

REQUERIMENTO N° 074/2026

Senhor Presidente,

REQUEIRO, regimentalmente, sejam, nos termos do artigo 17 da LOMA, solicitadas ao Prefeito do Município, a fim de enviar a esta Casa, dentro do prazo estabelecido no artigo 74, XVI da LOMA, o envio de informações detalhadas acerca do funcionamento da Ouvidoria Municipal, especialmente diante de reiteradas reclamações de munícipes quanto à ausência de resposta às manifestações registradas.

A Ouvidoria Pública constitui instrumento essencial de participação social e de garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, sendo dever da Administração assegurar atendimento eficiente, transparente e com retorno adequado ao cidadão.

Diante disso, requer-se:

Estrutura e funcionamento:

a) Como está estruturada a Ouvidoria Municipal (quadro de servidores, organização administrativa e vinculação)?

b) Quais são os canais oficiais disponíveis para registro de manifestações?

Prazos de resposta:

a) Qual o prazo legal e o prazo efetivamente praticado para resposta ao usuário?

b) Há previsão de prorrogação? Em caso afirmativo, em quais hipóteses?

Devolutiva ao usuário:

a) Como é realizada a comunicação das respostas aos cidadãos?

b) Quais são os motivos que têm levado à ausência de devolutiva (resposta) aos usuários em determinadas manifestações?

c) Quantas manifestações, nos últimos 12 meses, deixaram de receber resposta dentro do prazo estabelecido?

d) Quais providências estão sendo adotadas para corrigir essa falha e garantir o retorno obrigatório ao cidadão?

Fluxo interno:

a) Como ocorre o encaminhamento das demandas aos setores responsáveis?

b) Existe controle interno de prazos e responsabilização em caso de descumprimento?

Transparência e controle:

a) São elaborados relatórios periódicos das atividades da Ouvidoria?

b) Tais relatórios são disponibilizados à população? Onde podem ser acessados?

Efetividade do serviço:

a) Quais medidas vêm sendo adotadas para melhorar a qualidade do atendimento da Ouvidoria?

b) De que forma as manifestações dos cidadãos têm contribuído para o aprimoramento dos serviços públicos municipais?

Dados estatísticos:

- a) Número total de manifestações registradas nos últimos 12 meses;
- b) Percentual de respostas dentro do prazo;
- c) Tempo médio de resposta;
- d) Principais áreas com maior volume de reclamações.

Ressalta-se que a ausência de resposta ao cidadão compromete a transparência, a eficiência administrativa e o direito básico do usuário do serviço público, devendo ser devidamente esclarecida e corrigida.

Plenário Vereador José Ikeda, 13 de abril de 2026.

MARY ALVES DOS SANTOS

Vereadora