



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO / OUVIDORIA

DEZEMBRO 2022

Atendimentos.

Atendimentos	Dezembro	
	Total	%
Reclamações	200	28
Denúncias	30	04
Dúvidas/Sugestões	04	01
Elogios	01	01
Outras Informações*	490	66
	725	100

A Forma de Atendimento é considerada somente os atendimentos que originaram um Protocolo e que será encaminhado para Administração Pública Municipal.

Formas de Atendimento	Dezembro	
	Total	%
Telefone	163	69
Internet – E-mail	70	30
Presencial	02	01
	235	100



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

A Forma de identificação, é considerada somente aos Atendimentos que originaram um protocolo e que será encaminhado para a Administração Pública Municipal

Formas de Identificação	Dezembro	
	Total	%
Autoriza a identificação	108	54
Anônimo	127	46
	235	100

Informamos que dentre os Atendimentos registrados junto a esta Divisão de Ouvidoria, os mais procurados foram.

Assunto	Dezembro
	Total Atendimento
Vistoria no Local	42
Limpeza Área Particular	35
Execução de Serviços pelo Município	31
Perturbação da Ordem	21
Limpeza Área Pública	20
Iluminação Pública	17
	235



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

Dentre os bairros com maiores solicitações junto a esta Divisão de Ouvidoria os mais procurados foram.

Bairros	Dezembro
	Total por Bairro
Centro	14
Vila Grego	13
Rochelle II	12
Mollon	10
Parque Olaria	09

***Outras Informações**

Em atendimento as Outras Informações, via telefone, e-mail e pessoalmente, citamos:

Resposta de Processos, Resposta de E-mail, Despacho, Parecer, Telefone da municipalidade, informações de concursos públicos, pontos turísticos do município, dados do município como localização, número de habitantes, impostos municipais, fundação, agenda cultural, programas habitacionais, cronogramas de benfeitorias, cursos e palestras oferecidos, vagas em creche, serviço de transporte público, coleta de lixo, eco ponto, decretos, leis, COVID-19, tramitação de processos, atendimento presencial, direcionamento das demandas aos setores responsáveis, dentre outros.

Quem precisar dos serviços da Ouvidoria basta ligar para o telefone 156 (gratuito), e/ou no site www.santabarbara.sp.gov.br e acessar a Aba Ouvidoria e realizar o devido cadastro e preenchimento dos Campos Obrigatórios, e/ou via mensagem eletrônica, através do e-mail ouvidoria@santabarbara.sp.gov.br e/ou ainda, pessoalmente no Paço Municipal, localizado a Avenida Monte Castelo, nº1000, Jardim Primavera, das 09h00min até 16h00min.

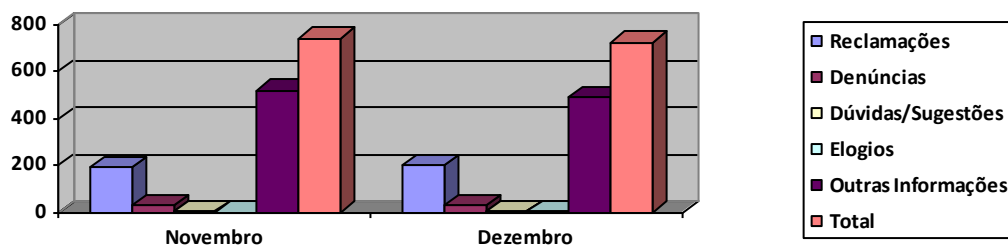


MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

COMPARATIVO ATENDIMENTO

NOVEMBRO X DEZEMBRO

Atendimento	Comparativo	
	Novembro	Dezembro
Reclamações	192	200
Denúncias	26	30
Dúvidas/Sugestões	04	04
Elogios	00	01
Outras Informações*	521	490
Total	743	725



Em Dezembro de 2022, tivemos um decline de 2,48% no atendimento em referência à Novembro de 2022



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

TOTAL ACUMULADO

Total de atendimento de Janeiro à Dezembro do Ano de 2022,
realizado junto a esta Divisão de Ouvidoria.

Mês / Tipo	Reclamação	Denúncias	Dúvidas e/ou Sugestões	Elogios	Outras Informações	Total
Janeiro	248	86	08	03	694	1.039
Fevereiro	303	36	06	02	713	1.060
Março	285	52	08	02	742	1.089
Abril	225	74	05	01	706	1.011
Maio	235	65	08	03	635	946
Junho	170	39	08	02	598	817
Julho	207	35	09	00	603	854
Agosto	192	51	06	05	576	830
Setembro	138	46	07	02	490	683
Outubro	204	28	09	03	587	831
Novembro	192	26	04	00	521	743
Dezembro	200	30	04	01	490	725
TOTAL	2.599	568	82	24	7.355	10.628



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

DEZEMBRO 2022

Atendimento.

Assunto	Atendimento / Total
Sinalização de Solo	01
Informações Cirurgia	01
Proventos Servidor Público	01
	03

Total de atendimento registrados, relacionado ao Serviço de Informação ao Cidadão no mês de dezembro de 2022 foram de 03 (três).

Ano de 2022

De Janeiro até Dezembro de 2022 tivemos um total de 95 (noventa e cinco) registros relacionados ao Serviço de Acesso à Informação.

Quem precisar dos serviços de Acesso à Informação, basta entrar no site www.santabarbara.sp.gov.br e acessar o Link e-SIC - Acesso à Informação - e preencher o formulário de pedido, e/ou ainda, pessoalmente no Paço Municipal, localizado a Avenida Monte Castelo, nº1000, Jardim Primavera, das 09h00min até 16h00min.



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA - OBJETIVOS

- Contribuir para melhoria da eficiência da Administração Pública;
- Ter uma equidade Social;
- Ampliar a participação do Cidadão na Gestão Pública;
- Aprimorar a qualidade dos Serviços Prestados;
- Promover a interlocução entre o munícipe e as Instituições Públicas;
- Atitude proativa, antecipando problemas;
- Identificação das áreas que estejam merecendo maior atenção;
- Maior credibilidade e fortalecimento da imagem pública.



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE - SP
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE GERAL
DIVISÃO DE OUVIDORIA

Santa Bárbara d'Oeste, Janeiro de 2.023

Paulo César de Oliveira Júnior
Ouvidor Geral do Município

Rodrigo Maiello
Secretário Municipal de Controle Geral

