



Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral do Município (OGM)

Versão 1.0

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
Controladoria Geral Do Município

Prefeito da Cidade de São Paulo
Fernando Haddad

Controlador Geral do Município
Mário Vinicius Claussen Spinelli

Julho/2014

Sumário

Apresentação.....	1
Definições.....	2
Fases de tratamento das manifestações	4
I. Da fase de atendimento	4
II. Requisitos mínimos de admissibilidade	6
III. Da fase de classificação	7
IV. Da fase de encaminhamento.....	11
V. Da fase de divulgação dos relatórios e comunicação de resultados.....	13

Apresentação

A Controladoria Geral do Município (CGM) atua para prevenir e combater a corrupção na gestão municipal, garantir a defesa do patrimônio público, promover a transparência e a participação social e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos. Criada a partir da aprovação da Lei 15.764/2013, de 27 de maio de 2013, a pasta centralizou as atividades dos órgãos de controle interno do município para aprimorar a promoção da integridade, garantir maior transparência da administração e a participação da sociedade civil. A CGM é dividida em quatro áreas de atuação: Corregedoria Geral do Município, Ouvidoria Geral do Município, Coordenadoria de Auditoria Interna e Coordenadoria de Promoção da Integridade Pública.

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) tem como uma de suas principais atribuições à 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. Adicionalmente, compete à OGM a produção de estatísticas indicativas do atendimento e da natureza das manifestações, a fim de informar os órgãos públicos municipais e promover a melhoria dos serviços oferecidos à população.

A elaboração deste manual de procedimentos foi precedida de uma discussão sistemática a respeito do planejamento e da reformulação dos fluxos de trabalho da OGM, que visam à eficácia das ações por meio da racionalização dos processos internos e da integração com as demais áreas da Controladoria Geral do Município.

Esse processo evidenciou a necessidade de uma readequação dos procedimentos administrativos da Ouvidoria em relação à sistematização e encaminhamento das manifestações recebidas, seja para assegurar a classificação adequada da informação, como para subsidiar o contato especializado da unidade com os órgãos e entidades municipais, fundamental para a coordenação e o êxito de ações de melhoria dos serviços públicos. As informações produzidas pela Ouvidoria representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município.

Definições

O **público-alvo** da Ouvidoria Geral do Município são pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Prefeitura.

Atendimento será considerado a atividade de recepção da manifestação do munícipe para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja a mídia utilizada, tratar de dois assuntos, serão considerados dois atendimentos.

Unidade de Resposta Audível – URA é um serviço de reconhecimento e sintetização de voz que orienta o munícipe durante sua ligação telefônica.

Formulário eletrônico: mídia com acesso via internet no sítio da CGM/OGM com a finalidade de transmitir as manifestações.

Para fins deste Manual, as **manifestações** representam um gênero, cujas espécies são as solicitações de informação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Ouvidoria Geral do Município. Serão consideradas manifestações livres aquelas que não se enquadrarem nas espécies descritas anteriormente.

As **solicitações de informação, sugestões, manifestações livres e elogios**, são manifestações que, em regra, contêm uma dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição ou crítica espontânea e genuína.

Já as **reclamações** são manifestações voltadas a noticiar necessariamente:

A não prestação de um serviço público.

- I. Prestação insatisfatória de um serviço público solicitado.
- II. Atendimento inadequado por parte do poder público.

Considera-se **denúncia** a manifestação que indique atos supostamente irregulares ou potenciais ilegalidades na administração municipal direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

O **órgão ou departamento** associado à manifestação é o interlocutor da Ouvidoria Geral do Município para tratar das demandas do público. Em cada um deles, a

interlocução se dará por intermédio de dois **Pontos Focais**, que são agentes públicos lotados nas respectivas unidades, designados pelos Chefes de Gabinete para desempenhar esse papel.

As **naturezas** e **subnaturezas** são tipologias criadas que buscam espelhar em geral a relação do assunto com os serviços públicos municipais correlatos, com base na experiência e planejamento do fluxo de trabalho da ouvidoria. A listagem das naturezas e subnaturezas acompanhará o dinamismo da administração pública municipal.

As **áreas de controle** são eixos de ação presentes no planejamento anual da Controladoria Geral do Município e servem para guiar e integrar as ações de controle do órgão. São elas: Recursos Humanos, Licitações e Contratos, Convênios/Fundos/Transferências e Orçamento e Contas, podendo ser associada mais de uma área de controle a uma mesma manifestação.

Fases de tratamento das manifestações

A seguir, o manual será dividido em quatro partes: Atendimento, Classificação, Encaminhamento e Divulgação dos Relatórios/Comunicação de Resultados, que são as fases de tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

I. Da fase de atendimento

Na fase de atendimento a Ouvidoria recebe as manifestações e verifica, quando cabível, a possibilidade de complementação e confirmação de informações. Este atendimento é realizado:

- a) Por telefone, gratuitamente e operacionalizado por meio do número 0800-1757 17. A fim de assegurar a disponibilidade da linha telefônica 0800, evitando seu congestionamento decorrente de ligações telefônicas que extrapolem limites de tempo razoáveis, em uma mesma ligação serão prestados até 3 (três) atendimentos e poderá ser registrado no máximo 3 (três) protocolos por ligação.

Caso o munícipe alcance os três atendimentos e solicite um quarto, deverá ser orientado para telefonar novamente à Central de Relacionamento ou recorrer a outro canal de atendimento. Caso ele não tenha solicitado os três atendimentos, mas deseje informações sobre outro assunto, o atendente deve direcioná-lo para a opção desejada dentro da URA - Unidade de Resposta Audível.

- a) Pessoalmente, das 10h às 16h, na Avenida São João, 473, 16º andar, Centro.
- b) Por fax, pelo número 3334-7132.
- c) Por correio direcionado para o endereço: Avenida São João, 473 - 16º andar - Centro - São Paulo - SP - CEP 01035-000.
- d) Por formulário eletrônico disponível em:
<http://www9.prefeitura.sp.gov.br/secretarias/ouvidoria/index.php>

1.1. Abertura de protocolo

A Ouvidora Geral poderá determinar a abertura de protocolo de ofício sempre que assim exija o interesse público, observada a obrigatoriedade de fundamentação.

As manifestações deverão conter o histórico dos fatos, circunstâncias do pedido ou resultado esperado e, quando cabível, a identificação do órgão, ente público ou privado de interesse público a que se refira.

Para as reclamações, em especial, o solicitante deverá informar o número do protocolo do primeiro atendimento no Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), usando o número 156, por via eletrônica ou na Praça de Atendimento das Subprefeituras, ou ainda por outras fontes de protocolo, tais como os registrados pelas Centrais de Atendimento do ILUME, AMLURB, Ouvidoria Central da Saúde, entre outros.

1.2. Sobre o anonimato do munícipe

A identificação completa do requerente não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações. O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

A identificação do requerente seguirá a seguinte denominação:

- a) **Identificada:** quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone e/ou celular, e-mail) e autoriza sua identificação.
- b) **Sigilosa:** quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.
- c) **Anônima:** quando o cidadão não informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular).

Quando a identidade do usuário for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

II. Requisitos mínimos de admissibilidade

Antes de serem classificadas, as denúncias e reclamações devem preencher determinados requisitos mínimos de admissibilidade. Tal análise deve pautar-se pelos parâmetros abaixo elencados e será realizada com base nas informações prestadas pelo reclamante/denunciante, devendo ser ressaltado que não cabe à OGM mais perquirições acerca da veracidade das informações prestadas, o que não impede a Ouvidoria de buscar informações adicionais para o encaminhamento adequado do assunto.

Os requisitos mínimos de admissibilidade são: consistência, possibilidade fática ou jurídica enexo causal. Haverá consistência quando o encadeamento de ideias, exposição dos fatos e estrutura de pensamentos contidos na manifestação permitirem deduzir ou inferir uma narrativa plausível. A possibilidade fática é verificada com base na lógica, devendo o objeto da manifestação ser passível de ser alcançado no mundo real. A possibilidade jurídica estará presente quando a tutela ou providência formulada pelo reclamante/denunciante for admitida na ordem jurídica. Essa análise será preliminar prescindindo de profundos conhecimentos jurídicos. Onexo causal é verificado quando houver relação de causalidade entre o bem/serviço a ser tutelado e o ato relatado.

Caso as denúncias e reclamações não preencham os requisitos mínimos de admissibilidade, serão arquivadas, devendo o despacho de arquivamento ser brevemente fundamentado com a indicação de qual dos requisitos não foi atendido.

Cabe ser observado que a OGM poderá promover o arquivamento de uma manifestação em qualquer fase do processamento da demanda, haja vista que a ausência dos requisitos de admissibilidade poderá ser atestada a qualquer momento.

Tratando-se de reclamações deverá ser observado o outro requisito de admissibilidade, qual seja o protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura tratado no item 1.1.

Ressalte-se também que o fato de uma de manifestação ter sido acolhida, ou seja, considerados presentes os requisitos mínimos de admissibilidade, não implica necessariamente na abertura de protocolo.

III. Da fase de classificação

3.1. Disposições Gerais

Atendidos os requisitos mínimos de admissibilidade, todas as manifestações passam por uma primeira classificação quanto à competência, que compreende dois tipos:

- i. Assuntos do Poder Executivo Municipal de São Paulo: as manifestações sobre assuntos relacionados à Administração Pública Municipal de São Paulo, inclusive aquelas relacionadas ao terceiro setor que tenham vínculo contratual ou técnico com a municipalidade.
- ii. Todos aqueles que não se enquadrem no item 1, tais como: assuntos de outro ente federativo ou de outro poder (as manifestações sobre assuntos relacionados a outras esferas de poder ou a outros entes federativos).

As manifestações que não digam respeito ao Poder Executivo Municipal de São Paulo serão encaminhadas, sempre que possível aos entes/órgãos/entidades que possuam atribuições sobre a questão. Nesse contexto, ganha destaque o registro de interlocução entre ouvidorias, instrumento pelo qual a interlocução da OGM com as demais ouvidorias é facilitada.

Sendo assunto da Administração Pública Municipal de São Paulo (Poder Executivo Municipal), uma vez verificado o conteúdo da manifestação pela Divisão de Atendimento e Interlocução Social, será definida a sua categoria (sugestões, solicitações de informação, reclamações, elogios e denúncias) e, conforme o caso abrir-se-á o protocolo e realizar-se-á a classificação quanto à natureza e subnatureza.

A fim de distinguir as manifestações de competência da OGM das de competência de outros órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal, será feita uma segunda classificação quanto à competência. Neste momento as manifestações serão classificadas em:

3.2. Competência da OGM:

- a) as manifestações que tratem diretamente das atividades da Controladoria Geral do Município;
- b) as sugestões, críticas, elogios e denúncias, excetuadas os casos elencados abaixo no item 2.3;
- c) as reclamações que já possuam número do protocolo do primeiro nível de atendimento da Prefeitura, conforme item 1.1;
- d) as manifestações que envolvam o terceiro setor que mantenham vínculo contratual ou técnico com a administração municipal.

3.3. Competência de outro órgão ou entidade municipal:

- a) Solicitação de serviço ainda não registradas no Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC.
- b) Denúncias de competência da Proced e da Corregedoria da Guarda Civil Metropolitana.

OBS. 1: Os munícipes que apresentarem reclamações novas deverão ser conduzidos ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), usando o número 156, por via eletrônica ou na Praça de Atendimento das Subprefeituras.

OBS. 2: Deve ser frisado que as classificações quanto à competência têm o escopo tão somente de facilitar e organizar os trabalhos da OGM. Não pretendem limitar ou dificultar o acesso dos munícipes ao canal de comunicação.

Todas as manifestações poderão ser a qualquer tempo, reclassificadas entre as diversas espécies de categorias, entre naturezas, subnaturezas, área de controle e grau de detalhamento e gravidade, sempre que isso se mostrar necessário ao seu

adequado encaminhamento. Também poderão ser associados às manifestações outros órgãos e departamentos que guardem pertinência com a questão.

Os casos omissos, bem como aqueles que suscitem conflitos positivos de competência, deverão ser tratados observando-se os direitos básicos dos munícipes e usuários de serviços públicos, como o direito à informação, à qualidade e ao controle.

3.4. Pedido de Informação

Os munícipes que apresentarem manifestações que caracterizem pedido de informação, nos termos da Lei 12.527/11, serão orientados a recorrer aos canais do e-SIC disponibilizados para esta finalidade.

3.5. Denúncias e Reclamações

As denúncias e reclamações também serão classificadas quanto à área de controle e quanto ao grau de detalhamento e gravidade.

Quanto às **áreas de controle** serão classificadas em:

- a) Recursos Humanos;
- b) Licitações e Contratos;
- c) Convênios/Fundos/Transferências;
- d) Orçamento e Contas.

Cabe ser destacado que poderá ser associada mais de uma área de controle a uma mesma manifestação.

Quanto ao **grau de detalhamento e gravidade**, serão observados os seguintes critérios:

- a) **Vazia**: será classificada como vazia a reclamação ou denuncia genérica. Tal classificação será atribuída à manifestação que, embora tenha preenchido os requisitos mínimos de admissibilidade, seja vaga, imprecisa, carente de informações. Trata-se de manifestação desprovida de elementos que permitam conhecer o ato supostamente irregular/ilícito, a individualização de condutas ou a identificação de seus

sujeitos. As manifestações vazias serão arquivadas após o registro na base de dados para consultas futuras da Controladoria.

- b) **Média:** as manifestações que envolvam prejuízos estimados abaixo de R\$ 75.000,00 ou aquelas em que há ausência de elementos técnicos ou insuficiência de informações gerenciais que permitam quantificar os prejuízos. Frise-se que, havendo risco à vida ou grave risco à saúde e.
- c) **Segurança,** a manifestação será classificada como grave, independentemente de outras informações.
- d) **Grave:** as manifestações que envolvam prejuízos estimados igual ou superior a R\$ 75.000,00 ou que envolvam risco à vida.

IV. Da fase de encaminhamento

Exaurida a fase de classificação, as manifestações serão encaminhadas por meio eletrônico aos respectivos Pontos Focais para conhecimento, eventuais providências e resposta à Ouvidoria Geral.

Os pontos Focais terão endereço de e-mail específico destinado para tais comunicações na seguinte forma:

sigla.cgm@prefeitura.sp.gov.br (ex: *sempla.cgm@prefeitura.sp.gov.br*).

A Ouvidoria Geral responderá pela integridade, confidencialidade e segurança dos dados recebidos, com relação aos princípios regentes da Administração Pública. Ela é encarregada de desenvolver o relacionamento com os Pontos Focais designados pelos Chefes de Gabinete das unidades. Por essa razão, promoverá ações de capacitação, integração e treinamento para potencializar prioritariamente a interlocução com os pontos focais e com outras unidades de ouvidoria do município.

4.1. Acompanhamento

Todas as manifestações serão registradas. As que gerarem protocolos de ouvidoria serão cadastradas em banco de dados informatizado, contendo número sequencial, que será reiniciado anualmente. O registro deverá informar à distribuição que foi promovida, conforme sua natureza e/ou órgão a que se direcionem, permitindo ao público e à Ouvidoria o acompanhamento do encaminhamento dado às manifestações.

Os interessados poderão acompanhar o andamento dos seus protocolos por via telefônica ou qualquer outro meio disponibilizado para esse fim.

Os requerentes serão notificados acerca das conclusões alcançadas em suas reclamações preferencialmente por meio eletrônico, podendo ser utilizado o meio telefônico, ou carta em casos excepcionais. No caso das notificações efetivadas por telefone, deverá o agente responsável lavrar o respectivo termo de notificação, do qual constará dia, hora e número do telefone do destinatário da ligação, além da sua individualização, com nome completo, RG ou CPF quando possível, da pessoa notificada.

As denúncias que pela competência exijam envio à Corregedoria e Auditoria para sua apreciação, terão seu trâmite encerrado no âmbito da Ouvidoria Geral, comunicando-se ao denunciante o seu direcionamento.

As informações a serem prestadas ao munícipe limitar-se-ão à data de tramitação, órgão e autoridade responsável, a fim de que as investigações não sejam prejudicadas e informações sigilosas, nos termos da legislação, sejam protegidas. Em tais casos, a Corregedoria e a Auditoria poderão, após análise caso a caso, prestar maiores informações.

No caso de surgimento de divergência de informações quanto ao desfecho dos protocolos concluídos, poderão os mesmos ser reabertos, a pedido ou de ofício no prazo de até 90 (noventa) dias após sua conclusão, desde que haja fato novo que justifique o pedido de abertura, não cabendo o mero inconformismo.

As questões de ordem pública, que ultrapassem a esfera de interesses e direitos individuais, ainda que sofram solicitação do seu requerente para ter seu processamento interrompido, continuarão com seu regular trâmite, sem interrupções.

V. Da fase de divulgação dos relatórios e comunicação de resultados

Os relatórios da Ouvidoria Geral são documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação interna e externa. Por isso, a Ouvidoria Geral deverá cientificar as autoridades municipais, estaduais e/ou e federais eventualmente relacionadas às denúncias ou reclamações apresentadas acerca do que foi asseverado, levantado e concluído.

Todas as manifestações serão organizadas e avaliadas, de forma a instruir os mecanismos de controle, com base no banco de dados, em relatórios trimestrais e anuais.

Deverá constar nos relatórios:

- a) Informações quantitativas de caráter geral, como o número de atendimentos no período, divididos de acordo com a classificação pertinente.
- b) Dados quantitativos sobre a conclusão das demandas.
- c) Estatísticas relativas à natureza do atendimento ao cidadão, conforme o canal/mídia de atendimento.
- d) Estatísticas relativas às pendências dos órgãos e entidades municipais em relação às comunicações da ouvidoria.
- e) Indicadores gerenciais que sintetizem as várias estatísticas de desempenho e permitam uma comparação no tempo e entre subprefeituras, no caso de serviços públicos comuns.
- f) Informações de caráter qualitativo, quando forem necessárias para complementar ou facilitar a interpretação dos dados quantitativos.

Caberá à Ouvidoria distinguir em seus relatórios a atuação quanto aos seus deveres (receber, classificar e encaminhar as manifestações) e aos deveres de outros órgãos e entidades do Município de prover respostas adequadas às demandas do público.

Constará dos relatórios a avaliação da qualidade do atendimento, independentemente dos serviços terem sido prestados ou das respostas encaminhadas à OGM.

A OGM concentrará esforços para a criação de critérios de avaliação, buscando a excelência dos atendimentos ao munícipe.

5.1. Conclusão das Manifestações

As manifestações apresentadas à Ouvidoria Geral, uma vez analisadas e devidamente classificadas e encaminhadas, nos termos deste Manual, serão consideradas concluídas para fins de relatório de desempenho interno. A classificação quanto à conclusão deverá ser feita utilizando um dos seguintes motivos abaixo:

- a) Duplicidade;
- b) Falta de Dados Essenciais;
- c) Improcedente;
- d) Não Confirmada;
- e) Não Competência;
- f) Parcialmente Procedente;
- g) Perda de Objeto;
- h) Retirada a pedido do Usuário;
- i) Procedente;
- j) Outros.

5.2. Avaliação de Desempenho

A Ouvidoria Geral do Município deverá manter em sua base de dados um controle de pendências, bem como indicadores de tempo e qualidade quanto às respostas de cada órgão, dividido por natureza do serviço público e área temática, de modo a instruir os mecanismos de controle quando necessário e subsidiar a inclusão de providências no planejamento das unidades.

As denúncias e reclamações arquivadas e as classificadas como vazias constarão nos relatórios trimestrais da Ouvidoria para apoiar a elaboração do planejamento da Controladoria Geral do Município.

As denúncias e reclamações classificadas como médias constarão, respectivamente, nos relatórios trimestrais e mensais da Ouvidoria destinados aos Pontos Focais. Estes relatórios servirão para dar início a ações de controle ordinárias e inclusão no cronograma de trabalho da Auditoria e Corregedoria Geral, no caso das denúncias, e dos órgãos competentes, no caso das reclamações.

Os Pontos Focais dos órgãos serão notificados pela assessoria da OGM e chamados a prestar esclarecimentos e/ou informações em prazo de 30 (trinta) dias, contados da comunicação eletrônica.

A falta de resposta dos Pontos Focais e/ou descumprimento injustificado dos prazos, ensejará comunicação da Ouvidoria ao Chefe de Gabinete da respectiva unidade, com a dilação automática de prazo correspondente a 15 (quinze) dias. Após esse prazo a OGM poderá cientificar o Gabinete da Controladoria Geral do Município para apreciar a conveniência e oportunidade em oficiar a autoridade máxima do órgão. O não atendimento dos protocolos, em qualquer instância de comunicação, será apontado nos relatórios trimestrais.

As pendências quanto às respostas ao manifestante serão acompanhadas por período, de modo a mostrar a evolução, avanço ou retrocesso de cada órgão para aquele serviço específico.

As denúncias classificadas como graves serão encaminhadas de forma imediata ao Gabinete da Controladoria Geral do Município para providências junto à Auditoria e Corregedoria Geral no que tange a adoção de controle especial. Igualmente, as

reclamações graves poderão ser encaminhadas aos respectivos Chefes de Gabinete dos órgãos competentes.