TC nº 72-000.184.12-33

INSPEÇÃO. SUBPREFEITURA. Levantamento e encaminhamento dos dados estatísticos de reclamações que tenham sido recentemente elaborados pela Ouvidoria Geral da Prefeitura. CONHECIDA. Votação unânime.

Legislação citada: Art. 2º, VIII, Lei Mun. 13.167/01. Res. 6/00-TCMSP.

2.796ª Sessão Ordinária

Trânsito em julgado: 21/10/2015

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro EDSON SIMÕES.

ACORDAM os Conselheiros do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, à unanimidade, de conformidade com o relatório e voto do Relator, em conhecer da inspeção realizada e dos resultados nela alcançados, nos termos da Resolução 6/2000 deste Tribunal de Contas, pois atingiu a finalidade de "realizar levantamento sobre o encaminhamento de dados estatísticos de reclamações que tenham sido recentemente elaborados pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo".

ACORDAM, ademais, à unanimidade, em determinar o envio de ofício à Subprefeitura Butantã e à Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, para conhecimento, após, arquivem-se os autos.

Participaram do julgamento os Conselheiros JOÃO ANTONIO – Revisor, MAURÍCIO FARIA e DOMINGOS DISSEI.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GUILHERME BUENO DE CAMARGO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 11 de março de 2015.

ROBERTO BRAGUIM
Presidente

EDSON SIMÕES
Relator

RELATÓRIO

Trata o presente de procedimento de fiscalização, na modalidade Inspeção, realizada junto a Subprefeitura do Butantã, tendo como objeto, o *"levantamento e o encaminhamento de dados estatísticos de reclamações que tenham sido recentemente elaborados pela Ouvidoria Geral da Prefeitura do Município de São Paulo",* em cumprimento ao determinado no Acórdão proferido nos autos do TC nº 3.757/09-49

Em minuciosa análise, baseada em exames documentais e entrevistas realizadas na Subprefeitura do Butantã, com os responsáveis pelas áreas fiscalizadas, no período auditado de 13 de janeiro de 2012 a 3 de janeiro de 2012, a Subsecretaria de Fiscalização e Controle apresentou suas conclusões assim sintetizadas (fls. 64/66):

"Dos dados estatísticos recentemente elaborados pela Ouvidoria (item 3.2)

A OGM vem atendendo à determinação do inciso VIII do art. 2º da L.M. nº 13.167/01, com a elaboração anual e trimestral de relatórios de suas atividades. Suplementarmente disponibiliza relatórios mensais.

O último relatório trimestral disponibilizado refere-se ao terceiro trimestre de 2011.

As informações são disponibilizadas no sítio da internet da OGM, acessível a todo o público.

Dos indicadores gerais (item 3.2.1)

As três primeiras naturezas de reclamação foram: 1) Iluminação pública, 2) Qualidade no atendimento e 3) Jardinagem. As referidas naturezas ocuparam as três primeiras colocações nos relatórios dos terceiros trimestres dos últimos anos (2009, 2010 e 2011).

Dos indicadores das Subprefeituras (item 3.2.2)

Houve uma evolução no resultado geral obtido pelas Subprefeituras, com redução na quantidade de atendimentos de 3,8% entre 2009 e 2010, e 20,6% entre 2010 e 2011. Entre 2009 e 2011, a redução foi equivalente a 23,7%.

A atual campeã de reclamações na OGM é a Subprefeitura da Sé, com 73 reclamações, seguida pela Subprefeitura do Butantã, com 68 e as Subprefeituras da Lapa e da Mooca, com 54 cada.

Dos indicadores da SP-BT (item 3.2.3)

A SP-BT apresentou uma significativa evolução nos resultados obtidos. No terceiro trimestre de 2009 apresentou o total de 119 reclamações na OGM, ocupando a primeira posição entre as Subprefeituras. Em 2011 apresentou 68 reclamações, uma redução de 42,9%. A posição ocupada em

2011 foi de segunda Subprefeitura com maior quantidade de reclamações, superada pela Subprefeitura da Sé.

As duas naturezas com maior quantidade de reclamações foram 'Jardinagem' e 'Buraco em via pública', que também ocuparam as duas primeiras posições em 2009 e 2010.

Enquanto as reclamações relativas a 'Buraco em via pública' sofreram uma redução significativa (de 52 em 2009 para 12 em 2011 – redução de 76,9%), as reclamações relativas a 'Jardinagem' mantiveram-se quase no mesmo patamar (de 21 em 2009 para 22 em 2011).

Das informações prestadas pela SP-BT (item 3.3)
Controle dos ofícios originados pela OGM (item 3.3.1)

O controle dos ofícios encaminhados pela OGM à SP-BT foi centralizado e passou a ser feito pelo Gabinete do Subprefeito, que mantém um registro dos ofícios, controlando o encaminhamento dado e os prazos para resposta e atendimento das reclamações. As providências adotadas para cada ofício pelas Unidades são informadas pelo Gabinete à OGM.

Do tratamento dos ofícios realizados pela CPO (item 3.3.2)

As demandas são analisadas, vistoriadas, avaliadas e programadas de acordo com a disponibilidade de recursos, programação e urgência dos serviços. Os encaminhamentos dados a cada solicitação são informados ao Gabinete para a devida resposta à OGM.

Tanto no caso dos serviços relacionados com 'Buraco em via pública', como nos serviços de 'Jardinagem', houve o apontamento e a demonstração de que a limitação dos recursos disponibilizados para suprimento da demanda ainda encontram-se aquém da necessidade" (fls. 64/66).

A Assessoria Jurídica de Controle Externo, diante da documentação apresentada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle, entendeu que a inspeção elaborada pelos técnicos desta casa veio a alcançar seus objetivos (fls. 69/72).

A Procuradoria da Fazenda Municipal propugnou pelo conhecimento e registro da inspeção realizada (fls. 74/75).

A Secretaria Geral, lastreada na análise realizada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle, manifestou-se pelo conhecimento e registro da Inspeção realizada.

É o relatório.

VOTO

Da conclusão alcançada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle no Relatório de Inspeção destacam-se os seguintes apontamentos:

1- A Ouvidoria Geral do Município de São Paulo vem atendendo à determinação do inciso VIII do artigo 2º da Lei Municipal nº 13.167/01, mediante a elaboração anual e trimestral de relatórios de suas atividades. Suplementarmente disponibiliza relatórios mensais;

2- A Subprefeitura Butantã apresentou significativa evolução. No terceiro trimestre de 2009, apresentou o total de 119 (cento e dezenove) reclamações na Ouvidoria Geral, ocupando a primeira posição entre as Subprefeituras.

Em 2011 apresentou 68 (sessenta e oito) reclamações, ou seja, teve uma redução de 42,9% (quarenta e dois vírgula nove por cento). Apesar da redução, em 2011, ocupava a primeira posição dentre as Subprefeituras com a maior quantidade de reclamações, superada apenas pela Subprefeitura da Sé;

3- As duas naturezas com maior quantidade de reclamações em 2009, 2010 e 2011, foram 'Jardinagem' e 'Buraco em via pública';

4- As reclamações relativas a 'Buraco em via pública' sofreram uma redução significativa de 76,9% (setenta e seis vírgula nove por cento) entre o ano de 2009 e o ano de 2011, enquanto as reclamações relativas a 'Jardinagem' mantiveram-se, no mesmo intervalo (2009-2011,) quase no mesmo patamar;

5- O controle das reclamações encaminhadas à Ouvidoria é realizado pelo Gabinete do Subprefeito, que controla o encaminhamento dado e os prazos para resposta e atendimento das reclamações; e

6- Tanto no caso dos serviços relacionados com 'Buraco em via pública', como nos serviços de 'Jardinagem', restou demonstrado que os recursos disponibilizados para o suprimento das demandas ainda encontram-se aquém das necessidades."

Diante do exposto, considerando a natureza documental do presente e, tendo em vista as manifestações unânimes da Subsecretaria de Fiscalização e Controle, da Assessoria Jurídica de Controle Externo, da Procuradoria da Fazenda Municipal e da Secretaria Geral, cujos fundamentos adoto como razões de decidir, **CONHEÇO da INSPEÇÃO** realizada e dos resultados nela alcançados, nos termos da Resolução 6/00 deste Tribunal de Contas, pois atingiu a sua finalidade de "*realizar levantamento sobre o encaminhamento de dados estatísticos de reclamações que tenham sido recentemente elaborados pela Ouvidoria Geral do Município de São Paulo".*

Oficie-se a Subprefeitura do Butantã e a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, para conhecimento.

Após, arquivem-se os autos.