



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO
UR-15 - UNIDADE REGIONAL DE ANDRADINA

QUESTIONÁRIO - OUVIDORIA MUNICIPAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE: PAULICÉIA

SETOR: OUVIDORIA

RESPONSÁVEL: ENIL FERNANDES

		Sim	Não	Prej
1	No município, existe lei criando a Ouvidoria? Caso positivo, informe o N.º da Lei:		X	
2	Existe alguma forma de Ouvidoria instalada? Caso positivo, descreva:		X	
3	Caso exista norma legal, o diploma dispõe dos seguintes conteúdos: competências e atribuições da Ouvidoria; forma de escolha e autonomia do ouvidor; prazo de resposta ao usuário; a estrutura da ouvidoria; os canais de atendimento?			X
4	Há previsão dos requisitos para a investidura do Ouvidor, como qualificações de formação escolar e experiência profissional?			X
5	A Ouvidoria produz periodicamente relatório estatístico sobre o número de elogios, sugestões, solicitações, denúncias e reclamações, sendo que em relação às duas últimas, quantas delas foram resolvidas pela Administração?		X	
6	A Ouvidoria possui sala de atendimento presencial, de forma a garantir privacidade ao cidadão que de sigilo necessite?			X
7	A Ouvidoria dispõe de canais de comunicação para o cidadão por meio de número de telefone de utilidade pública (com 3 dígitos), Fale Conosco pela Internet, Aplicativos de lojas digitais (App Store) ou Canal por WhatsApp?	X		
8	A Ouvidoria conta com programa específico de informática que colhe as manifestações dos munícipes; acessa base de dados municipais; arquiva todos os pedidos; oferta resposta aos demandantes?			X
9	Esse programa possibilita que a Ouvidoria dialogue e obtenha relatórios das áreas finalísticas da Administração, demandadas pela população (ex.: Obras Viárias, Saúde, Educação, Transportes)?			X
10	O Ouvidor Municipal realiza periodicamente cursos de capacitação e aperfeiçoamento? Qual a quantidade de horas/aula por ano?		X	
11	A Ouvidoria mantém comunicação com as outras funções do Sistema de Controle Interno como a Corregedoria e o Controle Interno acerca de sugestões, denúncias ou reclamações em situações onde possam demandar atuação específica daqueles setores?	X		

Obs.

- 1) Caso assinale o item como "prejudicado", informar o motivo;
- 2) As respostas aos questionamentos serão verificadas durante a inspeção "in loco";
- 3) Fundamental a criação de ouvidorias municipais como forma de incrementar o instituto da transparência, bem como fortalecer as funções do Sistema de Controle Interno. Doravante, o TCE-SP passará a recomendar a implantação das Ouvidorias, com os questionamentos ora sugeridos, conforme já advertiu no exame das contas do Governador (2015) (Processo TC-3554/026/15).

26, Junho de 2017

Local e data

Assinatura do Responsável