



OUVIDORIA GERAL  
DATA: 29/12/2020  
SANTA BÁRBARA DO PARÁ

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2020

O presente relatório tem como finalidade o cumprimento do disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Federal Nº 13.460/2017, que tratam sobre a divulgação de relatórios e sobre demonstração do andamento dos trabalhos da Ouvidoria Geral do município de Santa Bárbara do Pará, durante o ano de 2020.

### OBJETIVO

A Ouvidoria Municipal, criada através da Lei nº 210 de dezembro de 2017, é um canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados pela administração pública.

### FORMAS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal disponibiliza diversos canais de comunicação, visando a facilidade no acesso a informação, para atender com transparência e eficiência. As demandas de Ouvidoria são recebidas através de:

- Atendimento presencial, na sala da Ouvidoria, localizada no Prédio da Prefeitura sito Rodovia Augusto Meira Filho, S/Nº, Centro – Santa Bárbara;

Endereços eletrônicos: <https://santabarbara.pa.gov.br/portal-da-transparencia/ouvidoria>  
<https://santabarbara.pa.gov.br/portal-da-transparencia/sic/>  
[contato@santabarbara.pa.gov.br](mailto:contato@santabarbara.pa.gov.br).

### ATIVIDADES EXECUTADAS:

Em 2020, Foram recebidas 112(cento e doze) manifestações nesta Ouvidoria de forma presencial e eletrônica, pelos canais do E-Sic, por E-Mail sendo classificadas como:

09 (Nove) Elogios, demonstração de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido em órgãos e entidades da administração pública municipal.

02 (duas) Denúncias, as quais foram direcionadas a Secretaria de Saúde.

Obs: Não obtivemos resposta por escrito da Secretaria até o fechamento desse relatório.

12(doze) Reclamações: Das quais 05(cinco), foram direcionadas a Secretaria de Saúde; 07 (sete) a Secretaria de Infraestrutura.

89 (oitenta e nove) Solicitação: As 80 solicitações de serviços foram direcionadas a Secretaria de Infraestrutura divididas em: pedidos de manutenção de iluminação



Prefeitura Municipal de Santa Bárbara do Pará  
OUVIDORIA GERAL



pública, ligação e manutenção do sistema de abastecimento de água, terraplanagem e limpeza. E as outras 09 (nove) direcionadas ao setor de tributos e Departamento pessoal.

**CONCLUSÃO:**

No decorrer do ano de 2020, a Ouvidoria geral do município de Santa Bárbara do Pará, registrou 112(cento e doze) manifestações, recebidas por meio de e-mail, Sistema Eletrônico e atendimentos presenciais.

Do total de 112(cento e doze) manifestações recebidas, 90% das manifestações foram atendidas e 10% está em tramitação dentro do prazo da Ouvidoria, cumprindo a exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017:

“Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

Santa Bárbara, 29 de dezembro de 2020.

PREFEITURA DE  
**SANTA BÁRBARA**  
VALORIZANDO NOSSA GENTE

*Thamires Lima*  
Ouvidora Geral  
Decreto 36/2019

*Thamires Lima*

Thamires Lima  
Ouvidora Geral

*Recebi*