



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/11/2021**

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.

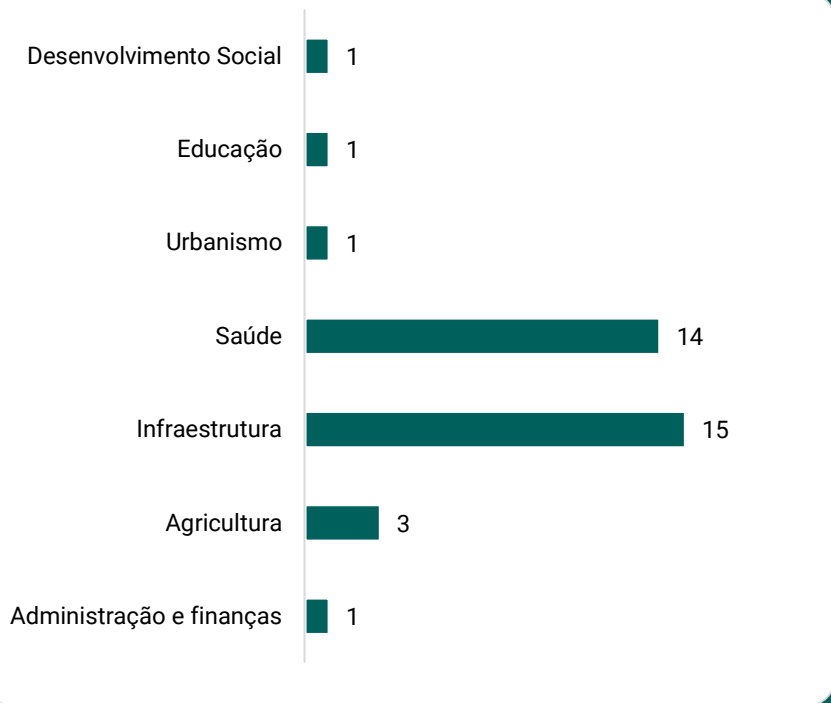
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 NOVEMBRO de 2021, compreendido entre os dias 03/11/2021 e 30/11/2021 que correspondem ao número total de 38 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.

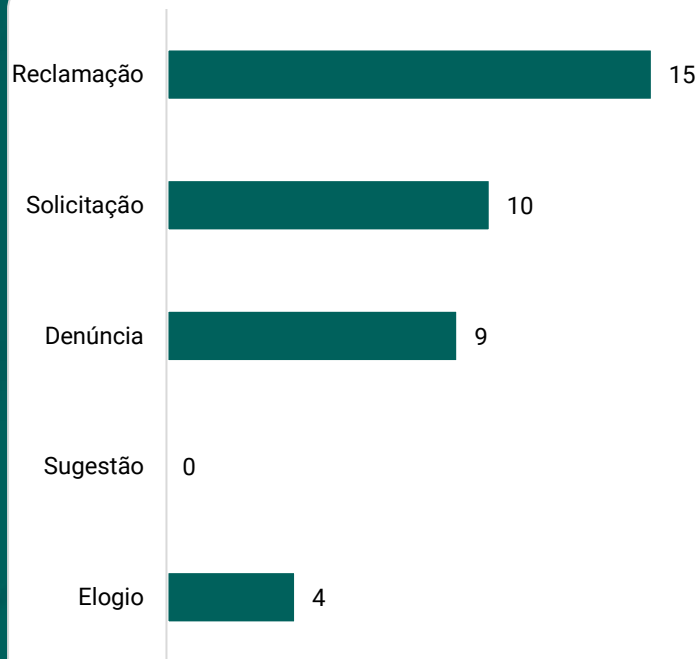


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



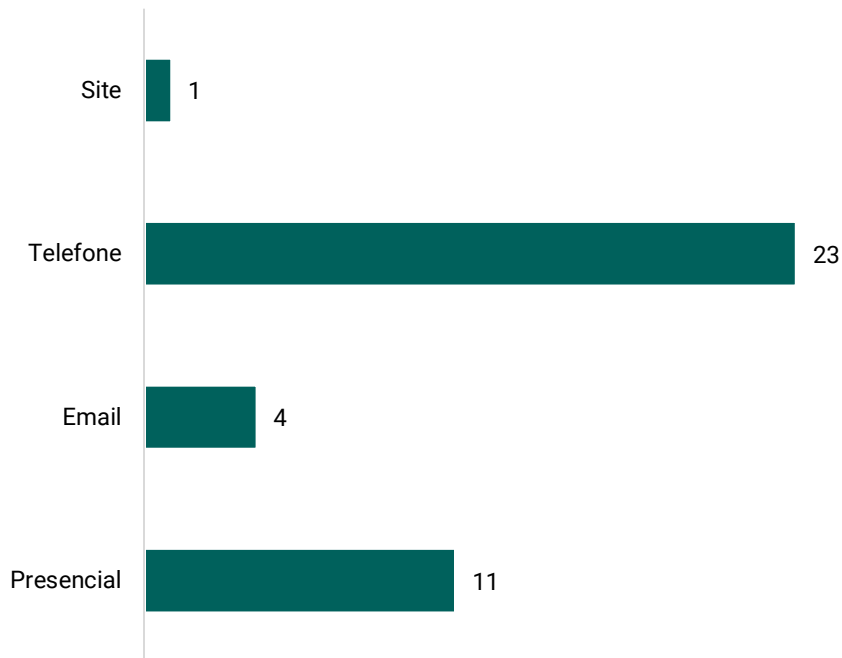
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de novembro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 14 e 15 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



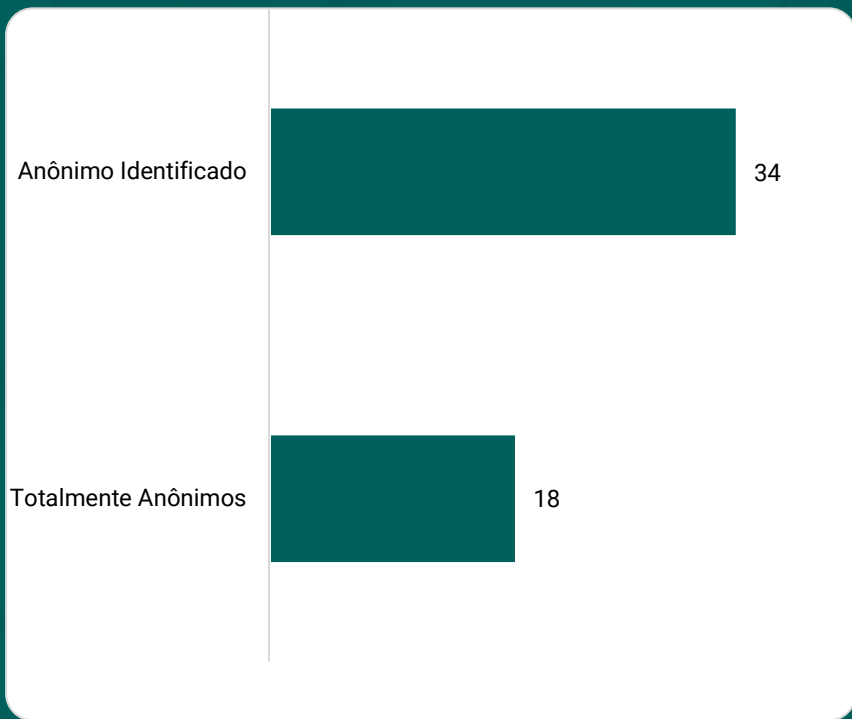
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamação e solicitações, sendo a maioria referente a demandas da infraestrutura e da saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



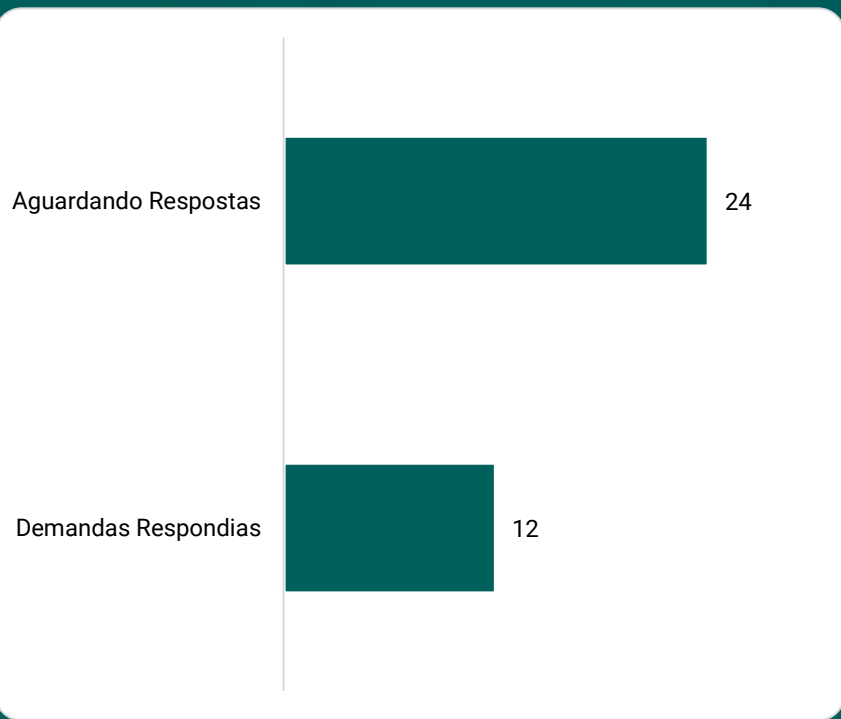
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



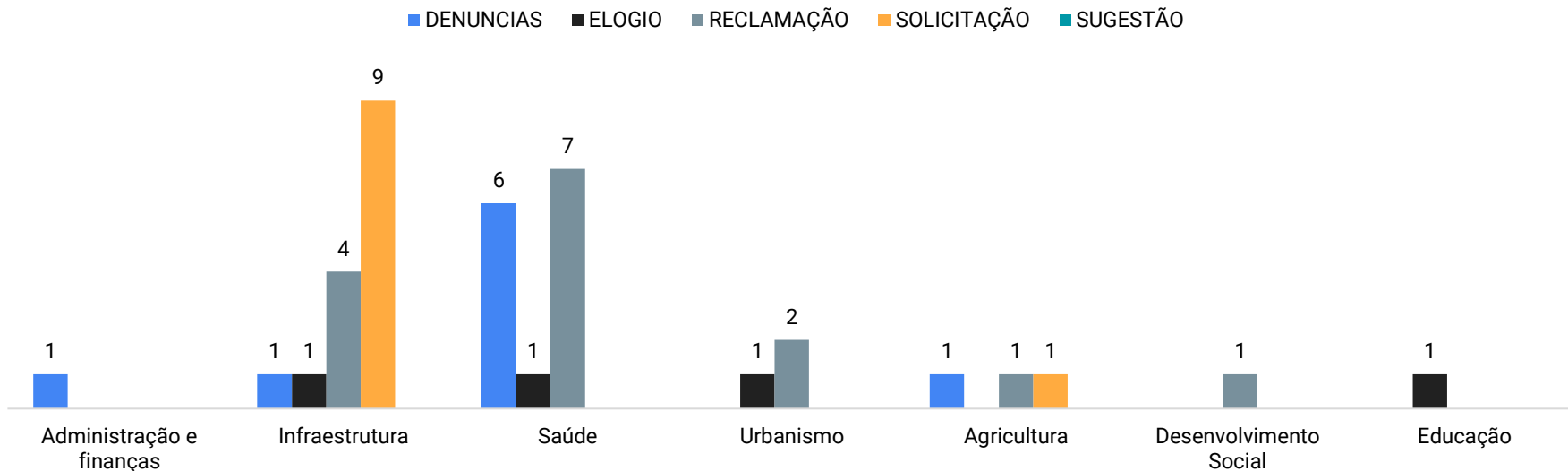
Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



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

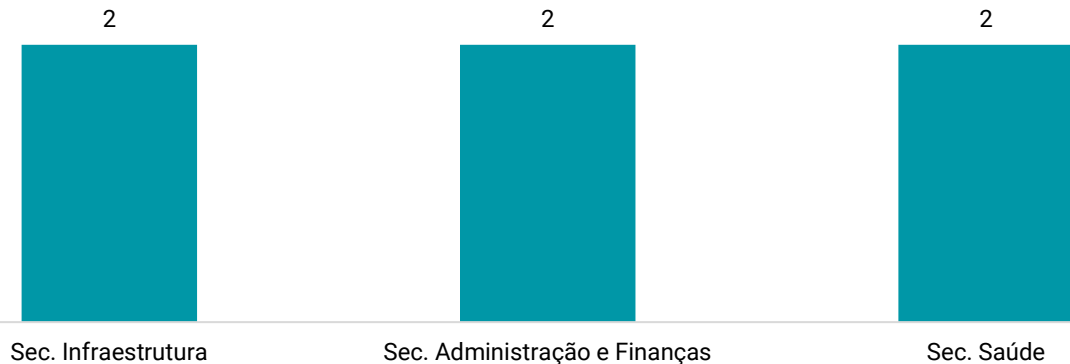
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de novembro foram as Secretarias de, Infraestrutura e saúde, tendo recebido respectivamente 15 e 14 sendo das 38 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

- Sugerimos que a secretaria de infraestrutura faça a contratação de empresas terceirizadas de maquinas equipamentos para a remoção de metralhas e etc.
- Sugerimos uma sensibilização e a constante capacitação nas equipes de recepção e atendimento das unidades de saúde.
- Foram apresentadas sugestões de instalação de contêineres para coleta de lixo tanto na serra negra quanto no centro da cidade, e até o prezado momento não foram instalados.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

