



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

**OUVIDORIA  
MUNICIPAL**

**DATA  
01/06/2021**

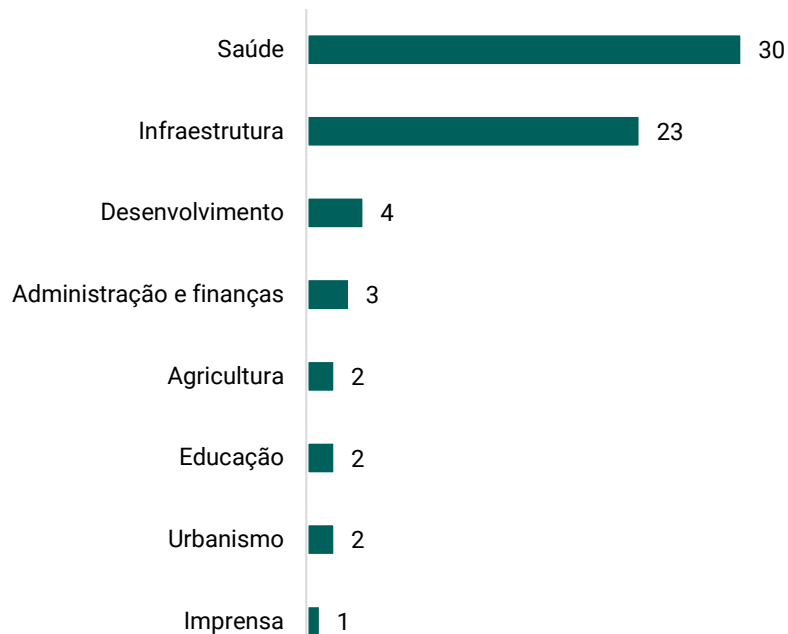
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

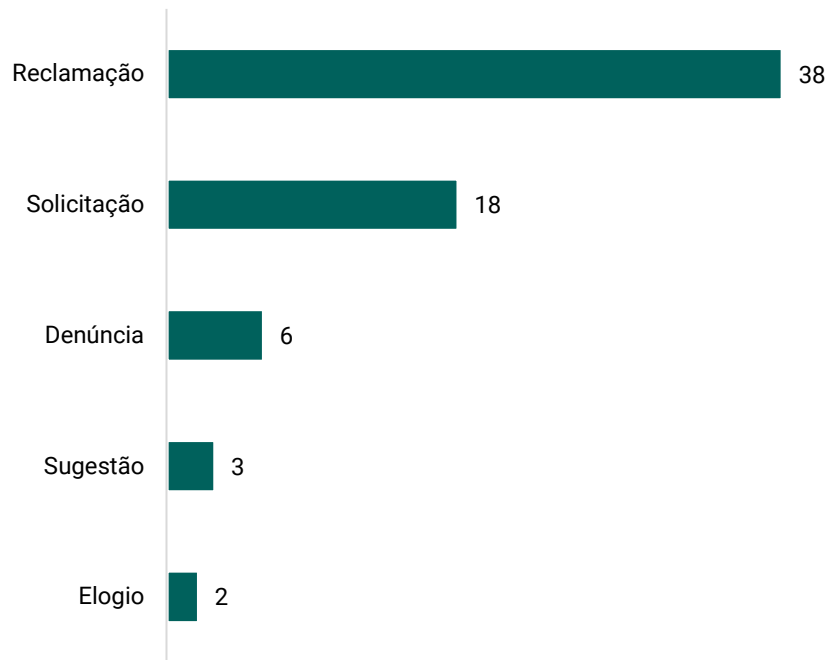
Esse documento mostra dados registrados das demandas de MAIO de 2021, compreendido entre os dias 01/05/2021 e 31/05/2021 que correspondem ao número total de 67 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações e Solicitações; os números de cobranças de respostas, 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



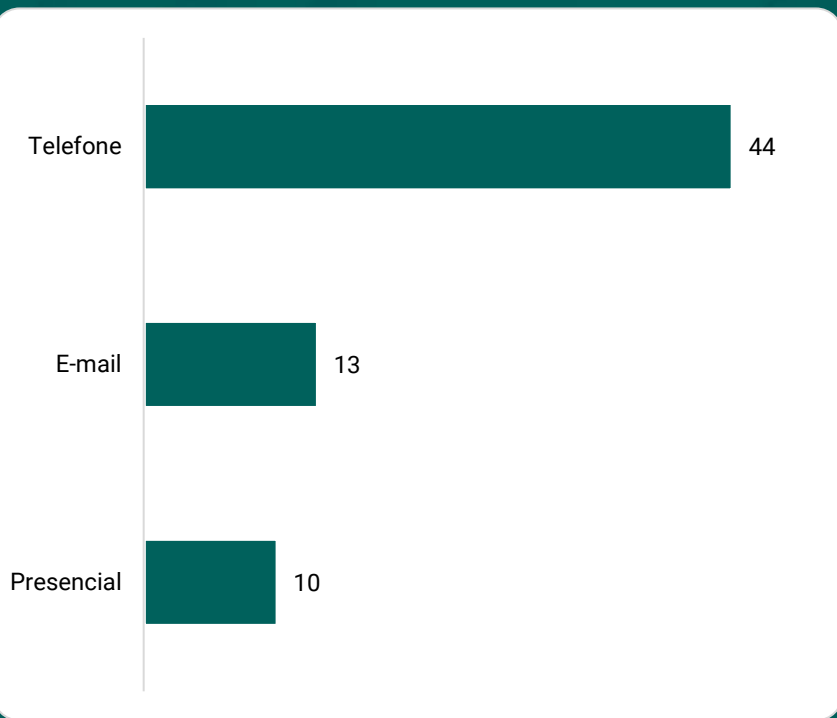
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Maio foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 30 e 23 das 67 demandas que compreendem o período em questão.

## TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



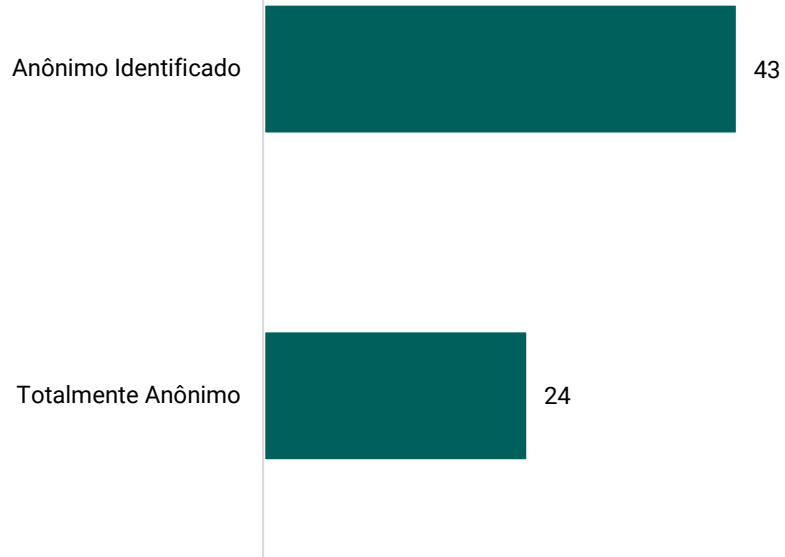
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamações, o número de solicitações caiu em relação aos meses anteriores devido a reimplantação do número de telefone da Secretaria de Infraestrutura, que era responsável pelo grande número de solicitações recebidas por esta ouvidoria;

## TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



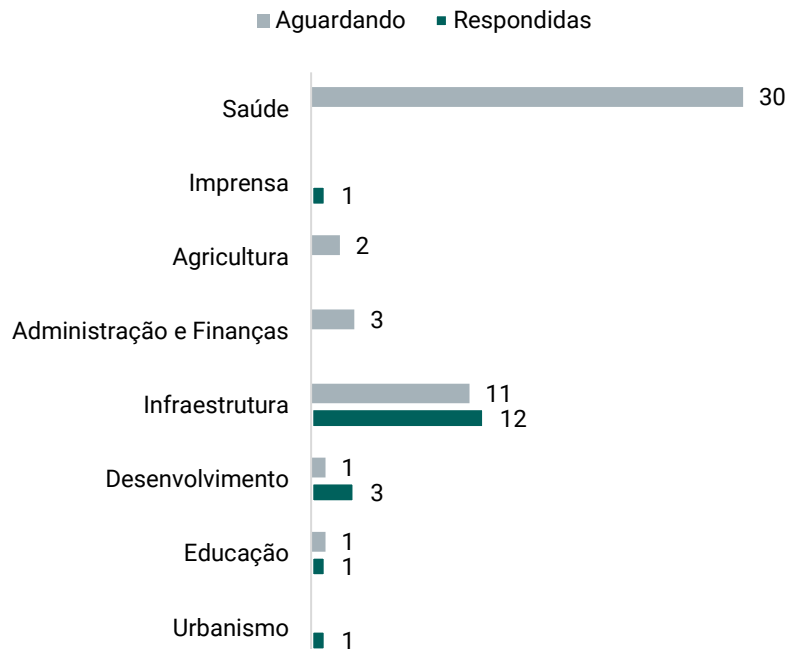
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

## PERFIL DOS MANIFESTANTES



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

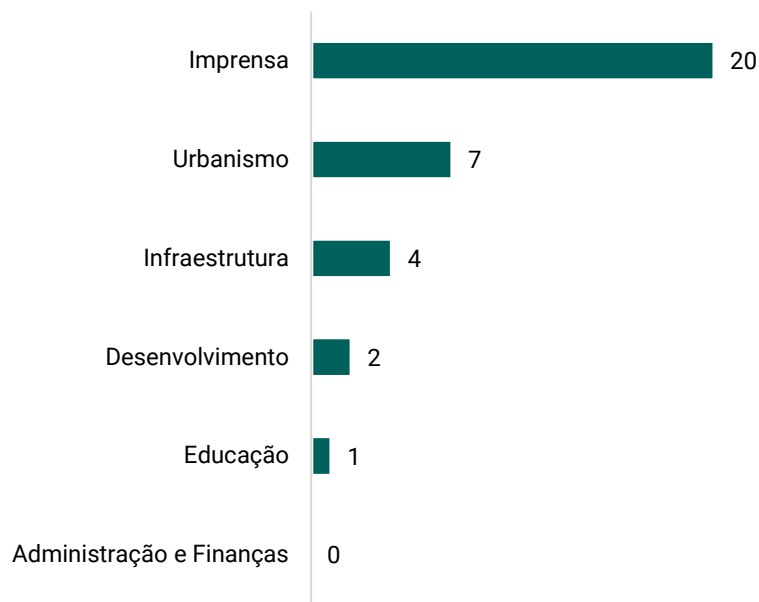
## STATUS DAS DEMANDAS



Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de maio, e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

■ Tempo mensurado em dias

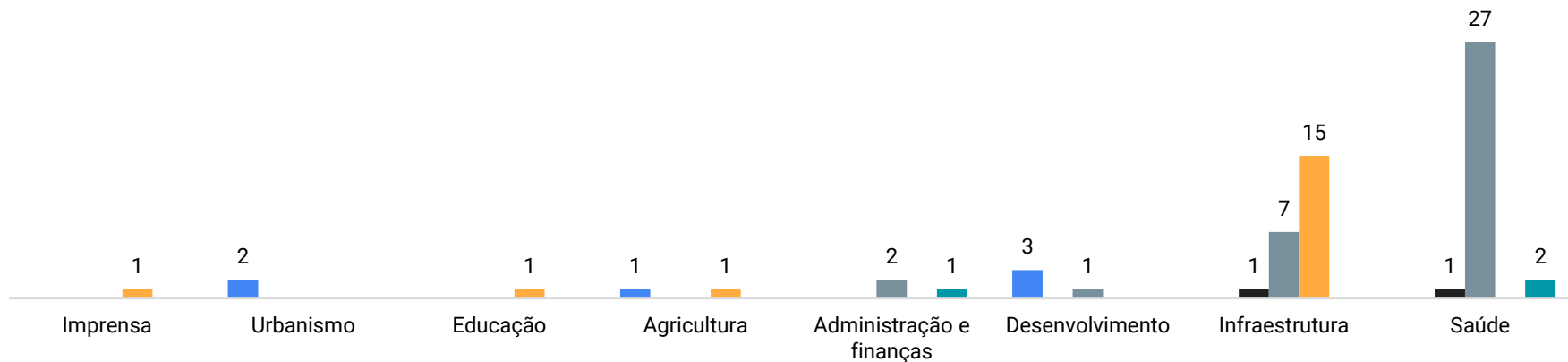


A Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018 e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) estabelece que as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, em uma única vez, por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.



## TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

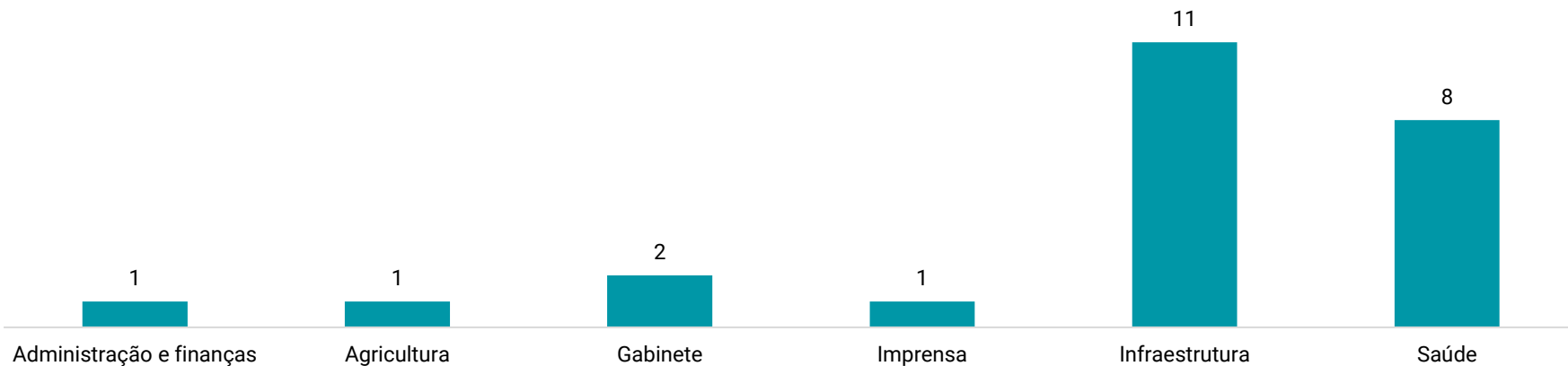
■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Maio foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 30 e 23 das 67 demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura e Saúde foram as que mais receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.



## ANALISE DO OUVIDOR

- Grande parte das reclamações que recebemos são a respeito de atendimento nos setores, sugerimos uma análise para a implementação de acompanhamento de cunho psicológico dos profissionais que lidam diretamente com o atendimento ao público. Podemos adicionar também a essa tratativa a criação de capacitações e “treinamentos” sobre qualidade no atendimento;
- Como conversado anteriormente, a qualidade nas respostas enviadas a ouvidoria necessita de atenção, as demandas são enviadas individualmente mediante a manifestação da população, gerando assim um protocolo único para cada cidadão que necessita de resposta, resposta essa que não é destinada apenas a ouvidoria e sim ao cidadão solicitante;
- A desinformação da população em relação aos horários de funcionamento de UBS, escolas, secretarias e afins, tem gerado um número significativo de solicitações a respeito do assunto. Uma vez que esses espaços estão funcionando com horários diferenciados devido a COVID-19 se faz necessário a atualização constante desses horários a comunidade, através dos diversos meios de comunicação existentes na cidade (digitais, audiovisuais e afins)

- A existência de cronogramas para a resolução de solicitações da comunidade não é 100% eficaz, uma vez que as demandas surgem diariamente em bairros diferentes dos que estão sendo atendidos pelo cronograma. Sugerimos solicitar uma parceria com o Estado para montagem de uma patrulha mecanizada com seu maquinário para que seja feita uma força tarefa de remoção de metralhas e demais serviços emergenciais do tipo, que estão acumulados desde a gestão passada, ficando o maquinário local para atendimento das demandas diárias.
- Quanto a quantidade de maquinário pesado da secretaria de infraestrutura, sugerimos uma análise para que seja feito um diagnostico profissional quanto a viabilidade de permanência do maquinário e não sendo viável o concerto dos mesmos, leiloa-los e adquirir novas maquinas com o valor proveniente do leilão;
- A necessidade de remoção de metralha muitas vezes vem de obras que não tem autorização, uma vez que a obra esta autorizada o departamento responsável já agendaria a remoção da metralha proveniente de tais obras. Falta observação nas aplicação da legislação.
- A troca de lâmpadas é um serviço de extrema necessidade e que precisa ser realizado em caráter excepcional em três turnos para atender a demanda.