



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município de Bebedouro – SP

Período de Janeiro à Dezembro de 2024

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal

A Ouvidoria Geral do Município de Bebedouro/SP, regulamentada pela Lei Municipal nº 3677 de 14 de junho de 2007, cumprindo o disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta o relatório de gestão referente às atividades realizadas de janeiro à dezembro de 2024.

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação dos serviços públicos.

À partir do recebimento das manifestações, a Ouvidoria analisa, orienta e encaminha o caso para as áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração.

Está localizada na praça José Stamato Sobrinho nº 45, no paço Municipal, com horário de atendimento ao público das 11:00 às 16:00 horas, de segunda à sexta-feira (dias úteis).

Os cidadãos podem acessar os serviços da Ouvidoria através do site www.bebedouro.sp.gov.br, no ícone Ouvidoria; pelo e-mail ouvidoria@bebedouro.sp.gov.br; pelo telefone 17 3342 2575 e presencialmente na sala da Ouvidoria/Controladoria.

Está em fase de implantação a “LARA”, a nova atendente do chat com suporte através de Inteligência Artificial.

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



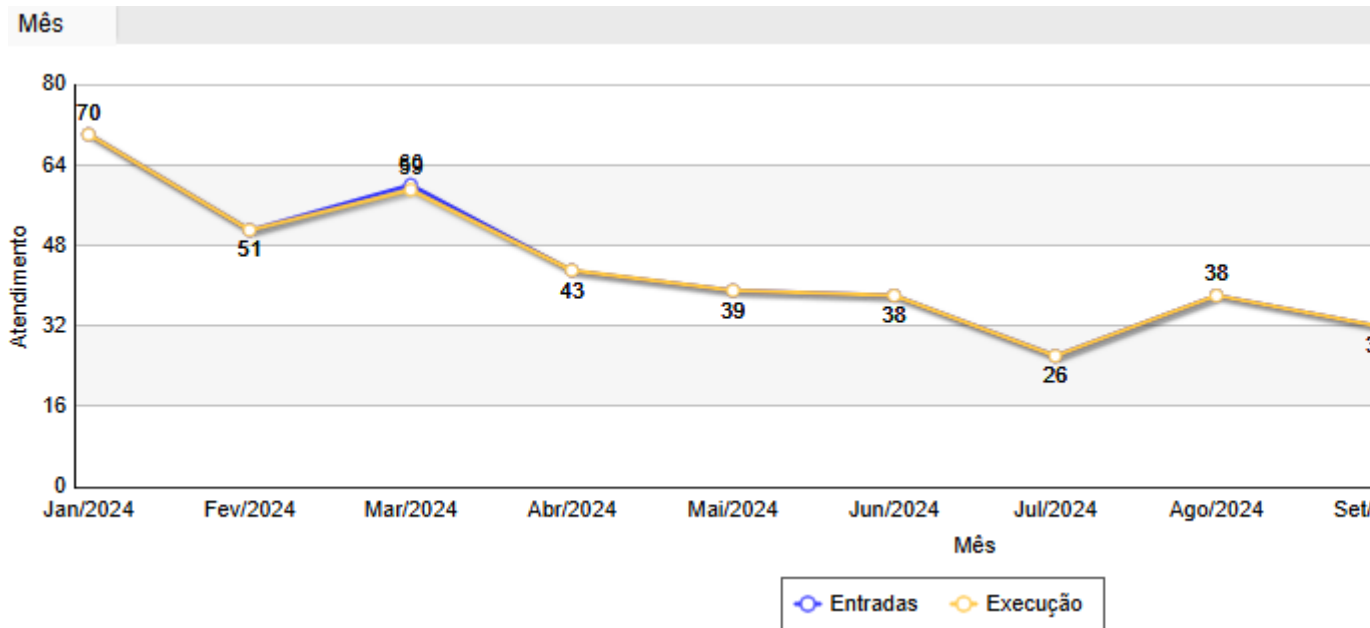
Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

No ano de 2024 foram registrados 511 protocolos, sendo 71 relacionados à Saúde e os demais referentes aos diversos segmentos da administração.

- 147 Solicitações;
- 146 Reclamações;
- 188 Denúncias;
- 17 Pedidos de informação e
- 13 elogios.

A média de resolução das manifestações protocoladas foi de 95,1 %, sendo que todos os protocolos foram analisados e encaminhados para os departamentos responsáveis e atendidos conforme a programação e demanda dos mesmos.

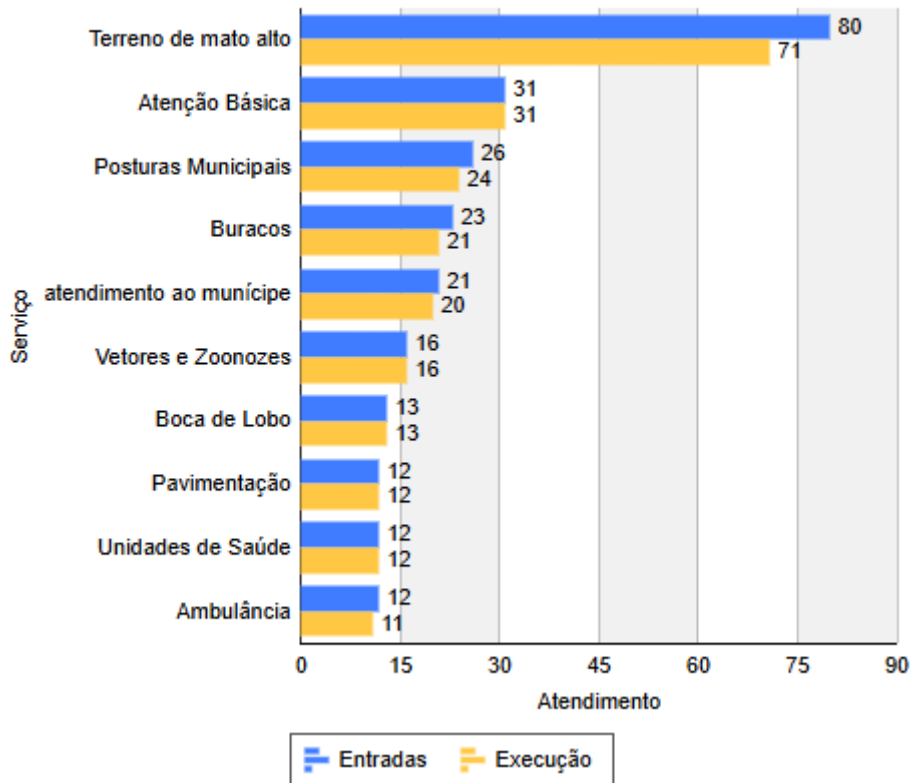




Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Top 10 - Serviços



O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e solucionadas pelo setor responsável.

A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, contribuindo para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

Maria Ângela Botião Barcellos

Ouidora Geral do Município