



# Controladoria Geral do Município De São Paulo

## Ouvidoria Geral

Relatório Anual - Núcleo de Denúncias -

Divisão de Relatórios e Estatísticas - 2015

## ***O Município de São Paulo***

A cidade de São Paulo é a mais populosa do Estado e do país, possui 11.581.798 habitantes segundo a estimativa de 2015 da Fundação SEADE (Sistema Estadual da Cidade de São Paulo). Se a capital paulista fosse um Estado, teria a quinta maior população do país, à frente do Rio Grande do Sul (11.247.972 habitantes), Paraná (11.163.018) e Pernambuco (9.345.173).

Se a comparação for mundial, a capital paulistana tem uma população maior que a de Portugal (10.825.309), Bélgica (10.323.973), Suécia (9.801.616), Paraguai (6.783.272) e Uruguai (3.341.893). Se fosse um país, a cidade de São Paulo seria o 78º mais populoso. (The World Factbook).

### ***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 instituição. 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 uma 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 e Auditoria), 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 temos as seguintes classificações:

Anteriores a 28/04/2015:

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

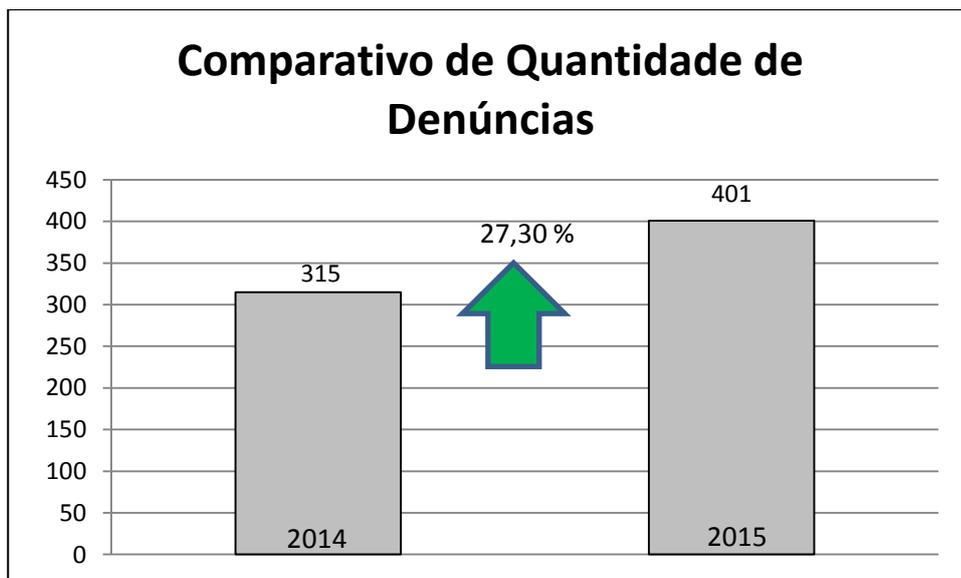
Posteriores a 28/04/2015

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

Ao todo são 6 (seis) características comuns a todas as Coordenadorias.

*Denúncias recebidas em 2015*

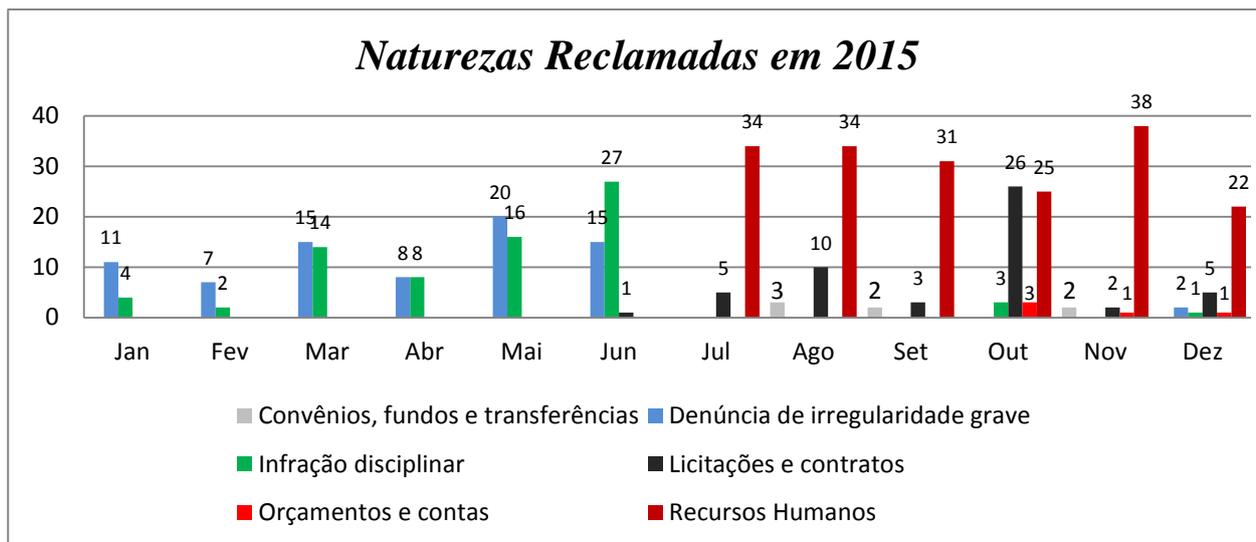
Durante o ano de 2015 a Ouvidoria Geral do Município registrou 401 denúncias. Esse número representa um aumento de 27,30 % em relação a 2014, quando foram registradas 315 denúncias, conforme gráfico abaixo:



Fonte: Ouvidoria Geral do Município - OGM

Na tabela e gráfico abaixo, temos a quantidade de denúncias caracterizadas por mês, durante o ano de 2015:

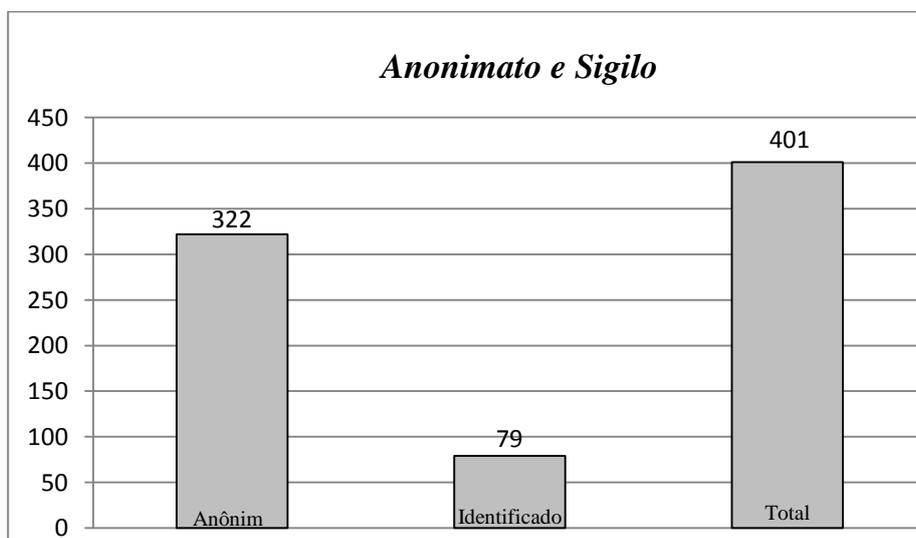
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Convênios, fundos e transferências	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	2	0	7
Denúncia de irregularidade grave	11	7	15	8	20	15	0	0	0	0	0	2	78
Infração disciplinar	4	2	14	8	16	27	0	0	0	3	0	1	75
Licitações e contratos	0	0	0	0	0	1	5	10	3	26	2	5	52
Orçamentos e contas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	5
Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	34	34	31	25	38	22	184
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>57</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>401</b>



Fonte: Ouvidoria Geral do Município

### Identificação ou Anonimato

Dentro das possibilidades de denunciar uma situação, o munícipe pode optar se quer ser identificado ou permanecer no anonimato. O anonimato é a forma mais utilizada entre os denunciadores, com 322 denúncias, representando 80,29% do total das denúncias em 2015. Em 19,71% dos casos com 79 denúncias, o munícipe se identifica, conforme gráfico abaixo:



Em 2015 tivemos 80,30 % de denúncias anônimas e 19,70% de denúncias identificadas.

## *Órgãos e Subprefeituras 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 ordem de maior reclamação:

Classificação	Órgãos	2015
1º	Secretaria Municipal de Educação	67
2º	Secretaria Municipal da Saúde	35
3º	Secretaria Municipal de Esportes, Lazer e Recreação	32
4º	Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	12
5º	Secretaria Municipal de Finanças e Desenvolvimento Econômico	7
6º	Secretaria Municipal do Verde e do Meio Ambiente	5
7º	Secretaria Municipal de Cultura	4
7º	Secretaria Municipal de Segurança Urbana	4
8º	Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras	3
8º	Secretaria Municipal de Gestão	3
8º	Secretaria Municipal de Relações Governamentais	3
9º	Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania	2
9º	Secretaria Municipal de Habitação	2
9º	Secretaria Municipal de Infraestrutura Urbana e Obras	2
9º	Secretaria Municipal de Licenciamento	2
9º	Secretaria Municipal de Transportes	2
10º	Secretaria do Governo Municipal	1
11º	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	1
12º	Secretaria Municipal de Relações Internacionais e Federativas	1
13º	Secretaria Municipal do Desenvolvimento, Trabalho e Empreendedorismo	1
	Departamentos (*)	68
	<b>Total</b>	<b><u>257</u></b>

(\*) Os departamentos ficam alocados dentro dos órgãos. São eles: ABAST, AMLURB, CAIN, CCCD, CET, CGCM, COHAB, COVISA, DERH, DESS, DSV, DTI, DTP, GCM, OGCM, CGMSP, OSMS, PGM, PROCED, PSIU, SAMU, SFMSP E SPTrans.

As subprefeituras também são citadas na maioria das denúncias (144 de 401). Segue abaixo, tabela com a descrição de cada uma, organizadas por ordem de maior reclamação:

Classificação	Subprefeituras	Sigla	2015
1º	Mooca	SP-MO	16
2º	Capela do Socorro	SP-CS	10
2º	Jabaquara	SP-JA	10
2º	Lapa	SP-LA	10
3º	Pirituba - Jaraguá	SP-PJ	8
3º	Sé	SP-SE	8
4º	Penha	SP-PE	7
4º	Santana - Tucuruvi	SP-ST	7
5º	Itaquera	SP-IQ	6
5º	Vila Maria - Vila Guilherme	SP-MG	6
5º	Vila Mariana	SP-VM	6
6º	Casa Verde	SP-CV	4
6º	Guaianases	SP-G	4
6º	Ipiranga	SP-IP	4
7º	Aricanduva	SP-AF	3
7º	Butantã	SP-BT	3
7º	Ermelino Matarazzo	SP-EM	3
7º	M'Boi Mirim	SP-MB	3
7º	Parelheiros	SP-PA	3
7º	Perus	SP-PR	3
7º	Sapopemba	SP-SB	3
7º	São Mateus	SP-SM	3
8º	Cidade Tiradentes	SP-CT	2
8º	Itaim Paulista	SP-IT	2
8º	Pinheiros	SP-PI	2
8º	Vila Prudente	SP-VP	2
9º	Cidade Ademar	SP-AD	1
9º	Campo Limpo	SP-CL	1
9º	Freguesia do O - Brasilândia	SP-FO	1
9º	Jaçanã - Tremembé	SP-JT	1
9º	São Miguel Paulista	SP-MP	1
9º	Santo Amaro	SP-SA	1
	Total		144

## *Conclusão*

Os dados apresentados indicam um aumento substancial de 27,30% no número absoluto de denúncias de 2014 para 2015. 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 o aplicativo móbil e o formulário FOCCOSP, podem estimular o registro de denúncias. Na mesma linha de ação o uso do formulário de denúncias deve ser unificado, ou seja, um único formulário da CGM – Ouvidoria Geral.