



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

AO EXMO. SR. PREFEITO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE BARRA BONITA/SP

Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal do Exercício de 2021



A Ouvidoria do Poder Executivo do Município da Estância Turística de Barra Bonita/SP, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 6.106, de 1º de dezembro de 2021, vem, através do presente, apresentar o Relatório de Atividades do ano de 2021.

Os dados aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades secretarias municipais.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer solicitações, denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela prefeitura, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

A Ouvidoria Municipal funciona nas dependências da Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita, com atendimento presencial das 8h às 11h30 e das 13h às 16h por meio do protocolo municipal, e de forma eletrônica através do e-mail ouvidoria@barrabonita.sp.gov.br e através do site oficial do Município através do link: <https://barrabonita.sp.gov.br/ouvidoria>.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

No exercício de 2021 a Ouvidoria Municipal recebeu **162** manifestações, sendo que 81 delas foram pedidos de informações, **50** solicitações, **26** reclamações, **3** sugestões, **01** elogio e **01** denúncia.

ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO

Classificação	Total
Informação	81
Reclamação	26
Denúncia	01
Solicitação	50
Sugestão	03
Elogio	01

TOTAL DE DEMANDAS REGISTRADAS NO EXERCÍCIO DE 2021.

Secretaria Municipal de Transporte e Gestão de Frota	1
Gabinete	01
Secretaria Municipal de Relações Públicas	06
Secretaria Municipal de Limpeza	07
Secretaria Municipal de Finanças	51
Secretaria Municipal de Saúde	23
Secretaria Municipal de Governo – ouvidoria	29
Secretaria Municipal de Administração	08
Secretaria Municipal de Obras e Serviços	09
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	07
Secretaria Municipal de Cultura	08
Secretaria Municipal de Educação	3
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	03
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Formação Profissional	02
Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Juventude	01
Secretaria Municipal de Gestão de Convênios	01
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana e Segurança	01
Serviços Autônomo de Água e Esgoto – SAAE	1

A Ouvidoria encaminha as manifestações às secretarias municipais competentes, imediatamente, após registro do solicitante. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável. A Ouvidoria Municipal



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível.

Anexamos ao presente mídia digital contendo todas as manifestações de usuários e as respectivas providências adotadas pela municipalidade, bem como a pesquisa de satisfação realizada no ano de 2021, disponível através do link https://barrabonita.sp.gov.br/storage/arquivosftp/resultado_pesquisa_de_satisfacao.pdf.

A Ouvidoria Municipal tem a missão de representar todo cidadão, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo Município sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Barra Bonita, 23 de março de 2022.


JOSIANE APARECIDA SCALIZZA
Encarregada de SIC e Ouvidoria
OUIDORIA MUNICIPAL