

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Boletim nº 004/2017

Data:

Legislação: Lei Municipal nº 407ª/2010 e Lei Municipal 027/2016

24/03/2017

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Tendo em vista a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública, considerando ainda, a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988; com a finalidade de qualificar a prestação de serviços públicos e o atendimento aos cidadãos, vimos ORIENTAR acerca das respostas às manifestações da Ouvidoria no tocante ao prazo e qualidade delas.

Por primeiro vale destacar que a Ouvidoria Pública é instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A atividade de Ouvidoria, conforme dito, vislumbra a melhoria da qualidade dos serviços públicos, e por assim ser, as **respostas** às demandas do cidadão também deve seguir esta mesma premissa, de modo que apresentem as seguintes características:

- ✓ Transparência, integridade e respeito;
- ✓ Razoabilidade temporal;
- ✓ Cordialidade, ainda que a demanda pareça impertinente;
- ✓ Qualidade e eficiência.



O que entender por prazo razoável? A Ouvidoria Geral da União normatizou o prazo de resposta em 20 dias, contados a partir do recebimento da demanda. Os estados e municípios do país transplantaram tal prazo para seus normativos internos, sendo este o prazo considerado razoável, até que haja normativo em Jabotão dos Guararapes estipulando prazo obrigatório.