

Programa de Residência em Gestão Pública da Prefeitura
Municipal de São Paulo

Sofia Mancio Barata

Introdução às atividades do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle interno – NACI



São Paulo, SP

2025

Introdução às atividades do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle interno – NACI

Autora: Sofia Mancio Barata¹

Orientadora: Thais Roberto da Silva

Avaliador: Rafael Arosa Prol Otero

Resumo:

As atividades desenvolvidas na gestão pública podem representar desafios significativos para os recém ingressados no serviço público, especialmente no âmbito das ações de ouvidoria.

Na Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), foram identificados gargalos relacionados a fluxos bem definidos e orientações estruturadas para novos colaboradores, o que tem dificultado o processo de adaptação e aumentando desnecessariamente o tempo de aprendizado inicial.

Com o objetivo de reduzir o tempo necessário para a integração dos novos profissionais, identificou-se a necessidade de consolidar informações básicas sobre as atribuições e rotinas da área de forma acessível e objetiva.

Assim, foi desenvolvido um Guia de Acolhimento, voltado à disseminação de boas práticas, à padronização de procedimentos e à promoção de maior dinamismo no acesso à informação pelos integrantes do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno (NACI). Espera-se, com essa iniciativa, aprimorar os fluxos de processamento de demandas e os procedimentos de encaminhamento, contribuindo para uma atuação mais eficiente e integrada.

Palavras-chave:

Ouvidoria; Mapeamento de Fluxos; Controle; SMADS; Assistência Social.

¹ Formada em Comunicação e Multimeios pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, com Iniciação Científica no Núcleo de Estudos em Semiótica da instituição e atuando como residente em gestão pública na SMADS.

Sumário

Resumo:.....	2
Palavras-chave:	2
Introdução:.....	4
O que é:.....	5
Que problema busca resolver?.....	5
Metodologia:.....	5
Como fazer:	6
Fatores de sucesso, desafios e aprendizados:.....	7
Replicabilidade:	7
Resultados/Impacto:.....	8
Conclusão:.....	8
Guia	9
Anexos	31
Bibliografia	35

Introdução:

Pensando na melhoria das Políticas Públicas, a Ouvidoria é um espaço de acolhida de necessidades e críticas das pessoas atendidas, onde normalmente é realizada a escuta do munícipe. Assim, é necessário responder ou oferecer uma justificativa a respeito dessas demandas apresentadas pelos cidadãos.

As ações de ouvidoria, dentro da Prefeitura de São Paulo são definidas pela Controladoria Geral do Município e seguidas pelos demais entes que formam a estrutura administrativa da Prefeitura.

No caso da SMADS as ações são acompanhadas pelo NACI, que é a unidade responsável pelas ações de Controle Interno dentro da Secretaria, o que inclui o acolhimento das demandas dos munícipes relativas à assistência social, atuando em conjunto com a Ouvidoria Geral do Município e com a Controladoria Geral do Município.

Ao acompanhar o trabalho desenvolvido no NACI relativo às ações de ouvidoria, alguns pontos de atenção foram observados, como a falta de centralização de orientações e a quantidade de informações básicas que os novos funcionários precisam saber, que até o momento era realizada via resumos com algumas imagens do SEI.

Em anos anteriores uma apresentação foi montada visando a adaptação de novos integrantes do núcleo, fossem estagiários, servidores ou assessores, no entanto ela não era institucionalizada.

Para este trabalho utilizamos normas de Ouvidoria, via levantamento documental e com a utilização de linguagem simples nesta produção. Foi realizado o desenho e apresentação dos fluxos em formato gráfico, reescrita e reedição das instruções anteriores.

A organização deste Guia se apresentou como uma iniciativa importante para concentrar e organizar informações essenciais para a execução dos trabalhos cotidianos e dar suporte ao mapeamento de demandas.

O esperado foi contribuir para a consolidação de boas práticas, padronização de informações dentro do NACI e oferecimento de uma ferramenta que auxilie na ambientação e capacitação dos profissionais que venham a fazer parte do Núcleo, buscando a melhoria de disseminação de informações relacionadas ao processamento das demandas e dos procedimentos para encaminhamentos e institucionalização de boas práticas no setor.

O que é:

Este é um Guia que busca apresentar de forma simplificada por meio de descrição dos procedimentos rotineiros de trabalho do NACI. Decidimos montar este Guia para suprir a necessidade detectada de melhor disseminação das práticas do NACI a partir dos documentos existentes. O desenvolvemos com foco no uso da linguagem simples, texto enxuto e fluxogramas para auxiliar o ingressante no setor a navegar nas ações de ouvidoria.

E para garantir boas práticas de gestão, padronização e acesso ágil às orientações, a ideia deste projeto se iniciou. Também visando um bom desempenho das atividades e a necessidade de oferecer aos ingressantes um resumo que contivesse informações básicas sobre as atividades, ou seja, melhorar a transmissão de informações.

Que problema busca resolver?

NACI é um núcleo que, no momento de realização deste trabalho, tem pouca capacidade institucional, uma equipe reduzida e ao mesmo tempo uma carga grande de demandas. Paralelamente a isso, as legislações e fluxos processuais não eram facilmente encontrados por estarem dispersos.

Esta iniciativa busca facilitar a curva de aprendizado e adaptação de novos integrantes do NACI, contribuindo, também, com a reunião de procedimentos executados no nosso cotidiano a partir da apresentação criada em anos anteriores pensando no processo de historicidade das ações.

Ou seja, o Guia não propõe nenhum tipo de mudança na forma pela qual os processos são geridos dentro da Assessoria Técnica da SMADS, mas amparar a navegação de novos integrantes da equipe nas ações de ouvidoria por meio do aprimoramento de textos modelo e a utilização de marcadores nos processos SEI geridos no Núcleo de Ouvidoria, sem desconsiderar a historicidade.

Metodologia:

Utilizamos a leitura das legislações indicadas dentro do setor e que referenciam nosso trabalho, estudo de definições de fluxos e dos fluxos processuais adequados às demandas apresentadas, proposição de melhorias baseadas em experiências cotidianas do contato com as ações de ouvidoria, como em textos padrões e melhora na utilização de marcadores em processos SEI, aprofundamento na compreensão do

andamento dado aos processos encaminhados ao NACI e o caminho que percorrem pela Secretaria.

Aproveitamos para revisar exemplos de guias do programa COPI COLA, o Manual de Linguagem Simples e utilizamos a apresentação feita pela Assessoria Técnica da SMADS.

Todos os tópicos apresentados no Guia foram desenvolvidos a partir da técnica de *“Minimum Viable Product”* (MVP), ou Produto Mínimo Viável, que consiste em produzir uma versão inicial do produto apenas com os principais pontos e testar sua aceitação com o público alvo, e neste caso passando pela aprovação da supervisão, antes da finalização do produto, o que permite identificar pontos de melhoria e coletar informações úteis durante o processo de produção e utilizamos da teoria da Espiral do Conhecimento, que busca estimular ou facilitar a absorção e disseminação de conhecimento, onde o conhecimento tácito, aprendido e absorvido ao longo da experiência de servidores, é transformado em conhecimento explícito, que já foi decodificado e expresso em palavras.

Como fazer:

Aspectos fundamentais ao realizar esta iniciativa se deram a partir da: Adaptação de instruções levando em consideração as técnicas de Linguagem Simples, tradução de fluxos de trabalho em fluxogramas gráficos, reunião de informações dispostas em lugares diversos, mapeamento de fluxos e pesquisa sobre como se dispõem outras ouvidorias dentro do Município.

Inicialmente, identificamos as principais dúvidas e dificuldades enfrentadas na execução das rotinas de ouvidoria no NACI e, para isso, revisitamos a experiência de adaptação do programa de residência, refletindo sobre o que poderia ter sido feito de forma mais eficiente e acolhedora.

Em seguida, mapeamos as legislações e normativas que regulamentam as atividades desenvolvidas no setor. Utilizamos a técnica de MVP para descrever e sintetizar as principais demandas e atribuições do dia a dia de trabalho no NACI.

Também organizamos e transcrevemos os fluxos corretos dos processos no nosso ponto SEI, garantindo alinhamento e clareza. Aplicamos as indicações de Linguagem Simples adequadas e suficientes para o nosso público-alvo. E adaptamos o texto feito para o formato dinâmico e interessante de um Guia.

Para realizar o produto utilizamos ferramentas gratuitas como o Canvas, a plataforma Miro e o Google Docs e o perfil identitário da Secretaria para garantir o alinhamento com a arte gráfica da SMADS.

Fatores de sucesso, desafios e aprendizados:

Talvez o maior desafio enfrentado neste processo tenha sido a adequação dos fluxos em fluxogramas e a apresentação de procedimentos da forma mais didática e simples uma vez que em teoria a atividade pode ser considerada como uma mera transposição de informações, temos que para garantir que as informações necessárias estivessem claras precisamos realizar muitas alterações até a versão final, fora o tempo necessário para aprender e adequar o conhecimento às atividades diárias.

A escuta da experiência de servidores, o acompanhamento dos fluxos de trabalho e a curadoria das melhores práticas foram fatores de sucesso que podem ser destacados durante todo o processo deste trabalho.

Visita à Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde contribuiu para a troca de boas práticas e na construção de aprendizado sobre ações de ouvidoria e encaminhamento de demandas. Essa iniciativa foi importante para entender como cada Núcleo utiliza as ferramentas disponíveis no seu setor para a realização de trabalhos semelhantes.

Replicabilidade:

A objetivo do guia era ser o mais adaptável possível às necessidades dos demais órgãos públicos considerando a proposta de marcadores por tipo de demanda, resumo da legislação pertinente, resumo das principais atividades do órgão, textos modelos para auxiliar na elaboração de cotas que foram pensados para contribuir na organização e melhoria da eficiência nas rotinas administrativas.

Outro ponto diz respeito ao foco no acolhimento de novos agentes, visando melhor a recepção de novos colegas de trabalho, pode agilizar o acesso a comandos básicos, construindo uma base de historicidade dentro do órgão.

Por fim temos que o material necessário para a realização do guia é de baixo custo, sendo o tempo despendido para escrevê-lo o maior deles.

Resultados/Impacto:

Algumas melhorias foram percebidas e implementadas com o decorrer do desenvolvimento deste TCR: a alteração de marcadores utilizados para sinalização de processos na plataforma do SEI, textos modelos utilizados em cotas foram aprimorados, entre outras.

Conclusão:

Podemos afirmar que todo esse processo representou uma valiosa experiência de aprendizado, permitindo uma imersão significativa no funcionamento interno de um Núcleo de Ouvidoria no contexto do Município de São Paulo.

A vivência proporcionou uma compreensão aprofundada das dinâmicas e das especificidades do trabalho cotidiano desenvolvido nesse setor, evidenciando sua importância estratégica na mediação entre o cidadão e a administração pública.

Essa trajetória revelou como os direitos assegurados aos munícipes são garantidos na prática, reforçando a relevância de instrumentos como a ouvidoria na consolidação da transparência, da escuta ativa e da participação social.

Guia de Introdução às Atividades do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno - NACI

Secretaria Municipal de Assistência e
Desenvolvimento Social - SMADS

SUMÁRIO

Apresentação e Introdução

Informações sobre a Rede Socioassistencial

Seguranças previstas no PNAS

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS

Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno - NACI

Ouvidoria

Controle interno

Ferramentas de trabalho

Preenchimento da Planilha do Excel

Fluxos

Fluxos Ágeis

Exemplos de Fluxos de Processos do ponto do NACI

Apresentação e Introdução

Boas vindas!

Esse Guia é para quem tem dúvidas ou vai fazer parte do Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno - **NACI**.

O NACI é responsável pela gestão das ações de Ouvidoria na Secretaria, entre outras atividades, e faz parte da Assessoria Técnica - AT do Gabinete da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - **SMADS**.

Caso queira mais informações sobre a Secretaria você pode consultar o [Decreto Nº 58.103 de 2018](#). Já que a leitura desse Guia não descarta a necessidade de ter contato com as legislações mencionadas e indicadas aqui.

Informações sobre a Rede Socioassistencial:

A política de Assistência Social tem como **função**: a **proteção social**, a **vigilância socioassistencial** e a **defesa de direitos**, organizando-se sob a forma de sistema público **não contributivo**, **descentralizado** e **participativo**, devendo prover proteção à vida, reduzir danos e prevenir a incidência de riscos sociais.

Proteção - Defesa - Vigilância

O conjunto de **seguranças sociais afiançadas** que devem ser assumidas pela política de Assistência Social conforme o Programa Nacional de Assistência Social - **PNAS** são:

Sobrevivência - Acolhida - Convivência

Seguranças previstas no PNAS

Segurança de **ACOLHIDA**, que inclui a oferta de espaços e serviços para proteção social básica e especial. As instalações físicas e a ação profissional devem conter:

- condições de recepção;
- escuta profissional qualificada;
- informação;
- referência;
- concessão de benefícios;
- aquisições materiais e sociais.

Segurança de **CONVÍVIO** ou **VIVÊNCIA FAMILIAR**, comunitária e social, inclui a oferta continuada de serviços para fortalecer laços de pertencimento, que garantam oportunidades e ação profissional para que famílias e indivíduos, e os apoiem na superação de situações de vulnerabilidade, isolamento social, ou enfraquecimento de seus vínculos.

Segurança de **RENDA e SOBREVIVÊNCIA**, que inclui a concessão de auxílios financeiros e benefícios continuados para cidadãos que apresentem vulnerabilidades decorrentes do ciclo de vida e/ou incapacidade para a vida independente e para o trabalho conforme PNAS (2004).

Segurança de **DESENVOLVIMENTO da AUTONOMIA**, que inclui ações profissionais e sociais, e se traduz na capacidade do indivíduo, famílias e comunidade de eleger objetivos e crenças, de avaliar com discernimento e de colocá-los em prática sem opressões.

Segurança de **APOIO e AUXÍLIO**, que inclui a oferta de auxílios em bens materiais ou financeiros em caráter transitório, são os benefícios eventuais.

Proteção Social no SUAS:

Conjunto de **programas, projetos, serviços e benefícios** que visam prevenir e combater vulnerabilidades sociais.

Proteção Social Básica:

Visa **prevenir situações de vulnerabilidade** e risco social por meio do desenvolvimento de potencialidades e do fortalecimento de vínculos familiares e comunitários.

Exemplo: Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (**PAIF**) e serviço de proteção social básica no domicílio para pessoas com deficiência ou idosas.

Proteção Social Especial de Média Complexidade:

Seu objetivo é **priorizar a ofertas de serviços** destinados a famílias e indivíduos que tenham seus direitos violados ou ameaçados, configurando-se em situações de risco pessoal e social, decorrentes de abandonos, maus tratos de diferentes naturezas, entre outros.

Exemplo: Serviço de proteção social às crianças e adolescentes vítimas de violência.



Fonte:

Lei orgânica da Assistência Social
- Loas: LEI Nº 8.742, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1993

Proteção Social Especial de Alta Complexidade:

Tem por objetivo **contribuir para a reconstrução de vínculos familiares e comunitários**, a defesa de direito, o fortalecimento das potencialidades e a proteção de famílias e indivíduos para o enfrentamento das situações de violação de direitos.

Exemplo: Serviço de Abrigo Institucional, Casa de Passagem e Residência Inclusiva.

Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social - SMADS

A **SMADS** segue uma Estrutura Organizacional, tem um quadro de serviços e sua Estrutura Administrativa. Essas e outras informações são encontradas no site da Secretaria, ferramenta importante de acesso e confirmação de dados oficiais.

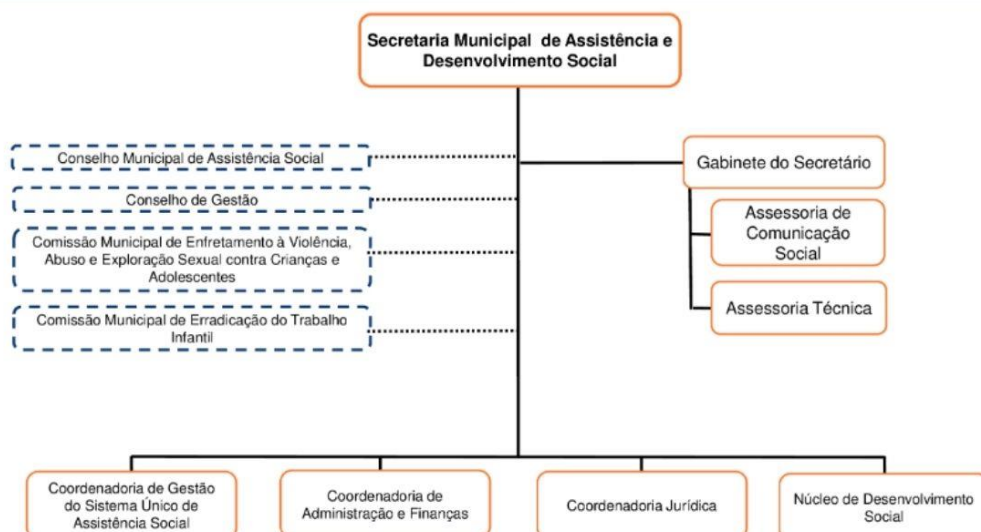
Vale destacar que dentro da gestão pública é muito comum o **uso das siglas** dos órgãos e setores ao invés de seus nomes completos

A Secretaria contém:

- 32 Supervisões de Assistência Social - **SAS** ;
- 32 Centros de Referência Especializado de Assistência Social - **CREAS**;
- 54 Centros de Referência em Assistência Social - **CRAS** espalhados pelo Município;
- 6 Centro de Referência Especializado para a População em Situação de Rua - **Centros POP**;
- 1395 **serviços** (dado de setembro de 2024).

Repare que é **uma SAS** e **um CREAS** para cada **Subprefeitura**. Separados pelo Município por distrito e região.

ESTRUTURA FORMAL VIGENTE | DECRETO Nº 58.103, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2018



Núcleo de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria e Controle Interno - NACI

O NACI é um Núcleo que foi implementado pela **Portaria nº1 de 2022** na SMADS em 2022, é a unidade responsável por **coordenar as ações de controle interno** da Pasta, **incluindo as ações de ouvidoria**, a **Política de Atendimento ao Cidadão - PAC**, **gestão documental**, **regulamentação da proteção de dados pessoais** na Pasta, implementação da **Plano Setorial de Transparência e Dados Abertos** em SMADS (PSTDA), **avaliação de políticas públicas** com foco em mitigação de riscos, entre outras.

O NACI contém

Controle interno:

- Auditoria interna
- Apoio aos órgãos de controle externo;
- Programa de Integridade e Boas Práticas

Ações de Ouvidoria:

- Processamento de demandas oriunda dos canais de atendimento;

Política de Atendimento ao cidadão:

- Cartas de serviço;
- Comitê de Governança do Atendimento ao Cidadão de SMADS;

Ouvidoria

Em Políticas Públicas, a Ouvidoria é um espaço de acolhida de necessidades e críticas das pessoas atendidas. Uma vez que é feita a escuta do munícipe é necessário responder ou oferecer uma justificativa a respeito.

O NACI é uma área que faz a **intermediação** das ações de ouvidoria, ou seja, **recebe as demandas e as distribui para os territórios**. É o **intermediário entre as ouvidorias** (Ouvidoria Geral do Município - OGM ou Ouvidoria de Direitos Humanos - OSMDHC) **e os técnicos**, que **são os responsáveis por formular as respostas às demandas dos munícipes**.

E é no Núcleo também que está alocado o **Responsável por Ações de Ouvidoria - RAO**. Destacamos algumas de suas atividades dentro do NACI:

- **Promover e atuar** diretamente na **defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos**;
- **Receber, analisar e responder manifestações** encaminhadas por munícipes, reencaminhadas por outros RAO ou órgãos ou entidades públicas;

As demandas de Ouvidoria são classificadas como:

Denúncia

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Elogio

As **manifestações** chegam pelos seguintes canais:

- Ouvidoria Geral do Município - **OGM**
- A Ouvidoria de Direitos Humanos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania - **OSMDHC**
- Os canais de **SP156**
- **Disque 100** - Disque Direitos Humanos *

Esta organização vem do Decreto 58.426/2018 da OGM e da Instrução Normativa 01/2022.

Os processos que mais recebemos vem dos canais da:

**OGM
OSMDH**

***Atenção:** O NACI **não** recebe novos processos da Ouvidoria Nacional dos Direitos Humanos (**Disque 100**) desde maio de 2024 devido à mudança dos fluxos definida na Instrução Normativa 02/2024.

Principais pontos para entender sobre os **fluxos de atendimento** das demandas da Ouvidoria:

(Em caso de dúvidas ou para mais informações é só consultar a Instrução Normativa Nº 001/SMADS/2022).

- É **responsabilidade** do NACI encaminhar corretamente as demandas ao território, **acompanhar** os processos para **evitar** que eles ultrapassem o tempo determinado e **encaminhar a resposta** aos órgãos solicitantes com as cotas adequadas.
- **Transformar em dados e informações** as manifestações, **sistematizando, analisando e divulgando**.
- **Analisar** os documentos encaminhados para **garantir** que eles estejam assinados pelo técnico responsável e **de acordo com o teor da demanda**.
- Ter **cuidado no preenchimento** dos modelos de encaminhamento e de resposta, assim como **cuidado ao preencher a planilha de controle**.

Controle Interno

O NACI é **responsável também pelo Controle Interno na SMADS** e comporta o **Responsável por Controle Interno - RCI**.

O Controle Interno consiste no **conjunto de regras, diretrizes, procedimentos, rotinas e métodos** disponíveis no Guia Prático do Responsável pelo Controle Interno (CGM).

O RCI precisa **efetivar o planejamento e o desenvolvimento das atividades de controle interno dentro da Pasta**, bem como a **interligação entre a SMADS e a CGM** que são estabelecidas pelo Decreto nº 59.496/2020 e:

- Acompanhar as **demandas dos órgãos de controle interno** (como a CGM) e externo (como o Tribunal de Contas do Município, do Ministério Público, etc), em especial as **ações de auditoria**.
- **Promover** o Programa de Integridade e Boas Práticas - **PIBP**, dentro da Pasta;
- **Acompanhar** a evolução dos **indicadores de SMADS** que compõem o Índice de Integridade da Prefeitura;
- **Coordenar a implementação** do PSTDA em SMADS.

Definição de Auditoria Interna:

Auditoria Interna é uma **atividade independente** e **objetiva** de **avaliação e consultoria**. Ela **auxilia a organização** a atingir seus objetivos a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada à avaliação e melhoria da eficácia dos processos de **gerenciamento de riscos, controles internos e governança**.

A auditoria interna tem como propósito **proteger e aumentar o valor da organização**.

Transparência Ativa:

É a **disponibilização**, de forma ativa, **de informações e dados públicos**. Ou seja, sem que alguém solicite tais informações ou dados, a prefeitura disponibiliza previamente em seus sites institucionais.

Fonte: Centro de Formação em Controle Interno - CFCI.

Ferramentas de trabalho

Sistema Eletrônico de Informações - SEI

O SEI é uma **ferramenta de gestão de documentos e processos eletrônicos**, utilizado em diversas esferas da administração pública. Seu objetivo é **promover a eficiência administrativa**. Ele é nossa principal ferramenta de trabalho, através dele é que **recebemos, analisamos e encaminhamos** as **denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios**.



Para **aprender a usar o SEI** sugerimos:

- o curso **"Agora SEI! - EAD"** da Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo - **EMASP**.

Geosampa

O **Geosampa** é um portal que disponibiliza um **mapa da cidade de São Paulo** e com **informações territoriais** do município. Utilizamos a versão da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo - **PRODAM** para localizar o endereço informado nos documentos e encaminhar o processo para a Supervisão adequada.



A **EMASP** fornece um **curso sobre o Geosampa**, onde você pode saber mais sobre o portal. Fique **atento** para os avisos de abertura de cursos que são encaminhados no e-mail corporativo.

Planilha do Excel

Usamos planilhas como **meio de controle** dos processos recebidos para **acompanhar os prazos de devolução** ao órgão solicitante e geração de indicadores de fluxo e tempo. Também funciona como apoio à **prestação de contas** à Ouvidoria Geral do Município.

Para aprender mais sobre a ferramenta sugerimos o [curso de Excel da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP](#).

Cada aba da planilha tem uma função:

Na aba "**Bruto**" incluímos **informações gerais** sobre os processos que chegam e são encaminhados para as supervisões. As colunas **precisam ser preenchidas conforme descrito**.



Na seguinte, "**Unidades Diretas**", tem os **endereços das unidades** para auxiliar no processo de preencher a coluna de território da aba "Bruto".



As informações das listas suspensas estão disponíveis na aba "**Referências**". Fazemos isso para **acompanhamento interno das informações e geração de dados**.



A aba "**STATUS**" tem uma **planilha dinâmica** para análises mais rápidas dos dados. Ela puxa as informações da aba "Referência", que tem os dados das listas suspensas de preenchimento.



A planilha é feita segundo as **diretrizes da CGM**. Cada linha da planilha é um **processo** e cada coluna mostra diferentes **informações**, com isso ela fica longa e específica.

Preenchimento da Planilha do Excel

Primeiro **copie o número do processo SEI** em que você está trabalhando e **cole na coluna "Processo"**, na linha seguinte à última já preenchida, para então seguir com o preenchimento das demais.

Algumas colunas possuem **lista suspensa** para escolher o item mais adequado ao assunto tratado e estão divididas como:

STATUS:

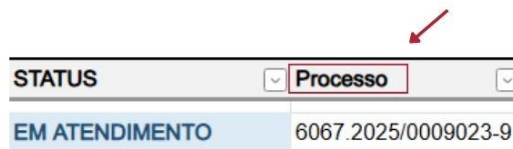
Aponta qual a **situação do processo** e **possui lista suspensa**. Aponta se o processo já foi respondido, está em atendimento e até se foi necessário fazer uma reiteração.

- **Indeferido**: o processo não diz respeito às atribuições do NACI e foi devolvido.
- **Arquivado**: o processo foi concluído no ponto do NACI.
- **Em Atendimento**: o processo foi encaminhado e está sendo atendido pelo território.
- **Respondido**: o processo tem a cota do território e dos técnicos do NACI.
- **Em complementação**: o processo não possui informações suficientes para envio ao técnico ou o técnico não enviou todas as informações solicitadas.
- **Solicitado Reiteração**: o processo não foi respondido dentro do tempo e é necessário ser reiterado.

Processo:

Nesta coluna colocamos o **número do processo SEI** dentro da Secretaria.

Exemplo: 6024.2025/0015061-0



STATUS	Processo
EM ATENDIMENTO	6067.2025/0009023-9

Canal:

Identificamos **por onde aquela demanda veio**, por qual o órgão demandante qual o canal de origem por exemplo, e **possui lista suspensa**.



Canal
e-mail
Liderança Política/Com

Protocolo:

É o **número interno** do processo ou formulário. Geralmente ele se encontra nos primeiros documentos inseridos no processo.



Canal	Protocolo
SMDHC	184/2025/SMDHC

Data de Recebimento:

Colocamos a **data** em que o processo **foi recebido no ponto do NACI**.



Protocolo	Data de Recebimento
123329825/2025	07/04/25

Prazo SMADS:

Coluna que **calcula** o nosso **prazo de devolutiva** baseado na data em que o processo chegou no nosso ponto. **Contém cálculo**.



Prazo SMADS
27/04/25

Responsável:

Aponta **quem assina** ou **está respondendo** por aquele processo dentro do NACI, **possui lista suspensa**.

A screenshot of a web form showing a dropdown menu labeled 'Responsável'. A red arrow points to the label. The dropdown is open, showing a list of names. The first visible name is 'RAO (S) - Thais Roberto da Silva'.

Tipo:

Define se a **demanda** é uma Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão ou Elogio. **Possui lista suspensa**.

A screenshot of a web form showing a dropdown menu labeled 'Tipo'. A red arrow points to the label. The dropdown is open, showing a list of options. The first visible option is 'Denúncia'.

Território:

Aponta a **localidade**, região, da **ocorrência**. É o limite administrativo ao qual a SAS de referência é responsável. **Possui lista suspensa**.

Exemplo: Sé, Butantã, Guaianases, etc.

A screenshot of a web form showing a dropdown menu labeled 'Território'. The dropdown is open, showing a list of options. The first visible option is '(GERAL)'.

Unidade Responsável:

Pode ser a **SAS responsável** pela região da ocorrência ou também o **setor dentro da SMADS** que responde por aquela demanda. Caso não esteja claro a unidade responsável, buscar a partir do serviço na aba Unidade Direta a supervisão adequada. **Possui lista suspensa**.

Exemplo: SAS Vila Mariana, SAS Parelheiros, SMADS/GSUAS, SMADS/COJUR, SMADS/GAB/AT, etc.

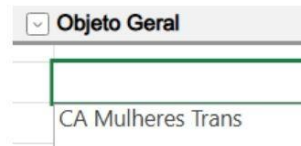
A screenshot of a web form showing a dropdown menu labeled 'Unidade responsável'. The dropdown is open, showing a list of options. The first visible option is '(N/A)'.

Objeto Geral:

Coordenação ou Supervisão que **atua na região** ou **é responsável** por aquela demanda.

Possui lista suspensa.

Exemplo: CREAS, CRAS, SEAS, CCA, etc.



A screenshot of a web form with a dropdown menu labeled 'Objeto Geral'. The dropdown is open, showing a list of options. The option 'CA Mulheres Trans' is highlighted in blue.

Unidade ou Serviço:

Situa o **equipamento** ao qual a ocorrência se refere ou é **designada para atuar sobre o caso**. Existe uma planilha de parcerias que auxilia no preenchimento desta coluna. **Possui lista suspensa.**

Exemplo: CRAS Penha, SEAS Misto, ILPI Jaçanã, etc.



A screenshot of a web form with a dropdown menu labeled 'Unidade ou Serviço'. The dropdown is open, showing a list of options. The option 'SEAS VILA MARIA' is highlighted in blue.

OSC ou Empresa:

Organização da Sociedade Civil ou **Parceira** que **atua diretamente no território** e lida com os casos. Existe uma planilha de parcerias que auxilia no preenchimento desta coluna.

Possui lista suspensa.

Exemplo: Instituto Pilar, Associação APOIO, Instituto Irmã Dulce, etc.

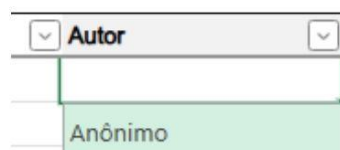


A screenshot of a web form with two dropdown menus. The first dropdown is labeled 'OSC ou Empresa' and the second is labeled 'Autor'. The 'OSC ou Empresa' dropdown is open, showing a list of options. The option 'AÇÃO SOCIAL SÃO MATEUS' is highlighted in blue.

Autor:

Identifica aquele que **apresentou a demanda** em um dos canais de Ouvidoria. **Possui lista suspensa.**

Exemplo: Usuário do serviço, Cidadão em Geral, Anônimo (nos casos de denúncia), Servidor, etc.

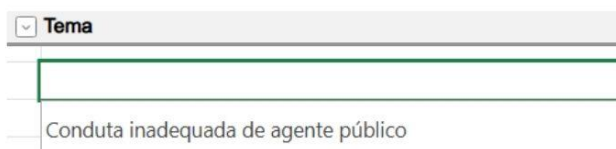


A screenshot of a web form with a dropdown menu labeled 'Autor'. The dropdown is open, showing a list of options. The option 'Anônimo' is highlighted in green.

Tema:

Indica do que se **trata** o processo.

Exemplo: Vaga em equipamento, Sugestão de melhoria, Violência/Negligência contra pessoa idosa, etc.



A screenshot of a form field labeled 'Tema'. It features a dropdown arrow on the left and a text input area. The text 'Conduta inadequada de agente público' is entered into the input area.

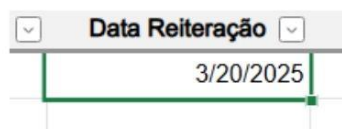
Subtema:

É preenchido nos casos em que o processo aborde **mais de um tema**.

Data Reiteração:

Colocamos a **data** em que **foi enviada solicitação de reiteração** no processo. Nos casos de mais de uma reiteração, atualizamos sempre com a data da **última feita**.

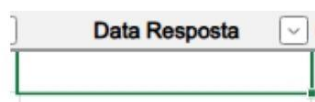
Observação: Nas planilhas que utilizamos o sistema inverte as datas de dia e mês.



A screenshot of a form field labeled 'Data Reiteração'. It features a dropdown arrow on the left and a date input area. The date '3/20/2025' is entered into the input area.

Data Resposta:

Procedimento similar ao da coluna anterior, onde colocamos a data em que **recebemos a resposta do território**.



A screenshot of a form field labeled 'Data Resposta'. It features a dropdown arrow on the left and an empty date input area.

Observações:

Onde apontamentos relevantes são feitos **caso necessário**.

Fluxos

A maioria das manifestações chegam por um dos canais oficiais citados.

O encaminhamento de resposta, que é também chamada de **cota**, tem de apresentar **informações mínimas** segundo a Ordem Interna Nº 02 para **responder a demanda do município**, mesmo considerando que os documentos circulam ou tramitam em meio burocrático.

Reforçamos que a ação do NACI é de **intermediação** entre a ouvidoria e os técnicos.

As ouvidorias representam o município e apresentam as demandas ao meio burocrático.

COTA é um **documento escrito** que é inserido em um processo. Uma **manifestação** que pode ser uma resposta, um encaminhamento, um requerimento, etc. Geralmente cada parte que se manifesta em um processo está fazendo a sua cota.

A **Ordem Interna Nº 02** regulamenta o fluxo dos processos e a **IN 01/2022** regulamenta os **fluxos de ouvidoria**.

No caso de processos vindos da **OGM**, a entrada acontece pelo Sistema Integrado de Gestão de Relacionamento com o Cidadão - **SIGRC**, um **sistema de registro e tratamento de demandas** de cidadãos da Prefeitura.

Depois do registro nesse sistema o processo pode ser **indeferido** (por falta de informações mínimas ou impossibilidade de ser tratado pela Assistência Social) ou **deferido** (quando está tudo em ordem e no local correto) e mandado ao SEI em formato de ofício.

Além disso, os processos podem ser enviados a outras **coordenações da SMADS**. **Por exemplo:** as manifestações sobre benefícios sociais em parte são enviadas à Coordenadoria de Gestão de Benefícios - CGB.

Pontos de atenção

Para **elaborar** ou **complementar documentos** nos processos SEI sugerimos as orientações do Manual de Redação Oficial e respeitamos suas diretrizes.

Alguns dos **principais pontos**:

- **Linguagem impessoal**, nossas cotas falam em nome da Secretaria.
- Utilizar a **Linguagem Simples**.
- Ter **clareza e precisão** nos textos.
- **Ser objetivo**.
- Ter **padrão** nas respostas.

Os **pontos** que utilizamos dentro do SEI são:

SMADS/GAB/AT/NACI

SMADS/GAB/AT/CI

Você pode visualizar eles na barra superior do SEI ao lado do espaço de “pesquisar”.



Os **processos em preto** são os que já foram abertos.

Processo ↑↓

6067.2025/0011118-0

Atenção aos **processos destacados em vermelho**, isso aponta que eles **ainda não foram abertos** e é um sinal de entrada do processo no ponto do SEI. Significa que eles acabaram de chegar com uma nova solicitação ou resposta dos técnicos do território.

Processo ↑↓

6067.2025/0010680-1

Aqueles com o **marcador de setas opostas** informam o tempo restante que temos para responder ao processo. **Isso é muito importante.**



Quando as setas **ficam vermelhas** significa que o processo já está atrasado. O que **precisa ser evitado**.



A OGM encaminha os documentos com **prazo de devolução de 20 dias corridos** nos termos do artigo 19 do Decreto 58426/2018. Para os técnicos do território o **prazo de é 15 dias corridos**.

Sempre prestar **atenção aos prazos** dos processos!

E os com um **triângulo amarelo e ponto de exclamação** apontam que um documento novo foi anexado no processo.



Os **marcadores** são etiquetas coloridas e nomeadas que ajudam a identificar e localizar processos.

Veja todos os os processos separados por marcadores ao ir em “**Ver por marcadores**” no Controle de Processos.

☒	Processo ↑↓
☐	6067.2024/0030458-0
☐	6067.2025/0005943-9

Para agilizar os encaminhamentos dos processos foram criados **documentos modelos** e **textos padrão**.

 **Textos Padrão**

Podemos alterar as informações nos modelos para adequação à demanda (seja ela para envio ao território ou as ouvidorias) e completar as lacunas de preenchimento.

É necessário colocar o documento no **bloco de assinaturas** caso você não tenha autorização para assinar e encaminhar processos.



Dicas importantes

- Via de regra **o caminho que o processo faz para ir** é o mesmo que tem de **fazer para voltar**.
- Nas devolutivas dos processos encaminhados pelas unidades diretas (CRAS, CREAS, Centro POP e SAS) devem preferencialmente **possuir informações que atendam às solicitações dos órgãos demandantes**.
- Caso tenha **dúvidas** ou o local da ocorrência **não esteja claro**: identificamos no **Geosampa** o endereço presente no formulário e verificamos a SAS correspondente.

Fluxos Ágeis

No ponto do NACI então prontos vários Textos Padrão para auxiliar no encaminhamento ou resposta de demandas. Podem ser encontrados na barra lateral esquerda do menu e estão separados por **nome** e **descrição**. Também podem ser selecionados quando um novo documento for inserido no processo, basta buscar em “texto padrão”.

Gerar Documento

Encaminhamento	
Texto Inicial	
☐ Documento Modelo	
☒ Texto Padrão	
☐ Nenhum	

Separamos alguns exemplos:

Textos Padrão da Unidade SMADS/GAB/AT/NACI

Se a demanda for sobre **Agendamento no CRAS** ou **Falta de vagas para agendamento**: Fazer uma **Resposta** com o **Texto Padrão** “Agendar CRAS”.

☐ 121390 RESPOSTA CGB/ OGM - AGENDAR CRAS - USAR ESTE

Em caso de **dúvida** sobre o encaminhamento em algum processo, vale a pena **conferir** se já existe algum texto padrão relacionado.

Para os casos de **acumulação de bens e pessoas acumuladoras** existe um **Texto Padrão**.

☐ 173938 Resposta pessoa acumuladora

Quando o caso for sobre **Violência contra Criança e Adolescente** utilizar o **Texto Padrão** de resposta ao tema.

☐ 171370 RESPOSTA VIOLÊNCIA CRIANÇA E ADOLESCENTE

Fluxos Ágeis dentro da SMADS

Casos que envolvam **Descomplica, Cadastro Único - CAD único, Visita Domiciliar, Agendar CRAS e Entrevistador** são de competência da **Coordenadoria de Gestão de Benefícios - CGB (SMADS/GSUAS/CGB)**. Para todos esses casos existe um Texto Padrão.

Se a demanda apresentada for sobre **vaga em Instituição de Longa Permanência - ILPI**, enviar para a **SAS correspondente ao território**.

Quando houver reclamação sobre a **qualidade do atendimento**, **solicitação** ou **vaga em Vila Reencontro**, encaminhar para o **Núcleo de Desenvolvimento Social - NDS (SMADS/GAB/NDS)**.

Demanda sobre **cesta básica** deve ser encaminhada para a **SAS do território**.

Para: **Abordagem Social - Altas** ou **Baixas Temperaturas**, **Abordagem SEAS** e **solicitação de vaga Hotel Social e hospedagem**, os casos entre as **20h e 6h** o correto é mandar para a **Coordenação de Pronto Atendimento Social - CPAS**. **Fora desse espaço de tempo**, os mesmos casos devem ser enviados ao à **SAS do território**.

Quando a demanda se refere a **questionamentos sobre contrato** com alguma Organização da Sociedade Civil - **OSC** deve ser encaminhada para **Coordenadoria de Gestão de Parcerias - CGPAR**.

Suspeita de **conduta irregular em parceria (OSC)** deve ser encaminhada para o **território (SAS)**

Exemplos de Fluxos de Processos do ponto do NACI

As SAS sempre **precisam ser informadas** de ocorrências em seus territórios.

Se o processo **não foi respondido** pela SAS dentro do prazo?
É preciso **dilação do prazo** ou fazer uma **reiteração**.

Processos novos ou que acabaram de entrar no ponto:

No “controle de processos”:

• **1: Abrimos e lemos a informação:**

- Abrir o **processo sem marcações** ou com **apenas o símbolo de prazo** do processo (setas em direções opostas).
- Abrir o **primeiro documento**, ou os primeiros documentos, inseridos na “Árvore de processos” e **identificar a origem** do processo.
- Identificar o processo **anexando os marcadores cabíveis**.
- Localizar o “texto padrão” adequado ao teor do processo e condizente com o encaminhamento. **Inserir ele**.

• **2: Preencher corretamente o texto e assinar** (caso não tenha autorização para assinar, coloque no bloco de assinatura adequado).

- Encaminhar devidamente para dar seguimento ao processo.

• **3: Enviamos para a unidade responsável, técnico, pelo tipo de demanda.**

Por exemplo: Supervisão de Assistência Social - **SAS** que abrange o território indicado na manifestação.

• **4: Aguardamos a devolutiva com as medidas tomadas pelos técnicos.**

Exemplo: A SAS envia essa demanda para o serviço responsável, que pode ser um **CRAS**, **CREAS** ou um dos **Centro POP**.

- Caso o setor técnico não responda ou devolva a resposta dentro do tempo limite estabelecido, é preciso inserir um pedido **Reiteração** pedindo retorno o quanto antes.

Descrição de Fluxo OGM

1. Abrir o processo novo.
2. Colocar o **marcador** “Demandas OGM”
3. **Abrir o primeiro documento incluído na árvore do processo;**
4. Verificar a unidade responsável pela resposta à demanda;
5. No caso de envio para SAS, caso a região da ocorrência não esteja clara, é importante utilizar o **Geosampa** para confirmação da localidade. **Exemplo:** o ofício tem apontado apenas o endereço.

• **Para dar seguimento ao processo:**

1. **Incluir um documento** como “Encaminhamento” (essa é a nossa cota).
2. Escolher o “Texto padrão” (o que mais se adequar a situação relatada), depois selecionar ele como público e salvar.
 - a. **Exemplo:** No caso de uma demanda relacionada a reclamação de um munícipe sobre o atendimento recebido em um de nossos equipamentos - “Encaminhamento padrão direto - RECLAMAÇÕES”
3. **Verificar e complementar as informações no encaminhamento** (importante se atentar ao tempo corrido do processo por conta dos prazos).
4. **Assinar** - ou (caso não tenha permissão de assinar) colocar no **Bloco de Assinaturas** “para assinar e encaminhar”.
5. Depois de assinado é preciso **encaminhar para a área correspondente**.

Fluxo Disque 100

Os canais de atendimento do Disque 100 acolhem **denúncias** e **encaminham para apuração** de **violações de Direitos Humanos** relacionadas a **grupos vulneráveis**: pessoas idosas, crianças e adolescentes, pessoas com deficiência, população em situação de rua e a população LGBTQIA+.

Até a **Ordem Interna Nº 02** ser publicada, o **Expediente** (ligado ao Gabinete) recebia o formulário do Disque 100, abria ele no ponto do NACI e enviava para o território. A **partir da publicação** da Ordem Interna o processo é aberto pelo Expediente, que **envia para o território**, que atua e encerra o processo.

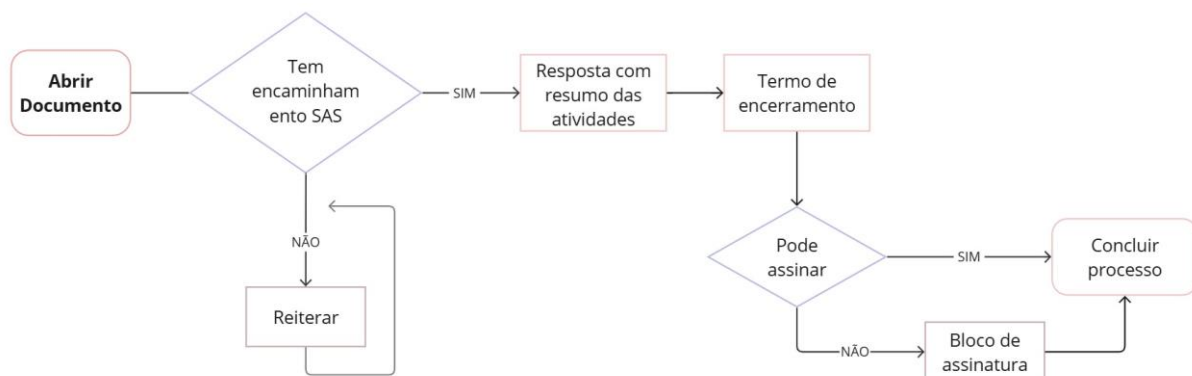
No momento o NACI administra o **restante dos processos** que ainda circulam no ponto da Pasta, acompanhamos apenas o meio e o fim desse procedimento.

Verificamos se a SAS do território **respondeu com o relatório de ações feitas**, inserimos uma **cota com um resumo** do que foi feito, encaminhamos ela para o **Ministério de Direitos Humanos** e **encerramos** o processo em seguida.

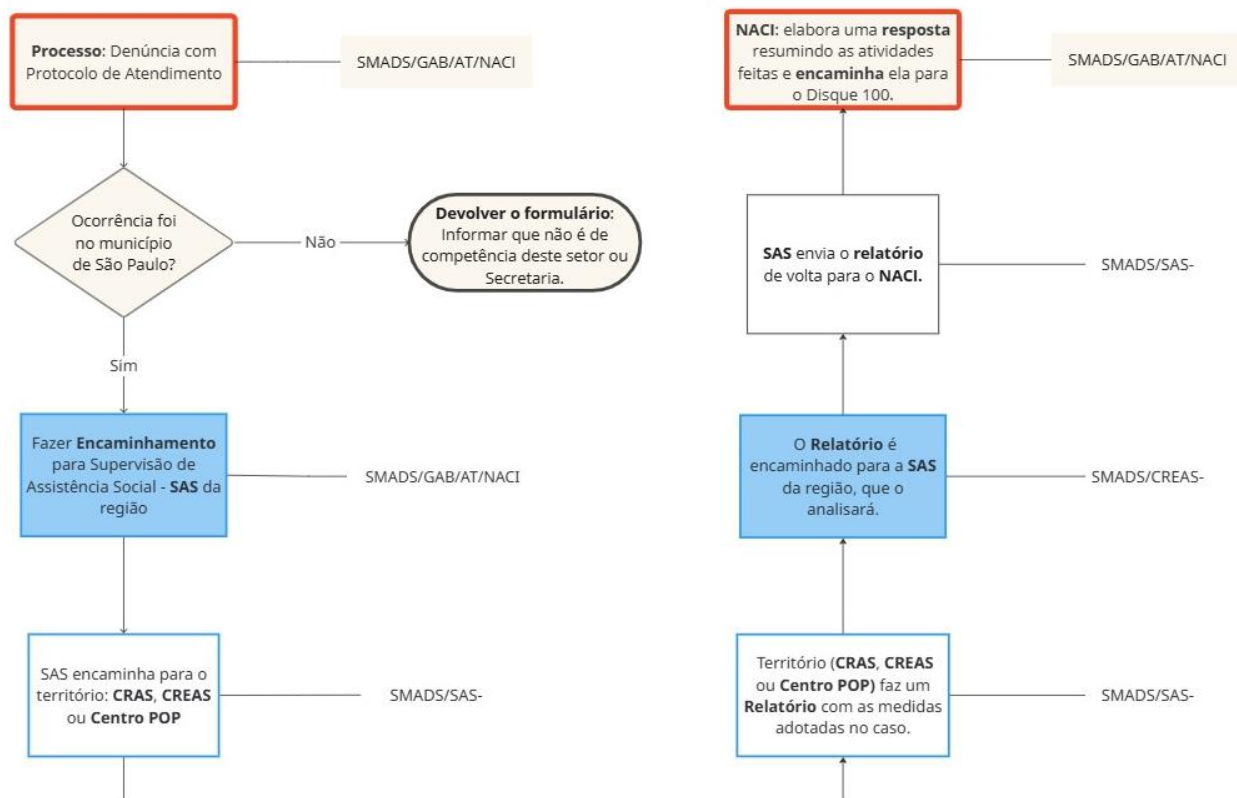
Reforçamos que a ação do NACI é de intermediação entre a ouvidoria e os técnicos.

Anexos

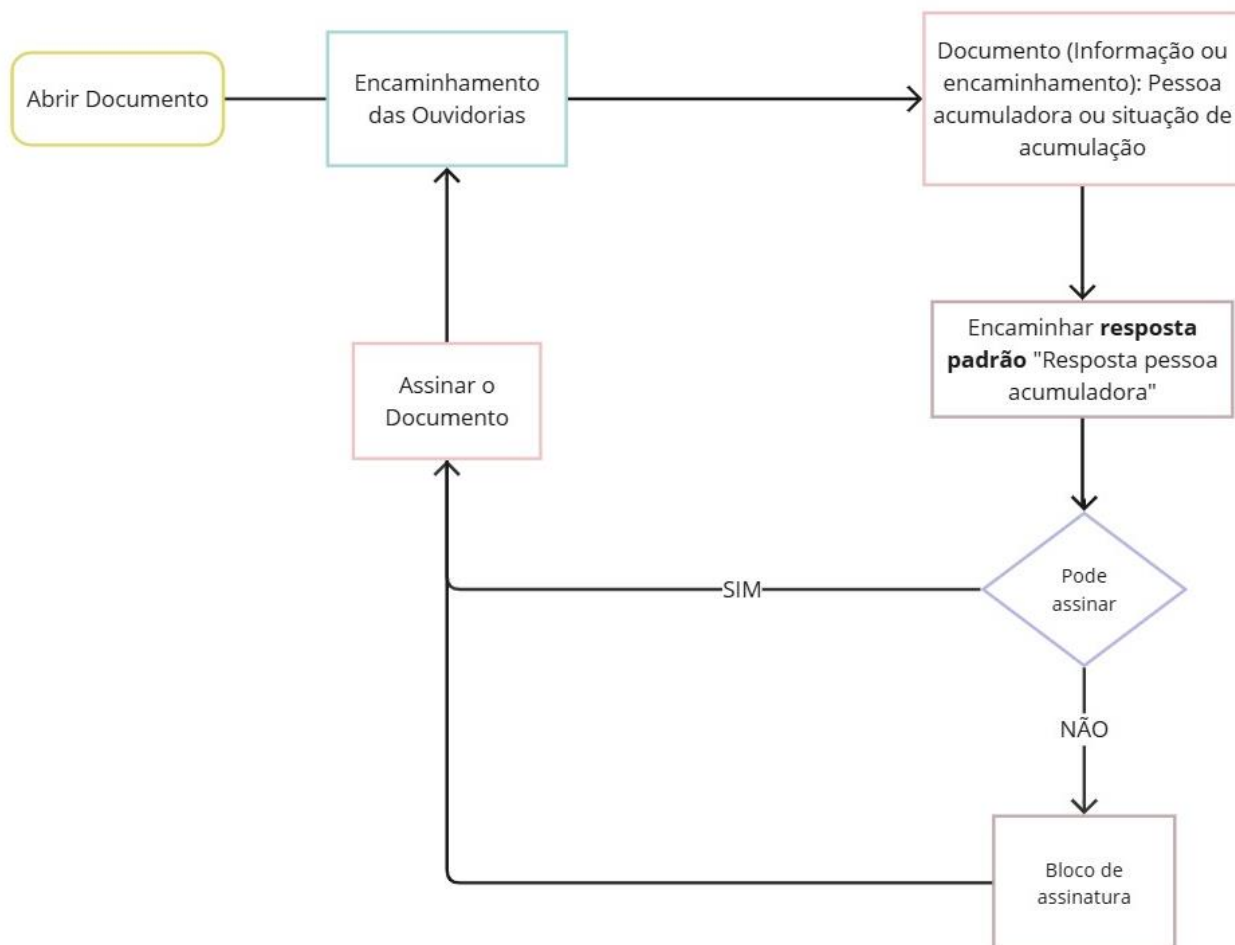
Fluxo de processo do Disque 100



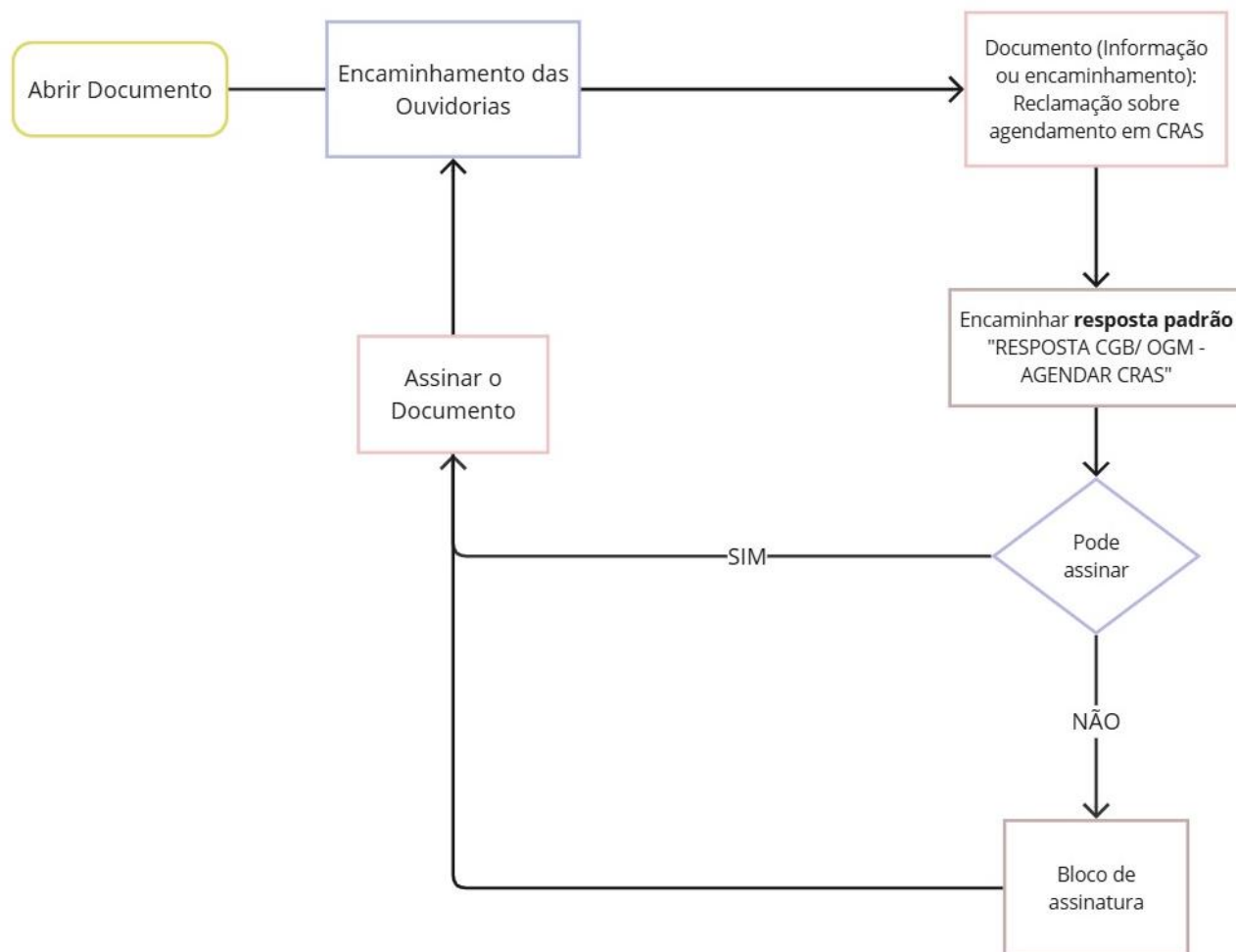
Fluxograma de processo do Disque 100



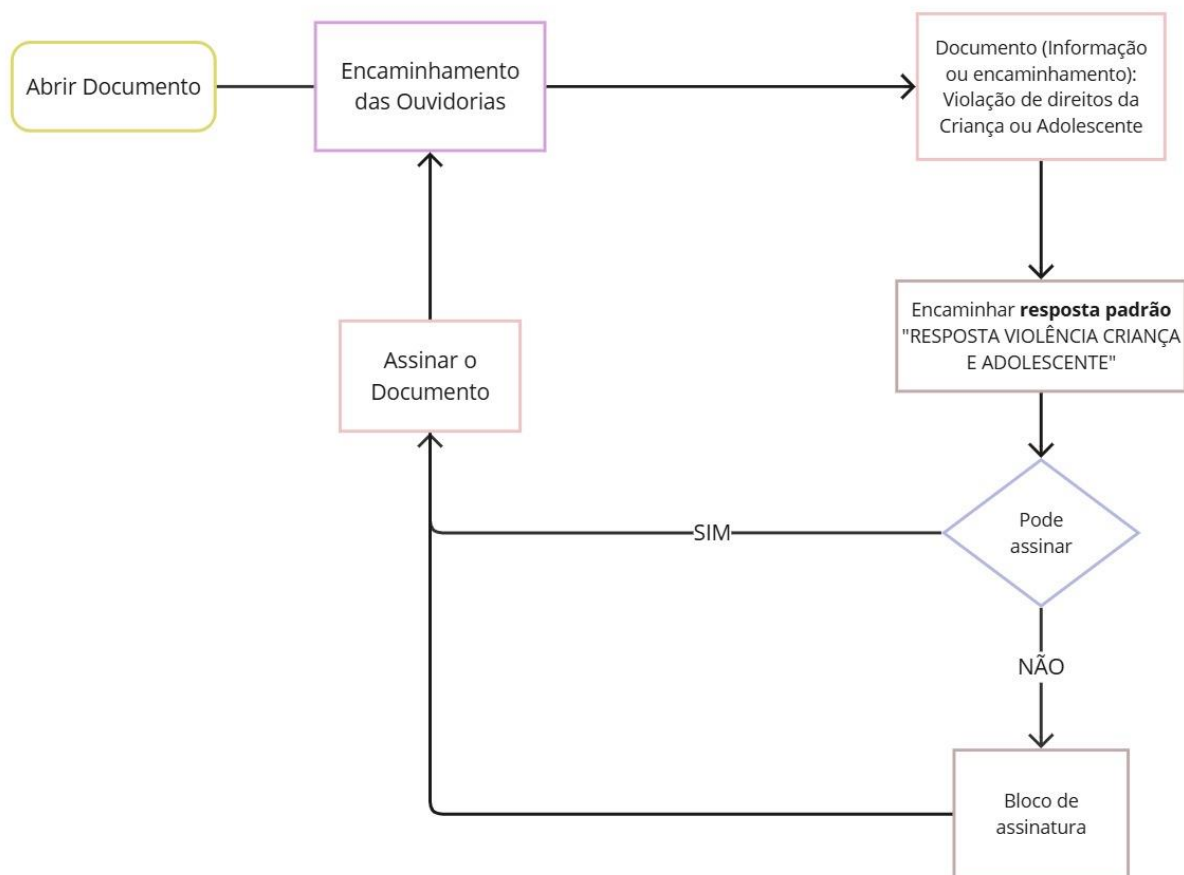
Fluxograma para casos de pessoas acumuladoras



Fluxograma de processo sobre "Agendamento em CRAS"



Fluxograma “Resposta Violência contra Criança e Adolescente”



Bibliografia

BRASIL. Lei nº 8.742 de 07 de dezembro de 1993. **Dispõe sobre a Assistência Social e dá outras providências.** Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742compilado.htm> Acesso em: 22 de abril de 2025.

SÃO PAULO [CIDADE]. Decreto nº 58.103, de 26 de fevereiro de 2018. **Dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social, bem como altera a denominação e a lotação dos cargos de provimento em comissão que especifica.** Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58103-de-26-de-fevereiro-de-2018>>. Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. Decreto nº 58.426, de 18 de setembro de 2018. **Dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; transfere a Coordenadoria de Defesa do usuário do Serviço Público Municipal – CODUSP para a Controladoria Geral do Município; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo.** Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58426-de-18-de-setembro-de-2018>> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Apostila do curso de Linguagem Simples no Setor Público.** São Paulo julho de 2020. Disponível em: <<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6181/1/Apostila%20do%20curso%20Linguagem%20Simples%20no%20Setor%20Pu%cc%81blico.pdf>> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Guia Prático do Responsável pelo Controle Interno.** São Paulo 19 de maio de 2021. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/controladoria_geral/Guia_Pratico_RCI_publicacao_19_05_2021.pdf> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. Instrução Normativa de SMADS nº 01 de 07 de março de 2022. **Regulamenta o atendimento a demandas de ouvidoria no âmbito da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.** Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/instrucao-normativa-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-7-de-marco-de-2022>> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Fluxo de atenção à criança ou adolescente vítima de violência.** São Paulo 02 de agosto de 2022. Disponível em: <<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/governo/Fluxo%20Aten%C3%A7%C3%A3o%20a%20Crian%C3%A7a%20e%20ao%20Adolescente%20V%C3%ADtima%20de%20Viol%C3%Aancia%20vfinal%20ago2022.pdf>> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Ordem Interna de SMADS nº 02 de 29 de maio de 2024. Regulamenta e unifica o processamento e os procedimentos a serem adotados para os expedientes encaminhados às unidades estatais da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social.** Disponível em: <<https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/ordem-interna-secretaria-municipal-de-assistencia-e-desenvolvimento-social-smads-1-de-29-de-maio-de-2024>> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Como mobilizar pessoas para o setor público a partir da imersão profissional?** São Paulo, 2024. Disponível em: <<https://copicola.prefeitura.sp.gov.br/como-mobilizar-pessoas-para-o-setor-publico-a-partir-da-imersao-profissional/>> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Site da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)** São Paulo 2025. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/assistencia_social> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Índice de Integridade da Controladoria Geral do Município.** São Paulo 2025. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/a_cgm/310750> Acesso em: 22 de abril de 2025.

_____. **Centro de Formação em Controle Interno.** São Paulo 2025. Disponível em: <https://capital.sp.gov.br/web/controladoria_geral/w/coordenadoria_de_promocao_d_a_integridade/225091> Acesso em: 22 de abril de 2025.

UFABC. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos:** ABNT, VANCOUVER, IEEE. Santo André, SP; São Bernardo do Campo, SP: Sistema de Bibliotecas da UFABC, 2021. Disponível em: <file:///D:/Users/d942797/Downloads/Guia_de_Normalizacao%20-%20UFABC.pdf>. Acesso em: 22 de abril de 2025.