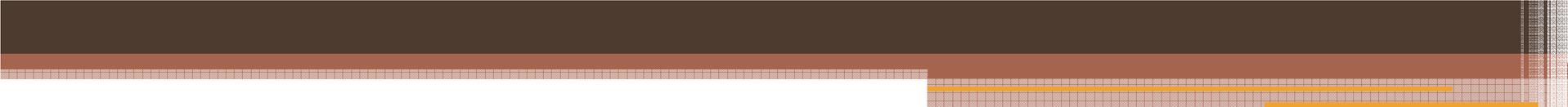
Pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos.

O que é atividade de atendimento e interlocução social?

Atividade de recepção das manifestações.

O que é uma manifestação?

É a liberdade em se expressar.



Quais são os tipos de manifestação?

Informação, sugestão, manifestação livre e elogio

Expressam dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição, crítica ou divergência de ponto de vista ou ainda, validação de um procedimento.

Reclamação

Expressa a não prestação ou a má prestação de um serviço público ou o atendimento inadequado do poder público. Implica numa reivindicação pós atendimento.

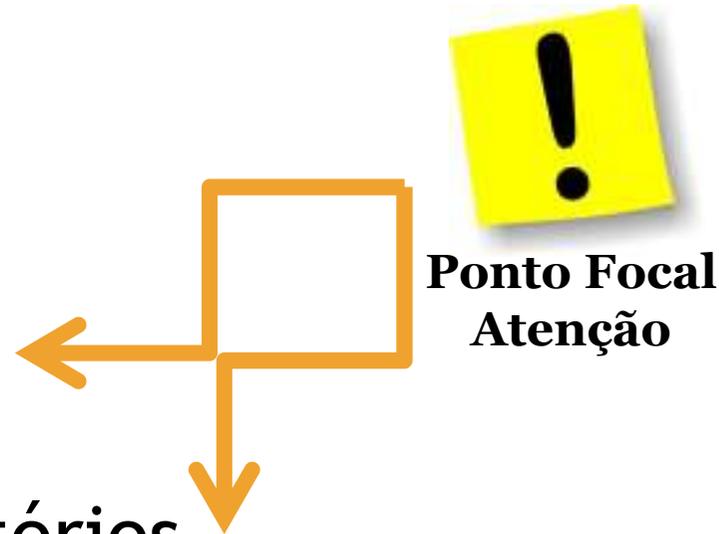
Denúncia

Expressa atos supostamente irregulares ou potenciais ilegalidades.

Manual de Procedimentos da OGM

Quais são as fases de tratamento de uma manifestação?

- Atendimento
- Classificação
- Encaminhamento
- Divulgação dos relatórios



Manual de Procedimentos da OGM

Quais são os canais de atendimento da Ouvidoria?

Telefone - 0800 17 57 17

Pessoalmente - Av. São João, 473, 16º andar

Horário: das 10h às 16h

Fax - 3334-7132

Correio - Av. São João, 473, 16º andar, CEP 01035-000

Formulário eletrônico -

<http://www9.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/ouvidoria/index.php>

Manual de Procedimentos da OGM

Como são classificadas as manifestações?

- **Órgão ou departamento:** unidade da administração municipal indicada como responsável pelo objeto da manifestação.
- **Naturezas e subnaturezas:** tipologia que busca espelhar os assuntos dos serviços públicos citados nas manifestações.
- **Áreas de controle:** eixos de ação do planejamento da Controladoria: recursos humanos; licitações e contratos; convênios/ fundos/ transparências e orçamentos e contas.

Um exemplo de manifestação...

Número sequencial que identifica a manifestação do munícipe e o ano em que foi registrada

Protocolo O.G. 16263/2014

Munícipe relata que solicitou **vistoria para passeio público**:

Local dos fatos: Travessa XX, nº 52, CEP 00000-000

Referências: travessa da R. XX

Situação do passeio: inexistente

Há risco de causar acidentes: sim

Dificulta a acessibilidade: sim

Protocolo: XXXXXXX (SAC/ TID/ PA/ entre outros)

Data de registro do protocolo: 08/08/2013

Providências do órgão: a solicitação será tratada pelo SAC XXXXXX, onde consta a informação que no local não existe calçada. Foi encaminhado ao Setor de Cadastro por meio do TID XXXXX para medição da via e verificação de alinhamento das edificações, a fim de informar se houve invasão de área pública.

Outras informações: alega que qualquer medida efetiva foi adotada até o momento.

Como classificar essa manifestação?

- **Órgão:** Subprefeitura XXXXXXXX
- **Natureza/ Subnatureza:** Terrenos/ Passeio público
- **Área de Controle:** Orçamento e contas
- **Pré requisito: SAC***

* Exceções

Matriz de risco

Registro de ofício

Manual de Procedimentos da OGM

É obrigatória a identificação do cidadão?

Não necessariamente, mas é desejável.

Quais são os tipos de identificação?

Identificada: meios de contato informados e autoriza a identificação

Sigilosa: meios de contato informados e solicita sigilo da sua identificação;

Anônima: carência de meio de contato ou **será garantido** nos termos da Lei;

Se a identidade for essencial deverá ser solicitado ao usuário a autorização e na recusa caberá o arquivamento da manifestação.

Manual de Procedimentos da OGM

O que são os pontos focais?

São os agentes públicos indicados pelos chefes de gabinete para desempenhar a interlocução com a OGM.

Sugere-se que sejam no mínimo dois por unidade, para garantir a eficiência na gestão das manifestações.

O que o ponto focal representa para o exame da manifestação?

É aquele que fala e mantém relacionamento técnico no cotidiano para o encaminhamento adequado da manifestação registrada na OGM.

Manual de Procedimentos da OGM

Como serão encaminhadas as manifestações às unidades?

Os ofícios serão emitidos pela Divisão de Processamento de Demandas e encaminhados por meio eletrônico aos Pontos Focais.

Cada ponto focal terá acesso ao e-mail de sua unidade (sigla.cgm@prefeitura.sp.gov.br) que foi criado pela Controladoria.

Manual de Procedimentos da OGM

O que se espera das respostas de cada órgão?

Consistência: dados objetivos que atendam o objeto/ pedido da manifestação

Referência transparente: número do AI (Auto de Intimação), AM (Auto de Multa), PA (Processo Administrativo);

Fundamentação: instrumento que ampara (Lei, Portaria, Lei, outros);

Manual de Procedimentos da OGM

Quais são os prazos para resposta?

[Ofício inicial]

Os pontos focais terão prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação eletrônica, para se manifestar.

[Reiteração - R1]

A ausência de resposta injustificada prorrogará o prazo automaticamente por mais 15 (dias) dias.

Manual de Procedimentos da OGM

E se a resposta não chegar?

[Cobrança 1]

Mensalmente os Assessores da DPD emitirão relatórios de cobranças e encaminharão diretamente ao Ponto Focal.

[Cobrança 2]

Bimestralmente a Ouvidora encaminhará um relatório de pendências aos Chefes de Gabinete de cada órgão.

[Cobrança 3]

Persistindo a ausência de resposta, o Controlador encaminhará ofícios aos Secretários de cada órgão.

Manual de Procedimentos da OGM

E se mesmo assim a resposta não chegar?

Os protocolos sem resposta serão arquivados com a classificação “Falta de resposta”.

Esse dado e os indicadores de tempo de resposta e qualidade de resposta serão publicados nos relatórios trimestrais da OGM como indicadores de evolução de cada órgão.

Manual de Procedimentos da OGM

Qual a consequência do arquivamento por falta de resposta?

Vamos construir a resposta juntos?

Manual de Procedimentos da OGM

O munícipe poderá acompanhar o andamento de uma manifestação?

Sim, por telefone ou outro meio disponibilizado para este fim.

Se o munícipe desistir da manifestação ela é concluída?

Depende, questões de ordem pública não serão interrompidas, mesmo a pedido do interessado.

As respostas serão notificadas aos interessados?

Sim, preferencialmente por meio eletrônico, o que implica na valorização das respostas dos órgãos por meio dos pontos focais.

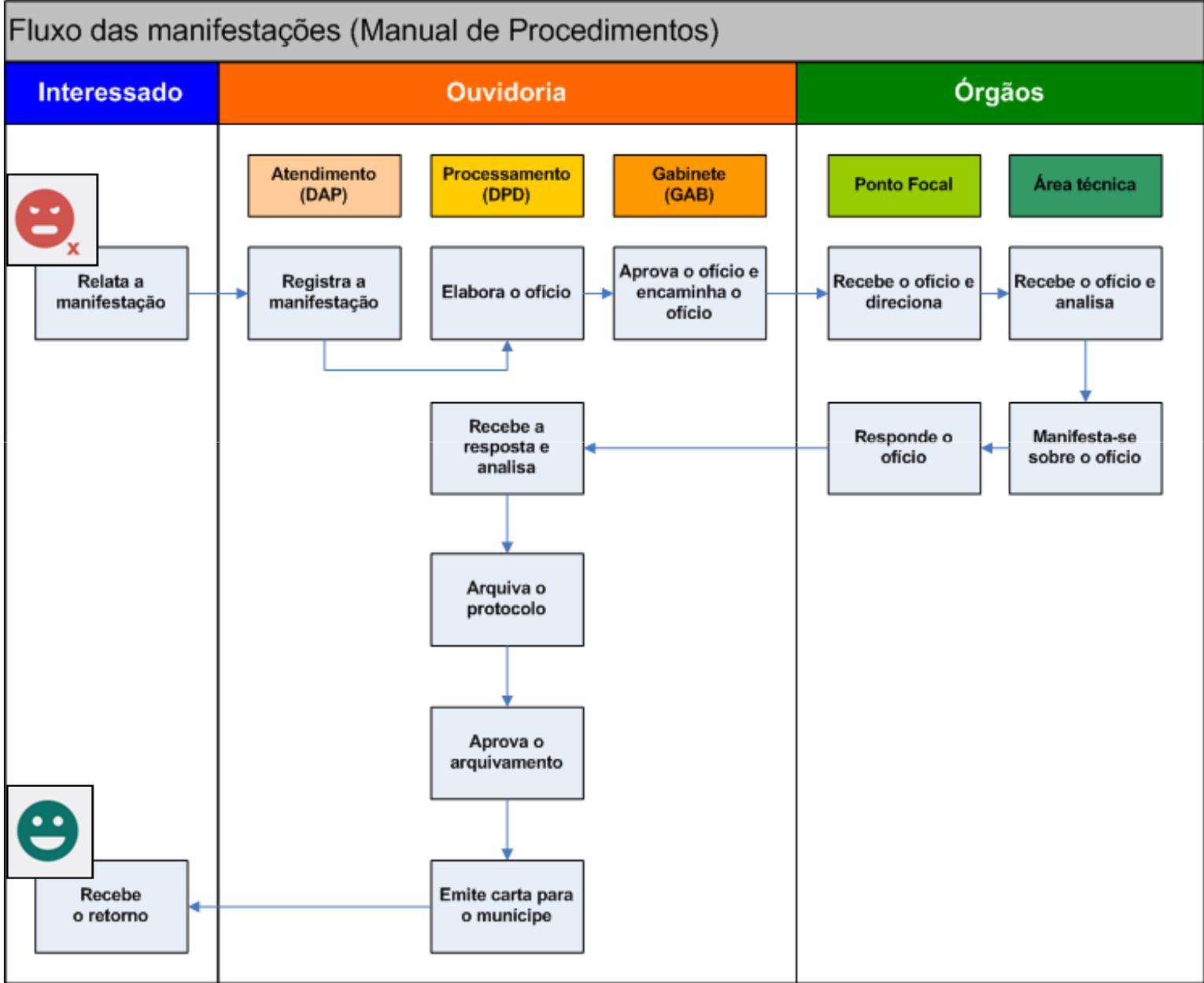
Manual de Procedimentos da OGM

Depois de concluído, uma manifestação pode ser reaberta?

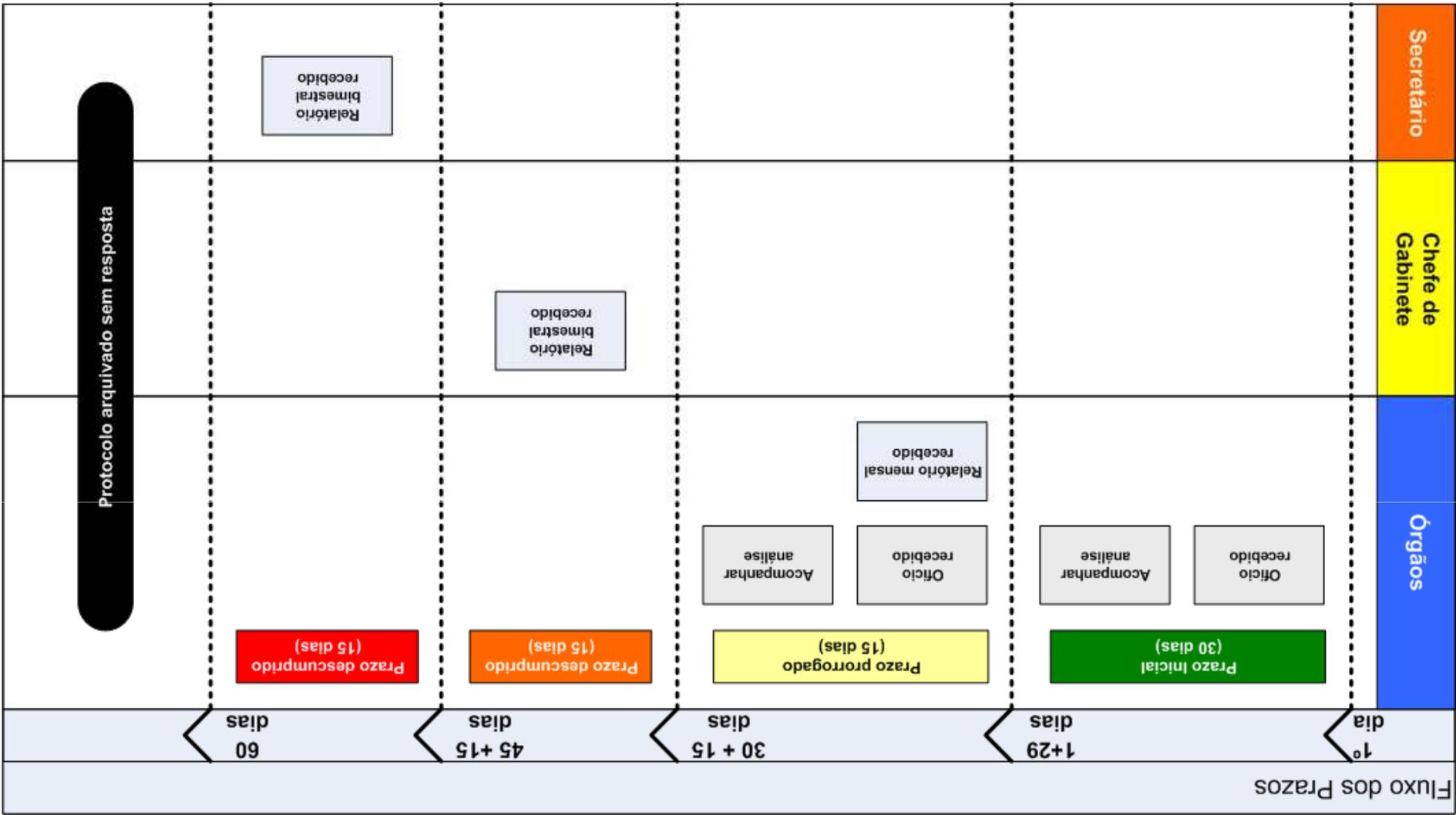
Será possível a reabertura no prazo de até 90 (noventa) dias após a conclusão do protocolo, desde que apresentados fatos novos que justifiquem.

Não caberá inconformismo!

RESUMO 1



RESUMO 2





Gestão compartilhada (caixa de e-mail)

- Manual de Configuração elaborado pela OGM
- Gestão consensual
- Considerar a dinâmica de trabalho das áreas
- Conhecer os prazos (equipes técnicas)
- Férias, licenças, entre outros

Dicas

Caixa de Entrada

- E-mails não direcionados
- Pasta “Pendente”
- “Arquivo Morto” (manual)

Pastas

- Criar pastas (grande demanda)
- Lógica (nome das áreas/ situação dos ofícios)

Sinalização

- Ferramentas “bandeirinhas e categorias”
- Ferramenta de prioridade



*A atuação da
Ouvidoria é:*

Lúdica (educativa)

Efetiva

Motivadora

Mediadora

Participativa

OUVIDORIA GERAL MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Atendimento

0800 17 57 17

ogm@prefeitura.sp.gov.br

Av. São João nº 473 -16º andar

Fax: (11) 3334-7132

Contato Administrativo

(11) 3334-7100 / 7105

