



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/12/2021**

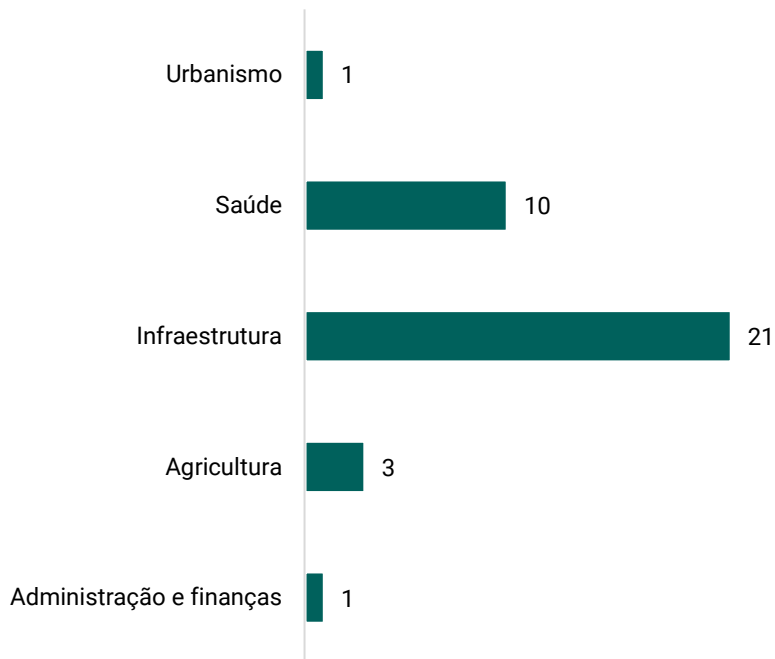
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

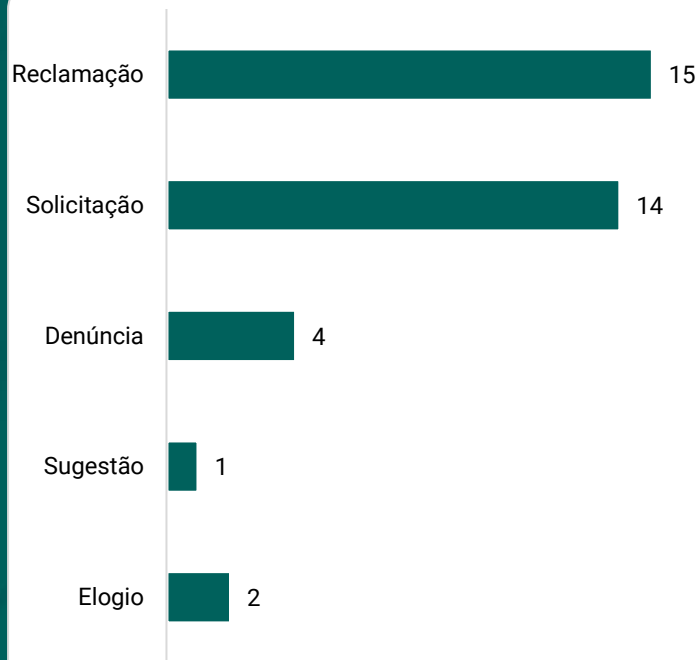
Esse documento mostra dados registrados das demandas de DEZEMBRO de 2021, compreendendo os dias 01/12/2021 a 30/12/2021 que correspondem ao número total de 36 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



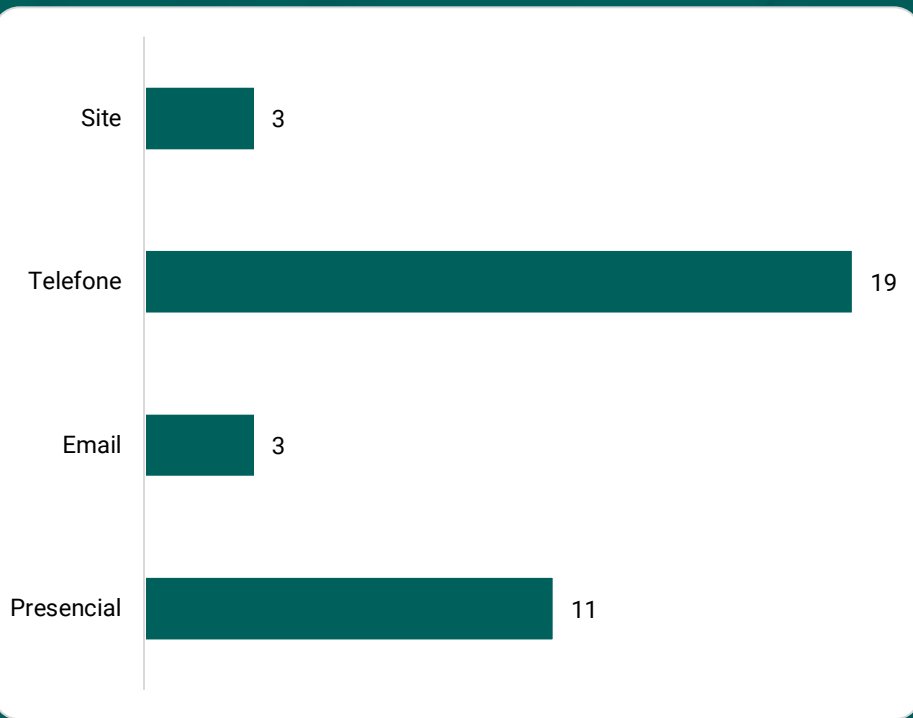
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de dezembro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 10 e 21 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



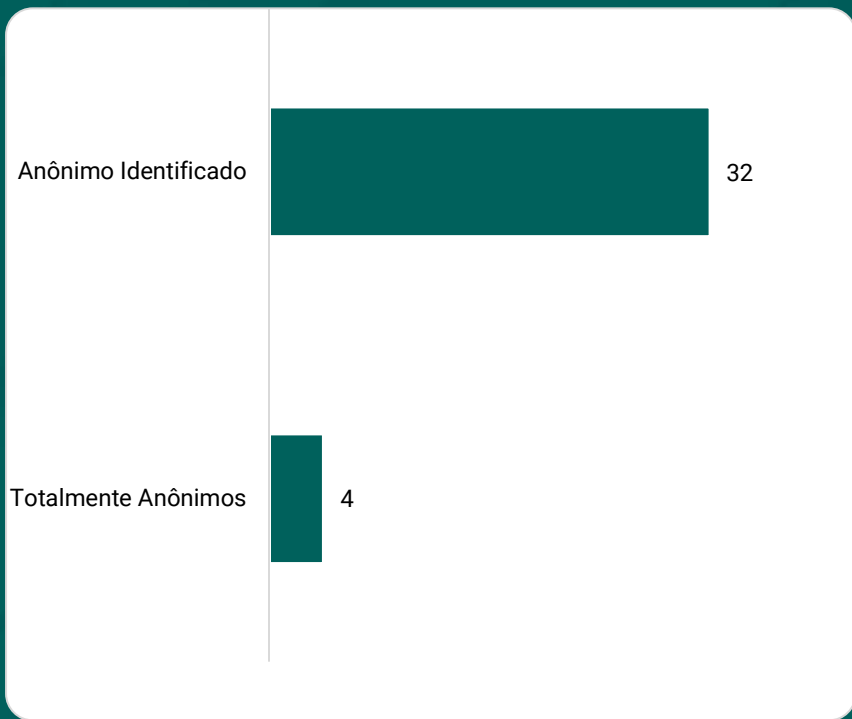
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamação e solicitações, sendo a maioria referente a demandas da infraestrutura e da saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



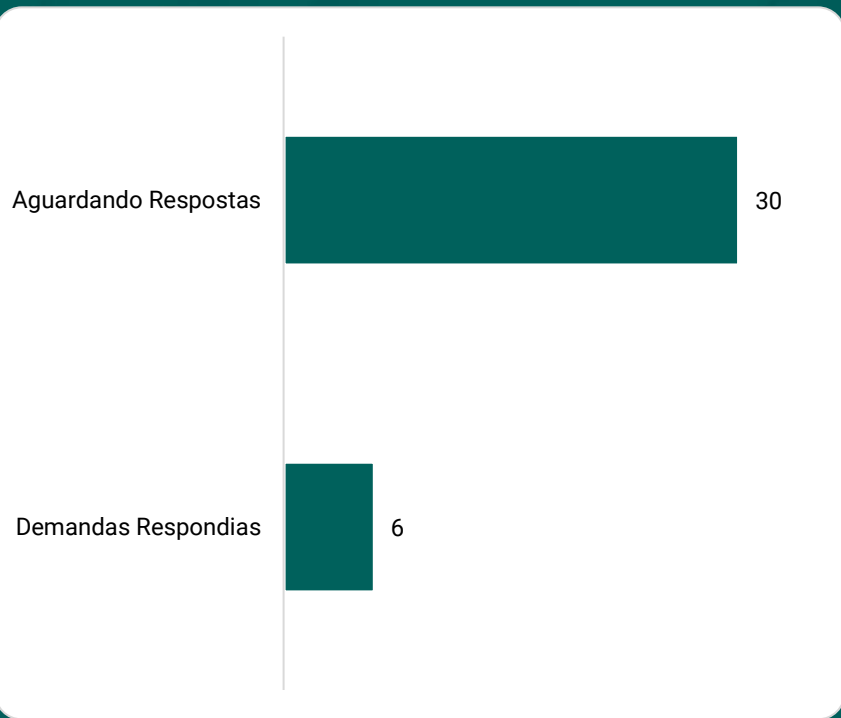
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram. Ainda salientamos que as urnas que estavam distribuídas foram recolhidas por conta da PANDEMIA e se encontram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

STATUS DAS DEMANDAS

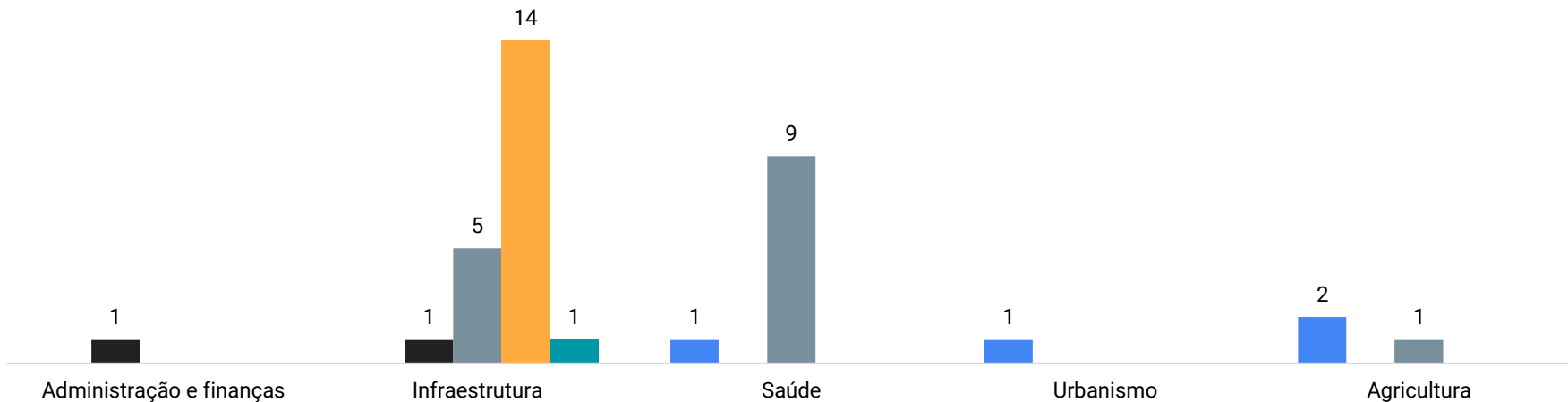


Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de dezembro e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

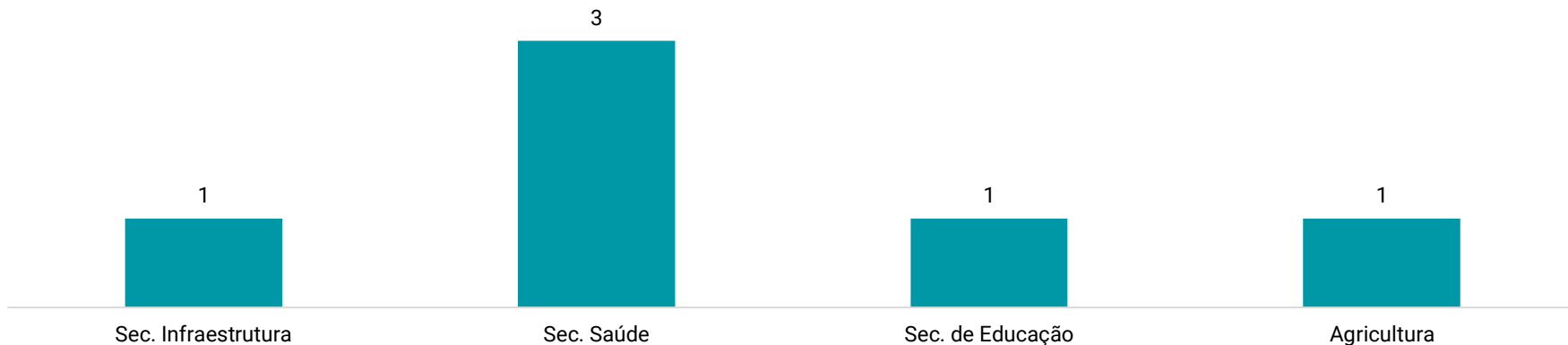
■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de DEZEMBRO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 21 e saúde com 10. Das 36 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, Educação e Agricultura 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 maquinas pesadas de empresas terceirizadas ou convênio com o governos estadual ou federal para a remoção de metralhas, entulhos, auxilio na limpeza pública etc.
- 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 denúncias e reclamações se repetem a cada mês.
- Apresentamos sugestões de instalação de containers para coleta de metralha pelos respectivos geradores, bem como a aplicação da Lei Municipal 770/2005.
- Também se faz necessário contratar mais fiscais de obras que possam atuar conforme legislação vigente.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

