



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

NOTA TÉCNICA - OS Nº 030/2020/CGM-AUDI

Unidade Auditada:	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SMDHC
Período de Realização:	12/03/2020 a 24/07/2020

Assunto: Avaliação quanto ao atingimento de metas da SMDHC, especificamente da Meta 21 (Garantir 100% de encaminhamentos das denúncias recebidas referentes a populações vulneráveis), a qual foi repactuada para a Meta 33 (Simplificar e modernizar o acesso da população aos serviços públicos).

Palavras-chave: Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SMDHC, Programa de Metas 2017-2020, Meta 21, Iniciativa 33.d, encaminhamento de denúncias, acesso à população aos serviços públicos, cumprimento de meta, Descomplica SP, Núcleos de Direitos Humanos.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Para atendimento à Ordem de Serviço nº 030/2020/CGM/AUDI, oriunda de demanda interna desta Coordenadoria de Auditoria Interna, a presente Nota Técnica teve como objetivo avaliar o cumprimento da Meta 21 estabelecida pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SMDHC, a qual foi repactuada para a Meta 33.

Para o embasamento das informações apresentadas neste trabalho, a equipe teve como principais fontes: os Relatórios publicados pelos órgãos oficiais de Governo (Programa de Metas 2017-2020, Programa de Metas 2019-2020 e Relatório de Execução Anual 2017), bem como informações requeridas à própria SMDHC via Processo SEI nº 6067.2020/0006178-7.

Ademais, as informações apresentadas pela Secretaria em voga foram confirmadas por esta equipe por meio de verificação nos meios oficiais de transparência, dentre eles o Diário Oficial do Município de São Paulo e o sítio eletrônico da SMDHC.

Em face dos trabalhos realizados, chegou-se ao entendimento de que a Meta 21 teve um percentual de cumprimento de 97,6%, e a Iniciativa 33.d apresentou percentual de cumprimento de 100%.

Nesse sentido, oportuna é a descrição das análises realizadas neste trabalho, a seguir apresentadas na Informação.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

INFORMAÇÃO

1. Diagnóstico do estabelecimento das metas 21 e 33 no âmbito da SMDHC.

Em virtude do objetivo deste trabalho, foi realizado diagnóstico do andamento de duas metas específicas da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania – SMDHC, estabelecidas no Programa de Metas da Prefeitura de São Paulo 2017-2020. O Programa de Metas (PM) é um instrumento de planejamento previsto no artigo 69-A da Lei Orgânica Municipal (LOM), o qual organiza as prioridades da Prefeitura durante um período de quatro anos. Essas prioridades são traduzidas em metas, projetos, ações estratégicas e indicadores para cada órgão municipal.

Dentre as metas estabelecidas no Programa de Metas 2017-2020 pela SMDHC, o escopo deste trabalho foi avaliar especificamente a Meta 21 (Garantir 100% de encaminhamentos das denúncias recebidas referentes a populações vulneráveis), a qual foi repactuada para a Meta 33 (Simplificar e modernizar o acesso da população aos serviços públicos).

A meta 21 foi inserida no eixo Desenvolvimento Humano, no âmbito de dois projetos: Projeto 10 (Direitos Humanos na Cidade) e Projeto 31 (Centros de Cidadania) do Programa de Metas 2017-2020. Cada projeto foi organizado em linhas de ações, as quais apresentavam um marco e um indicador específico. A projeção inicial de cumprimento dessa meta foi de 85% para o biênio 2017-2018 e de 100% para o biênio de 2019-2020. O indicador da meta foi estabelecido como a porcentagem do número de denúncias encaminhadas frente ao total de denúncias recebidas.

No caso, pela definição apresentada no Programa de Metas, entende-se por população em situação de vulnerabilidade pessoas sob risco social e econômico, em especial a população LGBT, negros, mulheres, migrantes, população em situação de rua, população indígena, crianças e adolescentes, jovens, idosos, vítimas de trabalho análogo à escravidão, dentre outros, inclusive aqueles que pertençam a dois ou mais destes grupos. No balcão de atendimento da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC), foram encaminhadas 75% das denúncias em 2016. Esse percentual considera encaminhamentos que obtiveram resultado dentro do escopo das demandas realizadas. Na maior parte das vezes, as demandas estão relacionadas com atividades que não dizem respeito à SMDHC, mas a outros órgãos públicos. O desafio dessa meta – garantir 100% de encaminhamentos das denúncias recebidas referentes a populações vulneráveis – seria manter a qualidade do atendimento, ao mesmo tempo em que se ampliaria e se descentralizaria significativamente o acesso ao atendimento, com ganhos de eficiência.

Ainda conforme o próprio Programa de Metas 2017-2020, a situação encontrada quando da sua elaboração refletia o seguinte cenário: a rede de acesso a direitos (promoção, informação e denúncia) era descontinuada na cidade. O Disque 100 do Governo Federal recebeu, em 2015, oito vezes mais denúncias ou relatos sobre violações de Direitos Humanos no município de São Paulo do que o balcão de atendimentos da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania. As regiões administrativas



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

de São Paulo são extremamente díspares e, conseqüentemente, demandam diferentes atenções às suas vulnerabilidades. Assim, no projeto 10, da Meta 21, a ideia seria: implementar balcões de cidadania (pontos de Direitos Humanos) em toda a cidade. A expectativa com tal medida seria a ampliação do acesso às informações sobre direitos humanos, celeridade nos encaminhamentos para acolhimento, agilidade para que demandas diferentes do cidadão fossem atendidas em um mesmo local, e redução da desigualdade em indicadores selecionados pelo Desigualtômetro¹.

Entretanto, a Meta 21 foi repactuada para a Meta 33 no biênio de 2019-2020. A repactuação das metas é permitida pela Lei Orgânica Municipal (em seu §4, artigo 69-A) desde que se realize em conformidade com o Plano Diretor Estratégico, e que seja justificada e amplamente divulgada pelos meios de comunicação. Segundo o Relatório de Revisão Programática do Programa de Metas 2019-2020: *“a revisão do PM 2019-2020 é resultado das diretrizes estabelecidas pelo Prefeito Bruno Covas, com a participação de todos os secretários. O fato importante é que a previsão de despesas já está consignada no orçamento municipal. A readequação das metas, dinâmica própria da administração pública, foi realizada em conformidade com o §4º do artigo 69-A da Lei Orgânica do Município, que prevê a possibilidade de alterações programáticas, com ampla comunicação das mudanças”*.

No caso, para o biênio 2019-2020, a Meta 33 foi inserida no Eixo Inovar e definida no âmbito do Objetivo Estratégico 33, qual seja, o de simplificar e modernizar o acesso da população aos serviços públicos. A descrição principal dessa meta seria: Expandir o número de serviços online no Portal SP156 e de unidades do Descomplica SP. Conforme Programa de Metas 2019-2020, as iniciativas associadas à Meta 33 são:

33.a) Expandir o número de serviços online disponíveis no Portal de Atendimento SP156;

33.b) Alcançar 8 unidades do Descomplica SP na Cidade de São Paulo;

33.c) Incorporar 2 centrais telefônicas à Central SP156, facilitando o acesso aos serviços públicos; e

33.d) Alcançar 8 Núcleos de Direitos Humanos na Cidade de São Paulo, nas unidades do Descomplica SP.

No que tange ao objeto deste trabalho, **o diagnóstico da Meta 33 será realizado somente no que se refere à Iniciativa 33.d**, vez que atuação da SMDHC em meio à Meta 21 foi readaptada para uma atuação direta na referida Iniciativa 33.d. No caso, conforme a própria SMDHC, a Iniciativa 33.d seria oportunidade para uma maior regionalização do atendimento, e seria realizada em parceria com o

¹ Desde 2012, a Rede Nossa São Paulo elabora e divulga anualmente o Mapa da Desigualdade da cidade, um estudo que apresenta indicadores dos 96 distritos da capital paulista, comparando os dados e revelando a distância socioeconômica entre os moradores das regiões com os melhores e piores indicadores, o chamado “Desigualtômetro”.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

projeto Descomplica SP, por meio dos Núcleos de Direitos Humanos (NDHs).

Cada Linha de Ação do Programa de Metas 2017-2020 possui um indicador ou marco associado, para que se possa acompanhar sua execução. Os marcos representam entregas delimitadas no tempo, únicas, como, por exemplo, uma publicação no Diário Oficial, enquanto que os indicadores representam entregas que podem ser divididas e quantificadas ao longo do tempo, como, por exemplo, o número de Núcleos de Direitos Humanos (NDHs) implantados. Dessa forma, as solicitações de informações realizadas à Unidade tomaram como referência os critérios supramencionados.

2. Da condução e cumprimento da Meta 21 no âmbito da SMDHC.

Em resposta à Solicitação de Informações (Doc. SEI 028476712), enviada pela equipe de auditoria à SMDHC, a Unidade manifestou-se, por meio do documento SEI 029234504. A síntese das informações enviadas está descrita na tabela 1, abaixo.

Tabela 1 - Indicadores de cumprimento da Meta 21

META 21 – Projeto 10 – Programa de Metas 2017-2018

Linha de ação	Descrição	Indicador /Marco	Descrição do indicador/marco	Data prevista/Meta	Alcance	Meios de verificação
1. Linha de Ação 10.1	Desenvolver protocolos de atendimento e encaminhamento	M	Guia de serviços publicizada	01/01/2018	Marco concluído no prazo	Acessar a Carta de Serviços no Portal 156; assuntos Cidadania e Assistência Social: https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/tipos-servicos?tema=596 Os assuntos abaixo, atualizados novamente em 2019, são de responsabilidade da SMDHC: Denunciar dificuldade de acesso a direitos e serviços públicos; Denunciar violação de direitos em equipamentos e serviços públicos; Denunciar violação de direitos cometida durante a ditadura; Denunciar apologia e incitação a crimes contra a vida; Denunciar exploração sexual; Denunciar tráfico de pessoas; Denunciar trabalho escravo; Pessoa desaparecida - Solicitar apoio para busca de pessoa desaparecida;; Denunciar irregularidade nos serviços para população em situação de rua; Denunciar violência e discriminação contra pessoa em situação de rua Pessoa em situação de rua - Realizar inscrição em programa de qualificação profissional



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

						Denunciar violência contra mulher Violência contra Mulher - Atendimento especializado para defesa de direitos Denunciar violência e discriminação contra imigrante Imigrante - Realizar inscrição em curso de português (Portas Abertas – Português para Imigrantes) Imigrante - Atendimento especializado para defesa de direitos Denunciar atendimento irregular de conselho tutelar Denunciar violência e discriminação contra pessoa LGBTI Denunciar violência e maus tratos de criança ou adolescente Denunciar negligência e abandono de criança ou adolescente Denunciar violência e discriminação contra pessoa usuária de drogas Denunciar negligência e abandono de pessoa idosa Denunciar violência e maus tratos de pessoa idosa Denunciar abuso financeiro e econômico de pessoa idosa Pessoa idosa - Atendimento especializado para defesa de direitos Denunciar racismo Denunciar intolerância religiosa Raça e etnia - Atendimento especializado para defesa de direitos
2.Linha de Ação 10.2	Constituir equipes para atendimento rotativo.	I	Nº de equipes constituídas	4 equipes até 30/07/2020	N/A	Homologado em 08/04 no Diário Oficial da Cidade, pg 46 homologação do edital de seleção de entidades.
2.1	Publicar edital para contratação piloto	M	Edital publicado	01/12/2017	Marco concluído fora do prazo	Link para o edital no Portal e- negócios: http://e-negocios.cidadesp.prefeitura.sp.gov.br/DetailLicitacao.aspx?l=a6P1tLRcjB0%3d
2.2	Formalizar contratação da primeira equipe	M	Primeira equipe contratada	20/01/2018	Marco concluído fora do prazo	Termo de colaboração com a Cáritas Diocesana de Campo Limpo. Documento SEI 013060839; publicado no DOC em 06/12/2018;
3. Linha de Ação 10.3	Realizar a formação das equipes de atendimento dos núcleos de direitos humanos..	I	Equipes constituídas conforme cronograma	4 equipes até 01/03/2020	N/A	1 equipe formada; remanescentes aguardam resolução do calendário para contratação da homologação de 08/04/2020. Segue apresentação utilizada.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

3.1	Realizar a formação de 1 equipe em 2018	M	Equipe capacitada	01/03/2018	Marco concluído fora do prazo	Conforme previsto no item 1.5.2 do plano de trabalho anexo do Termo de Colaboração (Protocolo SEI 013060839) a equipe passou 4 dias por semana na sede da ODH para treinamento na metodologia de atendimento supervisionado.
3.2	Elaborar conteúdo e programação da formação	M	Conteúdo e programação da formação elaborados	01/03/2018	Marco concluído fora do prazo	Apresentação utilizada na formação.
4.Linha de Ação 10.4	Implementar núcleos de Direitos Humanos nas zonas da cidade por meio de parcerias com outros órgãos de atendimento ao município.	I	Número de núcleos de Direitos Humanos implantados	19 núcleos até 01/01/2021	N/A	Portaria Conjunta Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia – SMIT; Secretaria Municipal De Direitos Humanos E Cidadania - SMDHC Nº 009 de 1º de Abril de 2019. Publicada no DOC de 03 de abril de 2019. Data de abertura do Descomplica Capela do Socorro e consequentemente do NDH Capela do Socorro foi impactada pelas medidas de combate à COVID-19
4.2	1 Núcleo implementado em 2018, via parceria com Descomplica SP	I	Número de núcleos de direitos humanos implantados	1 NDH/ (31/12/2018)	Meta alcançada fora do prazo	Termo de parcerias com a Cáritas Diocesana de Campo Limpo. Documento SEI 013060839
5.Linha de Ação 10.5	Implementar sistema de agendamento para uso do balcão de cidadania que permita atendimento na sua zona por uma equipe especializada	M	Sistema em funcionamento	22/02/2018		Regionalização do atendimento realizada em parceria com o DescomplicaSP por meio dos Núcleos de Direitos Humanos. A população pode procurar o NDH da sua preferência, agendando por telefone ou presencialmente. Nota: serviços impactados pelas medidas de combate à COVID 19, com a suspensão de atendimento dos DescomplicaSP.
6.Linha de Ação 10.6	Desenvolver e aplicar questionário de avaliação do cidadão sobre o serviço de atendimento.	M	Questionário desenvolvido	01/07/2018	Marco cumprido no prazo	Adotado modelo de avaliação do serviço pelo cidadãos que usam os DescomplicaSP. Cada atendimento é avaliado numa escala. Segue relatório Gerencial de Março, que traz as avaliações por órgão.
7.Linha de Ação 10.7	Garantir satisfação média com o serviço de atendimento de pelo menos 70%.	I	Índice de satisfação do usuário do núcleo de direitos humanos	70%	Indicador alcançado	Relatório Gerencial Descomplica.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

8.Linha de Ação 10.8	Implementar aplicativo para denúncias de violações de Direitos Humanos.	M	Aplicativo em funcionamento	01/07/2018	Não cumprida	A SMDHC priorizou a integração à plataforma 156, ao invés de criar nova interface. Pelo Portal156, é possível realizar denúncias de violação de direitos humanos contra os seguintes públicos: drogas; mulher; questões raciais, étnicas e religiosas; LGBTI; Criança e Adolescente; Pessoa Idosa; Imigrante; Jovem e População e Pessoa em Situação de Rua. Todos esses tipos de denúncia são recebidos e encaminhados pela Ouvidoria de Direitos Humanos.
---------------------------------	---	---	-----------------------------	------------	--------------	--

2.1. Meta 21 – Linhas de ação e diagnóstico de cumprimento.

Em relação à linha de ação 10.1: “*Desenvolver protocolos de atendimento e encaminhamento*”, verificou-se, através da Carta de Serviços no portal 156 (<https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/tipos-servicos?tema=596>), que a ação 10.1 foi concluída. Pode ser observado que os assuntos que são de competência da Secretaria foram elencados e organizados para facilitar o fluxo do processo e, caso fosse necessário, seria feito o encaminhamento para outra área.

No que diz respeito às linhas de ações 10.2 e 10.3: “*Constituir equipes para atendimento rotativo*” e “*Realizar a formação das equipes de atendimento dos núcleos de direitos humanos*”, é importante observar que a equipe é composta por atendentes fixos que ficam nos núcleos de atendimento e uma equipe especializada (direito, psicologia, serviço social). Os atendentes fixos realizam o primeiro acolhimento, fazem encaminhamentos, orientações simples e montam a agenda das equipes especializadas. Estas equipes especializadas (atualmente são duas) são rotativas, ou seja, ficam a cada dois dias em um núcleo de atendimento (considerando o panorama antes da pandemia do COVID-19).

Em reunião realizada no dia 10/06/2020 com o diretor do departamento técnico da SMDHC pelo *Microsoft Teams*, foi esclarecido que, em 2017 e 2018, os núcleos de atendimentos foram pensados com um Termo de Colaboração para três núcleos.

Por conta deste planejamento (três Núcleos de Direitos Humanos – NDHs), foi realizado o treinamento presencial de uma equipe, pois São Miguel era a única unidade de NDH que estava em funcionamento. Com a reformulação do Programa de Metas 2019/2020, ficou determinado, através da meta 33, que teriam que ser implantados oito núcleos de atendimentos.

Essa reformulação afetou o modelo do edital de contratação de novas equipes. O lote do edital de 2019 é uma parceria (com uma equipe especializada) para cada 02 núcleos. Esse edital foi republicado três vezes. A primeira publicação foi no final de julho, e só em janeiro foram apresentadas as primeiras propostas. Tendo sido o processo homologado às vésperas da quarentena, o processo de contratação



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

teve seu andamento prejudicado, pois as unidades dos Descomplicas, onde funcionam os NDHs, fecharam.

Como nas primeiras publicações a licitação restou deserta, o contrato com a OSC existente foi aditado, dentro do limite legal de 25%, para o período de três meses, com o intuito de atender também os outros NDHs. Esse período foi de 23/12/2019 a 23/03/2020, cobrindo até o início da quarentena.

Após o panorama geral que o diretor forneceu para a equipe de auditoria, foi questionado qual o status atual da implementação de fato da formação e atuação das novas equipes. Segundo o diretor, o processo está homologado e, apesar da pandemia de COVID-19, os serviços prestados pelas unidades do Descomplica começaram uma reabertura paulatina. Assim, será enviado o processo para o Departamento de Parcerias para formalizar o acordo e conseqüentemente agilizar o atendimento dessas novas equipes para a população. Desta forma, cada equipe especializada será responsável por dois NDHs. Em condições normais, a previsão de implementação das equipes seria até 30/07/2020, ou seja, a SMDHC estaria dentro do prazo de implementação das equipes.

Em relação à linha de ação 10.4: *Implementar balcões de cidadania nas zonas da cidade por meio de parcerias com outros órgãos de atendimento ao munícipe*, esta linha de ação foi absorvida pelo Programa de Metas 2019-2020 / Iniciativa 33.d - Alcançar 8 Núcleos de Direitos Humanos (NDH) na Cidade de São Paulo, nas unidades do Descomplica SP. Esta Iniciativa será melhor abordada na sequência. No entanto, é importante frisar que foram implementados 08 NDHs na cidade.

Sobre a linha de Ação 10.5: *“Implementar sistema de agendamento para uso do balcão de cidadania que permita atendimento na sua zona por uma equipe especializada”*, também não foram verificadas inconsistências nas informações apresentadas pela SMDHC. Em verificação ao sítio eletrônico da referida Secretaria (acesso em junho/2020), foi possível verificar que havia disponibilidade de atendimento regionalizado no âmbito dos 07 núcleos instalados à época – presencial e por telefone. No entanto, algumas adaptações tiveram que ser feitas em função das medidas de combate à COVID-19. Assim, conforme informações apresentadas no sítio no mês de junho/2020, os atendimentos presenciais estão funcionando somente no Núcleo de Direitos Humanos de Campo Limpo, mediante agendamento pela internet ou através de telefone (Portal 156). As unidades Butantã, Jabaquara, Santana e São Mateus estão funcionando somente para os serviços de Auxílio Emergencial do Governo Federal: atendimento para pessoas com dificuldades no cadastro pelo Aplicativo ou Site da Caixa Econômica Federal e Seguro Desemprego: solicitação ou pendências.

No que se refere à linha de ação 10.6: *“Desenvolver e aplicar questionário de avaliação do cidadão sobre o serviço de atendimento”*, a equipe de auditoria ratifica o seu cumprimento, vez que, em verificação ao sítio eletrônico do Descomplica SP, verificou-se que, em todos os 07 núcleos de atendimento disponíveis em junho/2020 (Butantã, Campo Limpo, Jabaquara, Penha, Santana/Tucuruvi, São Mateus, São Miguel), há um botão denominado “Dê sua opinião”, para que o



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

cidadão possa avaliar, por meio de “reclamação, elogio ou sugestão”, a sua experiência no Descomplica SP.

Quanto à Linha de Ação 10.7: “*Garantir satisfação média com o serviço de atendimento de pelo menos 70%*”, da mesma forma, a equipe concluiu que foi atendida, visto que o Relatório Gerencial do Descomplica SP – (DOC SEI 029234543), de março de 2020, deu transparência a esse resultado, de forma que as classificações do serviço como “ótimo” estão entre 86,6% e 94% do total das avaliações.

A título de exemplo, na figura 01 abaixo, reproduzida do Relatório Gerencial do Descomplica SP (março de 2020), é possível verificar a síntese das avaliações dos cidadãos:

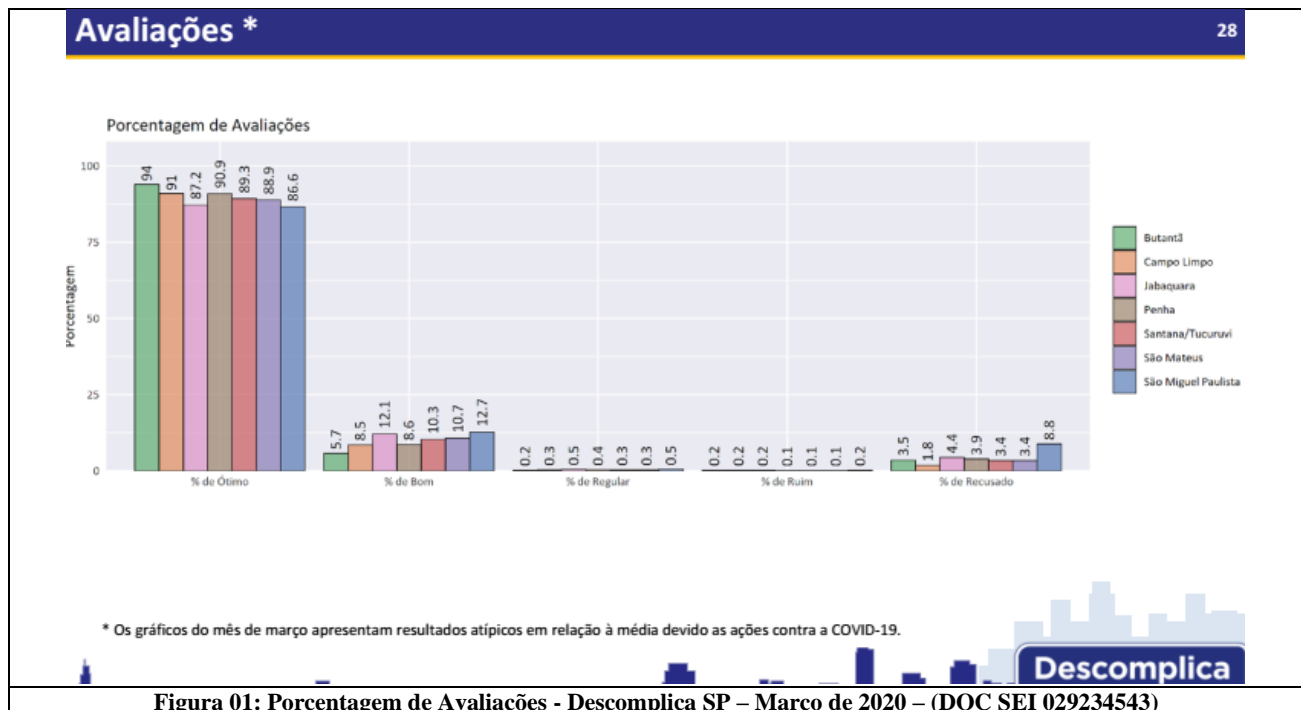


Figura 01: Porcentagem de Avaliações - Descomplica SP – Março de 2020 – (DOC SEI 029234543)

O aplicativo de denúncias referenciado na Linha de Ação 10.8: “*Implementar aplicativo para denúncias de violações de Direitos Humanos*” foi incorporado ao aplicativo do Portal 156, o qual foi verificado pela equipe através do Portal 156 da PMSP: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos-online?id=cidadania-e-assistencia-social>.

2.2. Indicadores gerais de alcance da meta 21.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

No que tange aos indicadores de alcance da meta 21 realizado (em percentuais) para o biênio 2017-2018, os dados informados pela SMDHC (doc. SEI 029234504) foram:

Tabela 2 - Cumprimento da Meta 21- 2017-2018

META 21 - Biênio 2017-2018	
Planejamento:	85,00%
Realizado:	97,60%

Método de verificação: Extraído relatório do SISTEMA SIGRC, em formato xlsx, realizou-se análise por tabela dinâmica; constatou-se, conforme tabela abaixo, que há 53 protocolos em aberto, que são os que não foram analisados por técnicos do sistema:

Tabela 3 - Contagem de protocolos

	Aberta	Cancelada	Em Andamento
Contagem de Protocolo solicitação	53	34	489

Logo, segundo a SMDHC, o percentual de cumprimento da meta 21 foi de 97,6% para o biênio 2017-2018.

Quadro 2: Resultados das Metas do Eixo de Desenvolvimento Humano	
Meta 12	26.059 novas matrículas em creches na Rede Municipal de Ensino (representa o maior número de vagas criadas em um ano de gestão, totalizando 300 mil crianças de 0 a 3 anos matriculadas)
Meta 17	Desenvolvimento de 3 pilotos dos Laboratórios de Educação Digital (LEDs) (modelo servirá como referência para a instalação dos LEDs e o desenvolvimento de ações pedagógicas a partir deles)
Meta 19	Aumento em 364.738 de público frequentador dos equipamentos culturais
Meta 20	Total do público frequentador das bibliotecas do SMB em 2017: 955.220
Meta 21	22.605 atendimentos pela rede de serviços municipal de Direitos Humanos entre janeiro e novembro de 2017, com 100% de denúncias contra populações vulneráveis encaminhadas

Figura 02: Resultado da Meta 21



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

3. Meta 33 (Iniciativa 33.d) - Da condução e cumprimento da meta pela SMDHC.

Conforme as informações apresentadas pela SMDHC - Tabela 4 (doc. SEI nº 027298961), e Tabela 5 (doc. SEI nº 029234504), a Unidade indicou detalhadamente quais foram as etapas pré-estabelecidas, bem como as atividades, prazos e documentos comprobatórios do cumprimento da Iniciativa 33.d (alcançar 08 Núcleos de Direitos Humanos na cidade de São Paulo, nas unidades do Descomplica SP).

Tabela 4 - Iniciativa 33.d. – Atividades e prazos estabelecidos

INICIATIVA	33.d - Alcançar 8 Núcleos de Direitos Humanos na Cidade de São Paulo, nas unidades do Descomplica SP		
	Atividade	Data de início	Data de fim
1	Início do funcionamento dos Núcleos de Direitos Humanos nas unidades do DescomplicaSP	N/A	N/A
1.1	Elaboração do edital de chamamento público para celebração de termo de colaboração	01/06/2019	15/07/2019
1.2	Publicação do edital de chamamento público	16/07/2019	16/08/2019
1.3	Fase de seleção	19/08/2019	30/08/2019
1.4	Fase de celebração	02/09/2019	30/09/2019
1.5	Início da equipe da OSC na unidade de Butantã	01/10/2019	05/10/2019
1.6	Início da equipe da OSC na unidade de Santana	01/10/2019	05/10/2019
1.7	Início da equipe da OSC na unidade de Capela do Socorro	15/10/2019	30/10/2019
1.8	Início da equipe da OSC na unidade de São Mateus	15/11/2019	30/11/2019



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

1.9	Início da equipe da OSC na unidade de Jabaquara	02/12/2019	20/12/2019
1.10	Início da equipe da OSC na unidade da Penha	02/12/2019	20/12/2019

Tabela 5 - Iniciativa 33.d. – Atividades, realizações e meios de verificação

Iniciativa 33.d – Programa de Metas 2019-2020				
Item	Atividade	Data prevista	Data realizada	Meio de verificação
1	Início do funcionamento dos Núcleos de Direitos Humanos nas unidades do DescomplicaSP	20/12/2019	Dez/2018; mar/2019; ago/2019; dez/19	Serviços implantados e funcionaram conforme Termo de Aditamento 001 ao TC 004/2018/SMDHC (protocolo SEI original 0247167920)
1.1	Elaboração do edital de chamamento público para celebração de termo de colaboração	15/07/2019	23/07/2019	Edital 008/2019/SMDHC/ODH (019109615) publicado pela primeira vez no DOC em 23/07/2019. Documento Anexo.
1.2	Publicação do edital de chamamento público	16/08/2019	03/03/2020	Vide supra
1.3	Fase de seleção	30/08/2019		Homologação do Edital 008/2019/SMDHC/ODH, publicada em 08/04/2020. Documento anexo.
1.4	Fase de celebração	30/09/2019		
1.5	Início da equipe da OSC na unidade de Butantã	05/10/2019	27/07/2019	
1.6	Início da equipe da OSC na unidade de Santana	05/10/2019	05/08/2019	



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

1.7	Início da equipe da OSC na unidade de Capela do Socorro	30/10/2019		Unidade não inaugurada.
1.8	Início da equipe da OSC na unidade de São Mateus	30/11/2019	23/12/2020	Aditamento 001 ao TC 004/2018
1.9	Início da equipe da OSC na unidade de Jabaquara	20/12/2019	23/12/2020	
1.10	Início da equipe da OSC na unidade da Penha	20/12/2019	23/12/2020	

3.1. Meta 33 – Linhas de ação e diagnóstico de cumprimento.

Por meio do documento SEI 027298961, enviado em março de 2020, a Secretaria também informou que faltaria apenas a implantação do Núcleo de Direitos Humanos do Descomplica SP na unidade Capela do Socorro.

Segundo a Tabela 5 acima, a implantação do serviço na Capela do Socorro estava com previsão para inauguração em Outubro/2019. No entanto, a inauguração teria sido adiada para Maio/2020, e a Unidade indicou que esse adiamento provavelmente seria alterado novamente em virtude da pandemia do COVID-19.

De posse das informações fornecidas pela Secretaria, a equipe de auditoria ratificou as informações referentes à Iniciativa 33.d. Foi verificado através do portal do Descomplica SP (<https://descomplicasp.prefeitura.sp.gov.br/>) que os Núcleos de Direitos Humanos foram implementados em 08 unidades: Butantã; Santana; São Mateus; Jabaquara; Penha; São Miguel e Campo Limpo e Capela do Socorro.

Não obstante o documento SEI nº 027298961 não informar as implementações dos núcleos de Direitos Humanos nas unidades São Miguel e Campo Limpo, esses núcleos constavam nas iniciativas da Meta 33, e foram verificadas as suas implementações através do portal Descomplica SP.

Outro fato a se destacar é que, mesmo com as dificuldades decorrentes da pandemia expostas pela Unidade (Doc. SEI nº 027298961), o núcleo da Capela do Socorro foi inaugurado em 03/07/2020, fato



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

confirmado pela equipe no sítio eletrônico, bem como em reunião ocorrida em 23/07/2020 entre a Secretaria Municipal de Governo e a Coordenadoria de Auditoria Geral da Controladoria Geral do Município.

3.2.Meta 33 – Indicadores gerais da Iniciativa 33.d.

Quanto aos indicadores de alcance da meta 33 realizado (em percentuais) para o biênio 2019-2020, os dados informados pela SMDHC (doc. SEI 029234504) foram:

META 33 - A - Iniciativa 33.d - Alcançar 8 Núcleos de Direitos Humanos na Cidade de São Paulo, nas unidades do Descomplica SP:

Tabela 6 - Cumprimento da Meta 33.d.

Iniciativa/atividade	Previsto	Realizado	Porcentagem
33.d - Alcançar 8 Núcleos de Direitos Humanos na Cidade de São Paulo, nas unidades do Descomplica SP	8	8	100%
Início do funcionamento dos Núcleos de Direitos Humanos nas unidades do DescomplicaSP	20/12/2019	8 unidades	100%

Logo, conforme informações apresentadas pela SMDHC, e ratificadas pela equipe de auditoria, houve o cumprimento de 100% da meta até julho de 2020.

CONCLUSÃO

Por meio do diagnóstico realizado por esta equipe (Processo SEI nº 6067.2020/0006178-7), verificou-se que o percentual de cumprimento da meta 21 foi de 97,6% no biênio 2017-2018. A projeção inicial de cumprimento dessa meta 21 foi de 85% para o biênio 2017-2018 e de 100% para o biênio de 2019-2020. O indicador da meta foi estabelecido como a porcentagem do número de denúncias encaminhadas frente ao total de denúncias recebidas. Em conferência dos documentos apresentados, dos relatórios emitidos e das informações constantes dos sítios oficiais de informação, conclui-se que a meta 21 foi atingida para o biênio 2017-2018, uma vez que o percentual superou os 85% previstos na meta e a equipe conseguiu reunir evidências que comprovassem o alcance da meta.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

Ressalta-se que, como explanado anteriormente, a Meta 21 foi repactuada para a Meta 33 no biênio de 2019-2020, sendo que o diagnóstico da Meta 33 foi realizado somente no que se refere à Iniciativa 33.d, vez que atuação da SMDHC em meio à Meta 21 foi readaptada para uma atuação direta na referida Iniciativa.

No que se refere à Iniciativa 33.d, conforme informações apresentadas pela SMDHC, e ratificadas pela equipe de auditoria, houve o cumprimento de 100% da meta estabelecida para o biênio de 2019-2020, com a implantação de 08 Núcleos de Direitos Humanos.

Face às considerações aduzidas, no que tange ao objeto deste trabalho, há de se concluir que, até julho de 2020, a SMDHC cumpriu as metas estabelecidas pelo Plano de Metas 2017-2020, readaptado pelo Plano de Metas 2019-2020.



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Coordenadoria de Auditoria Geral

Rua Líbero Badaró, 293, 23º andar – Edifício Conde Prates – CEP 01009-907

São Paulo, 03 de Novembro de 2020.