



PROCESSO : 6967/989/21
INTERESSADO : PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM
ASSUNTO : I Fiscalização Ordenada 2021 - Ouvidoria
RESPONSÁVEL : PAULO DE OLIVEIRA E SILVA
CPF : 20108664600

Senhor Conselheiro,

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 das 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 possui "link" dentro do Site institucional;

Apesar de haver um ícone específico para a Ouvidoria, não se trata de um link para direcionamento ao setor específico da Ouvidoria, pois ao clicarmos no ícone abre apenas um questionário para que o interessado apresente sua solicitação, não havendo maiores informações sobre as formas de contato com a



Ouvidoria e nem é gerado um número de protocolo de atendimento para que o solicitante acompanhe as providências tomadas pela Prefeitura e, conseqüentemente, a eventual solução do problema.

O único canal oficial de contato com a Ouvidoria do município é o ícone mencionado no item anterior, portanto, conforme abordado supra, não é gerado um número de protocolo de atendimento para que o solicitante acompanhe as providências tomadas pela Prefeitura e, conseqüentemente, a eventual solução do problema. Podemos concluir que não há transparência suficiente na operacionalização das solicitações dos munícipes, bem como no setor em si.

- 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



Unidade Regional de Mogi Guaçu
UR-19



relatório de fiscalização, com as ocorrências constatadas, encontra-se disponível para conhecimento neste processo.

UR-19, em 22 de Março de 2021.

Vanderlei Marçola
Diretor Técnico de Divisão