

I Fiscalização Ordenada  
18 de Março - 2021

Transparência  
**Ouvidorias**



**TCESP**  
Tribunal de Contas  
do Estado de São Paulo

[www.tce.sp.gov.br/ordenadas](http://www.tce.sp.gov.br/ordenadas)

TC 7221/989/20

TC de acompanhamento: 7387/989/21

Robson Marinho  
Conselheiro

OLÍMPIA - PREFEITURA MUNICIPAL DE  
OLIMPIA

Responsável pela Fiscalização

DSF-I

UR-8

THAÍS ALBANI DOS SANTOS  
Chefe Técnico de 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**

servidores do TCESP empregados na fiscalização

**644**

municípios fiscalizados

# I Fiscalização Ordenada 2021

## OLÍMPIA - PREFEITURA MUNICIPAL DE OLIMPIA

### A. IDENTIFICAÇÃO DO ÓRGÃO E RESPONSÁVEIS

#### A.1) Prefeito (a):

Resposta: **FERNANDO AUGUSTO CUNHA**

Comentários: -

#### A.2) CPF:

Resposta: **018.739.748-17**

Comentários: -

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

Resposta: **Alexandre José Gossen**

Comentários: -

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

Resposta: **Assessor de Gabinete I (comissão)**

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  
Decreto**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

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

Resposta: **Sim**

Comentários: -

**B.4.1) Se Sim, qual o link:**

Resposta: **<https://eouve.com.br/>**

Comentários: -

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

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

Comentários: -

**B.5.1) [Outros] Especifique:**

Resposta: **presencial**

Comentários: -

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

Resposta: **Não**

Comentários: -

**B.7) O provimento é:**

Resposta: -

Comentários: -

**B.7.1) Está ocupado por:**

Resposta: -

Comentários: -

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

Resposta: -

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: **5**

Comentários: 2 servidores e 3 estagiários

**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: Não

Comentários: -

**B.11) Com base do Relatório de Atividades (Gestão) apontou falhas e sugeriu melhorias em sua prestação?**

Resposta: -

Comentários: -

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

Resposta: -

Comentários: -

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

Resposta: -

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)  
Outros

Comentários: -



**B.15.1.1) Especifique:**

Resposta: **redes sociais**

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: **Não**

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: -