



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/01/2022**

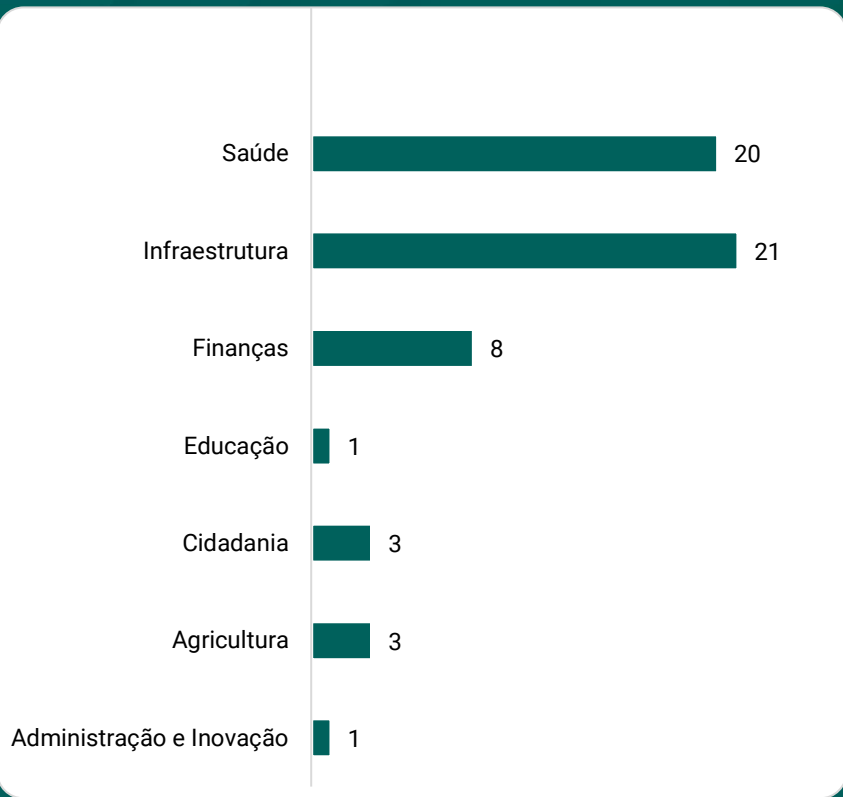
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

É necessária uma harmonia entre os interesses do cidadão e da instituição. Para o cidadão, é preciso buscar entender os motivos de sua eventual insatisfação com um determinado órgão público. Quanto ao órgão ou entidade pública, é preciso buscar compreender quais processos de trabalho estão interferindo na sua eficiência. É por isso que dizemos que a Ouvidoria é um excelente instrumento de controle social.

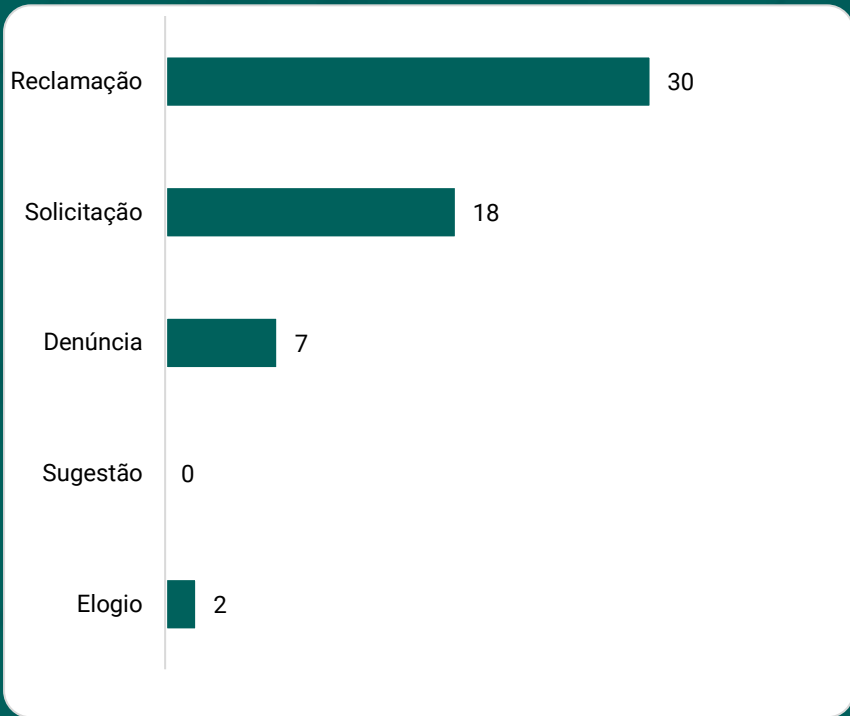
Esse documento mostra dados registrados das demandas de JANEIRO de 2022, compreendendo os dias 03/01/2022 a 31/01/2022 que correspondem ao número total de 57 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis dos manifestantes no referido mês, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, e os assuntos mais recorrentes em cada setor contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação.

TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



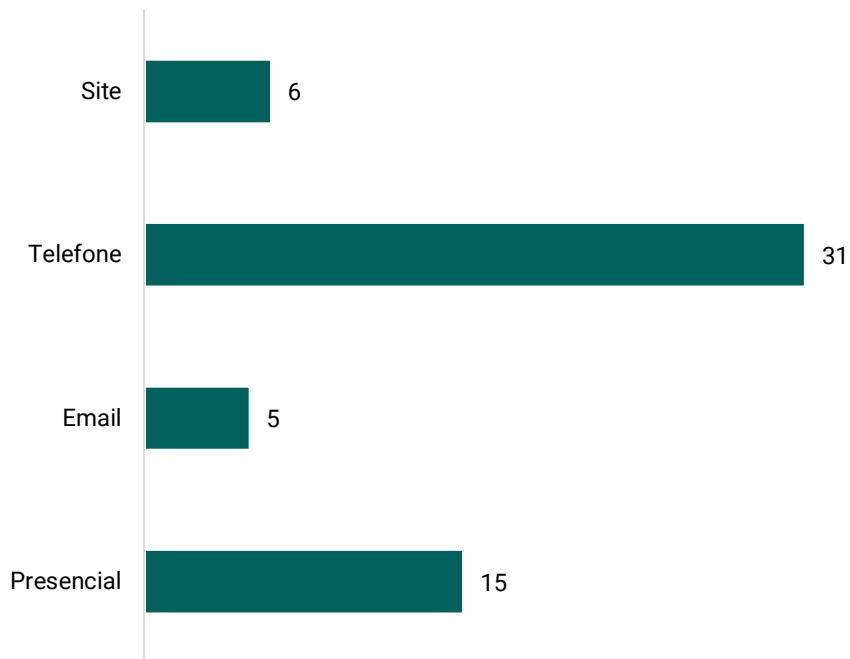
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de janeiro foram a Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 20 e 21 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



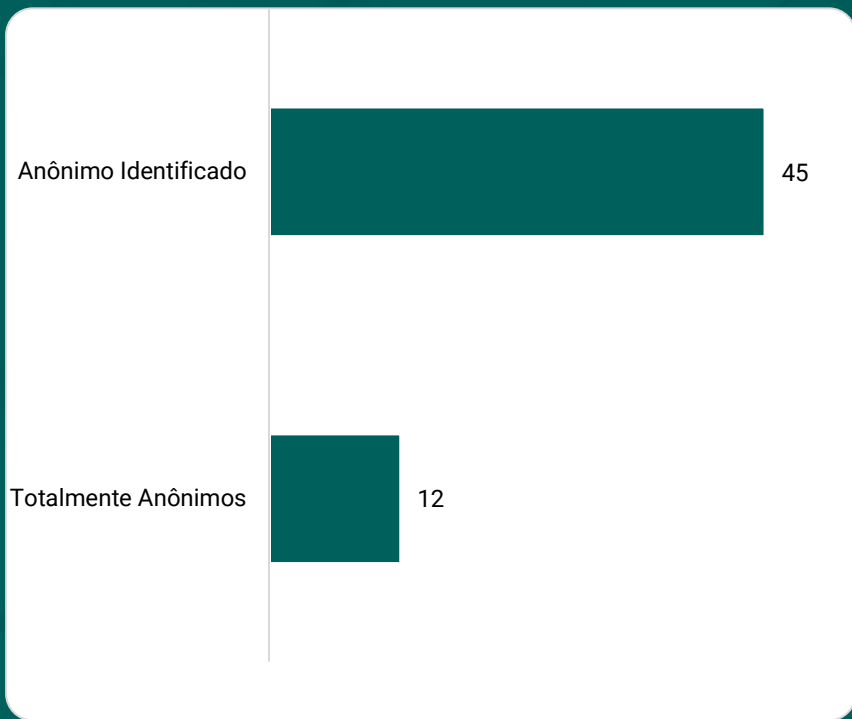
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamação e solicitações , sendo a maioria referente a demandas da infraestrutura e da saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



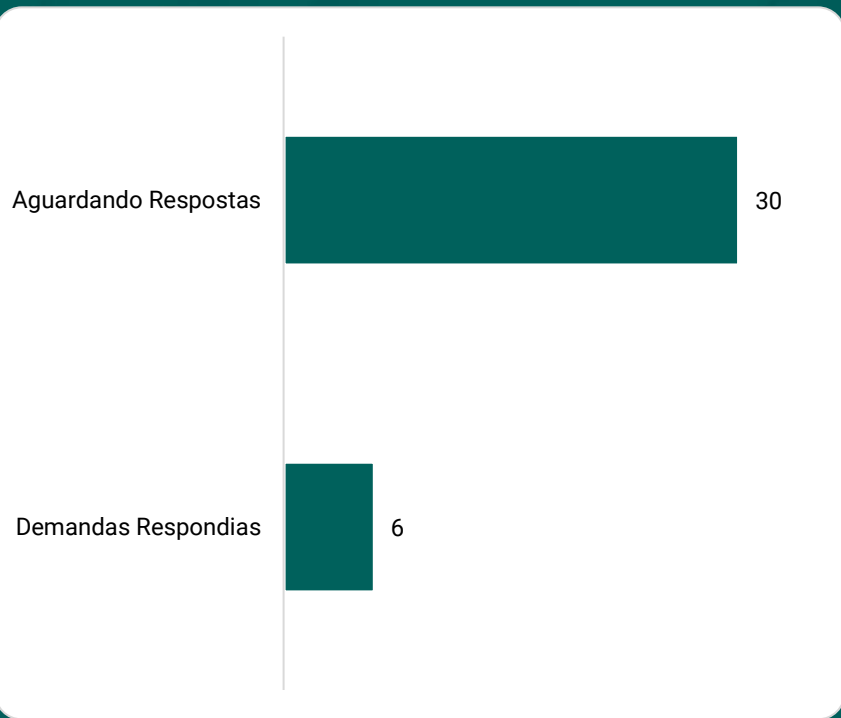
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram. Ainda salientamos que as urnas que estavam distribuídas se encontram recolhidas por conta da PANDEMIA e se encontram na Ouvidoria para manutenção e posterior redistribuição.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas à ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

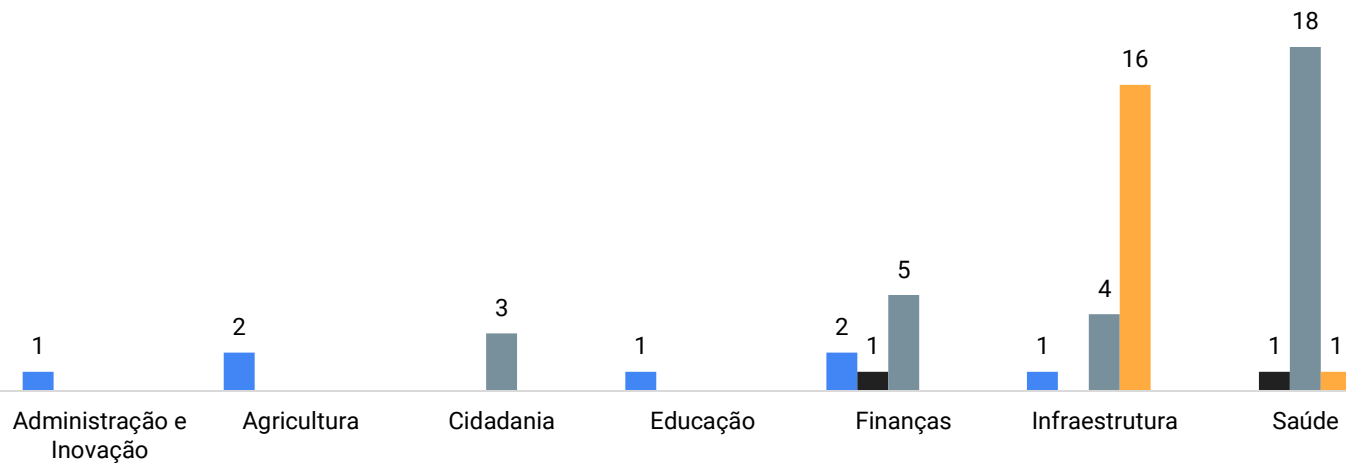


Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de janeiro e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

OBS: Sendo que as Demandas Respondidas estão fora do prazo legal conferido às secretárias.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

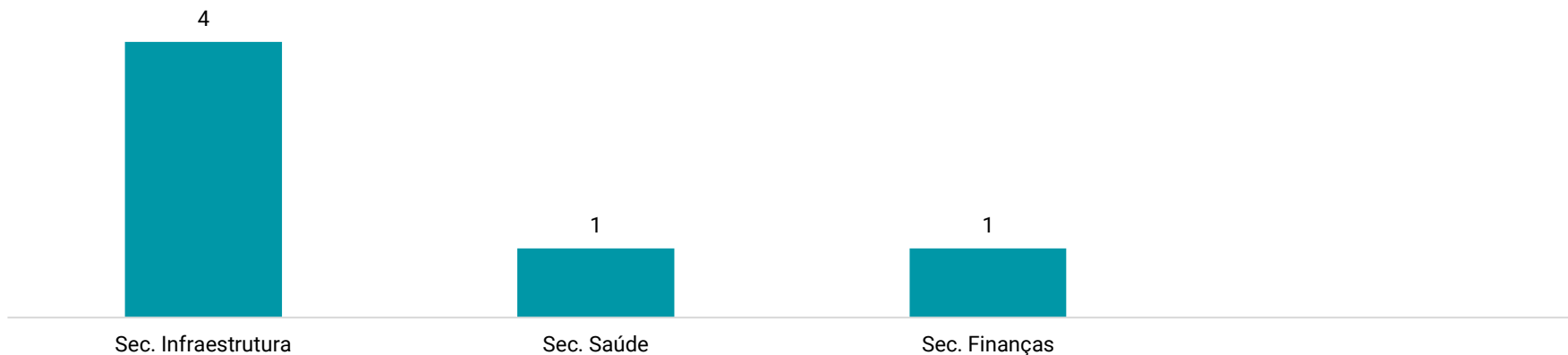
■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de JANEIRO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 21 e saúde com 20. Das 57 demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não do prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura, Saúde e Finanças foram as que receberam cobranças de respostas.

Obs.: Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos.



ANALISE DO OUVIDOR

- Continuamos sugerindo que a secretaria de infraestrutura realize contratação de equipamentos necessários (maquinas pesadas) por meio de empresas terceirizadas ou convênio com o governos estadual ou federal para a remoção de metralhas, resíduos sólidos, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento por meio dós meios de comunicação disponíveis, sobre quais as medidas que estão sendo tomadas para atendimento aos pleitos apresentados pela população.
- Um outro ponto que merece atenção este mês é a questão do esgotamento sanitário, onde por vezes pequenos reparos não estão sendo atendidos.
- Continuamos as sugestões de sensibilização com abordagem afirmativa que seja capaz de gerar no colaborador sentimento de pertença e empoderamento para as equipes de recepção e atendimento das unidades de saúde, visto que as denuncias e reclamações continuam se repetindo a cada mês.
- A comunicação é capaz de sensibilizar o cidadão. Por este motivo sugerimos que seja desenvolvido um plano de mídia para colaborar na sensibilização dos cidadãos a cerca da disposição e destinação correta de resíduos, metralhas e outras matérias que podem ser queimadas, pois temos recebido inúmeras denuncias de ateamento de fogo em diversos pontos da cidade, vindo a poluir o ar e causando danos à saúde da população atingida.
- A ouvidoria também enviou oficio para as secretarias reiterando a necessidade de uma boa resposta aos ofícios enviados, visto que se trata de assunto diretamente demandado pelo cidadão, que requer uma resposta clara para as suas necessidades.
- Recomendamos que seja apurado com mais atenção as denuncias ligadas ao transporte da saúde, bem como a existência de possíveis condutores que não estão cumprindo com suas obrigações, apresentando comportamentos inadequados para a execução da tarefa a este apresentada.



Obs.:

- Sabemos da complexidade que é a prestação de um serviço público de qualidade em meio a uma pandemia e outras dificuldades existentes. Precisamos atender as demandas atuais e as acumuladas oriundas de tempos anteriores, para tal, reitero a disposição desta ouvidoria para que de forma intersetorial cheguemos a excelência na prestação dos serviços de nossa responsabilidade, definidos por lei com base na Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.
- Esta ouvidoria sugere que seja feita ações de combate aos vetores, concomitantemente uma campanha de sensibilização em Boas Novas e no município como um todo. Através de peças publicitárias, visitas de campo, envolvendo comunidade local, agentes de combate as endemias, equipe da saúde da família, ACS's, e outros profissionais da saúde.
- É do nosso conhecimento que a secretária possui cronograma que contemplam estas ações e sugerimos que sejam iniciadas, pois já começam a chegar até nós as reivindicações.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

