

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

2024-2026



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



# Ficha Técnica

## **Prefeito Municipal**

Ricardo Nunes

## **Controlador Geral do Município**

Daniel Falcão

## **Chefe de Gabinete**

Thalita Abdala Aris

## **Elaboração e Edição**

Luis Felipe Nogueira Giacomello

Renata Figueredo Andrade de Oliveira

Wagner Luiz Taques da Rocha

## **Auditora Geral do Município**

Paula Yoshie Maeda

## **Coordenador de Promoção da Integridade e Boas Práticas**

José Maurício Linhares Barreto Neto

## **Corregedora Geral do Município**

Thalita Abdala Aris

## **Ouidora Geral do Município**

Maria Lumena Balaben Sampaio

## **Coordenadora de Administração e Finanças**

Mariana Jerusa de Oliveira Pacheco

## **Coordenador de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal**

Marília Alves Barbour

## **Chefes das Assessorias**

Renata Figueredo Andrade de Oliveira

Rodrigo Morello Alves

Soraya Santucci Chehin

Liliane Rossi

## **Diagramação**

Thiago Henrique Pereira

# APRESENTAÇÃO

A CGM foi criada pela lei nº 15.764, de 27 de maio de 2013, é um órgão que faz parte da estrutura da Administração Pública Municipal nos termos da lei nº 16.974, de 23 de agosto de 2018 e está organizada administrativamente conforme o decreto nº 62.809, de 3 de outubro de 2023.

A Controladoria Geral do Município – CGM tem por finalidade promover o controle interno dos órgãos municipais e das entidades da Administração Pública Municipal Indireta, atuar como o órgão central do Sistema de Controle Interno, do Sistema de Corregedorias e do Sistema de Ouvidorias e é dotada de autonomia técnica, administrativa e orçamentária.

Para desempenho de suas funções, a CGM é composta por áreas de auditoria, ouvidoria, corregedoria, promoção da integridade, coordenadoria de defesa do usuário do serviço público, coordenadoria de proteção de dados pessoais e por uma coordenadoria de administração e finanças. Além das unidades específicas, a CGM possui unidades de assessoramento técnico, jurídico, de comunicação e de produção de informação e inteligência que, em conjunto, subsidiam a tomada de decisões pelo Controlador Geral.

Tema caro aos órgãos de controle, a CGM possui autonomia técnica, administrativa e orçamentária, o que reafirma a importância das atividades do órgão, bem como dos investimentos da Administração Municipal na manutenção e ampliação desse trabalho.

# ORGANOGRAMA



## • Corregedoria Geral do Município (CORR)

A Corregedoria Geral do Município (CORR) desempenha um papel central no Sistema de Correição da Administração Pública Municipal. Suas atribuições abrangem a análise de representações e denúncias recebidas pela Controladoria Geral do Município (CGM), manifestando-se e indicando as providências necessárias. Além disso, a CORR acompanha a evolução patrimonial dos agentes públicos, instaura procedimentos para apurar enriquecimento ilícito, violações graves a deveres funcionais e responsabilidade pelo descumprimento de recomendações. Realiza inspeções, avalia a regularidade de processos, solicita documentos, requisita perícias, promove capacitação em processos administrativos disciplinares e outras atividades de correição. Também propõe medidas ao Controlador Geral relacionadas à instauração de apurações disciplinares e conduz investigações de responsabilidade de pessoas jurídicas por atos lesivos contra a Administração Pública Municipal.

## • **Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COPI)**

A Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COPI) tem como missão principal promover a ética, a integridade e o combate à corrupção na Administração Pública Municipal. Suas atribuições incluem a organização de formações, treinamentos e pesquisas relacionadas à prevenção da corrupção, governo aberto, transparência, conduta ética, integridade, conflito de interesses e participação social. A COPI também trabalha na promoção da transparência ativa, fortalecendo a gestão pública municipal com boas práticas de governança e mecanismos para garantir a integridade pública. Além disso, colabora com parcerias e articulações em temas afins, promove o Programa de Integridade e Boas Práticas, participa em políticas de governo aberto e elabora diretrizes para a abertura de dados públicos.

## • **Auditoria Geral do Município (AUDI)**

A Auditoria Geral do Município (AUDI) verifica a execução e resultados da utilização dos recursos públicos, monitorando programas de governo e a qualidade do gerenciamento. Além disso, a AUDI realiza auditorias sobre a gestão dos recursos públicos municipais, abrangendo órgãos e entidades públicas e privadas. Suas atividades incluem auditoria nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, patrimonial, de pessoal e demais sistemas administrativos. A análise da conformidade de processos, contratos e atos irregulares também é uma atribuição, assim como a apresentação de recomendações fundamentadas e monitoramento da implementação das providências, visando assegurar eficiência, transparência e conformidade na gestão dos recursos públicos municipais.

## • **Ouvidoria Geral do Município (OGM)**

A Ouvidoria Geral do Município (OGM) exerce um papel central no sistema de ouvidorias da Administração Pública Municipal. Suas atribuições incluem receber e encaminhar manifestações dos cidadãos, proporcionando atendimento presencial, telefônico, pela internet, por correspondência e outros. Além disso, a OGM examina manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos, propondo medidas para correção e prevenção de falhas. Produz estatísticas sobre a satisfação dos usuários, divulga formas de participação na fiscalização dos serviços públicos e identifica padrões de excelência para as ouvidorias municipais. A OGM coordena as ações de transparência passiva, orienta os Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e

analisa e encaminha denúncias recebidas na Controladoria Geral do Município. Além disso, mantém um canal especializado para atendimento, orientação e recebimento de denúncias de assédio sexual.

## • **Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal (CODUSP)**

Suas atribuições incluem o planejamento, coordenação e execução da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário, além de apoiar o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. A CODUSP analisa e encaminha reclamações dos usuários, media conflitos, fiscaliza a execução das leis de defesa do usuário e sugere ações e sanções para evitar repetição de irregularidades. Também fornece orientação aos usuários, divulga direitos, desenvolve programas educativos e busca promover a participação social e empoderamento cidadão.

## • **Coordenadoria de Administração e Finanças (CAF)**

A Coordenadoria de Administração e Finanças (CAF) coordena a elaboração da proposta orçamentária anual e gerencia os recursos financeiros, contratos, convênios e outros acordos. Além disso, a CAF planeja, desenvolve e gerencia atividades relacionadas a orçamento, finanças, patrimônio e suprimentos. Também é responsável pela execução da política municipal de gestão documental, elaboração do Plano de Contratações Anual, gestão e fiscalização de contratos, aquisição de bens e serviços, gerenciamento de equipamentos de informática, manutenção e infraestrutura.

## • **Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais (CPD)**

Suas atribuições incluem subsidiar o Controlador Geral na proteção dos dados pessoais dos órgãos municipais, coordenar a política de governança em privacidade, propor diretrizes para a adequação da Administração Pública à proteção de dados, orientar agentes públicos e entidades, além de propor estudos técnicos e submeter questões pertinentes à proteção de dados à Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI). A CPD atua como ponto focal para garantir o tratamento adequado e ético dos dados pessoais na esfera municipal.

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL DA CGM

A identidade organizacional da Controladoria Geral do Município (CGM) é delineada com base no decreto nº 62.809, de 3 de outubro de 2023, que reestrutura este importante órgão. Nesse contexto, são estabelecidos elementos fundamentais que definem sua missão, visão e valores.

A missão da CGM é a essência que define seu propósito fundamental e a razão primordial de sua existência. Ela delineia o compromisso da CGM em servir como guardião dos interesses públicos, buscando promover a transparência, a integridade e a eficiência na gestão dos recursos municipais, em benefício tanto da administração pública quanto dos cidadãos que ela serve.

Por sua vez, a visão da CGM representa a aspiração futura do órgão, considerando o contexto presente, as condições vigentes e um horizonte temporal determinado. Ela reflete a direção desejada pela organização, indicando os objetivos a serem alcançados e os resultados a serem obtidos. A visão é dinâmica e passível de adaptação conforme a evolução do ambiente e das necessidades da sociedade, mas sempre mantendo o foco na excelência e na eficácia dos serviços prestados pela CGM.

Além disso, os valores da CGM são os princípios éticos e morais que orientam suas ações e decisões. Eles refletem o compromisso com a integridade, a responsabilidade, a imparcialidade, a colaboração e a excelência, fundamentais para o fortalecimento da confiança e da credibilidade do órgão perante a sociedade e as instituições públicas. Esses valores são alicerces essenciais que sustentam a atuação da CGM em sua missão de promover uma gestão pública transparente, eficiente e comprometida com o interesse coletivo.

## Missão da CGM:

Promover a cultura de controle interno em toda a Administração Municipal por meio da disseminação de uma gestão de riscos e controles eficazes e eficientes, além de promover boas práticas de governança, oferecer suporte à gestão nas tomadas de decisão, bem como otimizar a gestão dos recursos públicos e zelar pelos direitos dos cidadãos.

## Visão da CGM:

Ser reconhecida como referência em Controle Interno na Administração Pública Municipal, contribuindo para uma gestão íntegra, efetiva, transparente e participativa.

## Valores da CGM:

**Colaboração e Parceria:** Atuar de forma colaborativa, por meio da promoção de parcerias com os gestores públicos e envolvendo a comunidade na fiscalização e no controle da administração pública.

**Ética e Integridade:** Praticar as ações de forma ética, íntegra e responsável em todas as nossas atividades.

**Transparência:** Defender a total transparência nas ações governamentais, promovendo o acesso à informação e a prestação de contas à comunidade.

**Eficiência:** Buscar a excelência na gestão pública, visando otimizar a utilização dos recursos municipais.

**Inovação:** Fomentar soluções inovadoras para fortalecer os mecanismos de controle interno e aumentar a eficácia das nossas atividades.

# ANÁLISE SWOT

Definido o escopo das atividades e o ambiente em que se insere a CGM, pode-se verificar as condições que a instituição possui para atuar. Essa análise permite a identificação de fatores positivos e negativos, controláveis (internos) ou não (externos), dando origem a uma Matriz SWOT, a qual é apresentada a seguir:



# OBJETIVOS DA CGM

Os objetivos são pilares fundamentais da identidade organizacional, representando metas concretas a serem alcançadas e que podem ser mensuradas, acompanhadas e avaliadas de forma objetiva ao longo do tempo. Esses objetivos se dividem em duas categorias principais: os estratégicos, mais abrangentes e aplicáveis a toda a organização; e os finais, também conhecidos como táticos ou operacionais, que são mais específicos, tangíveis e pertencem a uma área específica devido à sua natureza particular.

No contexto da construção de um planejamento estratégico robusto, é essencial realizar uma análise criteriosa dos cenários e possíveis impactos no alcance desses objetivos, levando em consideração as responsabilidades de cada área da Controladoria Geral do Município (CGM). É neste contexto que os objetivos estratégicos e táticos são apresentados, visando garantir uma gestão eficiente e direcionada para o cumprimento das metas estabelecidas.

## Objetivos Estratégicos:

Aumentar a eficiência na gestão pública e no uso de seus recursos

Realizar a prevenção de atos danosos à Administração por meio da gestão de riscos e controles

Prover maior segurança para a tomada de decisões na Administração Municipal

Realizar com ética e transparência a defesa do usuário do serviço público e a proteção de dados

Promover políticas de fomento a cultura da ética, Integridade e Boas Práticas

Fomentar a participação e Controle Social na gestão pública municipal

Liderar iniciativas em governança, gestão de riscos e controles internos;

# Objetivos Táticos

Objetivo *a ser alcançado até o final de 2026	Coordenadoria Responsável *pode ser mais de uma Coordenadoria, desde que tenha alinhamento prévio	Indicadores	Metas por Ano *não cumulativo			Ações	Divisão Responsável *pode ser mais de uma unidade
			2024	2025	2026		
Criar banco de dados de todos os expedientes da Coordenadoria, para fins de histórico, segurança jurídica e treinamento	Corregedoria Geral do Município	Número, em percentual, dos registros dos novos expedientes no sistema implementado	0%	0%	100%	1. Implantar sistema eletrônico de registro de demandas e mantê-lo operante continuamente, registrando 100% dos novos expedientes. 2. Capacitar os servidores e internalizar rotina de registros de demandas no sistema eletrônico.	Corregedoria Geral (CORR).
		Número, em percentual, de autocomposições publicadas no site da CCM/SP	100%	100%	100%	1. Elaborar projeto normativo para inclusão de transação no bojo de procedimentos disciplinares de servidores públicos. 2. Publicizar os acordos de leniência e os acordos de julgamento antecipado.	
Fomentar medidas negociais (autocomposição)	Corregedoria Geral do Município	Número, em percentual, de empresas informadas dos métodos autocompositivos existentes, quando cabível sua celebração	80%	90%	100%	1. Informar as empresas, no bojo do PAR, a existência de institutos negociais, como o acordo de leniência e o julgamento antecipado.	Corregedoria Geral (CORR); Divisão de Processo de Responsabilização de Pessoa Jurídica.
		Número, em percentual, de participação de servidores público-alvo nos cursos oferecidos	70%	80%	90%	1. Realizar um curso de capacitação por semestre e esforço a participação de, no mínimo, 90% dos servidores público-alvo de CORR nos cursos oferecidos.	
Acompanhar os desdobramentos das apurações	Corregedoria Geral do Município	Número de diligências realizadas por ano com o fito de atualizar a planilha dos desdobramentos das apurações	3	4	4	1. Manter planilha eletrônica atualizada dos desdobramentos solicitados pela CORR 2. Designar servidor para periodicamente enviar informações para atualização e sistematizar os desdobramentos e resultados das apurações em outras unidades e órgãos	Corregedoria Geral (CORR).
		Porcentagem de servidores que cumpriram integralmente as metas anuais de produtividade fixadas	85%	90%	95%	Fixar metas individuais anuais de produtividade para os servidores	
Promover a transparência junto dos Conselhos Municipais que tenham participação da sociedade civil e dos Fundos Municipais, incluindo elementos essenciais de transparência ativa, como listagem de atos, deliberações, conselheiros, contratos, reuniões, planejamento financeiro, entre outras informações sobre o funcionamento dos Fundos e Conselhos.	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Média geral da nota do ITA de páginas de Conselhos e Fundos Municipais	9,0	9,5	10,0	1. Capacitação aos responsáveis pelo acompanhamento dos Conselhos Municipais. 2. Criação de Capacitação assíncrona para conselheiros sobre transparência ativa dos Conselhos e Fundos Municipais. 3. Criação de procedimento padrão (POP) para manutenção de publicidade das informações. 4. Promoção de materiais de comunicação (interna e externa) sobre os Conselhos e Fundos Municipais	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP); Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos
		Média geral da nota do ITA da página Carta de Serviços	7	8,5	10	1. Capacitação junto aos responsáveis pela alimentação de portais institucionais; 2. Articulação junto aos órgãos e entidades para cadastramento de serviços através da Carta de Serviços; 3. Promoção de materiais de comunicação (interna e externa) sobre a Carta de Serviços e busca de informações relacionadas.	
Expandir para todos os órgãos da Prefeitura os dados disponíveis no portal Obras Abertas.	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Percentual de órgãos com dados no portal Obras Abertas	10%	50%	100%	1. Criação de um Grupo Gestor do portal, composto pelos órgãos detentores de dados de obras públicas. 2. Criação de sistema de estratégia e captura dos dados de obras públicas, para uso interno dos órgãos e alimentação do portal; 3. Implementação do sistema de monitoramento de obras e atribuição de funções aos responsáveis pelo sistema; 4. Capacitação dos usuários do sistema de gestão de obras;	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP); Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos (DTA)
		Percentual de órgãos com implementação do PIBP no último nível	100%	100%	100%	5. Criação de um Grupo Gestor do portal, composto pelos órgãos detentores de dados de obras públicas. 6. Criação de sistema de estratégia e captura dos dados de obras públicas, para uso interno dos órgãos e alimentação do portal 7. Implementação do sistema de monitoramento de obras e atribuição de funções aos responsáveis pelo sistema	
Criar um sistema de consulta aos bens móveis e imóveis da Prefeitura	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Percentual de evolução das etapas do projeto (%)	30%	60%	100%	1. Atualização junto à SF e SEGES para verificação do atual estado dos dados sobre bens móveis e imóveis do município; 2. Planejamento de modificações necessárias ao SOf e demais sistemas, voltada à divulgação destes dados; 3. Planejamento e desenvolvimento do mecanismo de busca no Portal da Transparência voltado aos bens da PMSP 4. Desenvolvimento e implementação de mecanismo de consulta	Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos (DTA)
		Percentual de evolução da etapa previstas no planejamento de desenvolvimento da Rede de Gestão de Ética Pública	40%	80%	100%	1. Aprovação do Decreto; 2. Implantação da Comissão de Ética Pública; 3. Implantação das Comissões Setoriais de Ética Pública; 4. Estruturação da DPE como Secretaria Executiva; 5. Criação de boletim com os enunciados da Comissão de Ética Pública.	
Disponibilizar informações sobre os serviços oferecidos na "Carta de Serviços" disponíveis por meio de páginas nos portais de órgãos e entidades da PMSP	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP) Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)	Média geral da nota do ITA da página Carta de Serviços	7	8,5	10	1. Capacitação junto aos responsáveis pela alimentação de portais institucionais; 2. Articulação junto aos órgãos e entidades para cadastramento de serviços através da Carta de Serviços; 3. Promoção de materiais de comunicação (interna e externa) sobre a Carta de Serviços e busca de informações relacionadas	Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos (DTA) Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)
		Percentual de entes com implementação do PIBP no último nível	100%	100%	100%	1. Estabelecer um elo de comunicação constante com as equipes de boas práticas; 2. Auxiliar na normatização das políticas de integridade; 3. Mapear as estruturas; 4. Elaborar e publicar controles; 5. Identificar atividade e agentes; apresentar supervisão os controles de prevenção de riscos.	
Instituir a Rede de Gestão de Ética Pública no âmbito da Prefeitura da cidade de São Paulo	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Percentual de evolução da etapa previstas no planejamento de desenvolvimento da Rede de Gestão de Ética Pública	40%	80%	100%	1. Desenvolver e aplicar a portaria e as instruções normativas sobre o PIBP, considerando a natureza jurídica, os atos conceituais e seus regimentos estatutários próprios, que caracterizam a autonomia desses entes. Para tanto será necessário que as equipes de integridades, levantem as singularidades de seus entes e, sob supervisão consultoria DPE/IBP e do DPE, integrem ao ao Índice de Integridade.	Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesses (DPE)
		Quantidade de ementários publicados por ano	2	2	2	1. Seleção dos ementários junto aos processos de afastamento; 2. Divulgação dos ementários das decisões sobre afastamentos de agentes públicos, semestralmente, no site institucional da CGM	
Disponibilizar informações sobre os serviços oferecidos na "Carta de Serviços" disponíveis por meio de páginas nos portais de órgãos e entidades da PMSP	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP) Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)	Média geral da nota do ITA da página Carta de Serviços	7	8,5	10	1. Comitê editorial formado; 2. Conselho científico formado; 3. Conselhos oficializados no DO; 4. Chamada para artigos e pareceristas ativa e constante; plano de comunicação periódico	Divisão de Transparência Ativa e Dados Abertos (DTA) Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)
		Quantidade de ementários publicados por ano	2	2	2	1. Elaborar de cursos e capacitações como um processo constante e presente nas metas das coordenadorias da CGM; 2. Realizar parcerias que preveem a elaboração de cursos; 3. Planejamento de realização de cursos pelas áreas; desenvolvimento das atividades; organização.	
Promover a implementação do PIBP - Programa de Integridade e Boas Práticas em seu último nível de maturidade (monitoramento contínuo dos atributos do programa de integridade) em todos os órgãos	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Percentual de entes com implementação do PIBP no último nível	100%	100%	100%	1. Participar de eventos na área de controle interno, visando aumentar a interação com outras controladorias. 2) Definir as controladorias parceiras 3) Agendar as visitas	Divisão do Programa de Integridade e Boas Práticas (DPIPIBP) Centro de Formação em Controle Interno (CFCI)
		Quantidade de edições da Revista Controle em Pauta publicadas por ano	1	2	2	1) Avaliar os trabalhos realizados de acordo com a portaria 66 de 2023 da CGM; 2) Instituir um canal de sugestões de melhorias nos procedimentos e avaliações de AUDI 3) Elaborar questionários periódicos sobre os procedimentos	
Promover a Revista Controle em Pauta com referência na área de Controle Interno	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Quantidade de edições da Revista Controle em Pauta publicadas por ano	1	2	2	1. Comitê editorial formado; 2. Conselho científico formado; 3. Conselhos oficializados no DO; 4. Chamada para artigos e pareceristas ativa e constante; plano de comunicação periódico	Divisão do Programa de Integridade e Boas Práticas (DPIPIBP) Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesses (DPE)
		Quantidade mínima novos cursos incluídos por ano	2	2	2	1. Seleção dos ementários junto aos processos de afastamento; 2. Divulgação dos ementários das decisões sobre afastamentos de agentes públicos, semestralmente, no site institucional da CGM	
Fortalecer a comunicação e promover a conscientização sobre possíveis conflitos de interesses com a criação de um ementários de precedentes	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Quantidade de ementários publicados por ano	2	2	2	1. Seleção dos ementários junto aos processos de afastamento; 2. Divulgação dos ementários das decisões sobre afastamentos de agentes públicos, semestralmente, no site institucional da CGM	Divisão de Promoção da Ética e Prevenção a Conflito de Interesses (DPE) Divisão de Transparência Ativa (DTA)
		Quantidade de edições da Revista Controle em Pauta publicadas por ano	1	2	2	1. Comitê editorial formado; 2. Conselho científico formado; 3. Conselhos oficializados no DO; 4. Chamada para artigos e pareceristas ativa e constante; plano de comunicação periódico	
Ofertar novos cursos no formato EAD do Centro de Formação em Controle Interno	Coordenadoria de Promoção da Integridade e Boas Práticas (COP)	Quantidade mínima novos cursos incluídos por ano	2	2	2	1. Participar de eventos na área de controle interno, visando aumentar a interação com outras controladorias. 2) Definir as controladorias parceiras 3) Agendar as visitas	Centro de Formação em Controle Interno (CFCI)
		Quantidade de ementários publicados por ano	2	2	2	1. Seleção dos ementários junto aos processos de afastamento; 2. Divulgação dos ementários das decisões sobre afastamentos de agentes públicos, semestralmente, no site institucional da CGM	
Intensificar o intercâmbio com as unidades de Auditoria Interna de Controladorias Estaduais e Municipais e da CGU para disseminação e compartilhamento de melhores práticas de auditoria.	Auditoria Geral	Visita a auditorias de outras controladorias	1	1	1	1) Participar de eventos na área de controle interno, visando aumentar a interação com outras controladorias. 2) Definir as controladorias parceiras 3) Agendar as visitas	Coordenadoria e diretorias
		Média geral das notas da Avaliação da Qualidade dos Trabalhos de Auditoria	6	6,5	7	1) Avaliar os trabalhos realizados de acordo com a portaria 66 de 2023 da CGM; 2) Instituir um canal de sugestões de melhorias nos procedimentos e avaliações de AUDI 3) Elaborar questionários periódicos sobre os procedimentos	
Incentivar o uso e auxiliar na operacionalização do sistema e-Aud nas Secretarias, visando manter a celeridade do sistema pela CGU	Auditoria Geral	Proporção das avaliações, consultorias e apurações abertas no ano, em andamento no e-Aud (no mesmo ano)	80%	90%	100%	1) Realizar trabalhos de auditorias utilizando o sistema e-Aud; 2) Realizar o monitoramento das recomendações utilizando o sistema e-Aud; 3) Adotar ações de orientação e treinamento nas Secretarias quanto à operacionalização do sistema e-Aud	Coordenadoria e diretorias
		Percentagem de atendimentos do nível 02 do modelo IA-CM	100%	100%	100%	1) Finalizar e publicar o Estatuto de Auditoria; 2) Elaborar o diagnóstico anual de autoavaliação; 3) Executar os planos de ação contendo as ações corretivas e de aprimoramento, quando necessário.	
Executar ações visando atingir o nível 03 do modelo IA-CM	Auditoria Geral	Percentagem de atendimento dos requisitos do nível 03 do modelo IA-CM.	0%	20%	30%	1) Elaborar o diagnóstico anual de autoavaliação, com planos de ações visando o alcance de 100% dos Kpas do nível 3; 2) Executar os planos de ação contendo as ações corretivas e de aprimoramento, quando necessário.	Coordenadoria e diretorias
		Quantidade de eventos anuais relacionados à auditoria interna	1	1	1	1) Organizar eventos presenciais sobre auditoria interna 2) Organizar eventos virtuais sobre auditoria interna 3) Campanhas sobre Auditoria Interna	
Aprimorar o canal de recebimento de denúncias por e-mail (denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br), com vistas a reduzir o número de atendimentos no canal por não atender os critérios mínimos de admissibilidade	OGM - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	Percentual de pedidos indeferidos em relação ao total de pedidos registrados por e-mail (total de pedidos indeferidos / total de pedidos registrados)	50%	40%	30,3%	1. Capacitação interna e externa por meio do Curso "Denúncia: acolhimento e processamento na OGM" na grade mensal do CFCI e por meio do curso "Como Encaminhar Denúncia de Assédio Moral e Sexual" na grade da EMASP; 2. Elaboração de e-boletins/ano para divulgação interna na PMSP. Compilar o material em uma apostila digital para download no site CGM; 3. Criar documentação institucional da OGM/NAD, como uma estruturação de pedido de complementação de informação, de respostas às denúncias, de check list de admissibilidade, de envio de ofício, de envio à CGM/CORR e PROCED. de Termo de Encerramento, entre outros que se fizerem necessários nos monitoramentos periódicos.	Divisão Processamento de Demandas (DEPRO)
		Percentual de pedidos atendidos dentro do prazo / total de pedidos atendidos dentro do prazo / total de pedidos registrados no SIGRAC	60%	70%	80%	1. Inclusão no SIGRAC OGM; 2. Incluir retorno programado com o prazo de resposta interno. 3. Encaminhar CAB para reteração; 4. Enviar a CGM/CAB para a resposta formal (MP, Judiciário, Defensoria Pública, CMSP, entre outros); 5. Estruturar planilha de monitoramento dos prazos.	
Expandir a acreditação institucional da Rede de Ouvidorias do SUS da cidade de São Paulo	OGM - Ouvidoria Geral do Município de São Paulo	Percentual de unidades da Rede de Ouvidorias do SUS da cidade de São Paulo com acreditação institucional	10%	20%	30%	1. Estrutura jurídica CCM/SMS; 2. Nomeação do grupo de trabalho CCM/SMS; 3. Estruturação do Programa de Acreditação para Ouvidorias - Curso de Qualificação de Avaliadores Externos para o processo de Acreditação no Sistema Único de Saúde (SUS); 4. Cronograma Início 30/01/2024 reunião OGM/COP/COPI, 06/02/2024 reunião OGM/COPI e OUV SUS SP; 5. Plataforma para AutoAvaliação; 6. Capacitação de avaliadores/acreditadores	Divisão de Atendimento ao Público e Intercâmbio Social (DAPS); Divisão de Processamento das Demandas (DEPRO); Divisão de Relatórios e Estatística (DREST); Divisão de Transparência Passiva (DTP)
		Percentual de órgãos e entes com Carta de Serviços nos canais SPISSE e portais próprios	80%	90%	95%	1. Levantamento com SMIT das pastas/entes sem Carta de Serviços disponibilizada ou que requeriam atualização; 2. Contatar as secretarias/entes sobre a exigência da publicação das Cartas de Serviços nos canais SPISSE e portais próprios; 3. Monitorar o cumprimento dos órgãos/entes em relação à publicação das cartas.	
Fortalecer a estrutura para defesa do usuário e melhoria do atendimento ao cidadão	Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)	Percentual de mediação exitosa realizadas em conjunto com os demais órgãos/entes para melhoria dos serviços públicos	80%	90%	95%	1. Identificação dos serviços, órgãos e entes com piores avaliações. Identificação dos assuntos mais reclamados na OGM, CONDEUSP e GAB (com relevância e expressividade). 2. Identificação de pastas que precisem de auxílio com os demais entes da administração; 3. Propor mediação, em conjunto com os demais órgãos/entes, para melhoria dos serviços públicos; 4. Estabelecimento de cronograma de trabalho junto aos órgãos/entes.	Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)
		Percentual de órgãos/entes que prestem serviços públicos e ofereçam a pesquisa de satisfação do usuário	75%	90%	95%	1. Levantar secretarias / empresas que aplicam, quais meios utilizados e quais não aplicam; 2. Apresentação para o Gabinete e avaliação das estratégias subsequentes	
Aperfeiçoar e consolidar o eixo educacional para fomento ao controle social	Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)	Quantidade de turmas de cursos da CODUSP, oferecidas para servidores públicos e sociedade civil, que promovam o empoderamento cidadão, o controle social e a defesa do usuário de serviços públicos	9	12	12	1. Expandir a divulgação; 2. Atualizar material didático; 3. Organizar calendário com CFCI	Divisão de Fomento à Participação e Controle Social (DPCS)
		Quantidade de participantes nos cursos ofertados pelo CODUSP para fomento do controle social e defesa do usuário de serviços públicos	400	500	600	1. Expandir a divulgação; 2. Atualizar material didático; 3. Organizar calendário com CFCI	
Fortalecer o Programa de Defesa do Usuário e Proteção de Dados Pessoais.	Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público (CODUSP)	Quantidade de escolas selecionadas no Projeto Estudantes em Ação	42	47	52	1. Estabelecer cronograma; 2. Publicar Edital; 3. Divulgar o Projeto; 4. Realizar contato com representantes das Diretorias Regionais de Educação (DRE).	Divisão de Fomento à Participação e Controle Social (DPCS)
		Percentual de Diretorias Regionais de Educação (DREs) envolvidas no Projeto Estudantes em Ação	100%	100%	100%	1. Estabelecer cronograma; 2. Publicar Edital; 3. Divulgar o Projeto; 4. Realizar contato com representantes das Diretorias Regionais de Educação (DRE).	
Executar de maneira eficiente o Orçamento Anual.	Coordenadoria de Administração e Finanças	Percentual de execução do orçamento	90%	95%	95%	1. Planejar as atividades e efetuar o levantamento das demandas das Coordenadorias e Gabinete, disponibilizando-as com a disponibilidade dos recursos orçamentários e humanos disponíveis; 2 - Realizar reuniões periódicas com as Coordenadorias e Gabinete. 3 - Reutilizar os recursos não utilizados em outras ações durante o exercício financeiro.	Divisão de Execução Orçamentária e Financeira (DEORF)
		Percentual de chamadas atendidas.	70%	80%	90%	1 - Implementar efetivamente do uso do sistema Citi (DTC) para o atendimento das demandas de tecnologia. 2 - Implementar novo sistema de chamados para as demandas administrativas. 3 - Treinar os servidores para o uso dos sistemas.	
Aprimorar a Fiscalização e Gestão dos contratos.	Coordenadoria de Administração e Finanças	Percentual de fiscais e gestores capacitados na equipe	0,3	0,5	0,7	1 - Promover treinamento interno sobre as atividades de fiscalização; 2 - Propiciar capacitações externas aos fiscais e gestores.	Divisão de Licitações e Contratos (DLIC) Divisão de Administração (DADM)
		Percentual de participação da equipe da DIGESP nas ações e eventos de capacitação da SEGES	70%	80%	90%	1 - Participar de treinamentos internos realizados e promovidos pela Secretaria de Gestão com finalidade de atualização de conhecimento e incremento; 2 - Participar dos seminários anuais de RH para troca de experiência, aprimoramento na rotina e oportunidade de mudanças; 3 - Realizar reuniões de alinhamento com a equipe em busca de melhorias; 4 - Realizar a capacitação individual visando o atendimento de excelência ao servidor.	
Fortalecer o Programa de Conformidade e em Proteção de Dados Pessoais.	Coordenadoria de Proteção de Dados Pessoais	Percentual de realização das ações previstas no Plano Anual de Consolidação e Capacitação em Proteção de Dados Pessoais	100% das ações previstas no Plano Anual de Consolidação e Capacitação em Proteção de Dados Pessoais	100% das ações previstas no Plano Anual de Consolidação e Capacitação em Proteção de Dados Pessoais	100% das ações previstas no Plano Anual de Consolidação e Capacitação em Proteção de Dados Pessoais	1. Promover, anualmente, ações de conscientização e capacitação de agentes públicos da Administração Pública Municipal nos termos do art. 34, inc. IV, e art. 36, inc. VII, do Decreto Municipal nº 62.809, de 2023. 1. Com relação à conscientização: 11. serão divulgadas, periodicamente, postagens que, juntas, constituem campanha de conscientização sobre o tema. 12. também haverá a divulgação contínua da revista "Robô e a Turma da LGPD", que traz aspectos gerais sobre a privacidade e sobre a proteção de dados pessoais. 2. Com relação à capacitação, serão ministrados cursos que dizem respeito: 21. à privacidade e à proteção de dados pessoais;	Divisão de Conformidade em Proteção de Dados Pessoais e Divisão de Normatização em Proteção de Dados Pessoais
		Quantidade de órgãos ou entes que efetuem a implementação do Índice de Proteção de Dados Pessoais (IPD) na Prefeitura de São Paulo.	Nenhum órgão (etapa de elaboração, por ato normativo, do Índice de Proteção de Dados Pessoais (IPD) na Prefeitura de São Paulo)	01 (um) órgão piloto - Controladoria Geral do Município de São Paulo	04 (quatro) órgãos/entes da Prefeitura de São Paulo.	1. Estudo de criação do índice; 2. Realizar testes em indicadores e quais serão os métodos de medição; 3. Elaborar ferramenta de medição do índice; 4. Criação de manual para implementação do índice; 5. Proposta de elaboração de ato normativo; 6. Selecionar possíveis órgãos e entidades para replicação da implementação; 7. Implementar o índice na Controladoria Geral do Município de São Paulo; 8. Implementar o índice em, no mínimo, 04 órgãos ou entidades do IPD.	