

O processo de qualificação de entidades como Organizações Sociais (OS) é o **procedimento formal que permite às entidades firmar contratos com a Prefeitura**. A análise documental é uma etapa desse processo e tem como finalidade verificar o cumprimento dos requisitos legais e a capacidade institucional da organização para executar serviços públicos.

O fluxo foi **redesenhado pela COPATS** a partir de diagnóstico das dificuldades do modelo anterior. O trabalho envolveu **escuta qualificada de equipes internas e revisão das etapas do processo**, com foco na simplificação do pedido de qualificação, sem prejuízo do rigor técnico e jurídico.

Como resultado, houve redução da documentação exigida, adoção de linguagem acessível nas orientações, reorganização do passo a passo no Portal de Processos, com integração ao SEI. Isso tornou o processo mais transparente, previsível e menos burocrático para as Organizações da Sociedade Civil interessadas na qualificação.

CASO DE QUALIFICAÇÃO DE ENTIDADE COMO OS

Problemas a resolver

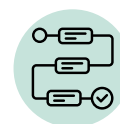
- **Fragmentação do processo** de qualificação, com informações dispersas em e-mails, anexos e planilhas paralelas.
- **Demora na análise dos pedidos**, devido à exigência de documentos com validade curta e informações já disponíveis na administração.
- **Resistência à mudança** e apego ao fluxo antigo, devido ao receio de parte das equipes em alterar rotinas consolidadas.
- **Alto esforço manual** na análise de documentos repetidos, montagem de dossiês e resposta a dúvidas recorrentes.

Etapas



Levantamento do processo vigente e escuta das equipes

- Reuniões e oficinas coletivas para redesenho do fluxo;
- Mapeamento do fluxo antigo, documentos exigidos e pontos de retrabalhos;
- Identificação de gargalos e desafios do processo;
- Revisão técnico-jurídica da listagem de documentos.



Redesenho do fluxo

- Alinhamento com a equipe do Arquip, para apoio ao novo desenho dos fluxos no Portal de processos;
- Criação do formulário único no Portal de Processos;
- Reorganização do passo a passo dentro do formulário do portal que se integra ao SEI;
- Definição de etapas, responsáveis e pontos de controle.



Materiais em linguagem simples, comunicação e melhoria contínua

- Atualização do Manual de Qualificação e das orientações do processo em linguagem simples, alinhadas ao novo formulário do Portal de Processos;
- Divulgação do novo fluxo para equipes e organizações, com acompanhamento inicial e coleta de feedback.

RESULTADOS

Em pouco tempo, a reformulação do fluxo já mostra ganhos concretos:

Análise interna
mais rápida:
10 dias



Na etapa sob responsabilidade da COPATS, já há pedidos concluídos em cerca de 10 dias. Antes, essa **análise interna** podia levar vários meses.

Redução de

75% na
documentação
exigida

24 para 6 documentos obrigatórios.

SAIBA MAIS SOBRE A INICIATIVA

Desafios do projeto

- **Reduzir lista de documentos e revisar modelos**, preservando o rigor jurídico e o controle sobre a qualificação como OS.
- **Simplificar a comunicação** com as organizações, substituindo linguagem complexa por orientações mais objetivas.
- Estruturar um **fluxo mais simples nos sistemas institucionais existentes**, sem criação de novas ferramentas.
- Garantir **escuta qualificada com equipes internas e organizações sociais**, para incorporar dúvidas e sugestões ao redesenho do processo.

Fatores de sucesso

- **Uso de sistemas existentes:** o projeto reorganizou o fluxo no Portal de Processos, integrado ao SEI, sem criar novas ferramentas, aumentando a previsibilidade e reduzindo retrabalho.
- **Segurança jurídica com simplificação:** a revisão da lista de documentos, modelos e fluxo ocorreu em diálogo com as áreas jurídicas, permitindo simplificar exigências, padronizar orientações e manter respaldo institucional.

Lições aprendidas

A organização do processo em sistemas já existentes, como o **Portal de Processos integrado ao SEI**, demonstrou ser possível **simplificar fluxos complexos** sem criar novas plataformas, com mais eficiência e menor custo. A **participação conjunta** das áreas técnicas e jurídicas desde o início permitiu reduzir exigências, adotar **linguagem simples e manter a segurança jurídica** e a conformidade do processo.

Legado de inovação

O **redesenho da qualificação de entidades como Organizações Sociais** demonstrou ser possível simplificar um processo complexo sem criar novos sistemas, a partir da escuta qualificada e do melhor uso das ferramentas existentes, como o formulário do Portal de Processos integrado ao SEI. O principal legado é um **modo de trabalho baseado em escuta ativa, uso inteligente dos sistemas disponíveis e foco nos requisitos essenciais**, servindo de referência para a revisão de outros processos administrativos.

Glossário

- **COPATS** — Coordenadoria de Parcerias com o Terceiro Setor
- **SEI** — Sistema Eletrônico de Informações
- **Seges** — Secretaria Municipal de Gestão
- **Arquip** — Arquivo Público Municipal Jornalista Paulo Roberto Dutra
- **Portal de processos** — plataforma digital para consulta, solicitação de vistas de processos arquivados e acompanhamento de processos
- **Feedback** — retorno de quem usa sobre o que funcionou, o que não funcionou e o que pode melhorar

FERRAMENTAS E PRÁTICAS ÚTEIS

Revisão conjunta

Revisão junto à área jurídica para manter só o que é realmente importante. Ajuda a **reduzir volume de documentos**, facilitar a preparação dos pedidos e dar segurança a quem analisa.

Oficinas de alinhamento entre áreas

Encontros estruturados com equipes técnicas para revisar exigências, alinhar entendimento e validar mudanças no fluxo.

Desenho do fluxo com responsabilidade

Mapeamento visual do processo ajuda a alinhar as áreas envolvidas e a comunicar.

Roteiro padronizado de análise

Definição de um **roteiro comum** para ler os processos e elaborar pareceres.

Uso de sistemas já existentes

Reorganização do fluxo dentro do **portal de processos Arquip e de ferramentas já usadas** pela Prefeitura.

O **CopiCola Indica** é uma produção do Laboratório de Inovação Pública da Prefeitura de São Paulo (Lab11), vinculado à Escola Municipal de Administração Pública (Emasp), da Seges. A ficha-resumo **Como simplificar processos administrativos complexos a partir da escuta qualificada e do aproveitamento de sistemas já existentes? - Caso de qualificação de entidades como OS** foi preparada em parceria com a Coordenadoria de Parcerias com o Terceiro Setor (COPATS) de Seges.



Acesse o site do CopiCola pelo endereço copicola.prefeitura.sp.gov.br ou escaneando o código QR.

Contato: copicola@prefeitura.sp.gov.br

