

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 6811/989/20

TC de acompanhamento: 7241/989/21

Renato Martins Costa
Conselheiro

GUARIBA - PREFEITURA MUNICIPAL DE
GUARIBA

Responsável pela Fiscalização

DSF-II

UR-6

DANILO ENGRACIA MELLO
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.

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 TCE/SP empregados na fiscalização

644

municípios fiscalizados

I Fiscalização Ordenada 2021

GUARIBA - PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARIBA

A. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO E RESPONSÁVEIS

A.1) Prefeito (a):

Resposta: **CELSO ANTONIO ROMANO**

Comentários: -

A.2) CPF:

Resposta: **6926507848**

Comentários: -

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

Resposta: **Daiane Marchi de Souza**

Comentários: -

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

Resposta: **Ouvidora Municipal**

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: **Sim**

Comentários: -

B.2.1) Qual tipo de norma:

Resposta: **Lei Municipal**

Comentários: Lei Municipal nº 3.088 de 08 de dezembro de 2.017.

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

Resposta: **Não**

Comentários: Conforme lei instituidora da Ouvidoria: Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Municipal, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da Administração municipal, bem como de todas as organizações sociais da sociedade civil de natureza privada e sem fins lucrativos, que prestem serviços essenciais custeados com recursos públicos, nos termos do disposto no inciso I, do § 3º, do art. 37, da Constituição Federal.

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

Resposta: **Sim**

Comentários: <https://guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria>

B.4.1) Se Sim, qual o link:

Resposta: **<https://guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria>**

Comentários: -

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

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

Comentários: -

B.5.1) [Outros] Especifique:

Resposta: - e-Ouve, no endereço eletrônico: <https://eouve.com.br>
- Pessoalmente

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: Art. 3º A Ouvidoria Municipal será dirigida por servidor municipal ocupante de emprego público de provimento efetivo, mediante prévia aprovação em concurso, designado Ouvidor pelo Prefeito, mediante portaria, para o exercício da respectiva função, com mandato de dois anos, permitida a recondução por iguais períodos, observados os seguintes requisitos:

I - ter mais de 21 anos de idade:

II - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

III - não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Vereadores e de Secretários Municipais;

IV - possuir requisito de escolaridade de ensino superior nas áreas de ciências contábeis, administração ou direito.

B.7) O provimento é:

Resposta: **Efetivo**

Comentários: Efetivo com designação pelo Prefeito da função de Ouvidor.

Art. 3º A Ouvidoria Municipal será dirigida por servidor municipal ocupante de emprego público de provimento efetivo, mediante prévia aprovação em concurso, designado Ouvidor pelo Prefeito, mediante portaria, para o exercício da respectiva função, com mandato de dois anos, permitida a recondução por iguais períodos, observados os seguintes requisitos:

I - ter mais de 21 anos de idade:

II - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

III - não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Vereadores e de Secretários Municipais;

IV - possuir requisito de escolaridade de ensino superior nas áreas de ciências contábeis, administração ou direito.

B.7.1) Está ocupado por:

Resposta: **Servidor efetivo**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

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
Estrutura Física
Recursos Materiais**

Comentários: -

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

Resposta: **1**

Comentários: -

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: **Sim**

Comentários: -

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

Resposta: **Número de manifestações recebidas no exercício anterior
Motivos das Manifestações**

Análise dos Pontos recorrentes
Providências adotadas pela administração pública nas soluções
apresentadas
Tempo médio de atendimento das respostas
Comparação das demandas recebidas e solucionadas

Comentários: -

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

Resposta: Sim

Comentários: -

B.13.1) Informe o endereço (URL):

Resposta: <https://guariba.sp.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria/relatorios>

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: -