

Defesa do Usuário do Serviço Público



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL

Decreto Municipal 58.426/2018

Regulamenta Lei 13.460/2017

Diretrizes ao art. 37 §3º da Constituição Federal



Defesa do Usuário do Serviço Público



Lei 16.974/2018

Controladoria Geral do Município de São Paulo

A Controladoria Geral do Município – CGM, criada pela Lei 15.764/2013, tem por finalidade promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da Administração Pública Municipal Indireta, atuar como o órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do Sistema de Ouvidorias, dar suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e **ouvidoria, bem como atuar na defesa do usuário do serviço público** municipal e executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.



Defesa do Usuário do Serviço Público

A CGM por meio da Ouvidoria Geral

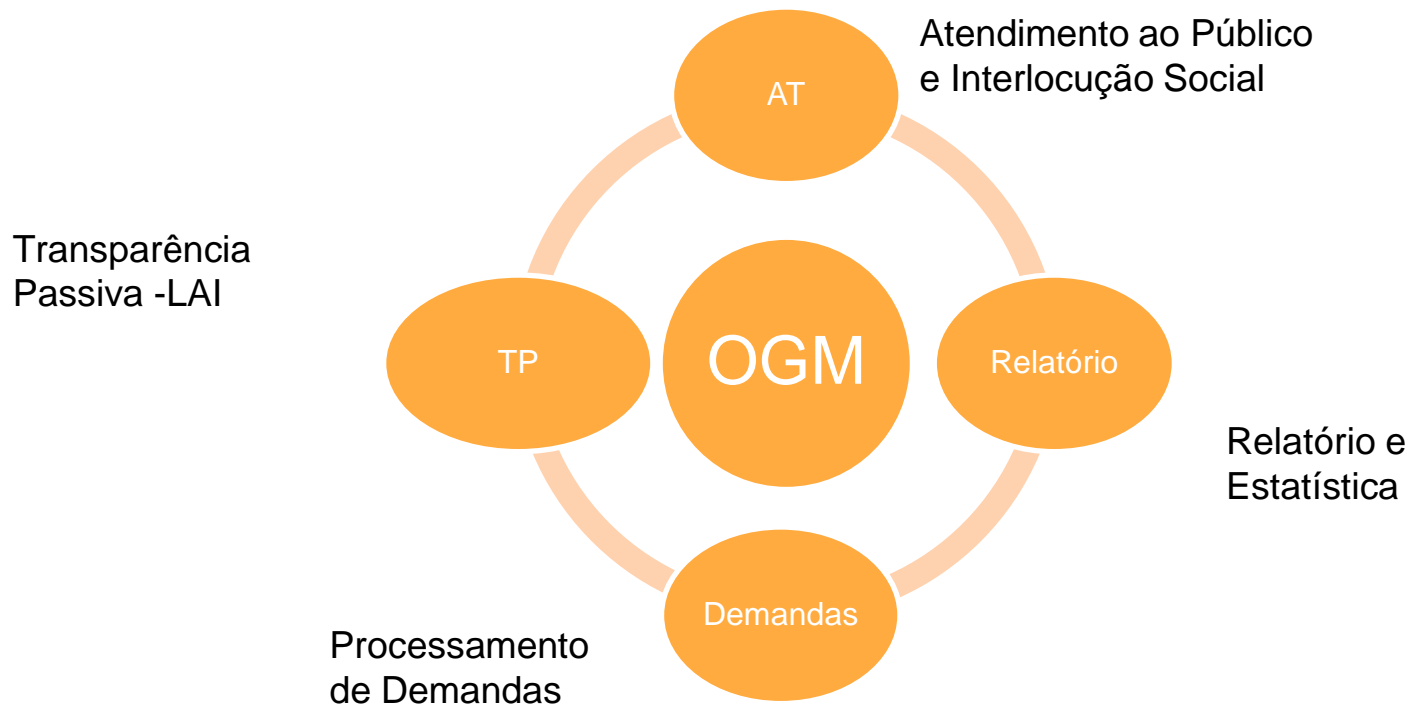
- ✓ Formula e expede atos normativos, diretrizes e orientações na matéria;
- ✓ Monitora a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria em relação ao tratamento das manifestações
- ✓ Define sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos a serem usados pelas ações de ouvidoria

Defesa do Usuário do Serviço Público

Ouvidoria Geral / Ações de Ouvidoria

- ✓ Promovem a participação do usuário mediante o acolhimento de manifestações e pedidos de informação e-SIC
- ✓ Incentivam a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social
- ✓ Analisam dados com proposições de correção, prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos

A Ouvidoria Geral



Ouvidoria: atendimento



ZELADORIA
Manutenção
Prestação serviços



E-SIC
Pedidos de
Informação Pública



Denúncias
Assédio Moral e
Sexual

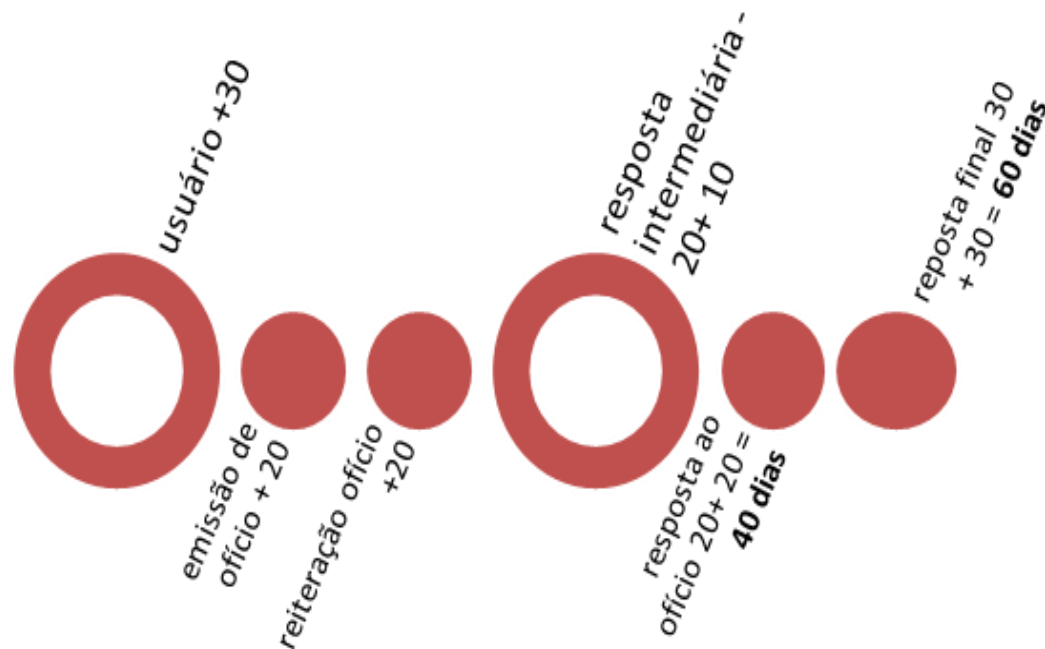
Interface identificada após análise e encaminhamento

Prazos de Resposta Processamento Demandas	Lei 13.460/2017	Decreto 58.624/2018
Resposta Final Ouvidorias para o usuário	Art. 16: A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.	Art. 18 No menor prazo possível, no limite de até 30 dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.
Resposta Intermediária Ouvidorias para o usuário		Art.18 § único a resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 dias mediante justificativa expressa.
Resposta Interna Órgãos para Ouvidorias (ofícios)	Art.16, § único observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.	Art. 19 as unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.



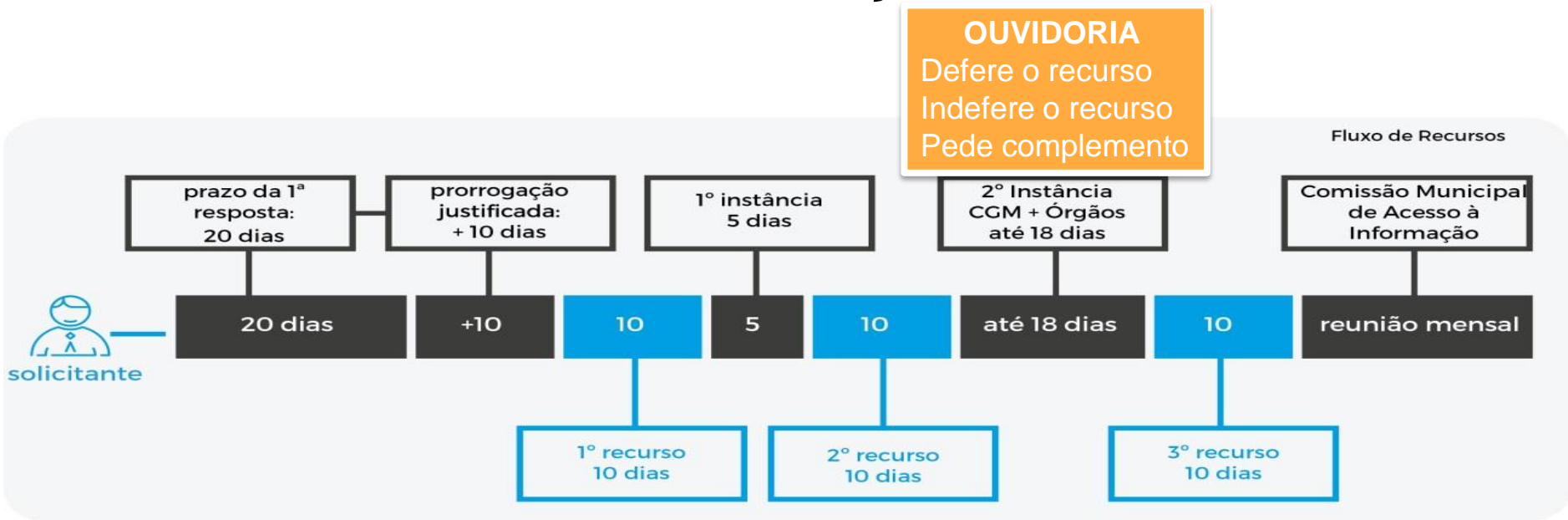
PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL

Ouvidoria: Processamento de Demandas



- registro de atendimento;
- resposta intermediária (satisfação) ao usuário;
- emissão de ofícios aos órgãos;
- prazo de resposta dos órgãos;
- resposta conclusiva da Ouvidoria ao usuário;

Prazos do Pedido de Informação: e-SIC



Defesa do Usuário do Serviço Público

Política Municipal de Defesa do Usuário

- ✓ Todo órgão deve ter um responsável por **ações de ouvidoria**
- ✓ Vínculo direto ao dirigente do órgão
- ✓ Ato de nomeação comunicado à Ouvidoria Geral
- ✓ Preferencialmente com nível superior e experiência na temática

Defesa do Usuário do Serviço Público

Política Municipal de Defesa do Usuário

- ✓ O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações do usuário para encaminhamento às unidades competentes.
- ✓ Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações
- ✓ Quando for recebida manifestação de outro órgão, encaminhar de imediato

Defesa do Usuário do Serviço Público

Carta de Serviços e Quadro Geral de Serviços

- ✓ informação é a ferramenta de cidadania
- ✓ responsabilidade de cada órgão manter a atualização das informações
- ✓ os órgãos devem informar o compromisso e os padrões de qualidade do atendimento à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT
- ✓ Política de Atendimento do Serviço Público

Defesa do Usuário do Serviço Público

CODUSP

- ✓ Planeja, coordena e executa a política de defesa do usuário
- ✓ Coordena a eleição do Conselho de Usuários
- ✓ Fiscaliza a execução das leis sobre defesa do usuários
- ✓ Desenvolve programas educativos, estudos e pesquisas na matéria

Defesa do Usuário do Serviço Público

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos

- ✓ Caráter consultivo vinculado à Controladoria Geral
- ✓ 7 representantes: **CGM, SGM, SMJ, SG, SMIT, SMSUB, e SF**
- ✓ 7 representantes de usuários, aprovados após inscrição em processo aberto mediante chamamento oficial
- ✓ Todos com mandato de 2 anos
- ✓ Convidados Ministério Público, Defensoria Pública e O.A.B.

Defesa do Usuário do Serviço Público

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos

- ✓ acompanhar e participar da avaliação dos serviços prestados
- ✓ contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento do usuário
- ✓ acompanhar e avaliar a atuação das Ouvidorias
- ✓ manifestar sobre consultas que lhe forem endereçadas

Defesa do Usuário do Serviço Público

Obrigada!!!

ogm@prefeitura.sp.gov.br

denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br

(11) 3334-7105

www.prefeitura.sp.gov.br

