



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
28/10/2021**

INTRODUÇÃO

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.

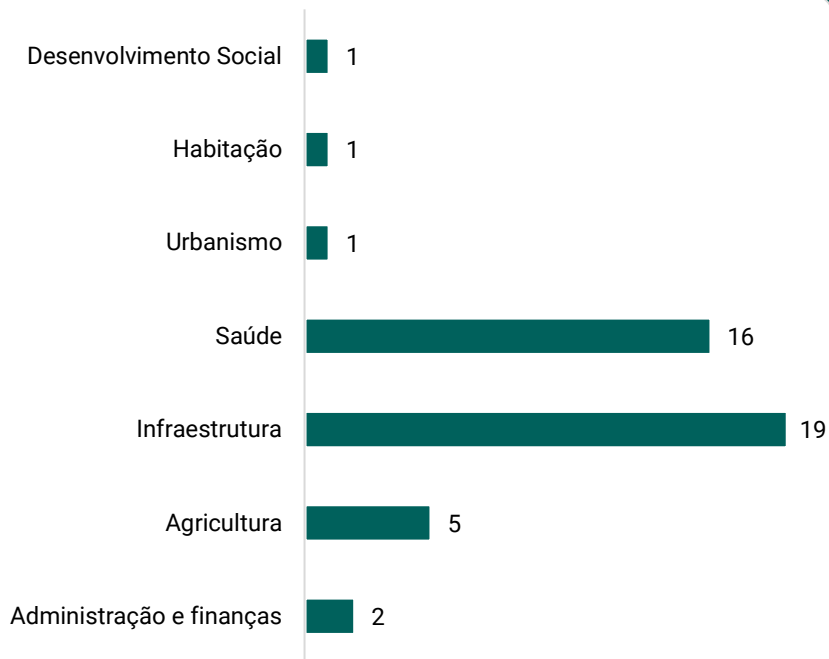
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 OUTUBRO de 2021, compreendido entre os dias 01/10/2021 e 28/10/2021 que correspondem ao número total de 45 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.

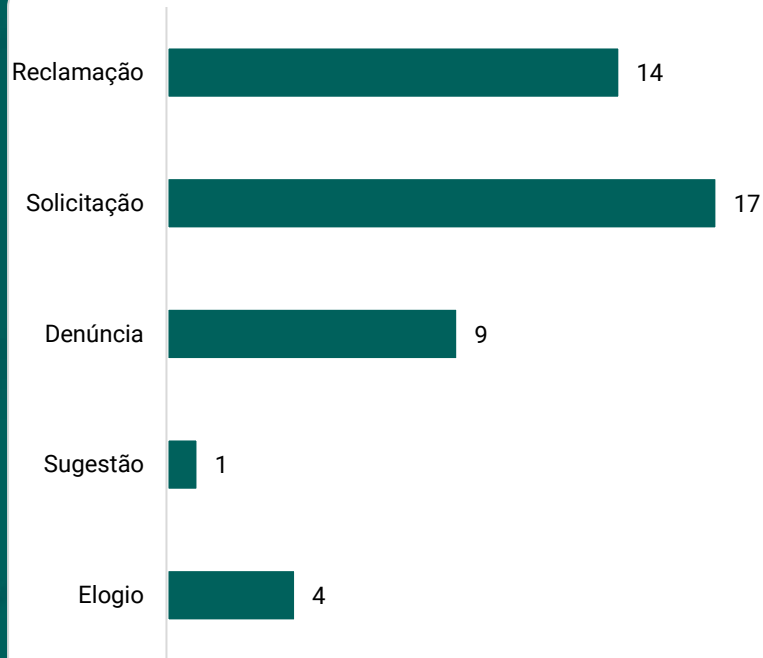


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



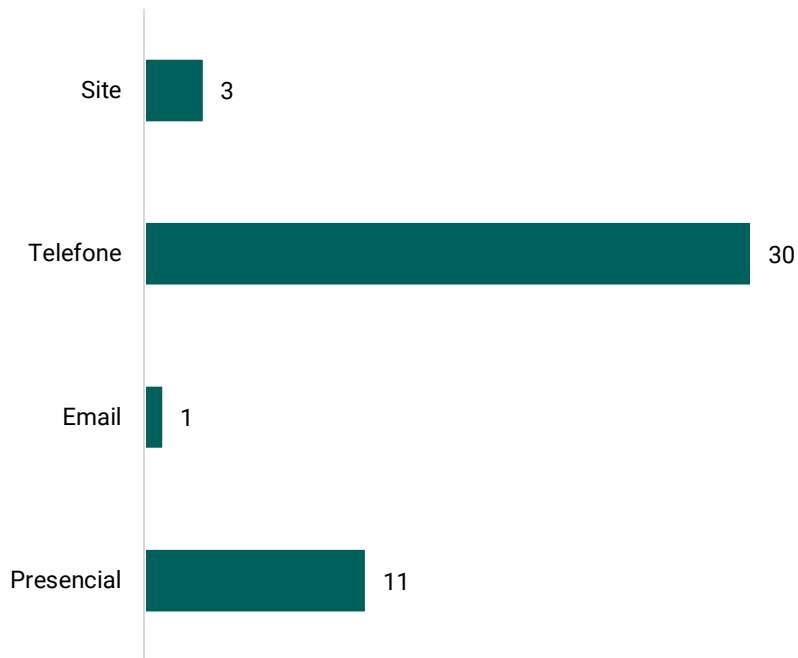
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de outubro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 19 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



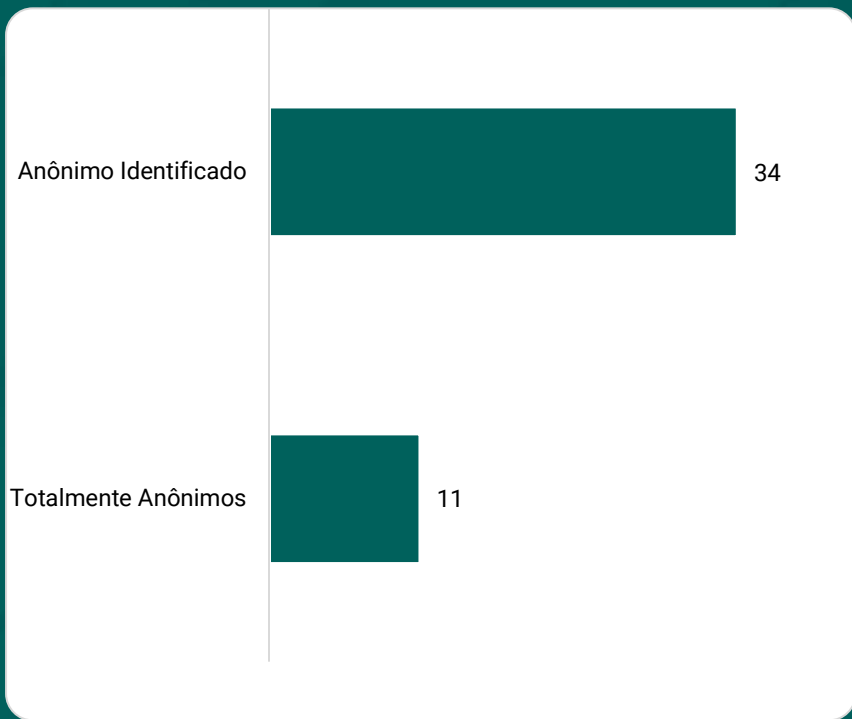
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em solicitação, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



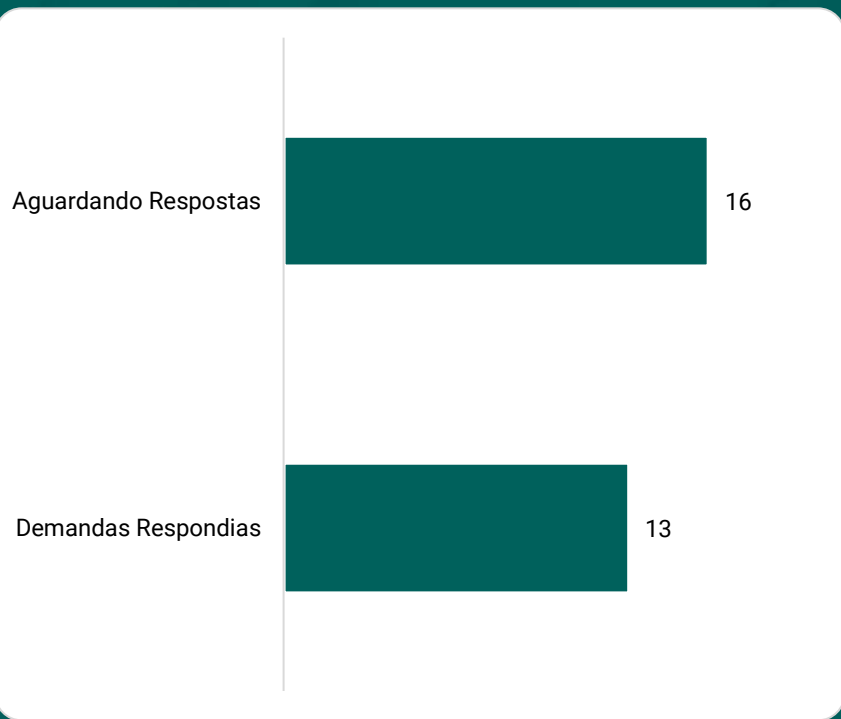
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



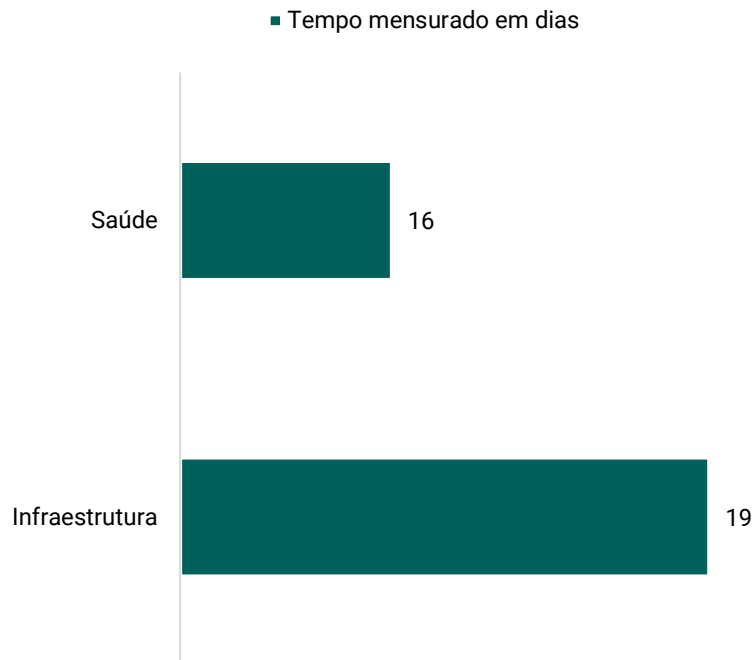
Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



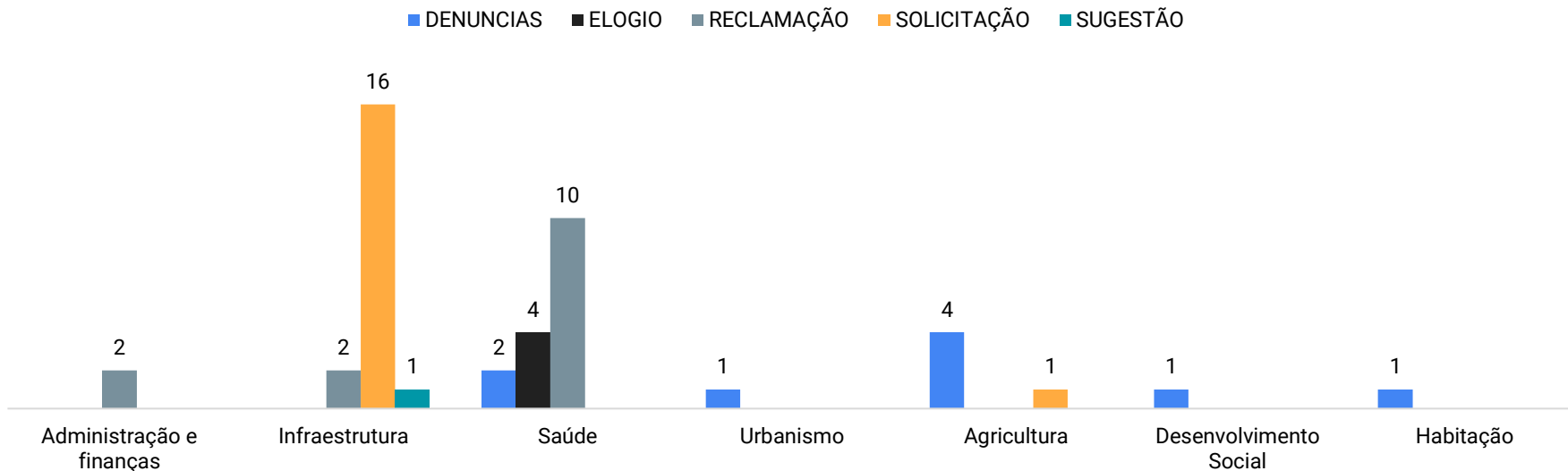
Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de outubro e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

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.

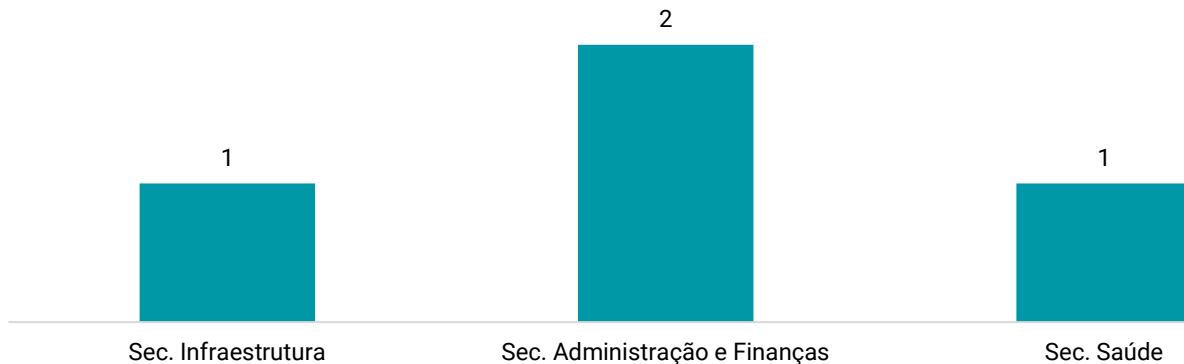
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Outubro foram as Secretarias de, Infraestrutura e saúde, tendo recebido respectivamente 19 e 16 das 45 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, Saúde e Administração e Finanças foram as que receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofício emitido e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.

ANALISE DO OUVIDOR

- A ouvidoria este mês registrou o cumprimento das metas de respostas dos ofícios enviados para as secretárias e gabinete, valendo salientar que os que não responderam estão dentro do prazo legal.
- Percebemos que a Ouvidoria ainda é um instrumento desconhecido pela população, sendo que surgiremos que fosse efetuadas Lives para apresentar a população a importância deste canal.
- Foi feita uma reunião com o Meio de Comunicação para efetuar Lives sobre a importância da Ouvidoria e até a data presente não obtivemos respaldo.
- É notável a necessidade da qualidade nas respostas dos ofícios enviados por parte de algumas Secretárias.
- Sugerimos que seja cada vez mais fortalecido um modelo de gestão que tenha como uma de suas bases a intersetorialidade e intersetorialidade.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

