



**Município de São João da Boa Vista**  
**Gabinete da Prefeita**  
Secretaria Geral

OFÍCIO Nº 332/2024/GAB/RR

OFÍCIO DO EXECUTIVO Nº 67, 2024

São João da Boa Vista, 22 de maio de 2024.

Exmo. Sr. Vereador CARLOS GOMES  
Presidente da Câmara Municipal

*Te da cam*  
Assunto: **Requerimento nº 32/2024**

Senhor Presidente:

Em atenção ao Requerimento nº 32/2024, venho por meio deste, encaminhar a resposta do Departamento de Ouvidoria do Município.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição e, no ensejo, renovo os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

*Maria Teresinha de Jesus Pedroza*  
MARIA TERESINHA DE JESUS PEDROZA  
Prefeita Municipal

A Disposição dos Vereadores  
10, 06, 24  
*[assinatura]*  
Presidente



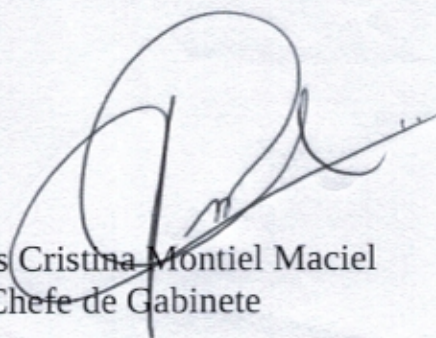
## DESPACHO

Encaminhamos os seguintes documentos, recebidos da Câmara Municipal, para as devidas providências:

Ouvidoria:

Requerimento: 32/2024

São João da Boa Vista, 22 de Março de 2024



Thamires Cristina Montiel Maciel  
Chefe de Gabinete

Recebi

-----



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA

EXCELENTÍSSIMO SENHOR  
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO JOÃO DA BOA VISTA - SP.

*Ouvidoria*

Ementa: Solicita ao Executivo informações a respeito do serviço de Ouvidoria da municipalidade.

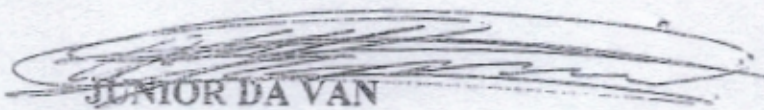
## REQUERIMENTO Nº 32/2024

Fui procurado por munícipes de São João da Boa Vista, que relataram não obterem respostas às solicitações que têm feito no serviço de Ouvidoria da municipalidade.

Por isso, REQUEIRO à Casa, depois de ouvido o Plenário, o encaminhamento de ofício à Excelentíssima Senhora Prefeita Municipal, Maria Teresinha de Jesus Pedroza, solicitando que esclareça os motivos para que o serviço de Ouvidoria da municipalidade não esteja respondendo às solicitações dos munícipes.

Agradeço a atenção e providências.

Plenário Dr. Durval Nicolau, 07 de março de 2.024.

  
JUNIOR DA VAN  
VEREADOR - PSD

OFICINE - 02

*11.03.2024*  
*[Handwritten signature]*





## Município de São João da Boa Vista

Gabinete da Prefeita

Ouvidoria

**CIRCULAR Nº 06/2024/GAB/OUV**

**DESTINO:** Chefia de Gabinete

**ASSUNTO:** Requerimento 32/2024

São João da Boa Vista, 26 de março de 2024.

Prezada Sra. Chefe de Gabinete,

Trata-se do requerimento nº 32/2024, assinado pelo edil Júnior da Van, o qual questiona acerca da falta de resposta da Ouvidoria à municipalidade.

Pois bem. Este setor tem a esclarecer o que se segue.

Primeiramente, como o requerimento não menciona os assuntos relacionados aos pedidos da municipalidade que estão pendentes de respostas, nem protocolos específicos, resta prejudicada uma análise mais certa.

Em termos gerais de funcionamento do setor, esclareço que a resposta da Ouvidoria depende do departamento/setor para o qual a solicitação/reclamação/denúncia/informação foi direcionada. Um vez registrado o protocolo, ele é encaminhado ao departamento/setor competente para análise e providências. A resposta dos departamentos para a Ouvidoria deve ser dado em até 60 dias, contados da data da abertura do protocolo, conforme preconiza o art. 16, da Lei nº 13.460/21. Excetuam-se nestes casos os pedidos que impliquem execução de serviços por parte da Prefeitura, pois dependerá do cronograma interno de cada setor/departamento, o qual é organizado de acordo com a respectiva demanda.

Informo que todos os protocolos abertos no sistema eOuve são acompanhados pelos profissionais da Ouvidoria e que conforme os protocolos vão sendo concluídos pelos departamentos responsáveis, a resposta é repassada exclusivamente ao munícipe solicitante, seguindo as diretrizes da LGPD, através de um de nossos canais de atendimento.





## Município de São João da Boa Vista

Gabinete da Prefeita

Ouvidoria

Nos casos de protocolos próximos ao vencimento e que ainda estejam pendentes de resposta, são enviados alertas no próprio sistema, e também são feitas cobranças diretamente aos responsáveis por cada demanda, caso haja necessidade. Esse acompanhamento é feito mesmo nos casos que impliquem execução de serviço, e que não possam ser realizados em até 60 dias.

Por fim, ressalto que sempre que os munícipes procuram o setor da Ouvidoria para verificarem a respeito de seus protocolos, são cordialmente atendidos e informados acerca de seus questionamentos. À municipalidade é sempre garantido o livre acesso à Ouvidoria.

Certa de haver lhe esclarecido, sigo à disposição para eventuais dúvidas que venham a surgir.

Atenciosamente,

*Mariana D. N. Mistura*

MARIANA DIAS NAVELA MISTURA

Chefe de Setor - Ouvidoria