



PROCESSO : 6848/989/21
INTERESSADO : PREFEITURA MUNICIPAL DE SAO LUIZ DO PARAITINGA
ASSUNTO : I Fiscalização Ordenada 2021 - Ouvidoria
RESPONSÁVEL : ANA LÚCIA BILARD SICHERLE
CPF : 12195168803

Senhor(a) Conselheiro(a),

Consoante determinação superior e orientação dos DSFs realizamos, no último dia 18 de março, a primeira Fiscalização Ordenada de 2021, desta feita para verificar a existência e a estrutura das Ouvidorias nas 644 Prefeituras do Estado de São Paulo.

Diante da limitações impostas pela pandemia, os exames foram efetuados internamente, mediante acesso ao site da Prefeitura Municipal acima mencionada, complementado por contato telefônico e/ou outros meios eletrônicos com o responsável pelo setor. A ação padronizada foi realizada com o apoio de aplicativo desenvolvido pelo Departamento de Tecnologia da Informação, consistente em questionário previamente elaborado.

Assim, juntamos aos presentes autos o relatório da inspeção realizada, com as respostas aos quesitos formulados, dentre os quais destacamos os seguintes apontamentos:

- A Ouvidoria não dispõe de recursos para operacionalização de suas atividades;
- A ouvidoria não elaborou Relatório de Atividades(Gestão) do exercício de 2020, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos;
- A Prefeitura não 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;

- Não houve divulgação da "Carta de Serviço ao Usuário";
- A Prefeitura não regulamentou e instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Destarte, submetemos os autos à elevada apreciação de Vossa Excelência para as providências que entender pertinentes, ressaltando que a Prefeitura foi eletronicamente cientificada de que o relatório de fiscalização, com as ocorrências constatadas, encontra-se disponível para conhecimento neste processo.

UR-14, em 22 de Março de 2021.

Sidney Sarmiento de Souza
Diretor Técnico de Divisão