

RESPONSÁVEL PELO CONTROLE INTERNO

Ouvidoria Geral do Município



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

Tema: Processamento de Demandas

Entre as competências e atribuições da Ouvidoria Geral do Município - OGM, expressas na regulamentação do Decreto 59.496/2020, destacamos como tema o “**Processamento de Demandas**” que é responsável por operar o sistema de informação da OGM, tratando as demandas referentes às reclamações, elogios, sugestões e solicitações formuladas por usuários dos serviços prestados. A via de participação do usuário é de duas mãos, razão pela qual há que se estabelecer os direitos e deveres para uma construção conjunta de melhoria de serviços públicos.

A importância desse tema se evidencia na análise e encaminhamento aos cidadãos das respostas elaboradas pelos representantes dos órgãos e das entidades demandadas no prazo legal. A efetividade da resposta tem por consequência externa a satisfação do cidadão e internamente reflete na mensuração do Índice de Reclamação Atendida - IRA. É essencial o monitoramento de prazos e conteúdo de resposta ao cidadão considerando que são os insumos do Índice de Integridade aferido pela CGM.

As manifestações do usuário do serviço público às ouvidorias devem ser respondidas em até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período nos termos do Decreto 58.426/2018. Contudo, **internamente** quando a ouvidoria solicita aos órgãos uma informação e/ou subsídio para resposta o prazo é de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período. Há, portanto, um lapso de tempo para que haja a busca, organização, e normatização dos órgãos objetivando a resposta consistente e efetiva.

O Decreto 58.426/2018 sinaliza o protagonismo das ouvidorias como vetor de controle e participação do cidadão na administração pública, por meio de suas manifestações. Desse gênero, destacamos as espécies de manifestação: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia e pedidos de informação pública. A via de participação do usuário é de duas mãos, razão pela qual há que se estabelecer os direitos e deveres para uma construção conjunta de melhoria de serviços públicos.

Plano de trabalho

Com intuito de facilitar e aprimorar o controle de prazos por parte dos órgãos que fazem parte da PMSP, foi desenvolvida a Planilha de Controle de Tempo de Resposta aos processos SEI autuados pela OGM e encaminhados aos órgãos. A partir do preenchimento e acompanhamento padronizado e rotineiro da planilha, o órgão será capaz de aferir seu desempenho no que se refere à celeridade de respostas aos cidadãos. Também poderá verificar quais unidades estão abaixo do esperado no atendimento às demandas recebidas, assim como poderá filtrar informações que lhe permitirão calcular a porcentagem de processos finalizados e em andamento, o percentual de reiterações, a média de tempo para resposta, as unidades mais demandadas e assim propor ações corretivas e de aprimoramento.

Tendo como foco o aprimoramento contínuo do controle interno, na vertente do tema “Processamento de demandas”, a efetividade da resposta tem por consequência externa a satisfação do cidadão e internamente reflete na mensuração do Índice de Reclamação Atendida – IRA, sendo essencial o monitoramento de prazos e conteúdo de resposta ao cidadão.

Posto isto, o relatório final deverá pautar-se, a partir da coleta, extração e análise dos dados, no Acompanhamento das ações referentes aos achados de problemas, suas causas e recomendações realizada, assim como apontar o grau e a efetividade de implementação das recomendações, como “feedback” para ações futuras de controle interno no controle de processamento de demandas.

Para utilizar a planilha, caberá ao responsável de CONTROLE INTERNO preencher as colunas “A” (uma única vez), “B”, “C”, “D”, “F” e “G” (quando necessário), as demais colunas são autopreenchidas.

As colunas que se relacionam com prazos, como a coluna “K”, que mostra a situação do processo e de contagem de tempo, como as colunas “O” e “P” são atualizados automaticamente diariamente.

Todas as colunas que possuem fórmulas serão bloqueadas para qualquer tipo de edição por segurança.

Descrição das colunas: **(apenas os itens abaixo realçados em cinza serão preenchidos, os demais são auto preenchidos e auto atualizado):**

- “A” – **Nome do órgão:** está é uma coluna calculada, sendo assim basta que o órgão preencha uma única vez o nome que este irá se repetir nas demais linhas da planilha;
- “B” – **Processo:** deve o órgão preencher o número dos processos SEI em cada linha. Obs: uma vez que o número dos processos SEI’s contem 16 dígitos, o Excel não permite a criação de máscara de entrada, sendo assim é importante que o órgão mantenha sempre a mesmo formato de registro de entrada;
- “C” – **Unidade** – Deve o órgão registrar o nome da unidade interna que irá encaminhar o processo, também mantendo o padrão de registro de entrada;
- “D” – **Data de recebimento do processo SEI no órgão**, este campo não pode receber máscara de entrada em razão de ser um campo crucial para o desenvolvimento das demais fórmulas da planilha;
- “E” – **Coluna auto preenchida** com data limite do prazo de 20 dias a partir do recebimento do processo SEI pelo órgão;
- “F” - **Data de reiteração** – este campo deverá ser preenchido tão somente quando a coluna “REITERAÇÃO (M)” acusar a necessidade de reiteração por decurso de prazo;
- “G” – **Data de retorno**, será preenchido quando da finalização dos tramites junto ao órgão com envio de resposta à OGM;
- “H” - **Controle 1** – coluna auto preenchida, faz parte de outras fórmulas de cálculo da planilha. Deverá ficar oculta;
- “I” - **Controle 2** – coluna auto preenchida, faz parte de outras fórmulas de cálculo da planilha. Deverá ficar oculta;
- “J” - **Controle 3** – coluna auto preenchida, faz parte de outras fórmulas de cálculo da planilha. Deverá ficar oculta;
- “K” – **Coluna auto preenchida** – mostra se o processo está no prazo ou em atraso, deve ser analisada juntamente com a coluna “L”
- “L” – **Coluna auto preenchida**, aponta se o processo já retornou para a OGM, os dados desta coluna, junto a coluna “K” definem a necessidade de “reiteração”
- “M” – **Coluna auto preenchida** – analisa os dados das colunas “K” e “L” para apontar quais processos devem ser reiterados;
- “N” – **Coluna auto preenchida**, aponta o STATUS do processo, se foi finalizado ou ainda está em andamento;
- “O” – **Coluna auto preenchida**, conta o tempo do início do processo (coluna “D”) até a data “HOJE()”, usada em outras formulas na planilha;

- “P” – **Coluna autopreenchida**, conta o tempo decorrido desde o termino do prazo registrado na coluna “E” até “HOJE()”;
- “Q” – **Coluna autopreenchida**, conta o tempo gasto data do início do processo (coluna “D”) até a data de retorno (coluna “G”);
- “R” – **Coluna autopreenchida**, mostra o tempo gasto para finalizar processos e o tempo gasto até “HOJE()” em processos em andamento;
- “T” – **Coluna autopreenchida**, mostra o mês de início do processo;
- “U” – **Coluna autopreenchida**, mostra o mês de prazo do processo;
- “V” – **Coluna autopreenchida**, mostra o mês de finalização do Processo;
- “W” – **Coluna de campo livre** para registro de observações.

ETAPA	ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	PERIODICIDADE
<p>Acompanhamento de processos</p>	<p>Preenchimento diário da planilha de acompanhamento do tempo de resposta aos processos SEI advindos da OGM</p> <p>Acompanhamento padronizado e rotineiro da planilha o órgão afim de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aferir seu desempenho no que tange à celeridade de respostas aos cidadãos,</i> • <i>Verificar quais setores estão aquém do esperado no atendimento as demandas recebidas,</i> • <i>Verificar a porcentagem de processos finalizados e em andamento e de reiteraões,</i> • <i>Média de tempo para resposta,</i> • <i>Setores mais demandadas</i> • <i>Propor ações corretivas e de aprimoramento.</i> 	<p>Diária</p>
<p>Comunicação a OGM</p>	<p>Entrega mensal até o 1º dia útil do mês seguinte da planilha preenchida referente ao mês/exercício anterior.</p> <p>Entrega mensal de relatório qualitativo, abordando os principais problemas verificados e as ações implementadas para superá-los, a fim de se cumprir o prazo legal para resposta ao munícipe.</p>	<p>Mensal</p>

Diretrizes para Relatório Anual RCI

Com intuito de facilitar e aprimorar o controle de prazos por parte dos órgãos que fazem parte da PMSP, foi desenvolvida a Planilha de Controle de Tempo de Resposta aos processos SEI autuados pela OGM e encaminhados aos órgãos. A partir do preenchimento e acompanhamento padronizado e rotineiro da planilha, o órgão será capaz de aferir seu desempenho no que se refere à celeridade de respostas aos cidadãos. Também poderá verificar quais unidades estão abaixo do esperado no atendimento às demandas recebidas, assim como poderá filtrar informações que lhe permitirão calcular a porcentagem de processos finalizados e em andamento, o percentual de reiterações, a média de tempo para resposta, as unidades mais demandadas e assim propor ações corretivas e de aprimoramento.

Tendo como foco o aprimoramento contínuo do controle interno, na vertente do tema “Processamento de demandas”, a efetividade da resposta tem por consequência externa a satisfação do cidadão e internamente reflete na mensuração do Índice de Reclamação Atendida – IRA, sendo essencial o monitoramento de prazos e conteúdo de resposta ao cidadão.

Posto isto, o relatório final deverá pautar-se, a partir da coleta, extração e análise dos dados, no Acompanhamento das ações referentes aos achados de problemas, suas causas e recomendações realizada, assim como apontar o grau e a efetividade de implementação das recomendações, como “feedback” para ações futuras de controle interno no controle de processamento de demandas.