



Unidade Regional de Campinas
UR-03



PROCESSO : 6738/989/21
INTERESSADO : VALINHOS - PREFEITURA MUNICIPAL DE VALINHOS
ASSUNTO : I Fiscalização Ordenada 2021 - Ouvidoria
RESPONSÁVEL : LUCIMARA GODOY VILAS BOAS
CPF : 292.817.058-85

Excelentíssimo 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:

- Não há regulamentação legal da Ouvidoria;
- A Ouvidoria não possui "link" dentro do Site institucional;
- A dedicação para os serviços de ouvidoria não é integral;
- Não houve divulgação integral do Relatório Atividades(Gestão) elaborado pela Ouvidoria na



internet - Artigo 15, parágrafo único, inciso II, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

- 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 artigos 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-03, em 22 de Março de 2021.

Marco Francisco da Silva Paes
Diretor Técnico de Divisão