

PROCESSO ELETRÔNICO Nº 2015-0.043.189-0

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - Autorização de abertura de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, objetivando a contratação de empresa especializada de serviços de implantação, customização, treinamento e suporte técnico do software DSPACE e do software BIBLIVRE, por 12 (doze) meses

1 - À vista das informações e documentos contidos no presente o parecer exarado pela Assessoria Jurídica desta Pasta, que adoto como razão de decidir, **AUTORIZO** a abertura do procedimento licitatório na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, objetivando a contratação de empresa especializada de serviços de implantação, customização, treinamento e suporte técnico do software DSPACE e do software BIBLIVRE, por 12 (doze) meses.

2 - O recurso destinado à referida despesa será suportado pela dotação orçamentária nº **34.10.14.122.3024.2.100.3.3.9 0.39.00.00** no presente exercício, conforme informação de fls. 346/347 dos autos.

3 - Designo como Pregoeira a Sra. Vera Cristina Soares de Mello, para processar a presente licitação, de acordo com as Portarias nº's 173 e 193/2015-SMDHC.

PROCESSO ELETRÔNICO Nº 2015-0.115.989-1

Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - Autorização de abertura de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, objetivando a contratação de serviços de tradução literária, incluídas as revisões tipográficas, do Guia de Acesso a Direitos Humanos para Imigrantes e Servidores Públicos, do idioma português para os idiomas: inglês, espanhol, francês, mandarim, crioulo haitiano e árabe

1 - À vista das informações e documentos contidos no presente o parecer exarado pela Assessoria Jurídica desta Pasta, que adoto como razão de decidir, **AUTORIZO** a abertura do procedimento licitatório na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, objetivando a contratação de serviços de tradução literária, incluídas as revisões tipográficas, do Guia de Acesso a Direitos Humanos para Imigrantes e Servidores Públicos, do idioma português para os idiomas: inglês, espanhol, francês, mandarim, crioulo haitiano e árabe.

2 - O recurso destinado à referida despesa será suportado pela dotação orçamentária nº **34.10.14.422.3018.8.411.3.3.9 0.39.00.00** no presente exercício, conforme informação de fls. 246 e 253 dos autos.

3 - Designo como Pregoeira a Sra. Vera Cristina Soares de Mello, para processar a presente licitação, de acordo com as Portarias nº's 173 e 193/2015-SMDHC.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

GABINETE DO SECRETÁRIO

PORTARIA Nº 029/CGM, 22 DE MARÇO DE 2016.

Estabelece procedimento de envio de manifestações com a CODUSP e dá outras providências.

O Controlador Geral do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, com base nos artigos 118 e seguintes da Lei n. 15.764, de 27 de maio de 2013,

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer procedimentos com a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público – CODUSP, instituída pelo Decreto 56.700/2015.

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer parâmetros de conformidade, ética e transparência no encaminhamento dessas manifestações;

CONSIDERANDO a atribuição da Ouvidoria Geral de analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis, nos termos do art.136, X da Lei 15.764/2013.

RESOLVE:

CARLOS ROBERTO BARRETTO Controlador Adjunto Manual de Procedimentos da Ouvidoria Geral do Município (OGM) Versão 1.2. PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO Controladoria Geral do Município Prefeito da Cidade de São Paulo Fernando Haddad Controlador Geral do Município Roberto Porto Marco/2016 Sumário Apresentação.....1 Definições.....2 Fases de tratamento das manifestações I - Da fase de atendimento.....4 II - Requisitos mínimos de admissibilidade.....6 III - Da fase de classificação.....7 IV - Da fase de encaminhamento.....12 V - Da fase de divulgação dos relatórios e comunicação de resultados.....14 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 cinco áreas de atuação: Corregedoria Geral do Município, Ouvidoria Geral do Município, Coordenadoria de Auditoria Interna, Coordenadoria de Promoção da Integridade Pública e Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público. 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. 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 Auditvel – 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:

- I. A não prestação de um serviço público.
 - II. Prestação insatisfatória de um serviço público solicitado.
 - III. 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.

Entende-se por mediação de conflitos o meio pelo qual um terceiro imparcial atua como facilitador do diálogo entre os envolvidos no conflito e como indutor de reflexões objetivas e racionais para transmutar a controvérsia em consenso.

Haverá conflito de interesses quando o encaminhamento das manifestações e/ou sua instrução implica em um confronto entre interesses públicos e privados, ainda que potencial, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública.

Aplica-se a mesma lógica da Lei 12.813/2013 à informação privilegiada, assim entendida como aquela que diz respeito a assuntos sigilosos ou aquela relevante ao processo de decisão no âmbito do Poder Executivo Municipal que tenha repercussão econômica ou financeira e que não seja de amplo conhecimento público.

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 Auditvel, quando operacionalizada.
- b) Pessoalmente, das 10h às 16h, na Avenida São João, 473, 16º andar, Centro.
- c) Por fax, pelo número3334-7132.
- d) Por correio direcionado para o endereço: Avenida São João, 473 - 16º andar - Centro - São Paulo - SP - CEP 01035-000.
- e) 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 e nexo 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. O nexo 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 pelo Núcleo de Triagem da Divisão de Atendimento Público e Interlocução Social, será definida, pelo mesmo Núcleo, 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.

As denúncias, reclamações e quaisquer outras manifestações que cheguem pelos canais da Ouvidoria ou de qualquer unidade da Controladoria, com exceção daquelas que tenham protocolo de encaminhamento previamente definido ou que sejam originárias do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público e do Tribunal de Contas do Município, deverão ser analisadas pelo Núcleo de Triagem para classificação e análise de admissibilidade, as quais serão posteriormente devidamente encaminhadas.

As denúncias e quaisquer outras manifestações ou documentos oriundos do Poder Legislativo, do Poder Judiciário, do Ministério Público ou do Tribunal de Contas do Município serão encaminhados, imediatamente, ao Gabinete da Controladoria Geral para análise e providências cabíveis.

A fim de distinguir as manifestações de competência da OGM daquelas 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 3.3;
 - 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 municípios 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 municípios 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, nos termos dos Decretos Municipais 53.623/2012 e 54.779/2014.

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 denúncia 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 segurança, a manifestação será classificada como grave, independentemente de outras informações.
- c) Grave: as manifestações que envolvam prejuízos estimados igual ou superior a R\$ 75.000,00 ou que envolvam risco à vida ou grave risco à saúde e segurança.

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.
Com o objetivo de coibir eventual conflito de interesses e/ou informação privilegiada, será excluído como ponto focal da Ouvidoria Geral, o servidor designado para essa interlocução, durante o período em que esteja na condição de sindicado de eventual sindicância, comissão processante, ou outro processo em que esteja envolvido em âmbito da municipalidade.

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 lavar 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 manifestações que envolvam caráter coletivo, difuso ou individual homogêneo e concomitantemente apresentem expressividade e relevância social, poderão ser encaminhadas à CODUSP – Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público como instância de apreciação e solução de controvérsia, nos termos da Lei 13.140/2015 e Decreto 56.700/2015. Entre os mecanismos alternativos de solução de conflitos prioriza-se a mediação comunitária.

As denúncias que pela competência exijam envio à Corregedoria e Auditoria para sua apreciação, terão seu trâmite encerrado no âmbito da Ouvidoria Geral, no código de “não confirmada”, 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

