



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
28/07/2021**

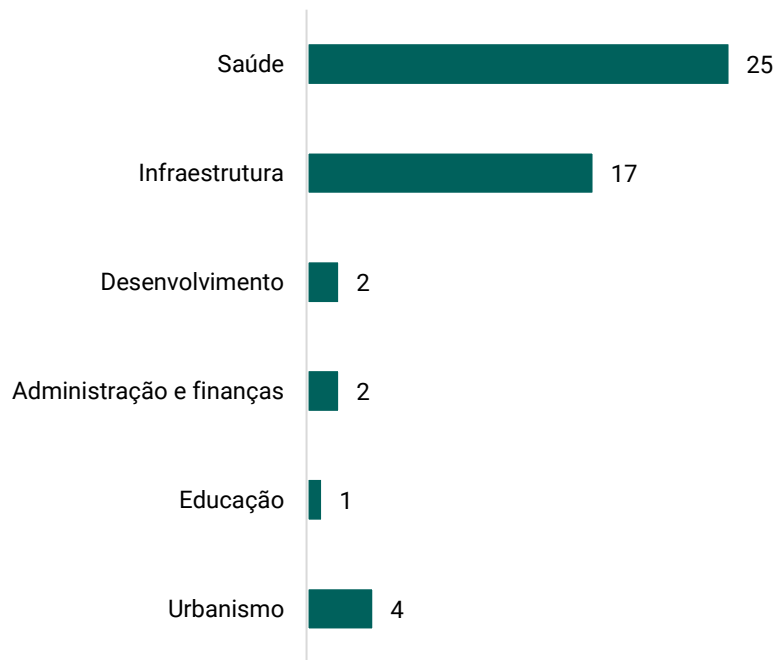
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

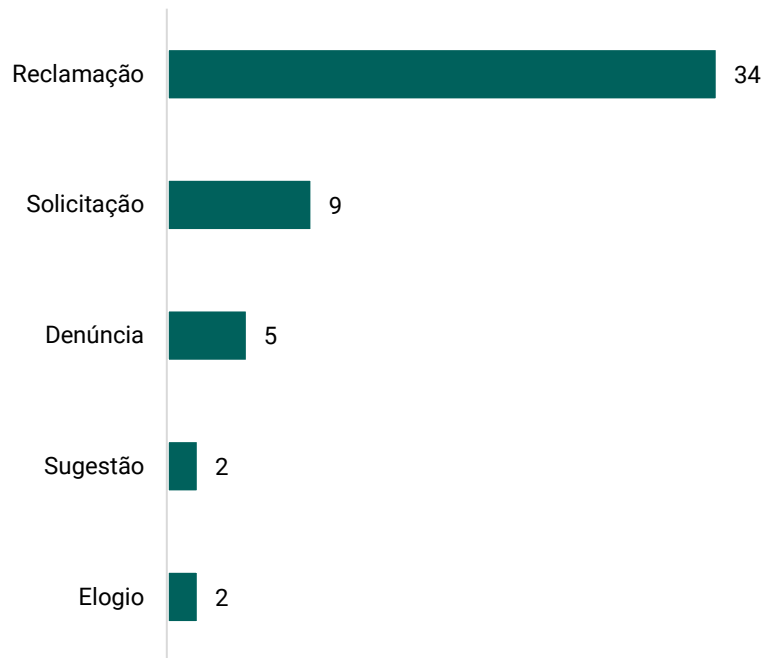
Esse documento mostra dados registrados das demandas de JULHO de 2021, compreendido entre os dias 01/07/2021 e 28/07/2021 que correspondem ao número total de 52 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações e Solicitações; os números de cobranças de 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



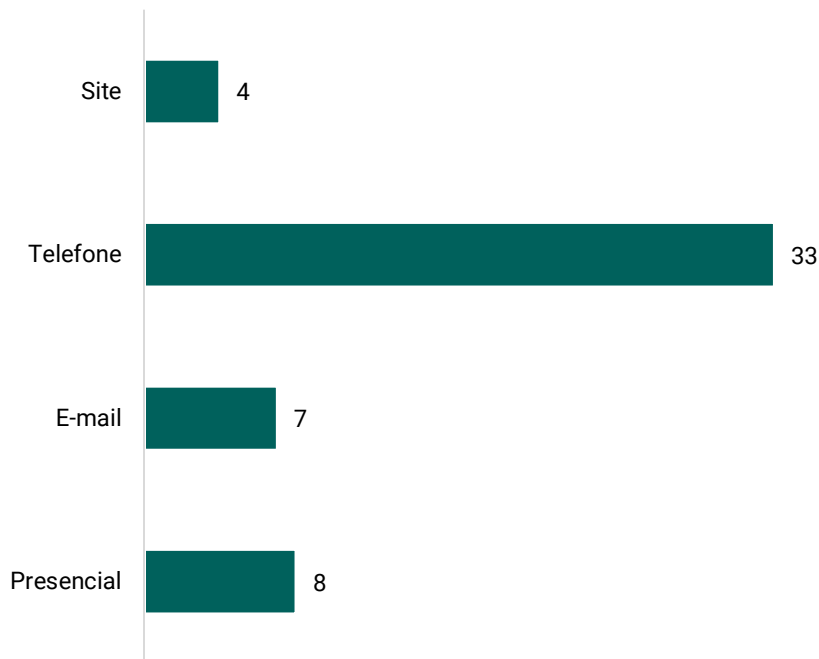
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Julho foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 25 e 17 das 52 demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



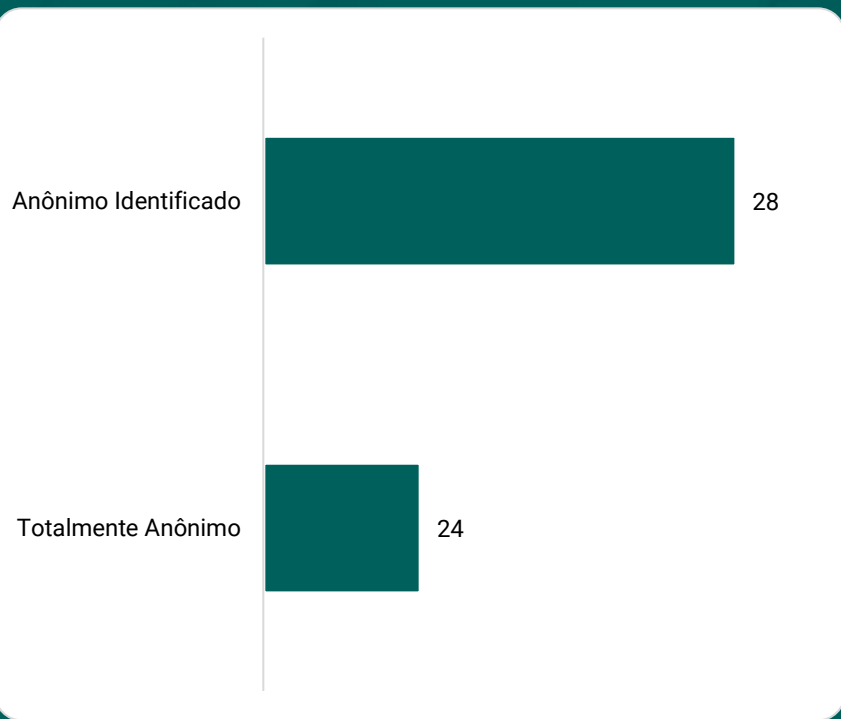
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamações, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



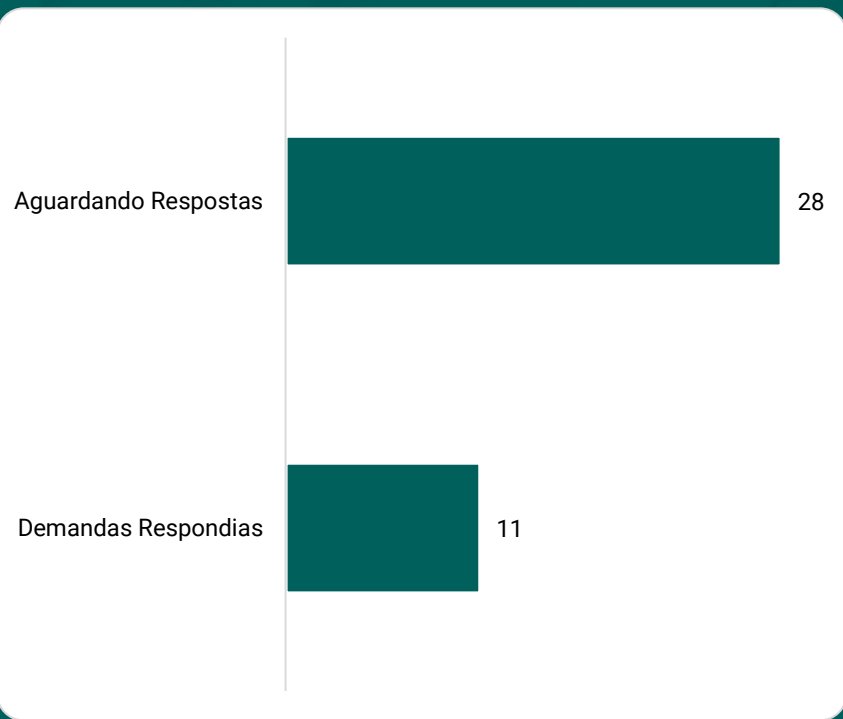
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



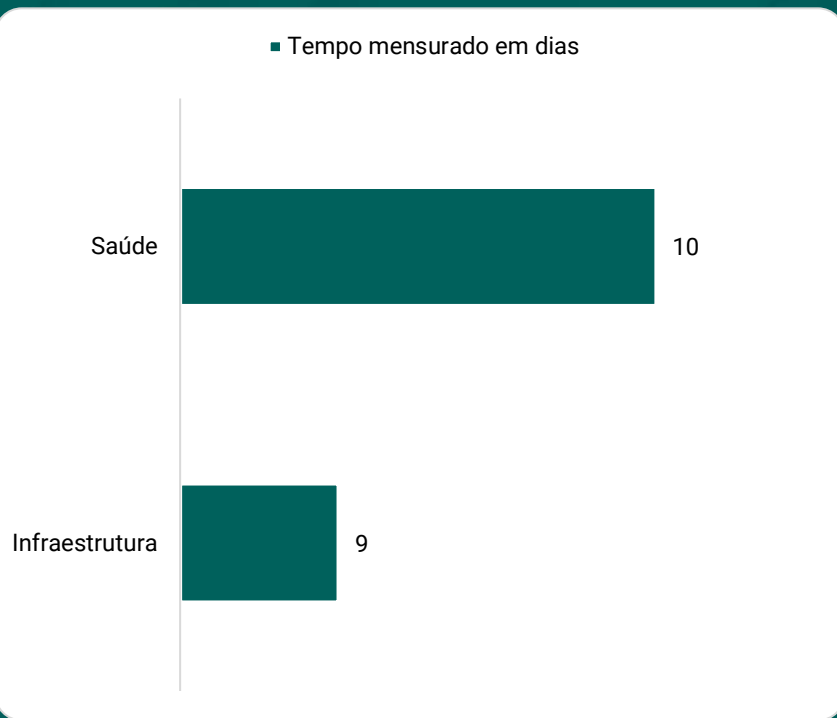
Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



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

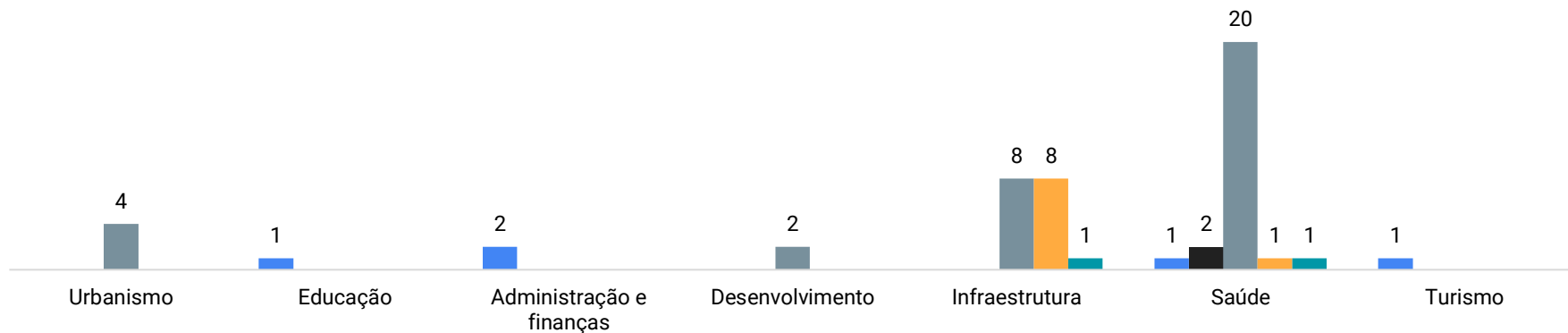
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



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

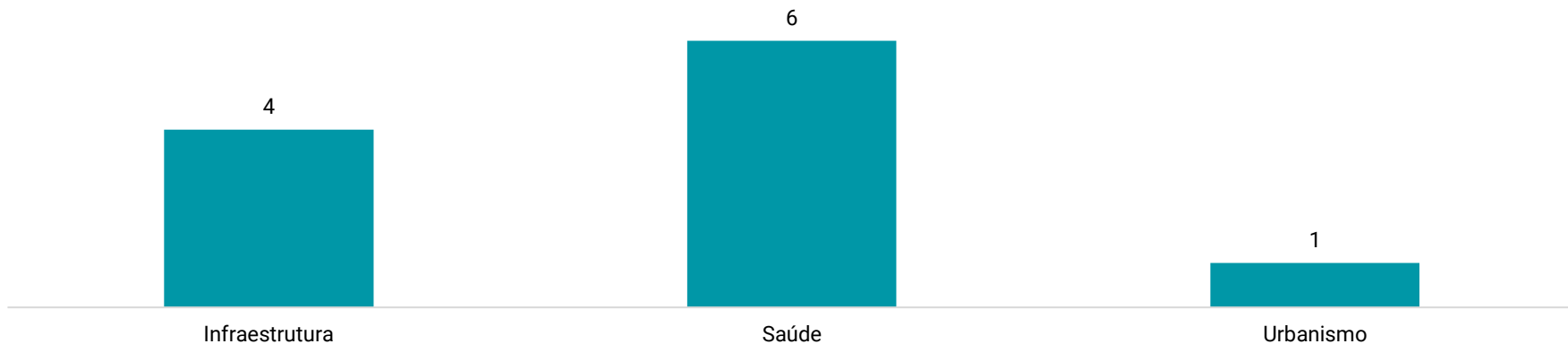
■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Julho foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 25 e 17 das 52 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

- Partindo do pressuposto onde se é indispensável a inserção de profissionais qualificados, a necessidade de treinamento para os mesmo também é essencial, pois mesmo com qualificações o profissional pode estar lidando com processos de tramitações totalmente novos em seu dia-a-dia, logo para se adaptar é preciso tempo e treinamento. Para que isso aconteça, apenas uma pessoa com domínio no departamento e função, que esteja disponível já executa essa dica com excelência.
- O atendimento “por dos servidores” é assunto bastante recorrente nas demandas recebidas, sejam elas porque o atendimento não foi satisfatório ou muitas vezes pela falta de trato na hora de responder a população.
- Uma melhor interação para desenvolver um plano de ação articulado a um desenvolvimento das políticas públicas, garantindo um atendimento satisfatório na entrega voltadas para a solução dos problemas da sociedade.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

