

I Fiscalização Ordenada
18 de Março - 2021

Transparência Ouvidorias



TCESP
Tribunal de Contas
do Estado de São Paulo

www.tce.sp.gov.br/ordenadas

TC 6760/989/20

TC de acompanhamento: 7229/989/21

Dimas Ramalho

Conselheiro

PREFEITURA MUNICIPAL DE CESÁRIO
LANGE

Responsável pela Fiscalização

DSF-II

UR-9

JOÃO ARNALDO DA SILVA
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

644

servidores do TCESP empregados na fiscalização
municípios fiscalizados

I Fiscalização Ordenada 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE CESÁRIO LANGE

A. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO E RESPONSÁVEIS

A.1) Prefeito (a):

Resposta: SR. RONALDO PAIS DE CAMARGO

Comentários: -

A.2) CPF:

Resposta: 12276115874

Comentários: -

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

Resposta: Sra. Milena Aparecida da Silva Leite

Comentários: -

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

Resposta: Fiscal de Tributos (efetivo) / Diretora de Departamento de Governo e Planejamento (comissionado)

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 Complementar nº 100, de 14 de maio de 2019 (<https://leismunicipais.com.br/a/sp/c/cesario-lange/lei-complementar/2019/10/100/lei-complementar-n-100-2019-dispoe-sobre-a-instituicao-e-regulamentacao-do-servico-de-ouvidoria-do-municipio-de-cesario-lange-e-da-outras-providencias?q=lei100>)

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: -

B.4.1) Se Sim, qual o link:

Resposta: **<http://cesariolange.eouve.com.br/>**

Comentários: -

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

Resposta: **Link no site institutcional
Telefone**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

B.7) O provimento é:

Resposta: **Mandato**

Comentários: Mandato de dois anos, podendo ser reconduzido de forma sucessiva, sem limite máximo (art. 8º da Lei Complementar nº 100/2019).

B.7.1) Está ocupado por:

Resposta: **Servidor efetivo**

Comentários: Sra. Milena Aparecida da Silva Leite. Cargo de origem: Fiscal de Tributos.

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

Resposta: **Não**

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
Recursos Materiais

Comentários: -

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

Resposta: **1**

Comentários: Há dois servidores de ouvidoria para matérias específicas da Saúde Municipal.

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
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: http://www.cesariolange.sp.gov.br/conteudo/OUVIDORIA/RELATORIO_OUVIDORIA2020.pdf

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: Sim

Comentários: -

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

Resposta: Sim

Comentários: -

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

Resposta: **Internet (website da prefeitura)**

Comentários: <http://www.cesariolange.sp.gov.br/cartadeservicos/>

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: **Sim**

Comentários: -

B.16.1) Informe o Instrumento normativo, Número e Data da publicação:

Resposta: **Decreto Municipal Nº 5174, de 26 de fevereiro de 2021 (http://www.cesariolange.sp.gov.br/conteudo/DECRETOS/2021/DECRETO_5174-2021.pdf)**

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: Entretanto, ocorreu a regulamentação, mediante a Lei Ordinária nº 1.688, de 14 de maio de 2019 (<https://leismunicipais.com.br/a/sp/c/cesario-lange/lei-ordinaria/2019/169/1688/lei-ordinaria-n-1688-2019-dispoe-sobre-a-instituicao-do-conselho-municipal-de-usuarios-dos-servicos-publicos-de-cesario-lange-e-da-outras-providencias?q=1688>).