

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE RESIDÊNCIA

GUILHERME DA SILVA GOMES¹

Secretaria Municipal de Segurança Urbana - SMSU

Supervisor: JABS CRES MAIA SANTOS

Avaliadora: ANNA JULIA SANTOS BARRETO

Projeto de Melhoria:

Manual para criação normativa de Ouvidoria Pública no âmbito da Prefeitura de São Paulo: A experiência da Ouvidoria do Programa *Smart Sampa*

Temas relacionados à gestão pública:

Tema IX – Acesso à Informação

Tema X: Racionalização de processos

São Paulo/SP

2025

¹ GUILHERME DA SILVA GOMES, Advogado, graduado em Direito pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, com experiência em atendimento jurídico à população hipossuficiente e atuação em direito público.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE RESIDÊNCIA

SUMÁRIO

RESUMO	3
CONTEXTUALIZAÇÃO	4
OBJETO DE PESQUISA	7
JUSTIFICATIVA	10
METODOLOGIA.....	11
Da legislação aplicável.....	12
RESULTADOS ESPERADOS	18
CONCLUSÃO.....	19
REFERÊNCIAS.....	21

RESUMO

Este manual tem como objetivo apresentar um modelo de criação normativa e estruturação institucional de Ouvidoria Pública, com base na experiência da Secretaria Municipal de Segurança Urbana (SMSU), no âmbito do Programa *Smart Sampa*. O material propõe um roteiro estratégico para a criação e estruturação normativa de ouvidorias municipais vinculadas à programas específicos, servindo como referencial para gestores e servidores que atuam na administração pública.

Palavras-chave: Ouvidoria pública; Smart Sampa; Criação normativa; Decreto.

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria do Programa Smart Sampa foi criada pelo Decreto nº 63.552, de 04 de julho de 2024, e atualmente atua de forma dinâmica e diretamente para atender munícipes, principalmente no que se refere aos serviços do Programa, dispostos nas respectivas cartas de serviço². Porém, destacando-se das demais ouvidorias existentes no âmbito municipal, coexiste com a Ouvidoria da própria Secretaria vinculante (SMSU) e surgiu principalmente pelo anseio e recomendações de órgãos externos.

Com efeito, a criação da Ouvidoria do Programa Smart Sampa surgiu como resposta aos anseios de órgãos de controle externo, como o Ministério Público e o Tribunal de Contas do Município (TCM), que identificaram a necessidade de canais efetivos de escuta da população, visando à promoção da transparência, do controle social e da melhoria contínua dos serviços de segurança pública através do videomonitoramento. Essas instituições cobraram, ainda na fase de implementação do Programa, o fortalecimento da participação cidadã e a estruturação de mecanismos institucionais para acolher e tratar manifestações, especialmente diante da complexidade crescente do serviço público ofertado.

No caso, a demanda por uma ouvidoria específica foi explicitada pelo Ministério Público do Estado de São Paulo. Em 11 de março de 2024, o promotor Reynaldo Mapelli Júnior recomendou formalmente³ a criação de uma instância própria para receber e apurar denúncias de discriminação, preconceito e violações de direitos humanos decorrentes do uso dessa tecnologia. A proposta incluiu também a necessidade de garantir mecanismos de proteção de dados, ampla transparência sobre o funcionamento do sistema e participação social no seu monitoramento.

² Carta de serviços do Programa Smart Sampa – SMSU disponível em: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/busca?termo=smart+sampa&pagina=1>

³ <https://www.mpsp.mp.br/w/promotoria-recomenda-medidas-para-evitar-discriminacao-e-garantir-sigilo-de-dados-no-smart-sampa>

Nesse contexto, este manual baseia-se na necessidade de servir como um guia para a padronização, difusão e proposição de um modelo de Ouvidoria Pública que melhore a transparência ativa e a escuta qualificada do cidadão. O objetivo é permitir que outros órgãos da administração direta ou indireta tenham uma solução de estruturação semelhante, especialmente em políticas públicas sensíveis ou complexas. A proposta visa sistematizar um roteiro prático e replicável para criar, formalizar e gerenciar uma ouvidoria responsiva, acessível e institucionalmente integrada.

O problema foi identificado pelo fato de não haver, até o momento de sistematização normativa, um canal institucional voltado para receber manifestações sobre o uso das tecnologias implementadas pelo Smart Sampa, além da necessidade de institucionalizar procedimentos, fluxos e protocolos que garantam, além do atendimento ao cidadão, o uso qualificado dessas informações para a elaboração de políticas públicas. A ideia por trás da criação desta ouvidoria específica era, portanto, preencher lacunas de governança e transparência e fortalecer a cultura de escuta ativa no setor público.

Os seguintes métodos foram utilizados para o diagnóstico do problema e construção deste manual: Análise documental de instrumentos normativos, relatórios institucionais, recomendações de órgãos externos, etc; Observação participante na rotina do SMSU; Revisão bibliográfica de publicações da Controladoria Geral da União (CGU) e da Controladoria Geral do Município (CGM) e legislação pertinente.

Noutro giro, a disseminação deste manual se justifica por seu pragmatismo: ao sistematizar um percurso acessível e objetivo na construção normativa de uma ouvidoria pública, ele representa suporte técnico e estratégico para gestores públicos, ouvidores, servidores e moradores que trabalham com políticas públicas e inovação na gestão municipal.

A criação da Ouvidoria no contexto do Smart Sampa, portanto, não só atende a essas recomendações institucionais, como também representa uma inovação na

administração pública municipal ao incorporar ferramentas de escuta ativa, estruturação normativa própria e controle social no centro da política de segurança.

OBJETO DE PESQUISA

O presente trabalho tem como objeto de pesquisa o processo de implantação de Ouvidoria Pública no âmbito da administração pública municipal, tomando como estudo de caso o Programa Smart Sampa, implementado e operado pela Secretaria Municipal de Segurança Urbana. A investigação enfoca a estruturação normativa, operacional e tecnológica da ouvidoria, sua relação com a Carta de Serviços ao Usuário e os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), bem como as estratégias adotadas para o tratamento qualificado das manifestações cidadãs.

Com efeito, o artigo 8.º do Decreto nº 63.552 de 4 de julho de 2024 instituiu a Ouvidoria do Programa Smart Sampa, com previsão inclusive de um canal eletrônico e uma sede física para viabilizar o atendimento adequado. No entanto, para além de uma obrigação normativa, a criação da Ouvidoria é, na perspectiva técnica, um requisito para a garantia da transparência e a participação da sociedade sobre as ações do Programa.

Noutro giro, em que pese a Secretaria Municipal de Segurança Urbana (SMSU) já contar com a Ouvidoria Municipal de Segurança Urbana (OMSU) - que, conforme o Decreto nº 58.199, de 18 de abril de 2018, é uma unidade de assessoria do Gabinete do Secretário (subordinada direta) - era necessário que o Programa Smart Sampa tenha sua própria Ouvidoria.

Essa necessidade se justifica pela complexidade do Programa Smart Sampa e pelas especificidades das suas atribuições, que demandam um canal especializado para o tratamento de questões diretamente relacionadas ao seu desenvolvimento, execução e impacto na sociedade.

Para além disso, é importante frisar que a criação da Ouvidoria do Programa Smart Sampa surgiu em resposta a recomendações de órgãos de controle externo e de entes estaduais/federais.

Com efeito, em 02 de março de 2024, a Promotoria de Justiça de Direitos Humanos recomendou à Prefeitura de São Paulo a adoção de um conjunto de medidas destinadas a evitar episódios de discriminação e garantir a proteção de dados pessoais no âmbito do Programa Smart Sampa: (<https://www.mpsp.mp.br/w/promotor-de-direitos-humanos-da-capital-instaura-inqu%C3%A9rito-civil-sobre-smart-sampa>).

Entre as medidas recomendadas pela Promotoria, destacou-se a criação de uma Ouvidoria específica para receber e tratar solicitações e até mesmo eventuais denúncias relacionadas ao Programa Smart Sampa: (<https://www.mpsp.mp.br/w/promotoria-recomenda-medidas-para-evitar-discriminacao-e-garantir-sigilo-de-dados-no-smart-sampa>).

O objetivo principal, portanto, era garantir que a implementação de soluções tecnológicas no campo da segurança pública e gestão urbana fosse acompanhada de mecanismos adequados de transparência e controle social, assegurando que eventuais violações de direitos, como discriminação ou uso indevido de dados, fossem prontamente identificadas e resolvidas.

Do mesmo modo, cabe recordar que durante a análise do edital do projeto Smart Sampa, o Tribunal de Contas do Município (TCM) também fez recomendações e ajustes para garantir que as questões de direitos e liberdades individuais fossem observadas pelo programa. Os apontamentos feitos pelo TCM levaram à conclusão de que um mecanismo de participação social, como uma ouvidoria, seria coerente com os objetivos de fiscalização e aprimoramento do programa.

Dessa forma, a criação da Ouvidoria do Programa Smart Sampa não apenas atendeu a uma recomendação formal da Promotoria de Justiça de Direitos Humanos

e sugestões do TCM, mas também constitui uma medida essencial para promover a transparência, a responsabilidade pública e a proteção dos direitos humanos no contexto da execução do programa.

Assim, a governança da ouvidoria ocorre dentro da estrutura da própria SMSU, com vínculo institucional à Coordenadoria de Tecnologia, Integração e Segurança e articulação com a Controladoria Geral do Município. A unidade atua de forma transversal, conectando diferentes áreas técnicas com foco na qualificação das respostas às manifestações, no monitoramento contínuo de temas recorrentes e na devolutiva institucional com base em dados.

A apresentação institucional da ouvidoria se dá por meio de canais digitais (processos via Sistema Eletrônico de Informações - SEI, canais de atendimento integrados ao 156 e-mail funcional).

A capacidade institucional da equipe se estrutura com base em três pilares: 1) pessoal técnico capacitado, com formação jurídica, em políticas e gestão públicas e atendimento ao público; 2) uso de tecnologias de apoio, como sistemas de protocolo e de monitoramento; e 3) articulação intersetorial, permitindo encaminhamentos ágeis e resolutivos às áreas competentes.

Apesar dos avanços, desafios persistem quanto à consolidação de equipe própria e à institucionalização plena da ouvidoria como unidade permanente no organograma da secretaria.

A experiência representa, portanto, uma prática inovadora dentro do município, especialmente por integrar o tratamento das manifestações cidadãs a um programa estratégico de segurança e tecnologia, promovendo uma abordagem de escuta proativa, responsiva e orientada por dados.

JUSTIFICATIVA

A crescente complexidade dos serviços públicos e a exigência por maior transparência, participação cidadã e responsividade das instituições têm impulsionado os órgãos de controle e a sociedade civil a demandar canais efetivos de escuta e resolução de demandas. A ouvidoria, nesse contexto, desponta como instrumento fundamental para o fortalecimento do controle social e para o aperfeiçoamento das políticas públicas.

A implantação de uma Ouvidoria no âmbito do Programa Smart Sampa configura uma inovação relevante no contexto da gestão pública municipal. Trata-se de uma ouvidoria específica vinculada a um programa estratégico, coexistindo de forma complementar com a ouvidoria institucional da Secretaria Municipal de Segurança Urbana (SMSU). Essa coexistência é, por si só, uma ruptura com o modelo tradicional centralizado, permitindo a criação de canais especializados de escuta conforme a complexidade e sensibilidade da política pública executada.

Enquanto a ouvidoria da SMSU atua de forma abrangente sobre os serviços e ações da secretaria, a ouvidoria do Smart Sampa tem como foco exclusivo as manifestações relativas à utilização das tecnologias de videomonitoramento urbano, como o reconhecimento facial, a coleta de dados sensíveis e o impacto social dessas ferramentas. Isso representa um avanço na customização do atendimento ao cidadão, na proteção de direitos fundamentais e na qualificação da resposta estatal em políticas sensíveis.

Com base nisso, a experiência do Programa Smart Sampa se apresenta como um potencial modelo inovador ao integrar dados, tecnologia e escuta cidadã para a construção de uma gestão pública mais inteligente, humanizada e democrática. O trabalho se justifica pela necessidade de sistematizar essa experiência e oferecer um manual normativo e replicável, capaz de orientar juridicamente a criação de ouvidorias vinculadas a programas específicos em outras secretarias e municípios.

METODOLOGIA

A metodologia adotada é qualitativa, aplicada e voltada à sistematização normativa e institucional da prática. A pesquisa baseia-se na análise documental de normativos legais, relatórios internos e materiais institucionais do Programa Smart Sampa, bem como na observação participante no âmbito da Secretaria Municipal de Segurança Urbana.

O trabalho também se vale de referências bibliográficas nacionais e sobre ouvidorias públicas, gestão participativa e inovação no setor público. A estrutura do manual foi construída com base em boas práticas da Controladoria-Geral do Município (CGM), da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

O primeiro eixo metodológico consistiu na **análise documental**, incluindo:

- A recomendação formal emitida pelo Ministério Público do Estado de São Paulo (2024), por meio do promotor de Justiça Reynaldo Mapelli Júnior, que solicitava a criação de um canal específico de ouvidoria para o Smart Sampa;
- Leis e normativas relacionadas às ouvidorias públicas, como a Lei nº 13.460/2017, o Decreto Municipal nº 58.426/2018 e os materiais técnicos da Controladoria-Geral da União (CGU);
- Relatórios institucionais e documentos internos da SMSU relativos à implantação do Programa Smart Sampa, em especial o processo SEI que tramitou a proposta de edição do Decreto do Programa Smart Sampa - Decreto Municipal n.º 63.552/2024

O segundo eixo da metodologia foi a observação participante, realizada no cotidiano da Secretaria durante a residência, o que permitiu vivenciar os fluxos de atendimento, os desafios operacionais e a dinâmica entre a Ouvidoria da SMSU e o

Programa Smart Sampa. Essa imersão proporcionou uma visão realista e crítica da prática, fundamental para propor soluções ajustadas à realidade institucional.

A metodologia adotada, portanto, combina levantamento documental, vivência institucional e escuta de profissionais da linha de frente, de modo a produzir um material prático, realista e útil para gestores públicos, ouvidores e servidores que desejem implantar ou aprimorar uma ouvidoria vinculada a programas específicos de governo.

Da legislação aplicável

- ◆ Lei nº 13.460/2017 - Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público
- ◆ Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- ◆ Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)
- ◆ Decreto Municipal nº 58.485/2018
- ◆ Decreto Municipal n.º 62.809/2023
- ◆ Decreto Municipal n.º 59.767/2020
- ◆ Decreto Municipal n.º 63.552/2024
- ◆ Instrução Normativa CGM N° 01

INSTAURAÇÃO PROCESSO SEI – PROPOSTA DE CRIAÇÃO DE DECRETO

A estruturação de uma ouvidoria vinculada a um programa específico como o Smart Sampa exige planejamento, articulação institucional e alinhamento com as diretrizes legais e técnicas da administração pública.

A **Lei nº 13.460/2017**, determina que *“atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo dispõem sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias”*. Assim, é importante que o seu município edite uma norma específica (Lei

ou Decreto), que estabeleça, para além da previsão legal/normativa da Ouvidoria, regras gerais de seu funcionamento e competência.

Neste contexto, no âmbito da PMSP, o processo de criação normativa deve começar pela instauração de processo SEI, que deve ser subsidiado por alguns documentos, conforme se discorrerá abaixo.

1. DA EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS E PARECER TÉCNICO

Considerando o disposto no **Decreto Municipal nº 58.485/18**, que estabelece normas e diretrizes para elaboração, redação, alteração, consolidação e encaminhamento de propostas de decretos ao Prefeito, mais especificamente os incisos II e III do artigo 2º, devem ser juntados **a exposição de motivos e o parecer técnico do órgão interessado.**

A exposição de motivos deve justificar a necessidade da criação da nova estrutura, contextualizando o programa ao qual a ouvidoria estará vinculada, destacando sua complexidade, sensibilidade e impacto social. Além disso, deve mencionar se a medida decorre de recomendação de órgão de controle externo, como o Ministério Público ou o Tribunal de Contas do Município, bem como os riscos de omissão institucional em não garantir um canal específico de escuta cidadã.

O parecer técnico, por sua vez, deve atestar a viabilidade jurídica, técnica e administrativa da proposta, detalhando a compatibilidade da nova ouvidoria com as normas gerais da administração pública, os recursos humanos disponíveis, a infraestrutura necessária e a integração com os sistemas já utilizados (como 156, SEI, e plataformas de protocolo). O parecer deve também propor, quando necessário, minuta do ato normativo que institui a ouvidoria, seja por decreto ou por portaria do titular da pasta.

É prudente que o normativo proposto estabeleça de forma clara e exaustiva as competências específicas da ouvidoria do programa, a fim de distingui-las das funções exercidas pela ouvidoria geral da secretaria ou do órgão superior. Além disso, o ato deve prever as regras gerais de funcionamento, como os canais de atendimento disponíveis (presencial, eletrônico, telefônico), os prazos para resposta às manifestações e a possibilidade de integração com a Carta de Serviços da unidade.

A exposição de motivos e o parecer técnico do órgão interessado devem ser, na sequência, analisados pela Assessoria Jurídica da respectiva Secretaria.

2. DA ATUAÇÃO DA ASSESSORIA JURÍDICA

Inicialmente, destaca-se que a atuação da Assessoria Jurídica, no mister de subsidiar a decisão do Secretário Municipal no âmbito da legalidade, está calcada em análise estritamente jurídica da questão, não cabendo adentrar em aspectos relativos ao mérito dos atos administrativos, tampouco examinar questões de natureza eminentemente técnica.

Cumprindo, ainda, ressaltar que a manifestação (parecer jurídico) a ser emitido, representa apenas uma opinião, não sendo vinculante para o gestor público, o qual poderá adotar orientação diversa.

Com efeito, sendo um ato opinativo, a manifestação jurídica não se constitui como ato administrativo em si, não cabendo à Assessoria Jurídica adentrar em aspectos relativos à conveniência e oportunidade, tampouco examinar questões de natureza eminentemente técnica, administrativa ou financeira.

No geral, cabe à Assessoria Jurídica analisar se os termos da Lei Orgânica do Município de São Paulo, ao tratar das atribuições do Prefeito - Art. 70, inciso XIV -

estabelece a possibilidade de dispor sobre a estrutura, a organização e o funcionamento da administração municipal.

Considerando a eventual ausência de impacto orçamentário-financeiro, e de óbices jurídicos, a proposta deve ser encaminhada à Controladoria-Geral do Município, que, a seu turno, realizará a análise sob os aspectos da técnica-legislativa.

3. DA ATUAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

Considerando as atribuições da CGM enquanto Coordenador de Proteção de Dados Pessoais (arts. 34 a 36 do Decreto Municipal n.º 62.809/2023) e que o Decreto Municipal n.º 59.767/2020 regulamenta a aplicação da LGPD no âmbito da Administração Municipal direta e indireta, é imperioso que a CGM se manifeste no processo SEI.

Ademais, no âmbito da Administração Pública Direta da Prefeitura Municipal de São Paulo, o Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais (DPO) já foi nomeado e, encontra respaldo nos Decretos Municipais nº 59.767/2020 e nº 62.809/2023.

Da mesma forma, apesar de a manifestação da CGM representará apenas uma opinião técnica de natureza não vinculante, a opinião técnica especializada é de grande valia, na medida em que avalia a aderência da proposta aos princípios da LGPD e à Política Municipal de Proteção de Dados, com o objetivo de mitigar riscos jurídicos e operacionais.

A Assessoria Jurídico-Consultiva da pasta também se manifestará acerca da proposta - cuja análise jurídica, frise-se, não abrange aspectos de conveniência e oportunidade do ato, mas é adstrita ao campo jurídico-formal.

A atuação coordenada entre CGM, assessoria jurídica e área técnica da pasta é, portanto, fundamental para garantir que a criação da ouvidoria seja não apenas legal

e viável, mas também alinhada com as melhores práticas de proteção de dados, governança e controle social.

4. DA PUBLICAÇÃO PELA SECRETARIA DE GOVERNO MUNICIPAL

Nos termos do Decreto Municipal nº 58.485/2018, a publicação de atos normativos na forma de decreto é de competência da Secretaria de Governo Municipal (SGM), sendo esta a responsável por conduzir as etapas finais do processo de formalização.

Após a elaboração da minuta de decreto, acompanhada da exposição de motivos e do parecer técnico do órgão proponente, com a devida manifestação da Assessoria Jurídico-Consultiva e, quando aplicável, da Controladoria-Geral do Município (CGM) e do Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, o processo administrativo (SEI) deve ser encaminhado à unidade SGM/Decreto.

Cabe à SGM/Decreto proceder à análise final de redação e de técnica legislativa, garantindo que o texto esteja de acordo com os padrões estabelecidos pela administração pública municipal, respeitando os princípios da clareza, precisão, concisão, impessoalidade e uniformidade normativa.

Essa etapa é fundamental para assegurar a coerência jurídica e a segurança formal do decreto, além de compatibilizar sua redação com outros normativos vigentes e com a lógica do ordenamento jurídico municipal. Após essa revisão, o decreto é submetido ao Prefeito para assinatura e, posteriormente, à sua publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo (DOC/SP).

A participação da SGM/Decreto, portanto, representa a etapa conclusiva do processo normativo de criação da ouvidoria pública vinculada ao programa,

encerrando o trâmite administrativo e garantindo a validade e eficácia do ato publicado.

-Fatores de Sucesso, Desafios e Aprendizados

Entre os fatores de sucesso da prática, destaca-se a iniciativa normativa em si: o Decreto Municipal nº 63.552/2024, que criou o Programa Smart Sampa e, simultaneamente, instituiu sua Ouvidoria própria, conferindo a ela um *status* formal, institucional e estratégico desde o início. Esse arranjo deu legitimidade à estrutura e fortaleceu o entendimento de que a escuta cidadã deve fazer parte da governança desde a concepção de políticas públicas complexas, especialmente aquelas que envolvem tecnologias sensíveis e demandas por controle social.

No entanto, o processo de elaboração e tramitação do decreto revelou desafios relevantes. A falta de conhecimento prévio sobre as etapas normativas exigidas, conforme disposto no Decreto Municipal nº 58.485/2018, ocasionou reencaminhamentos administrativos, atrasos e a necessidade de intervenção da Controladoria-Geral do Município (CGM), que teve de solicitar formalmente sua oitiva no processo SEI. A ausência inicial de manifestação da CGM — órgão responsável pela coordenação da política de proteção de dados — poderia ter comprometido a conformidade legal do decreto, evidenciando a importância de uma atuação coordenada e do planejamento jurídico adequado.

Outro ponto crítico foi o fato de o decreto prever, já em sua origem, a criação de um órgão colegiado consultivo com participação de outras secretarias municipais. Tal previsão, embora positiva do ponto de vista da governança integrada, demandou a manifestação de múltiplas pastas, o que resultou em maior tempo de tramitação do processo. O aprendizado central nesse caso foi que, ao se propor uma governança intersetorial, é essencial prever prazos realistas e mapear previamente os atores

institucionais envolvidos, de forma a evitar entraves e promover maior celeridade na implementação de estruturas administrativas inovadoras.

- Replicabilidade

A experiência da criação normativa da Ouvidoria do Programa Smart Sampa é altamente replicável por outras secretarias municipais e órgãos públicos que desejem estruturar canais de escuta especializados vinculados a programas específicos. Sua metodologia pode ser aplicada tanto em políticas que envolvam o uso de tecnologia e dados sensíveis quanto em ações sociais, ambientais ou de mobilidade urbana, desde que observadas as particularidades de cada contexto institucional.

O modelo proposto combina elementos jurídicos, operacionais e estratégicos, permitindo a adaptação conforme a estrutura de cada órgão, o volume de manifestações esperadas e a complexidade do serviço público prestado. A coexistência com a ouvidoria institucional da secretaria demonstra que é possível criar instâncias temáticas sem conflito de competências, desde que haja clareza na delimitação de atribuições e canais de atuação.

Além disso, o formato de manual normativo adotado neste trabalho visa oferecer um referencial prático, com base legal e técnica, que possa servir de orientação concreta para gestores públicos, ouvidores, residentes e servidores interessados em fortalecer a participação cidadã e a cultura da escuta ativa dentro da administração pública.

RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que a normatização da ouvidoria vinculada ao Programa Smart Sampa contribua para o fortalecimento da transparência pública e da confiança

institucional, por meio da criação de um canal especializado, acessível e seguro para o tratamento de manifestações relativas à política de segurança urbana e uso de tecnologias sensíveis. A especialização temática deve resultar em maior celeridade e qualidade na análise das manifestações.

Outro resultado esperado é o uso qualificado das manifestações como insumo estratégico para a melhoria contínua do programa. A análise dos dados extraídos pela ouvidoria, cruzados com os indicadores da Carta de Serviços e os registros de atendimento, permitirá ajustes operacionais e identificação de vulnerabilidades que não seriam detectadas por outros meios.

Por fim, espera-se que a formalização normativa da prática inspire a adoção de ouvidorias específicas em outros programas da administração municipal, promovendo uma nova cultura de escuta proativa, baseada em dados e direitos, alinhada com os princípios do governo aberto e da proteção à privacidade.

CONCLUSÃO

A criação normativa da Ouvidoria do Programa Smart Sampa representa um avanço significativo na forma como a administração pública municipal estrutura seus canais de escuta e controle social. A iniciativa demonstra que é possível ir além do modelo genérico de ouvidorias institucionais e implementar estruturas especializadas, com foco temático, linguagem adequada, base legal sólida e articulação intersetorial.

A experiência da Secretaria Municipal de Segurança Urbana, ao acolher recomendações de órgãos de controle externo e estruturar formalmente uma ouvidoria voltada à escuta de manifestações sobre um programa sensível como o Smart Sampa, evidencia a maturidade institucional da gestão e sua abertura à participação cidadã qualificada.

Este manual se encerra com o compromisso de que a escuta pública seja parte indissociável do planejamento, da execução e da avaliação de políticas públicas. A replicabilidade da prática e os instrumentos aqui sistematizados reforçam o valor da escuta ativa como eixo de governança democrática, inovação e respeito aos direitos fundamentais.

REFERÊNCIAS

7 PASSOS PARA CRIAR UMA OUVIDORIA NO MEU MUNICÍPIO - Controladoria-Geral da União. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ouvidoria-no-meu-municipio-completo-2020.pdf>

Guia Orientativo sobre a Privacidade e a Proteção de Dados Pessoais para a Administração Pública do Município de São Paulo. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/ManualOrientativoSobrePrivacidadeeProtecaoDeDadosPessoaisParaAdministracaoPublicadoMunicipiodeSaoPaulo_publicacao_26_01_2023.pdf

Guia Orientativo sobre a Instrução Normativa CGM/SP nº 01/2022 para a Administração Pública do Município de São Paulo. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/ManualOrientativoSobreInstrucaoNormativaCGM-SPn%C2%BA01-2022paraAdministracaoPublicadoMunicipiodeSaoPaulo_publicacao_26_01_2023.pdf

Leis Federais:

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Decretos Municipais (São Paulo):

SÃO PAULO (Município). **Decreto nº 58.485, de 19 de novembro de 2018.** Estabelece normas e diretrizes para elaboração, redação, alteração, consolidação e encaminhamento de propostas de decretos ao Prefeito.

SÃO PAULO (Município). **Decreto nº 59.767, de 15 de setembro de 2020.** Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - no âmbito da Administração Municipal direta e indireta.

SÃO PAULO (Município). **Decreto nº 62.809, de 6 de julho de 2023.** Dispõe sobre a reorganização da Controladoria Geral do Município – CGM e altera o quadro de cargos de provimento em comissão do órgão, bem como introduz alterações e revoga disposições do Decreto nº 59.496, de 8 de junho de 2020.

SÃO PAULO (Município). **Decreto nº 63.552, de 11 de março de 2024.** Cria o Programa Smart Sampa, destinado a promover a adoção de soluções tecnológicas inovadoras e avançadas para a melhoria da gestão pública e o aprimoramento da segurança pública, forma e condições que especifica.

Instrução Normativa:

SÃO PAULO (Município). **Controladoria Geral do Município. Instrução Normativa CGM nº 01, de 2020.** Estabelece disposições referentes ao tratamento de dados pessoais no âmbito da Administração Pública Municipal de São Paulo.