



**PROCESSO** : TC-007218.989.21-8  
**INTERESSADO** : Prefeitura Municipal de Ibiúna  
**ASSUNTO** : I Fiscalização Ordenada 2021 - Ouvidoria  
**RESPONSÁVEL** : Sr. Paulo Kenji Sasaki (Prefeito)  
**CPF** : 122.549.228-90

**Senhor Diretor Técnico de Divisão da UR-9,**

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 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 Serviços 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, em desacordo com o artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- A Prefeitura não regulamentou nem instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017.



## Unidade Regional de Sorocaba - UR-9



Destarte, submetemos os autos à consideração de Vossa Senhoria.

UR.9 – Sorocaba, 24 de março de 2021

Mariana de C. Pires T. Albuquerque  
Chefe Técnico da Fiscalização  
Em Substituição