



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
CONTROLADORIA GERAL

# Controladoria Geral do Município de São Paulo

## Ouvidoria Geral

### Relatório Anual de Denúncias

### 2016

## A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo

---

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) atua no eixo do controle interno, aprimora a qualidade dos serviços prestados à população e promove o controle e a participação social.

A ouvidoria do setor público tem como premissa o fortalecimento da Prefeitura de São Paulo. Para isso, deve atuar com ética, transparência e seriedade, em busca de melhorias das políticas e diretrizes em benefício da sociedade.

Para que tais objetivos sejam atingidos, a ouvidoria deve sistematizar os dados coletados das reclamações e denúncias para extrair as informações relevantes na indicação de procedimentos que contribuam para a eficiência da administração pública, caracterizando o fortalecimento da gestão. Além disso, deve atuar como um órgão facilitador do diálogo, equilibrar as situações de desgaste e conflito e identificar eventuais distorções deste processo.

## Núcleo de Denúncias e Combate a Corrupção

---

A Controladoria Geral do Município previne e combate a corrupção na Prefeitura de São Paulo, atuando para que os recursos públicos sejam utilizados efetivamente em benefício do cidadão paulistano.

Além de disseminar a ética na gestão pública, estimular a transparência e aperfeiçoar os mecanismos de controle interno, a Controladoria reprime com rigor as irregularidades cometidas por servidores e empresas contra a Administração Municipal.

Cidadãos e servidores que tiverem informações sobre irregularidades cometidas no município podem encaminhar denúncia à Controladoria. Dessa forma, contribuirão no combate a um dos principais problemas do país: a corrupção. É importante destacar que a identidade do denunciante será preservada.

## Características das Denúncias

---

As denúncias eram recepcionadas pelos canais de atendimento da Ouvidoria Geral, na categoria de apuração com classificação das naturezas em irregularidade grave e infração disciplinar e pelo Formulário da CGM. Vale ressaltar que a partir de uma análise dos protocolos de reclamações sobre os serviços, foi possível a conversão em denúncias, sem que necessariamente tenha havido alteração de natureza e/ou sub-naturezas das mesmas.

A partir de 28/04/2015 teve início a atividade do Núcleo de Denúncias junto ao Gabinete da Ouvidoria Geral, por meio da qual foi internalizada a administração das manifestações registradas via Formulário de Denúncias da Controladoria Geral. A Portaria 42/2015 consolidou essa atividade atualizando o Manual da Ouvidoria.

Esse procedimento propiciou a classificação pelos “eixos temáticos” de controle interno da CGM, pelos quais se pretende a uniformização e/ou denominador comum na geração de estatísticas das Coordenadorias (Ouvidoria, Corregedoria, Auditoria e Promoção da Integridade), envolvidas na análise e encaminhamento das denúncias.

As antigas naturezas foram reclassificadas nas denúncias registradas pela Divisão de Atendimento por ocasião da análise do Núcleo ou por esta em tarefa de Verificação de Inconsistências. Em 2015, utilizamos as seguintes classificações:

### Anteriores a 28/04/2015:

- a) Infração disciplinar
- b) Irregularidades de natureza grave

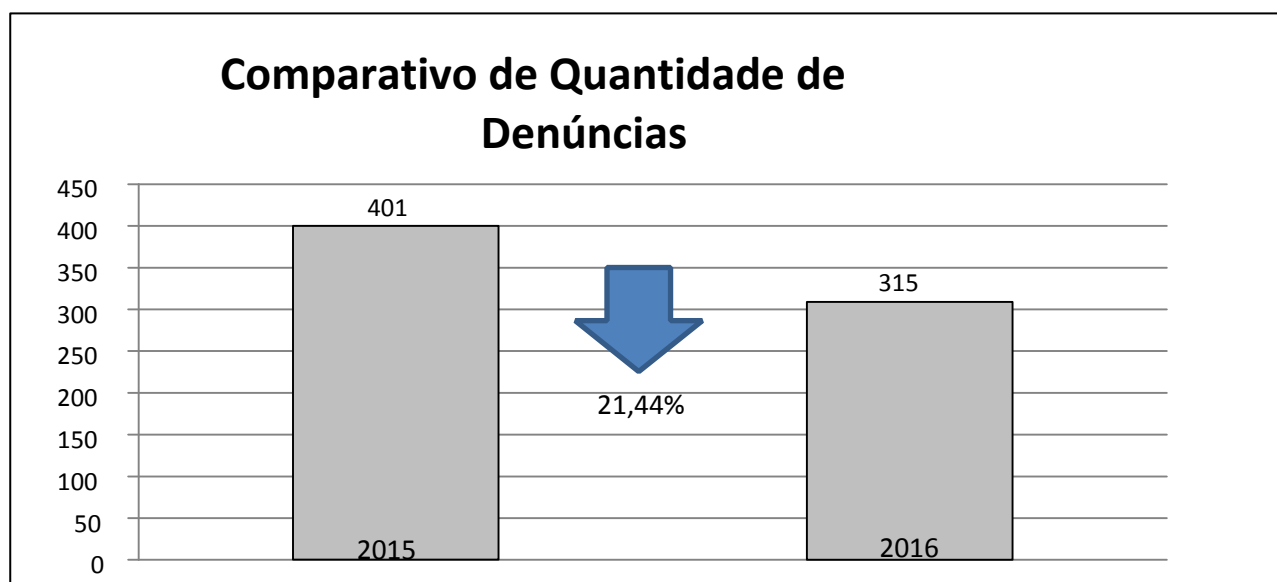
### Posteriores a 28/04/2015

- c) Convênios, Fundos e Transferências
- d) Licitações e contratos
- e) Orçamentos e contas
- f) Recursos Humanos

Ao todo são 6 (seis) naturezas e todas permaneceram na metodologia adotada em 2016.

## Denúncias recebidas em 2016

Durante o ano de 2016, a Ouvidoria Geral do Município registrou 315 denúncias. Esse número representa uma redução de 27,30 % em relação a 2015, quando foram registradas 401 denúncias, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Ouvidoria Geral do Município - OGM

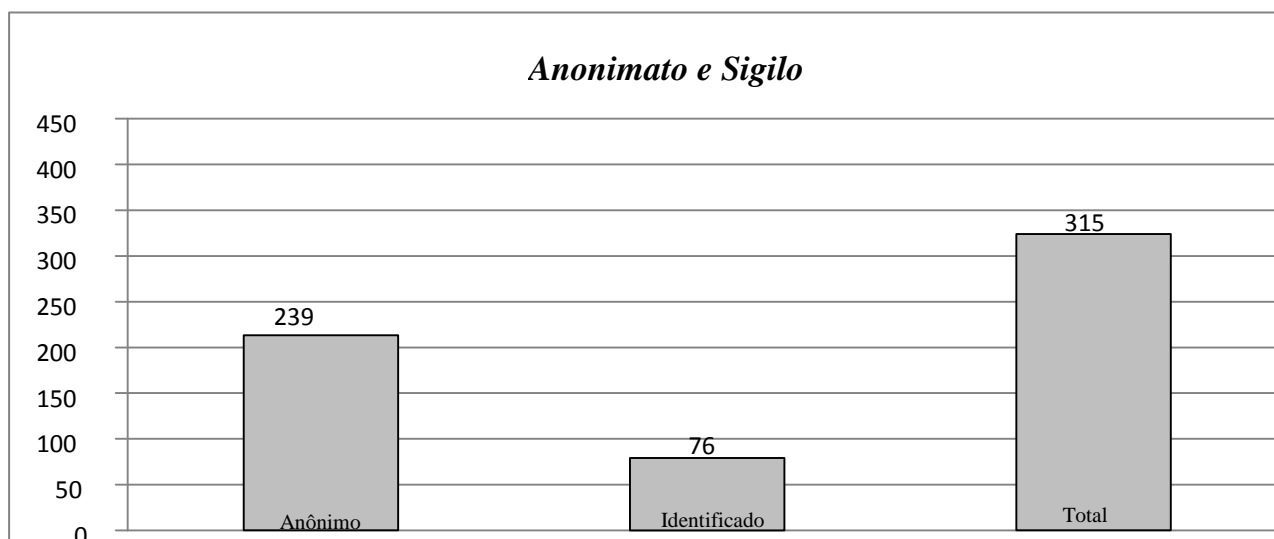
Na tabela abaixo, temos a quantidade de denúncias caracterizadas por mês, durante o ano de 2016:

Natureza	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Convênios, fundos e transferências	7	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Denúncia de irregularidade grave	1	0	0	0	4	13	5	6	11	14	21	6	81
Infração disciplinar	1	0	4	2	9	2	7	3	3	7	8	1	47
Licitações e contratos	7	7	6	2	5	2	0	1	0	1	0	1	32
Recursos Humanos	27	31	42	20	14	1	0	1	3	3	0	0	142
Orçamentos e Contas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>315</b>

Fonte: Ouvidoria Geral do Município - OGM

## Identificação ou Anonimato

Dentro das possibilidades de denunciar fato irregular, o munícipe pode optar se quer ser identificado ou permanecer no anonimato. O anonimato é a forma mais utilizada entre os denunciadores, com 239 denúncias, representando 75,87% do total das denúncias em 2016. Em 24,13% dos casos com 76 denúncias, o munícipe se identifica, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Ouvidoria Geral do Município - OGM

## Órgãos da Administração Municipal

Ao preencher o formulário eletrônico, o munícipe seleciona o órgão correspondente. Quando a Ouvidoria registra a denúncia, ela faz uma análise e adequa ao órgão que se faz necessário. Na Tabela abaixo, podemos observar a descrição de cada órgão, organizadas por quantidade de denúncias:

Classificação	Órgãos	2016
1º	Secretaria Municipal de Educação	79
2º	Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais	69
3º	Secretaria Municipal da Saúde	39
4º	Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes	22
5º	Secretaria Municipal de Segurança Urbana	18
6º	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	15
7º	Secretaria Municipal de Gestão	10
8º	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	10
9º	Secretaria Municipal de Serviços	9
10º	Secretaria Municipal de Cultura	7

11°	Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	5
12°	Controladoria Geral do Município	4
13°	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	4
14°	Secretaria Municipal de Habitação	3
15°	Secretaria do Governo Municipal	2
16°	Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	2
17°	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	2
18°	Secretaria Municipal de Serviços e Obras	2
19°	Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
20°	Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	2
21°	Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	2
22°	Secretaria Municipal de Comunicação	1
23°	Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência	1
24°	Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres	1
25°	Secretaria Municipal de Licenciamento	1
26°	Outros (*)	3
	<b>Total</b>	<b>315</b>

Fonte: Ouvidoria Geral do Município - OGM

(\*) AHM; CET; COHAB.

Segue abaixo, a composição detalhada de denúncias da Secretaria Municipal das Prefeituras Regionais, organizadas por frequência de denúncia e ordem alfabética:

<b>Classificação</b>	<b>Prefeituras Regionais</b>	<b>Sigla</b>	<b>2016</b>
1°	Santana - Tucuruvi	SP-ST	6
2°	Sapopemba	SP-SB	6
3°	Mooca	SP-MO	5
4°	Aricanduva	SP-AF	4
5°	Lapa	SP-LA	4
6°	Perus	SP-PR	4
7°	Sé	SP-SE	4
8°	Itaquera	SP-IQ	3
9°	Jabaquara	SP-JA	3
10°	M'Boi Mirim	SP-MB	3
11°	Pinheiros	SP-PI	3
12°	Campo Limpo	SP-CL	2
13°	Capela do Socorro	SP-CS	2
14°	Casa Verde	SP-CV	2
15°	Freguesia do O - Brasilândia	SP-FO	3
16°	Guaianases	SP-G	2
17°	Ipiranga	SP-IP	2
18°	São Miguel Paulista	SP-MP	2
19°	Vila Maria - Vila Guilherme	SP-MG	2
20°	Butantã	SP-BT	1
21°	Cidade Ademar	SP-AD	1
22°	Itaim Paulista	SP-IT	1
23°	Jaçanã - Tremembé	SP-JT	1
24°	Penha	SP-PE	1
25°	Pirituba - Jaraguá	SP-PJ	1
26°	Santo Amaro	SP-SA	1
<b>Total</b>			<b>69</b>

Fonte: Ouvidoria Geral do Município - OGM

## Conclusão

---

Os dados apresentados indicam uma redução substancial de 21,44% no número absoluto de denúncias de 2015 para 2016. É uma informação relevante para o controle, planejamento estratégico, tomada de decisão e toda a parte estrutural da OGM.

As denúncias anônimas indicam que os munícipes que utilizam o canal Ouvidoria preferem o anonimato por questões de segurança, e isso acaba dificultando a obtenção de informações complementares sobre os casos tratados.

Novas ações como a adoção do Sistema 156 e o aumento da propaganda sobre os canais de atendimento, a partir de 2017, podem estimular o aumento de registros de denúncias.

