**TC nº 72-003.757.09-49**

**INSPEÇÃO. SUBPREFEITURA. Divulgação de notícia no Diário de São Paulo. CONHECIDO. DETERMINAÇÕES. Votação unânime.**

**2.566ª Sessão Ordinária**

**Transito em julgado: 12/08/2011**

**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, para fins de registro, do resultado dos trabalhos da inspeção realizada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle – SFC desta Corte.

**ACORDAM**, também, à unanimidade, em determinar que a SFC, em autos apartados, realize nova inspeção sobre o levantamento e o encaminhamento dos dados estatísticos de reclamações que tenham sido recentemente elaborados pela Ouvidoria Geral da Prefeitura do Município de São Paulo.

**ACORDAM**, ainda, à unanimidade, em determinar, que cópias do relatório e voto, bem como do presente Acórdão decorrente sejam encaminhados ao jornal "Diário de São Paulo" para ciência, assim como aos seguintes Órgãos Municipais para adoção das medidas cabíveis aptas a dirimir as irregularidades e, por conseguinte, o número de reclamações da coletividade, em suas respectivas áreas de atuação: Ouvidoria Geral do Município, Secretaria da Coordenação das Subprefeituras e a Subprefeitura Butantã.

**ACORDAM**, afinal, à unanimidade, em determinar o arquivamento dos autos.

Participaram do julgamento os Conselheiros EURÍPEDES SALES – Revisor, ROBERTO BRAGUIM e MAURÍCIO FARIA.

Presente o Procurador Chefe da Fazenda GIANFRANCESCO GENOSO.

Plenário Conselheiro Paulo Planet Buarque, 13 de julho de 2011.

ANTONIO CARLOS CARUSO - Vice-Presidente no exercício da Presidência.

EDSON SIMÕES – Relator.

## RELATÓRIO

Trata o presente da inspeção realizada pela Subsecretaria de Fiscalização e Controle, com a finalidade de esclarecer sobre a qualidade das práticas administrativas e operacionais que vigoravam no âmbito da Subprefeitura do Butantã, apontada como recordista em números de reclamações dos usuários, conforme denúncia feita pelo jornal *"Diário de São Paulo*", na edição de 24.11.2009.

A matéria jornalística deu destaque ao assunto com o título "Subprefeitura do Butantã é recordista em reclamações", e ainda com o seguinte subtítulo ***"****buracos são maioria das queixas"*.

Noticiou que, nos meses de julho, agosto e setembro do ano de 2009, foi protocolado o total de 3.940 queixas na Ouvidoria Geral do Município de São Paulo. Alguns dados das reclamações podem ser compilados da seguinte maneira:

Os serviços que mais tiveram reclamações foram os seguintes:

1) Qualidade no atendimento – 634;
2) Iluminação pública – 454;
3) Saúde – 357;
4) Jardinagem – 330;
5) Buraco em vias públicas – 298;
6) Transporte – 205; e
7) Perturbação do silêncio – 184.

Os órgãos com maiores números de reclamações foram:

Secretaria Municipal de Saúde – 831;
Secretaria Municipal de Serviços – 482;
São Paulo Transportes – 221.

No total foram apresentadas 1.276 reclamações sobre as 31 (trinta e uma) Subprefeituras. E nesse resultado a Subprefeitura do Butantã encabeçou a lista, com a quantidade de 119 (cento e dezenove) ocorrências, ou 9% (nove por cento) do total das queixas encaminhadas à Ouvidoria por usuários insatisfeitos com os atendimentos ou serviços, que lhes foram oferecidos pelas Subprefeituras.

Nesse rol, também se destacaram os números de queixas encaminhadas à Ouvidoria Geral, com relação as Subprefeitura da Lapa e de Santana/Tucuruvi, com 84 (oitenta e quatro) e 80 (oitenta) ocorrências, respectivamente.

A Subsecretaria de Fiscalização e Controle finalizou seus trabalhos de inspeção, emitindo o respectivo relatório, no qual pormenorizaram as conclusões, sendo as que seguem as mais importantes:

1 - Existia um documento elaborado pela Ouvidoria Geral da Prefeitura da Cidade de São Paulo, denominado, Relatório do 3º Trimestre de 2009. A finalidade desse documento era a divulgação das atividades desenvolvidas no atendimento aos munícipes, que a ela recorriam por se sentirem insatisfeitos com a falta de soluções, ou da qualidade das providências, com relação aos pedidos de serviços protocolados nas diversas unidades administrativas da Prefeitura de São Paulo.

2 - Na compilação dos dados das reclamações apresentadas sobre as diversas Subprefeituras, a do Butantã figurou em primeiro lugar, com o maior número de ocorrências trazidas à Ouvidoria pelos usuários.

3 - Durante o 3º trimestre de 2009 foi recebido o total de 1.276 ( um mil, duzentos e setenta e seis) reclamações. Registre-se que a Ouvidoria atende somente as solicitações encaminhadas pelos munícipes, após ter esgotado o prazo dado pelas Unidades de Serviços de Atendimento do Cidadão da Unidade, responsáveis pela solução do problema.

4 - A Subprefeitura do Butantã concorreu com 119 (cento e dezenove) reclamações, ou 9,3% (nove vírgula três por cento) do total das queixas. As reclamações que apareceram com mais insistência foram de duas naturezas:

a) buracos em vias públicas com 52 (cinquenta e duas) reclamações, ou 44% (quarenta e quatro por cento) do total; e

b) jardinagem com 20 (vinte) reclamações ou 17% (dezessete por cento).

Nestes autos a Subprefeitura do Butantã justificou-se sobre o resultado da contagem dos eventos. Quando confrontada com os números que deram motivo ao desempenho operacional da Unidade, tentou relativizar o significado daqueles números, mediante a exibição de outros dados, para demonstrar as quantidades de pedidos protocolados no SAC, e os que foram atendidos. Também ressaltou ter enfrentado diversas dificuldades, tais como o baixo volume de recursos orçamentários; a grande quantidade de chuvas no período; e o atraso na conclusão do procedimento licitatório da ata para os serviços de tapa-buracos.

Ao final, pronunciou-se a Procuradoria da Fazenda Municipal propondo o conhecimento e o registro da presente inspeção.

É o relatório.

## VOTO

Por meio da inspeção, constatou-se que a reportagem do Jornal *"Diário de São Paulo*" edição de 24 de novembro de 2009, estampada sob o título: *"Subprefeitura do Butantã é recordista em reclamações*", teve sua origem em um documento, da lavra da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, denominado *"Relatório do 3º Trimestre de 2009".*

A confecção desse tipo de documento de gestão tem dentre seus objetivos o cumprimento das determinações previstas em diversas disposições constitucionais e legais, com relação à proteção, e na defesa dos usuários de serviços públicos, por meio do estabelecimento de um planejamento estratégico, visando à normalização e a melhoria dos serviços.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral do Município veio a estabelecer como método, a compilação de todas as reclamações recebidas, e medir o grau de satisfação dos usuários, com relação à qualidade dos serviços públicos municipais.

De posse do levantamento da quantidade de reclamações recebidas no período, aquele Órgão atuou, administrativamente, junto às diversas Unidades, e aqui cabe destacar a Subprefeitura do Butantã, cobrando-lhes maior eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços públicos prestados aos usuários.

Em razão da baixa qualidade de atendimento oferecido aos munícipes em determinados serviços municipais, podemos constatar que permanece a necessidade, de se provocar os agentes públicos a realizarem ações, de modo a conferir maior eficiência aos serviços.

A mídia, em geral, continua a veicular, constantemente, denúncias em que relatam situações de ineficiência, de diversos órgãos da administração municipal, na prestação dos seus serviços. Atualmente, também é de se observar que as maiores queixas dos usuários continuam sendo sobre os serviços apontados nos levantamentos consignados na reportagem do jornal *"Diário de São Paulo".*

Diante da constatação da procedência e veracidade dos fatos noticiados pela imprensa, bem como em face do que restou observado, notadamente que, a Subprefeitura do Butantã foi o Órgão que concentrou o maior número de reclamações com relação à qualidade dos serviços públicos prestados, conheço, para fins de registro, do resultado dos trabalhos da presente inspeção.

Não obstante a constatação da Ouvidoria Geral do Município ter tomado, naquela época, as providências de sua competência,

entendemos que permanece a necessidade de que os agentes, bem como os administradores em geral dos Órgãos Municipais, sejam instados a promoverem as ações necessárias para que, efetivamente, ocorra uma significativa melhoria na qualidade dos serviços prestados aos munícipes.

Determino que a Subsecretaria de Fiscalização e Controle, em autos apartados, realize nova inspeção sobre o levantamento e o encaminhamento dos dados estatísticos de reclamações, que tenha sido recentemente elaborado pela Ouvidoria Geral da Prefeitura do Município de São Paulo.

Determino ainda, que cópias do presente voto e do Acórdão decorrente sejam encaminhadas ao Jornal "*Diário de São Paulo*" para ciência, bem como aos seguintes Órgãos Municipais para adoção das medidas cabíveis, aptas a dirimir as irregularidades e por conseguinte o número de reclamações da coletividade, em suas respectivas áreas de atuação: Ouvidoria Geral do Município; Secretaria da Coordenação das Subprefeituras; e Subprefeitura do Butantã.

Após, promova-se o arquivamento dos autos.