

"[...] a ouvidoria em si é um subsistema dentro do sistema da própria organização e como tal é formada por processos que interagem para atender um propósito. Portanto, o domínio da gestão por processos é fundamental para o bom desempenho das funções e a realização do propósito".

(PETENATE, Ademir José. Construindo a Ouvidoria no Brasil, São Paulo, 2011, p. 45)

**Controladoria Geral do Município de São Paulo**  
**Ouvidoria Geral**

Avenida São João, 473 - 16º andar  
Centro - São Paulo - SP  
CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717

<http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria>

# Manual de Procedimentos da Ouvidoria

*Pontos Focais*

Encontro com os Pontos  
Focais dos Órgãos da  
Administração Pública

**Data:** 04/12/14

**Horário:** 10:00 h

**Local:**

Auditório da Secretaria  
Municipal de Cultura -  
Galeria Olido - 8º andar.

**Palestrantes:**

Maria Lumena Balaben Sampaio  
Ouvidora Geral

Cláudia Possan Foschiera  
Assessora Especial

## *Pauta*

- Manual de Procedimentos da Ouvidoria aprovado pela Portaria nº 33/2014/CGM;
- Gerenciamento das caixas de correio de cada Órgão;

## *Objetivo do Encontro*

Esclarecer e reforçar junto aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal a importância de se estabelecer um contato especializado para o relacionamento com a Ouvidoria Geral do Município, no intuito de racionalizar recursos materiais, organizar prazos e padronizar processos.

A proposta dessa nova dinâmica é agilizar a comunicação entre a Ouvidoria Geral e os Órgãos, tornando-a mais rápida e diminuindo significativamente o trâmite de papel.

## *Quem Somos*

A Controladoria Geral do Município (CGM) tem como responsabilidade garantir a defesa do patrimônio público, promover

a transparência e prevenir a corrupção na gestão municipal. A pasta centralizou as atividades de órgãos de controle interno para promover a integridade e garantir uma administração transparente com interação da sociedade civil.

A CGM apresenta entre outras áreas de atuação:

- Corregedoria Geral;
- Ouvidoria Geral;
- Coordenadoria de Auditoria Interna;
- Coordenadoria de Promoção da Integridade Pública.

## *Ouvidoria Geral*

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) tem como uma de suas principais atribuições a análise e o encaminhamento das manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, propondo a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões.

### **Missão**

Promover a participação popular, orientar a atuação das demais unidades de ouvidorias municipais e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno.

### **Valores**

- Ética;
- Transparência;
- Responsabilidade;
- Respeito;
- Integração.

### **Visão**

Ser canal de interlocução social e articuladora junto às ouvidorias públicas brasileiras e referência como órgão central do sistema de ouvidorias do município de São Paulo.

## *Ponto Focal*

As informações produzidas e divulgadas pela OGM, por meio dos relatórios mensais, trimestrais e anual, representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município.

Neste contexto, o **Ponto Focal** é **primordial** para o sucesso de todo o processo, já que o seu envolvimento contribuirá para garantir os indicadores de tempo e qualidade quanto às respostas de cada órgão.