

RELATÓRIO 04 - OUVIDORIA MUNICIPAL DE BEZERROS

# ABRIL 21



## 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.

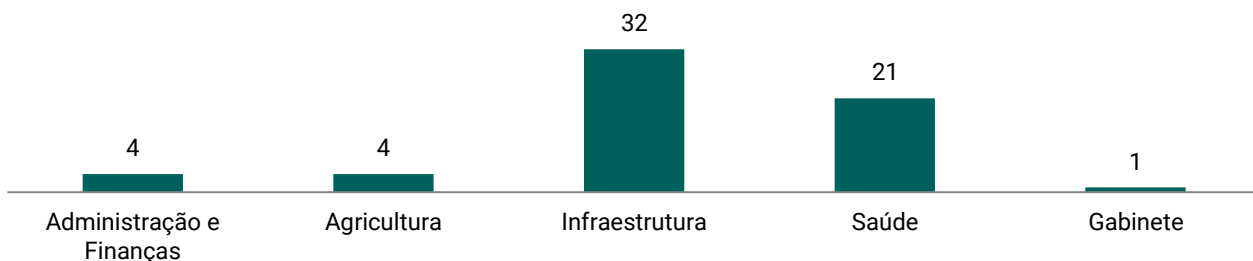
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 Abril de 2021, compreendido entre os dias 29/03/2021 e 23/04/2021 que correspondem ao número total de 62 manifestações, mostrando a quantidade de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações; As cobranças de respostas somam um total de 15 manifestações por parte da ouvidoria; Os perfis dos manifestantes no referido mês, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, e os assuntos recorrentes em cada setor contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação.

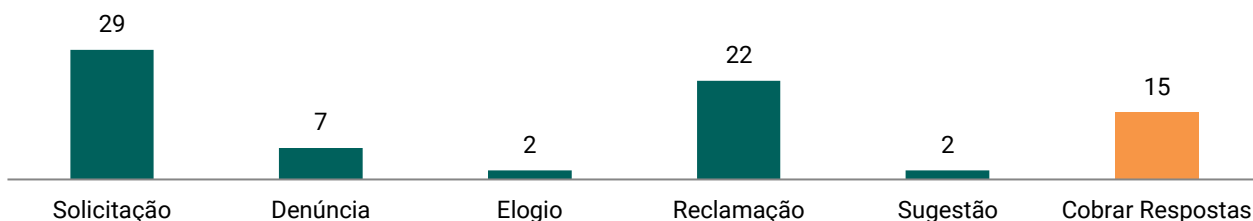


## TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



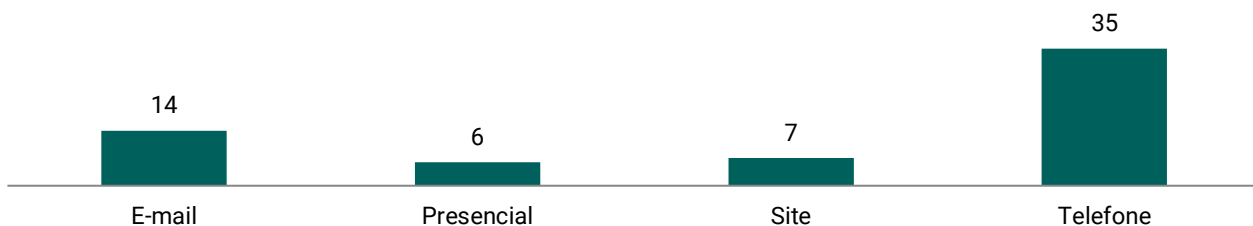
- Os setores com uma maior quantidade de demandas no mês de Abril são a Secretaria de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde, tendo recebido respectivamente 32 e 21 das 62 das demandas que compreendem o período em questão.

## TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



- Dentre os tipos de demandas recebidas da população os dois destaques estão configurados em solicitações e reclamações, é importante citar aqui, que a barra cobrar respostas se trata das solicitações feitas aos setores solicitando que ofícios ainda pendentes sejam respondidos, ou ainda, complementos de respostas enviadas e que não "respondem" as demandas em questão.

## TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



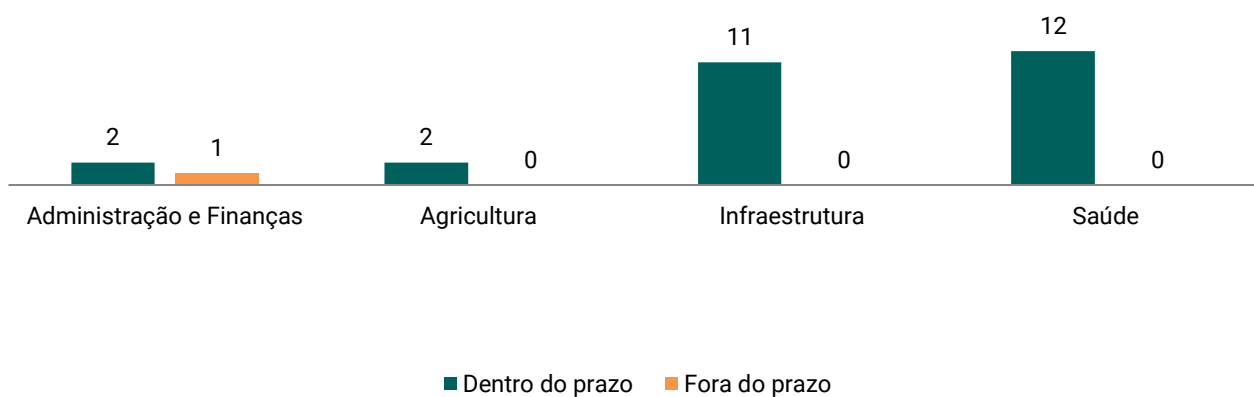
- No período de 12 a 23 de abril o telefone 0800 da ouvidoria ficou inativo devido a questões envolvendo a concessionária e a Prefeitura, o serviço foi reestabelecido na manhã do dia 23. Esse fato ocasionou numa diminuição na procura da ouvidoria durante o período.

## PERFIL DOS MANIFESTANTES

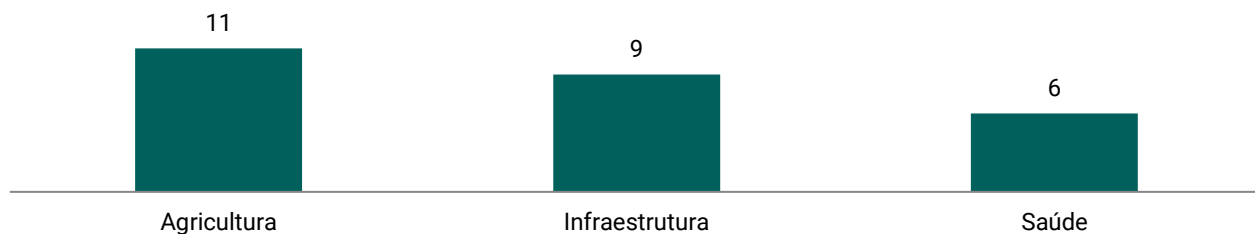


- Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria. Nos contatos realizados através do FALE CONOSCO do site, o solicitante é identificado, porém a ouvidoria não tem acesso a dados como e-mail ou telefone do mesmo para que possa entregar as devolutivas.

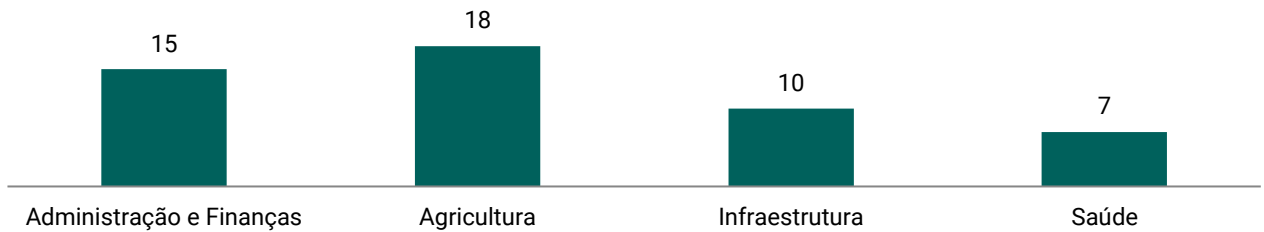
## TOTAL DE DEMANDAS RESPONDIDAS



## TOTAL DE DEMANDAS FORA DO PRAZO E NÃO RESPONDIDAS

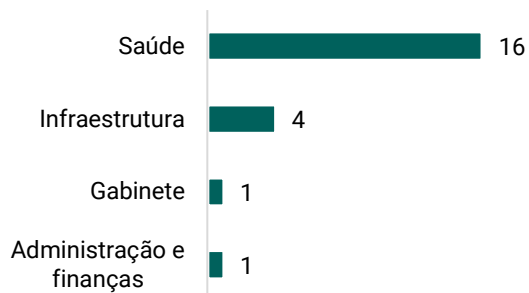


## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

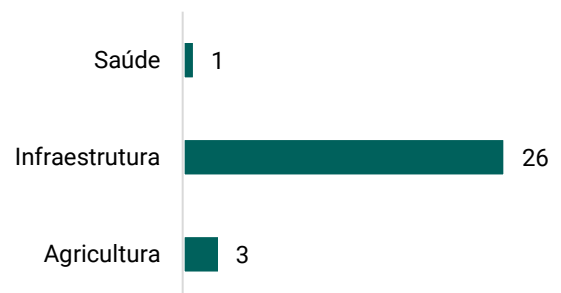


## MANIFESTAÇÕES POR SETOR

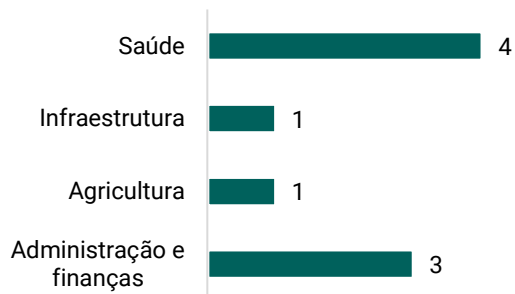
### RECLAMAÇÃO



### SOLICITAÇÃO



### DENÚNCIA



### ELOGIO

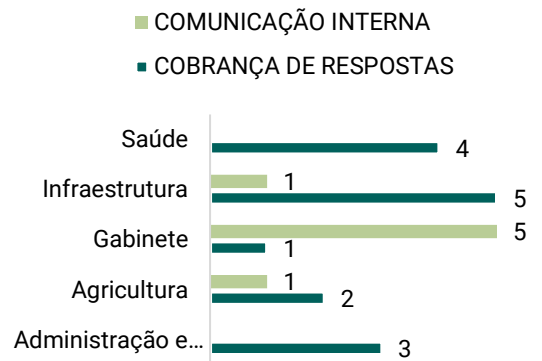


## MANIFESTAÇÕES INTERNAS

A partir do mês de Fevereiro de 2021 surgiu uma demanda considerável quanto à cobrança de respostas. Isso aconteceu devido a falta de respostas pelos setores dentro do prazo estabelecido por lei. A partir disso, 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, a Secretaria de Infraestrutura foi o setor que mais foi cobrado quanto à necessidade de responder à Ouvidoria e, conseqüentemente, os cidadãos.

A partir do resultado mostrado no gráfico, é possível elaborar estratégias que possam melhorar a comunicação intersetorial e reduzir a quantidade de cobranças.



## ASSUNTOS RECORRENTES

### ○ ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- Invasão de patrimônio municipal

### ○ Agricultura

- Criação indevida de animais na zona urbana

### ○ Infraestrutura

- Substituição de lâmpadas;
- Remoção de metralhas;
- Reparos de esgoto;

### ○ Saúde

- Atendimento nas unidades de saúde (UBS, UPA e Hospital de Campanha);
- Tratativas da COVID-19;
- Falta de médicos nas unidades de saúde.