TC nº 72.003.437.13-84

AUDITORIA PROGRAMADA. SUBPREFEITURA. Avaliação das atribuições e competências das atividades desenvolvidas. CONHECIDA. DETERMINAÇÕES. Votação unânime.

Legislação citada: Arts. 5º, VIII; 10, II e III; 12, III, Lei Mun. 13.399/02.

2.775ª Sessão Ordinária

Trânsito em julgado: 08/09/2015

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos, dos quais é Relator o Conselheiro DOMINGOS DISSEI.

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 auditoria realizada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle desta Corte.

ACORDAM, ademais, à unanimidade, à vista do apurado e considerando o disposto no artigo 5º, inciso VIII, da Lei Municipal 13.399/2002, em determinar à Subprefeitura Cidade Ademar que adote providências no sentido de agilizar a prestação dos serviços de fiscalização requeridos pela população local, bem como solucione as pendências relacionadas no item 3.8 da manifestação dos Órgãos Técnicos deste Tribunal, de fls. 142/154, que passam a integrar este julgado.

ACORDAM, ainda, à unanimidade, em determinar à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras que realize o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas Subprefeituras na área de fiscalização de posturas, bem assim estabeleça indicadores para o adequado dimensionamento dos recursos materiais e humanos alocados nessa finalidade, a teor do disposto no artigo 10, incisos II e III, da lei mencionada.

ACORDAM, afinal, à unanimidade, em determinar o encaminhamento de cópia deste Acórdão, acompanhado do relatório e voto do Relator, bem como do relatório da auditoria, de fls. 53/84 e 142/154, aos titulares dos órgãos mencionados, para as providências cabíveis, à Controladoria Geral do Município, para acompanhamento, bem como ao Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de São Paulo, para conhecimento.

Participaram do julgamento os Conselheiros MAURÍCIO FARIA – Revisor, ROBERTO BRAGUIM e JOÃO ANTONIO.

Presente a Procuradora Chefe da Fazenda MARIA HERMÍNIA PENTEADO PACHECO E SILVA MOCCIA.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 5 de novembro de 2014.

EDSON SIMÕES
Presidente

DOMINGOS DISSEI
Relator

RELATÓRIO

Cuida-se de auditoria programada realizada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle deste Tribunal, tendo por fim "avaliar se as atribuições, competências e atividades desenvolvidas no âmbito da Subprefeitura Cidade Ademar (...) estão sendo realizadas de acordo com a legislação aplicável" (fls. 60).

Considerando a variada gama de atribuições cometidas às Subprefeituras, houve por bem o órgão técnico restringir a análise àquelas afetas à Coordenadoria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano, unidade à qual compete o controle e fiscalização do uso do solo, nos termos da legislação pertinente (art. 12, III, Lei n° 13.399/2002).

Valendo-se de dados obtidos junto ao Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), de responsabilidade da Secretaria Executiva de Comunicação, tabulados para o período compreendido entre 1º de janeiro e 10 de outubro de 2013, os auditores avaliaram a capacidade de atendimento da demanda de alguns serviços. Para tanto, construíram dois indicadores – a taxa de mora, que corresponde ao percentual de solicitações pendentes de atendimento há mais de um mês, e o tempo médio de conclusão do atendimento, expresso em dias -, calculando-os para cada tipo de serviço requerido, conforme o quadro de fls. 71.

A conclusão dos auditores quanto aos resultados obtidos foi expressa nos seguintes termos:

"De um total de 2.776 SACs [solicitações] examinados (...) constatamos que 1.486 permaneceram abertos há mais de 30 dias, representando 53,5% dos SACs apresentados pelos munícipes no período. (...)

(...) verifica-se que as ‘taxas de mora’ são elevadas, demonstrando uma baixa capacidade da Subprefeitura Cidade Ademar em atender às solicitações dos munícipes.

(...) O tempo médio global para fechamento [atendimento/conclusão] dos SACs examinados foi de 41,9 dias." (fls.71/72).

Aprofundando suas averiguações, os técnicos do Tribunal analisaram a qualidade do atendimento, em termos de sua eficácia e efetividade. Nesse sentido, procederam a uma circularização de uma amostra de dez solicitações apontadas como atendidas/concluídas pelo SAC, verificando por meio de vistorias "in loco" a pertinência da informação (fls. 74/79).

Do total amostrado, quatro solicitações foram consideradas efetivamente concluídas (atendidas ou classificadas como improcedentes), discordando os auditores com relação ao status atribuído às seis restantes, que, a seu ver, encontravam-se pendentes de solução. Intimada das conclusões alcançadas pela auditoria, a Subprefeitura de Cidade Ademar justificou a ocorrência das elevadas "taxas de mora" no atendimento das solicitações, em função do déficit de pessoal técnico e de apoio, não só nas áreas diretamente envolvidas com as atividades de fiscalização e prestação de serviços, como na Subprefeitura como um todo; quanto às seis solicitações cujo efetivo atendimento foi questionado pelos auditores, interpôs esclarecimentos pontuais (fls. 92/139).

Submetidas tais alegações a SFC, o órgão técnico retificou sua conclusão quanto a um dos pedidos que entendera como não atendido, o que fez com que o número de solicitações pendentes caísse para cinco, mantendo os demais apontamentos (fls. 142/154).

Em sua manifestação regimental, a Procuradoria da Fazenda Municipal opinou pelo conhecimento da auditoria realizada, para fins de registro, bem como dos esclarecimentos prestados pela origem (fls. 155).

É o relatório.

VOTO

Os indicadores de desempenho elaborados pelos auditores desta Corte sinalizam morosidade no atendimento da demanda de serviços de fiscalização de posturas, observada na Subprefeitura de Cidade Ademar. Com efeito, 53,5% das solicitações recebidas por aquele órgão em 2013, à época da realização da auditoria, encontravam-se pendentes de solução há mais de trinta dias; o prazo médio de atendimento, por sua vez, girava em torno de 42 dias.

Acresça-se, como agravante, a inconsistência de alguns dos dados utilizados no cálculo desses indicadores (que tenderia a subestimá-los), eis que, consoante verificações "in loco" efetuadas por amostragem, parte das solicitações registradas no SAC como atendidas ou concluídas, na realidade não o foram. Por outro lado, a justificativa da origem para a demora no atendimento calcou-se, conforme relatado, no déficit de pessoal técnico e administrativo da Subprefeitura, não sendo, quanto a esse aspecto, refutada pelos auditores, que

limitaram-se a indicar, em seu relatório, o tamanho da jurisdição a ser fiscalizada em termos de área e população, nada mencionando sobre o pessoal efetivamente alocado nessas atribuições. Não obstante, as constatações e conclusões alcançadas pela auditoria levada a termo pelos técnicos da Corte constituem informação gerencial de caráter relevante, a ser considerada no planejamento da ação governamental, cabendo a este Tribunal determinar aos órgãos da Administração afetos ao problema a adoção das medidas cabíveis.

Em face do exposto, conheço da auditoria realizada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle deste Tribunal.

À vista do apurado e considerando o disposto no art. 5º, inciso VIII, da Lei Municipal n. 13.399/2002[1], determino à Subprefeitura de Cidade Ademar que adote providências no sentido de agilizar a prestação dos serviços de fiscalização requeridos pela população local, bem como solucione as pendências relacionadas no item 3.8 da manifestação dos órgãos técnicos desta Corte, de fls. 142/154, que passam a integrar este julgado.

Expeço, também, determinação à Secretaria Municipal de Coordenação das Subprefeituras para que realize o acompanhamento das atividades desenvolvidas pelas Subprefeituras na área de fiscalização de posturas, bem assim estabeleça indicadores para o adequado dimensionamento dos recursos materiais e humanos alocados nessa finalidade, a teor do disposto no art. 10, incisos II e III, da lei mencionada[2].

Abro aqui um parêntese, a propósito do tema, para relembrar que o assunto "indicadores de desempenho relativos à qualidade dos serviços públicos no Município de São Paulo" mereceu destaque no parecer sobre as contas do Prefeito, relativas a 2013, das quais este Conselheiro foi relator, ensejando a expedição de recomendação com vistas à sua elaboração, atualização e divulgação periódicas pela Administração municipal.

Encaminhe-se cópia desta decisão, acompanhada do relatório e voto deste relator e do relatório de auditoria de fls.53/84 e 142/154, aos titulares dos órgãos mencionados, para as providências cabíveis, à Controladoria Geral do Município, para acompanhamento, bem como ao Excelentíssimo Senhor Prefeito do Município de São Paulo, para conhecimento.

É o voto.

---

[1] "**Art. 5º** São atribuições das Subprefeituras (...): (...) **VIII** - ampliar a oferta, agilizar e melhorar a qualidade dos serviços locais (...)."

[2] "**Art. 10.** A Secretaria de Implementação das Subprefeituras (...) fica transformada na Secretaria Municipal das Subprefeituras (...), cabendo-lhe: (...) **II** - realizar o acompanhamento gerencial das metas e atividades das Subprefeituras; **III** - criar indicadores para dimensionar os recursos humanos e materiais para as Subprefeituras, a partir de padrões de qualidade e da realidade de cada região."