

I Fiscalização Ordenada
18 de Março - 2021

Transparência
Ouvidorias



TCE-SP
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo

www.tce.sp.gov.br/ordenadas

TC 7248/989/20

TC de acompanhamento: 6961/989/21

Dimas Ramalho

Conselheiro

PREFEITURA MUNICIPAL DE AMPARO

Responsável pela Fiscalização

DSF-I

UR-19

SALMO CAETANO DE OLIVEIRA

Agente da Fiscalização

Ouvidorias

um canal de comunicação

O **Tribunal de Contas** do Estado de São Paulo é o guardião da sociedade que orienta e fiscaliza o cumprimento das leis aplicáveis aos seus jurisdicionados estaduais e municipais.

A **ouvidoria** é o instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade, assegurando a todo o interessado o direito de apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos.

Contexto da Fiscalização

Ouvidorias

Assim como em ações anteriores, o trabalho foi desenvolvido em etapa única, com preenchimento de questionários divididos em grupos de questões específicas, cujas respostas nortearão os futuros trabalhos de rotina das Equipes de Fiscalização e darão uma visão geral à sociedade sobre a qualidade dos serviços prestados pelas Ouvidorias das Prefeituras Municipais.

Esta Fiscalização Ordenada teve como escopo principal:

- Identificar a existência das Ouvidorias mediante consulta aos sites das Prefeituras Municipais;
- Identificar a existência de cargo, função ou designação para as atividades da Ouvidoria (Ouvidor);
- Identificar os recursos disponíveis para operacionalização das atividades da Ouvidoria;
- Identificar e avaliar os canais de contato com a Ouvidoria;
- Identificar e avaliar o Relatório de Atividades da Ouvidoria, bem como a Carta de Serviços ao Usuário.

Por fim, importante ressaltar que os resultados ora apresentados derivam da conjunção de esforços de uma equipe multidisciplinar, especialmente da fiscalização a partir da seleção dos objetos das ordenadas, escolha das unidades a serem visitadas, construção dos questionários e definição do escopo de cada fiscalização, sempre contando com a imprescindível utilização de recursos tecnológicos, os quais permitiram que os resultados das inspeções chegassem em tempo real à Direção da Casa.

Números da I Fiscalização Ordenada – Ouvidorias

308

servidores do TCESP empregados na fiscalização

644

municípios fiscalizados

I Fiscalização Ordenada 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE AMPARO

A. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO E RESPONSÁVEIS

A.1) Prefeito (a):

Resposta: **CARLOS ALBERTO MARTINS**

Comentários: -

A.2) CPF:

Resposta: **21716603846**

Comentários: -

A.3) Nome da pessoa da prefeitura que forneceu as respostas:

Resposta: **Mônica Cristina Pereira Pinola**

Comentários: -

A.4) Cargo da pessoa da prefeitura que forneceu as respostas:

Resposta: **Controlador Geral**

Comentários: -

B. OUVIDORIA

B.1) Houve a criação da ouvidoria pública no âmbito do Poder Executivo Municipal?

Resposta: **Sim**

Comentários: -

B.2) Há regulamentação legal?

Resposta: **Não**

Comentários: -

B.2.1) Qual tipo de norma:

Resposta: -

Comentários: -

B.3) A Ouvidoria integra o Sistema de Controle Interno (Controladoria, Corregedoria, Auditoria, Ouvidoria)?

Resposta: **Não**

Comentários: -

B.4) A Ouvidoria possui "link" dentro do Site institucional?

Resposta: **Sim**

Comentários: <https://eouve.com.br/>

B.4.1) Se Sim, qual o link:

Resposta: <https://eouve.com.br/>

Comentários: -

B.5) Quais os canais de contato com a Ouvidoria:

Resposta: **Link no site institutcional**
Telefone
Outros

Comentários: e-mail

B.5.1) [Outros] Especifique:

Resposta: **e-mail**

Comentários: -

B.6) Há cargo, função ou designação para as atividades de Ouvidoria?

Resposta: Não

Comentários: -

B.7) O provimento é:

Resposta: -

Comentários: -

B.7.1) Está ocupado por:

Resposta: -

Comentários: -

B.8) A dedicação para os serviços de ouvidoria é integral ?

Resposta: -

Comentários: -

B.9) A Ouvidoria dispõe de recursos para operacionalização de suas atividades?

Resposta: Sim

Comentários: -

B.9.1) Assinale quais recursos a ouvidoria dispõe para operacionalização de suas atividades:

Resposta: Recursos Humanos
Recursos Tecnológicos

Comentários: A Origem informou que embora não haja nomeação de função específica para o Setor, existe um servidor que utiliza um sistema de ouvidoria, colhe as demandas e encaminha aos setores envolvidos. Não há estrutura física específica da Ouvidoria. Não há recursos orçamentários específicos para a Ouvidoria.

B.9.2) Qual o número de servidores que trabalham na Ouvidoria?

Resposta: 1

Comentários: Sem designação formal

B.10) A ouvidoria elaborou Relatório de Atividades (Gestão) do exercício de 2020, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos?

Resposta: Sim

Comentários: -

B.11) Com base do Relatório de Atividades (Gestão) apontou falhas e sugeriu melhorias em sua prestação?

Resposta: Não

Comentários: O Relatório se resume a estatísticas do Setor.

B.12) Assinale as informações constantes nos relatórios gerenciais elaborados pela ouvidoria:

Resposta: Número de manifestações recebidas no exercício anterior
Motivos das Manifestações
Comparação das demandas recebidas e solucionadas

Comentários: -

B.13) Houve divulgação integral do Relatório Atividades (Gestão) elaborado pela Ouvidoria na internet?

Resposta: Não

Comentários: -

B.14) A Prefeitura elaborou a "Carta de Serviço ao Usuário", que trata dos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017?

Resposta: Não

Comentários: -

B.15) Houve divulgação da "Carta de Serviço ao Usuário"?

Resposta: Não

Comentários: -

B.15.1) Assinale as formas de divulgação da "Carta de Serviço ao Usuário":

Resposta: -

Comentários: -

B.16) A Prefeitura regulamentou a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o artigo 7º, § 5º, da Lei Federal nº 13.460/2017?

Resposta: -

Comentários: -

B.17) A Prefeitura regulamentou e instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017?

Resposta: **Não**

Comentários: -