



CÂMARA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

REQUERIMENTO Nº 57

Requeiro a Mesa, ouvido o plenário na forma regimental, seja a presente proposição encaminhada ao Prefeito Municipal, solicitando que sejam encaminhados a esta Casa Legislativa os relatórios referentes aos atendimentos realizados pelo **serviço de atendimento ao cidadão – 156**, relativos nos últimos três meses.

Solicita-se ainda, que os relatórios contenham, de forma consolidada e impessoal:

O volume de pedidos registrados; O tempo médio de resposta; O tempo médio de resolução efetiva dos problemas encaminhados; A taxa de reincidência de chamados reabertos ou repetidos; A classificação por tipo de demanda (iluminação pública, coleta de lixo, buracos em vias, etc.); A distribuição geográfica das solicitações por bairros; O índice de satisfação dos usuários, se houver pesquisa disponível; Os custos operacionais mensais do serviço; O comparativo histórico com o mesmo período do ano anterior; O tempo de encaminhamento interno até o setor responsável, e; O percentual de resolução em relação ao total de demandas recebidas.

Ressalta-se que, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), os dados pessoais dos munícipes devem ser integralmente ocultados, visto que o presente pedido não se presta à identificação dos usuários do serviço, mas sim à análise da eficiência dos atos do Poder Executivo na prestação de serviços públicos.

JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem por finalidade possibilitar a análise da eficiência administrativa do Poder Executivo na prestação de serviços públicos por meio do canal de atendimento 156.

A disponibilização dos relatórios consolidados permitirá avaliar não apenas o volume e a velocidade de resposta, mas também a qualidade da solução oferecida, a reincidência de problemas, a distribuição territorial das demandas e o nível de satisfação da população. Esses indicadores são fundamentais para verificar a qualidade do atendimento, a capacidade de resposta da Administração e a efetividade das soluções oferecidas. Ressalta-se que o pedido é de caráter impessoal, não envolvendo dados pessoais dos munícipes, em estrita observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Assim, a medida busca apenas fornecer subsídios para que o Legislativo exerça sua função de fiscalização, garantindo maior transparência, eficiência e responsabilidade na gestão pública, em benefício da coletividade.

SALA DAS SESSÕES VEREADOR DARIO GOMES DE OLIVEIRA, EM 03 DE JULHO DE 2026.

JOÃO PAULO PAULELLA

Vereador