

**JANEIRO**

**2021**



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

# SUMÁRIO

Introdução .....	2
Análise das demandas jan. 2021 .....	3
Demanda total por setor .....	3
Manifestações totais por tipo .....	4
Demandas por canal de recebimento .....	5
Perfil dos manifestantes .....	6
Demandas respondidas até 29.01.2021 .....	7
<b>Manifestações jan. 2021 .....</b>	<b>9</b>
Denúncias por setor .....	10
Reclamações por setor .....	11
Informações por setor .....	12
Solicitações por setor .....	13
Elogios por setor .....	14
Sugestões por setor .....	15
<b>Assuntos recorrentes .....</b>	<b>16</b>
Gabinete .....	17
Sec. de Planejamento .....	17
Sec. de Infraestrutura .....	18
Sec. de Desenvolvimento social .....	18
Sec. de Educação .....	19
Sec. de Turismo .....	19
Sec. de saúde .....	20
Sec. de Administração e finanças .....	20

# INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública 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 janeiro de 2021, compreendido entre os dias 04/01/2021 e 29/01/2021 que correspondem ao número total de 58 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações, Solicitações, perfil dos manifestantes, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, os assuntos mais recorrentes em cada setor, contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação. A partir desse cenário, a ouvidoria sugeriu algumas intervenções para o combate e/ou minimização de determinadas manifestações.

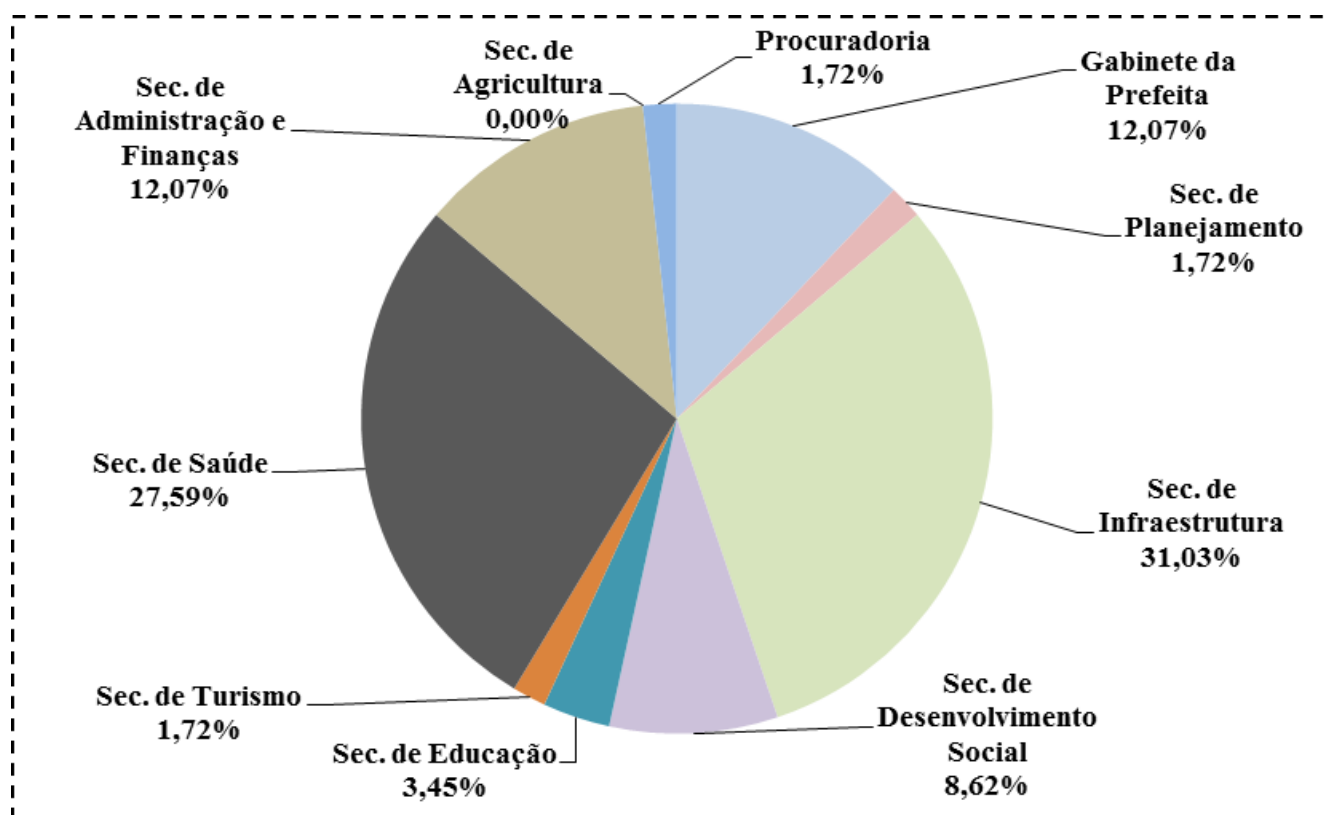
# ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

## JAN. 2021

### DEMANDA TOTAL POR SETOR

SETOR	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Gabinete da Prefeita	7	12,07%
Sec. de Planejamento	1	1,72%
Sec. de Infraestrutura	18	31,03%
Sec. de Desenvolvimento Social	5	8,62%
Sec. de Educação	2	3,45%
Sec. de Turismo	1	1,72%
Sec. de Saúde	16	27,59%
Sec. de Administração e Finanças	7	12,07%
Sec. de Agricultura	0	0,00%
Procuradoria	1	1,72%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DA DEMANDA TOTAL POR SETOR



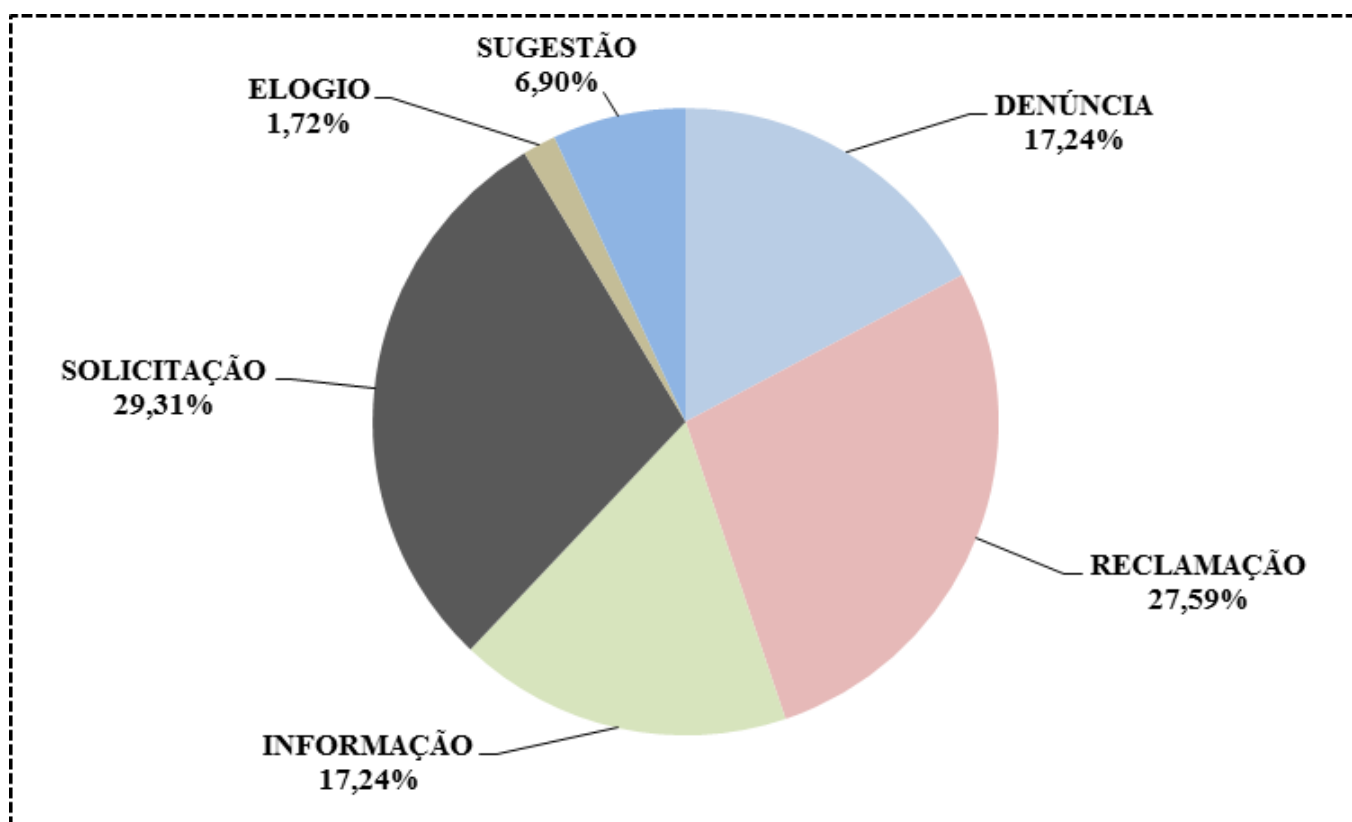
# ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

## JAN. 2021

### MANIFESTAÇÕES TOTAIS POR TIPO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DENÚNCIA	10	17,24%
RECLAMAÇÃO	16	27,59%
INFORMAÇÃO	10	17,24%
SOLICITAÇÃO	17	29,31%
ELOGIO	1	1,72%
SUGESTÃO	4	6,90%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES TOTAIS POR TIPO



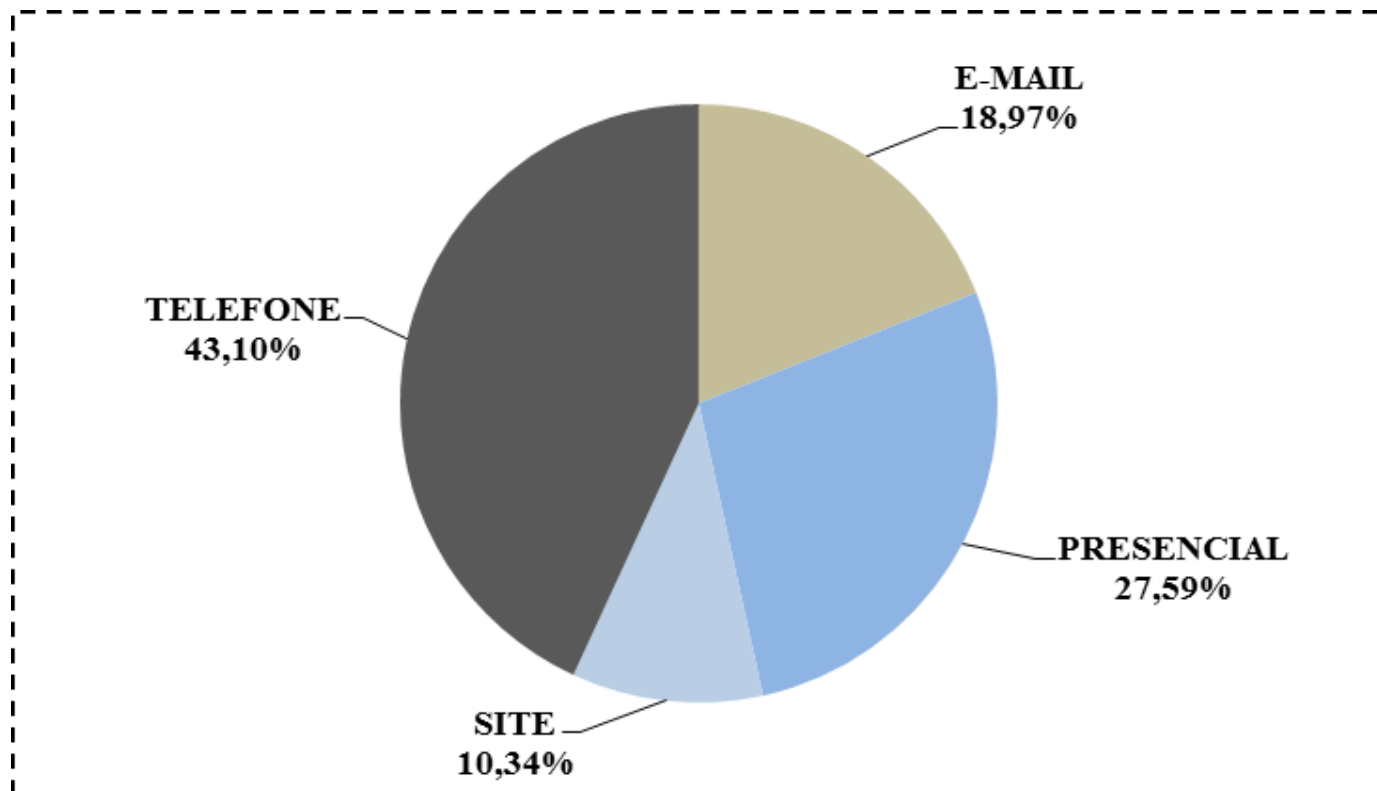
# ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

## JAN. 2021

### DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO

CANAL DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
E-MAIL	11	18,97%
PRESENCIAL	16	27,59%
SITE	6	10,34%
TELEFONE	25	43,10%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO



# ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

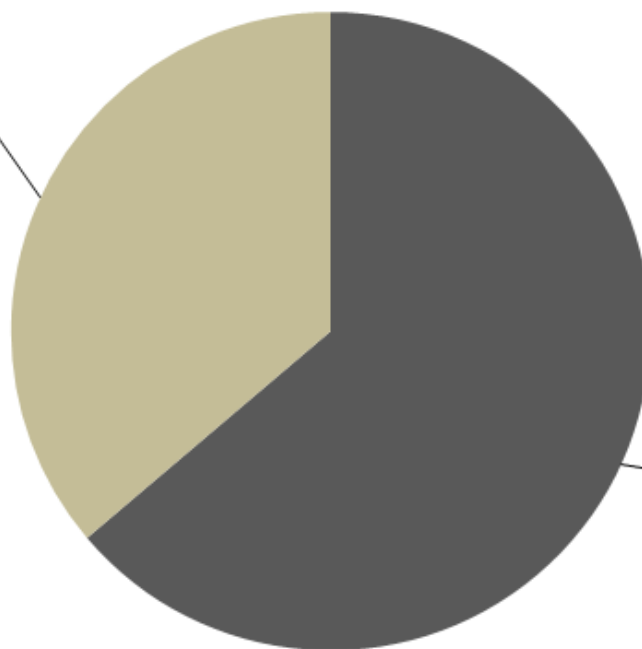
JAN. 2021

## PERFIL DOS MANIFESTANTES

PERFIL DO MANIFESTANTE	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
TOTALMENTE ANÔNIMO	37	63,79%
ANÔNIMO IDENTIFICADO	21	36,21%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DO PERFIL DOS MANIFESTANTES

ANÔNIMO  
IDENTIFICADO  
36,21%



TOTALMENTE  
ANÔNIMO  
63,79%

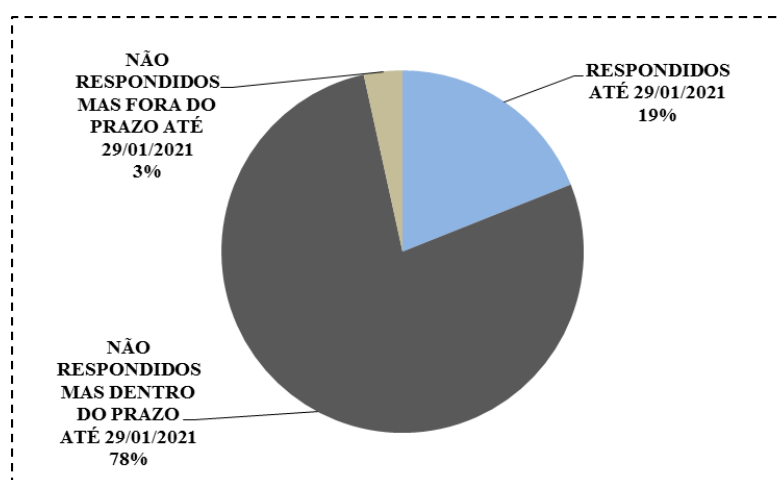
# ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

## JAN. 2021

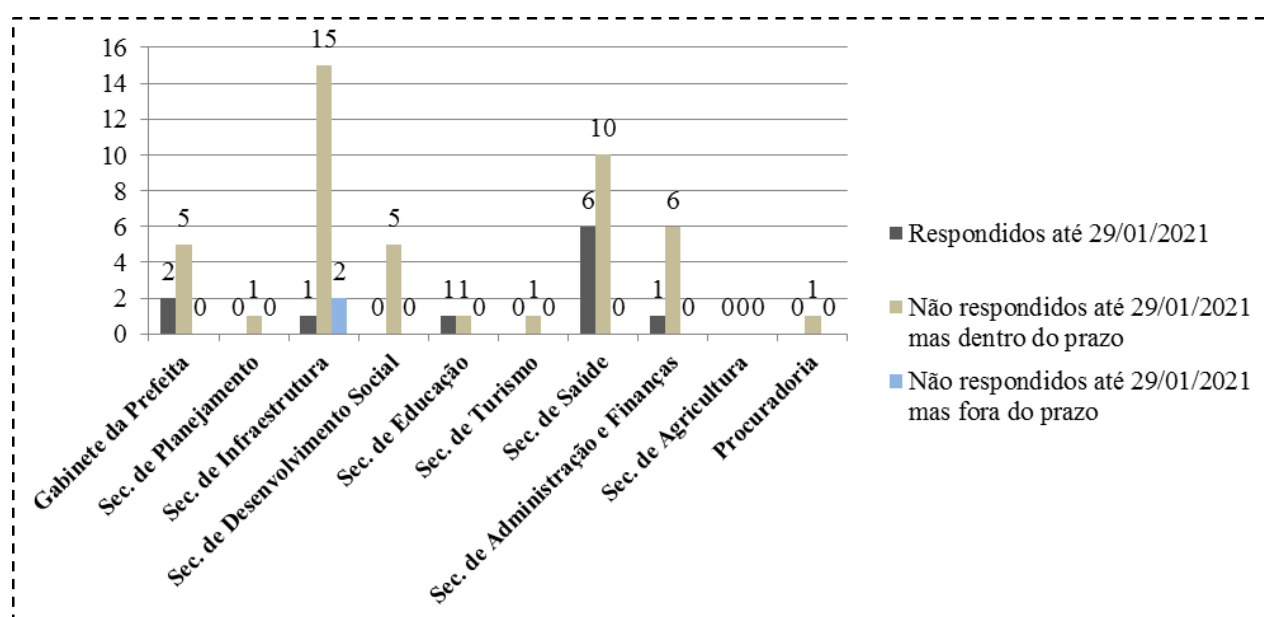
### DEMANDAS RESPONDIDAS ATÉ 29.01.2021

RESPOSTAS	
RESPONDIDOS ATÉ 29/01/2021	11
NÃO RESPONDIDOS MAS DENTRO DO PRAZO ATÉ 29/01/2021	45
NÃO RESPONDIDOS MAS FORA DO PRAZO ATÉ 29/01/2021	2

### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS DEMANDAS RESPONDIDAS ATÉ 29.01.2021



### REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS DEMANDAS RESPONDIDAS POR SETOR ATÉ 29.01.2021

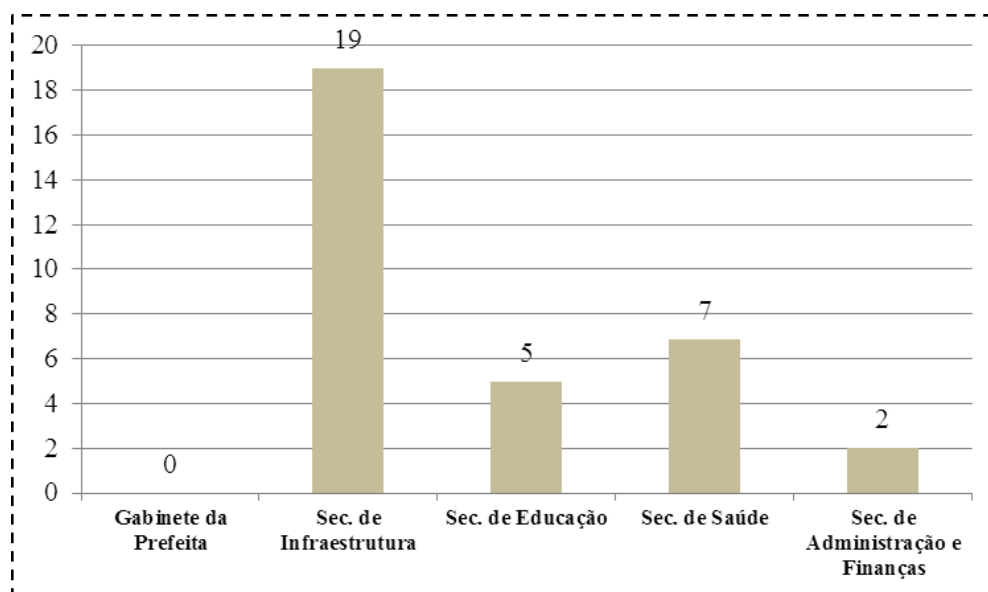




# ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

JAN. 2021

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) DAS DEMANDAS CONCLUÍDAS POR SETOR





DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO



INFORMAÇÃO

# MANIFESTAÇÕES

## JAN. 2021



PREFEITURA DE

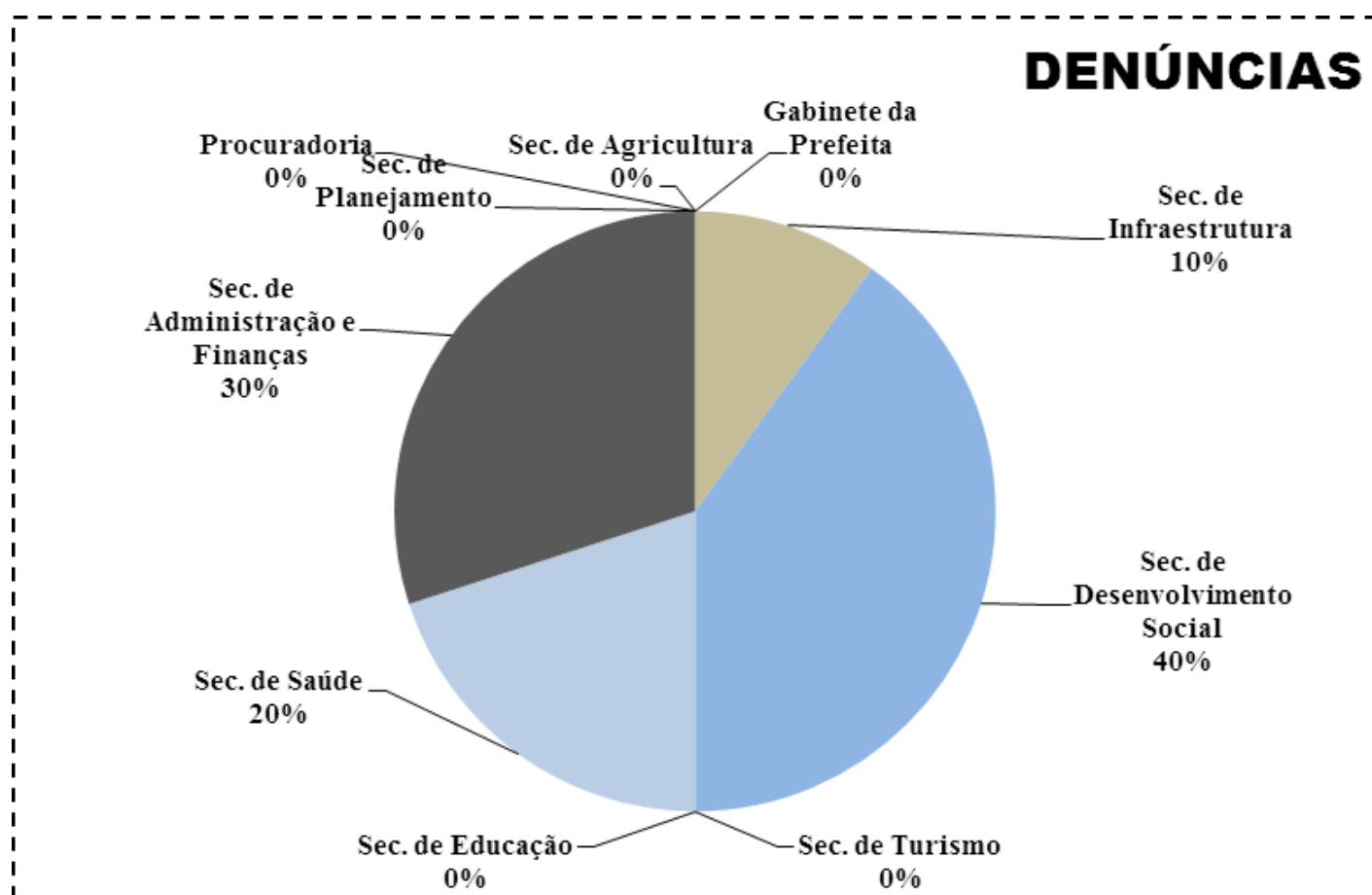
**BEZERROS**

*fazendo acontecer*

# MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

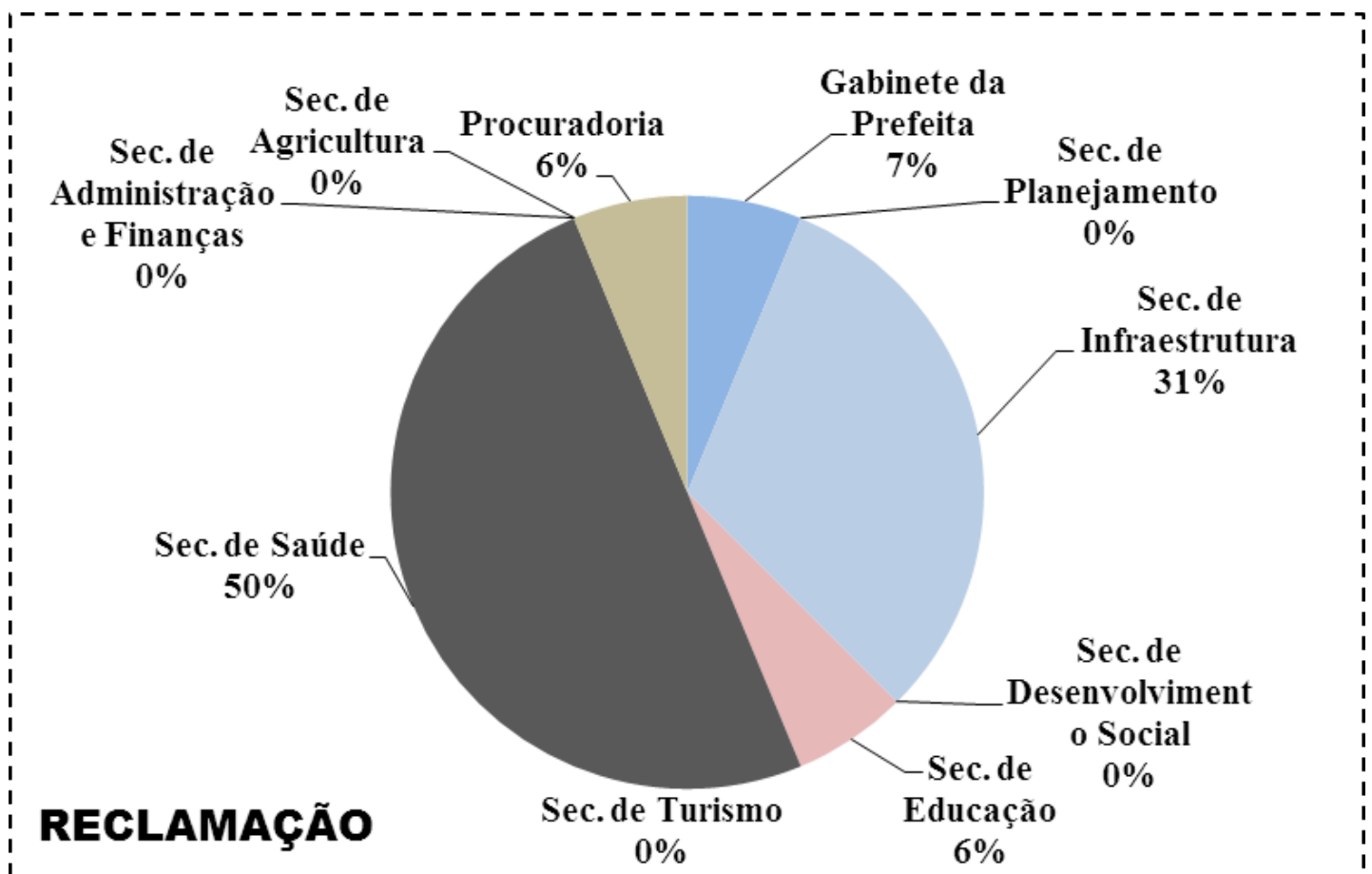
## DENÚNCIAS POR SETOR



# MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

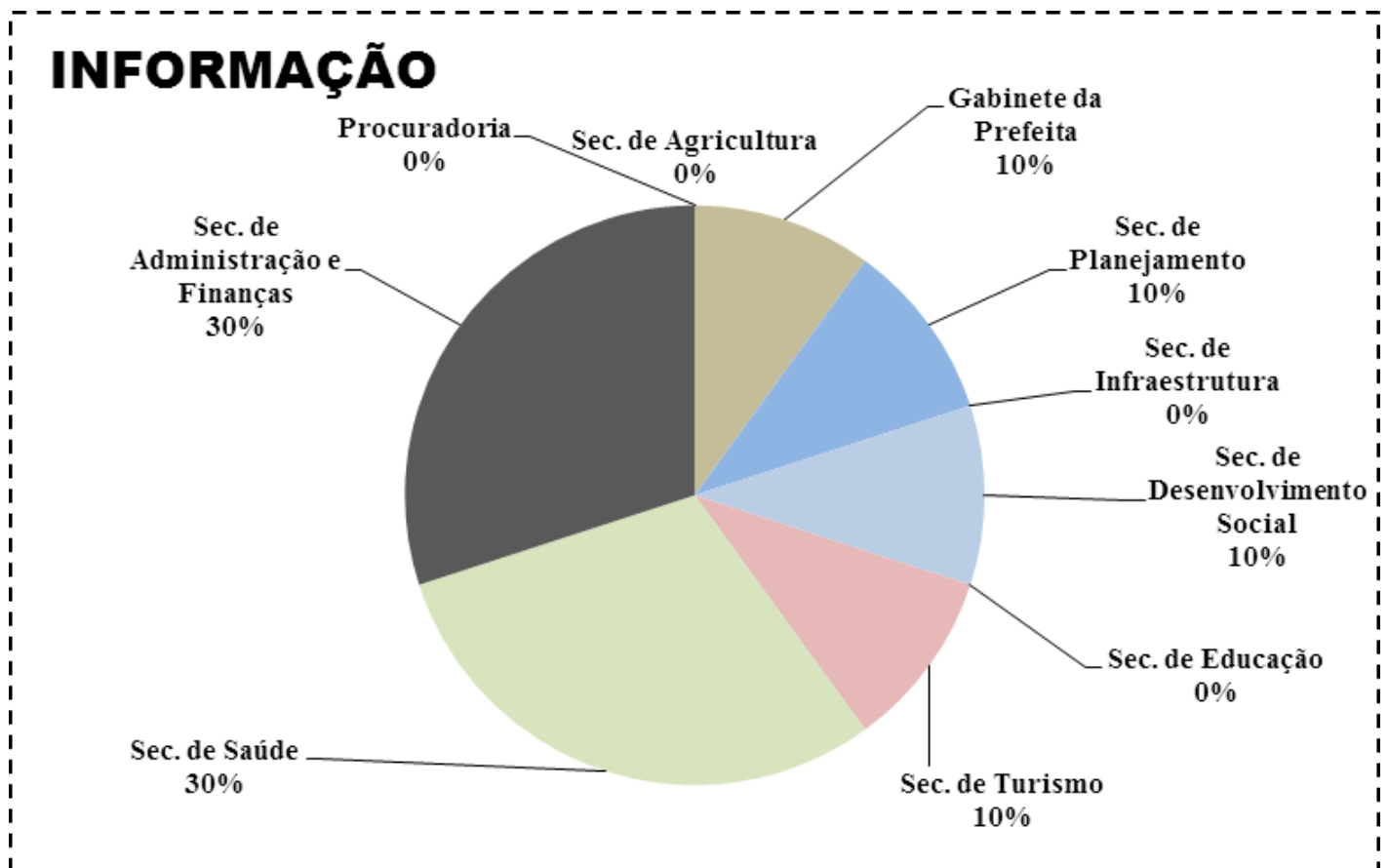
## RECLAMAÇÕES POR SETOR



# MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

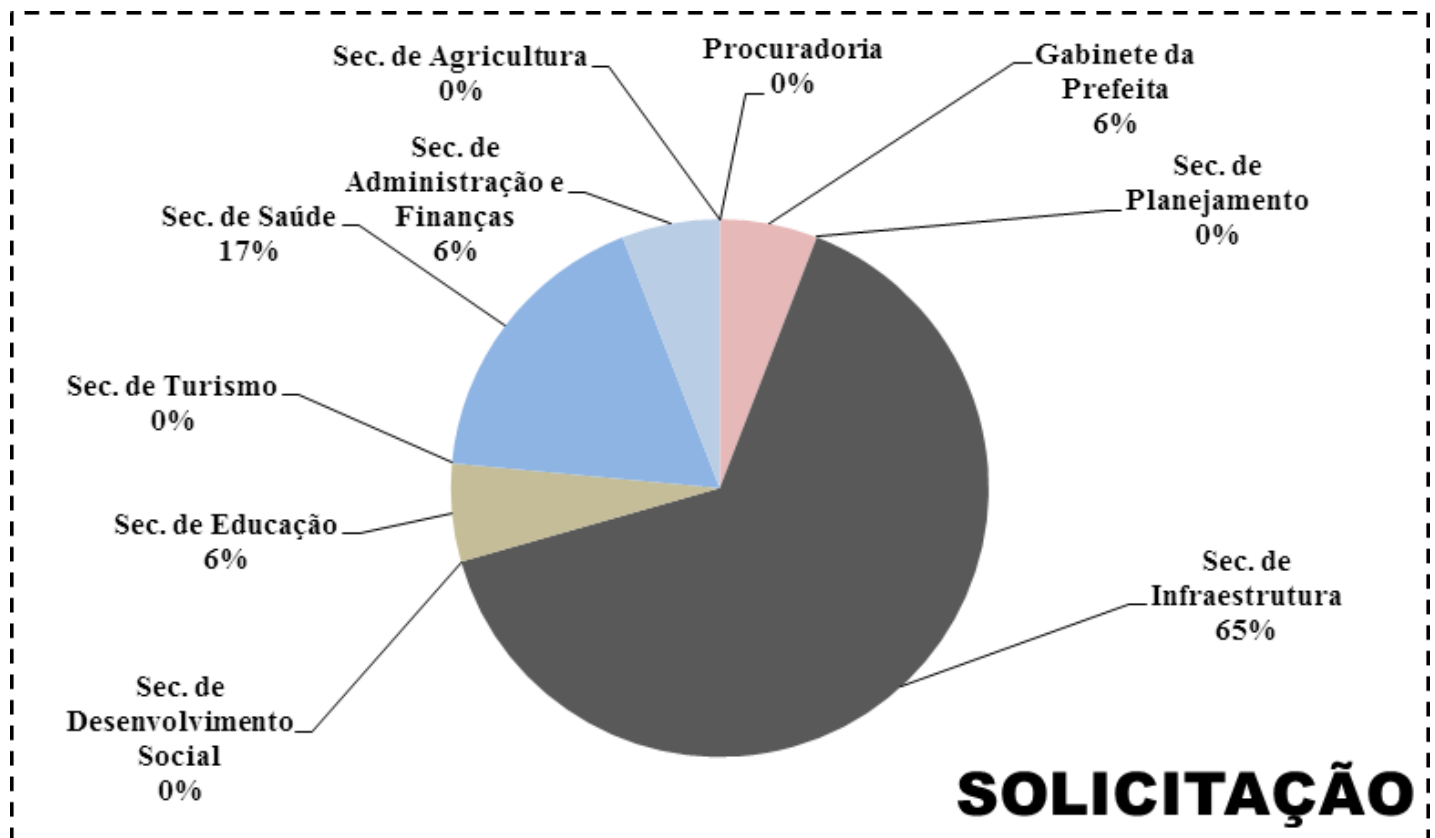
## INFORMAÇÕES POR SETOR



# MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

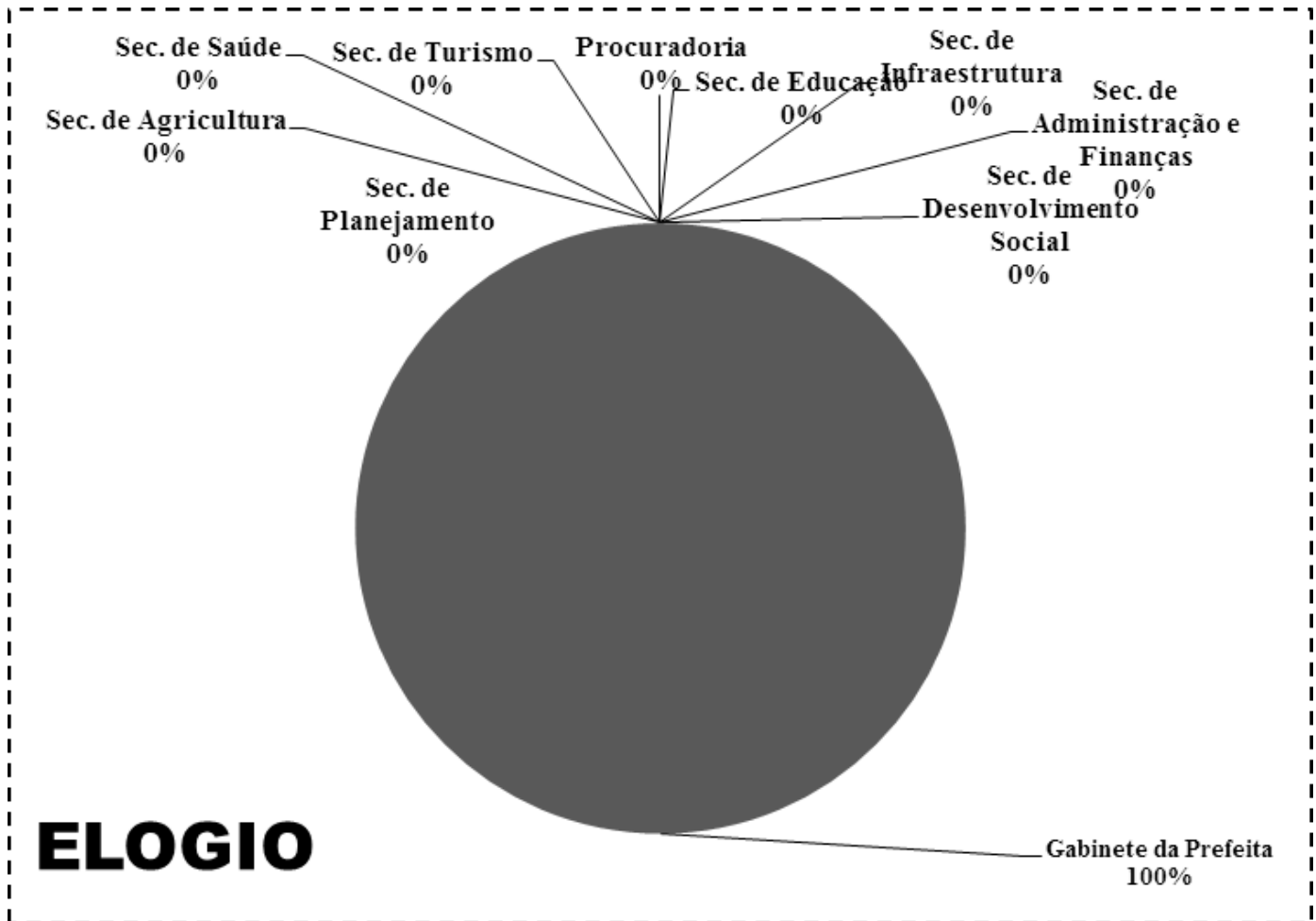
## SOLICITAÇÕES POR SETOR



# MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

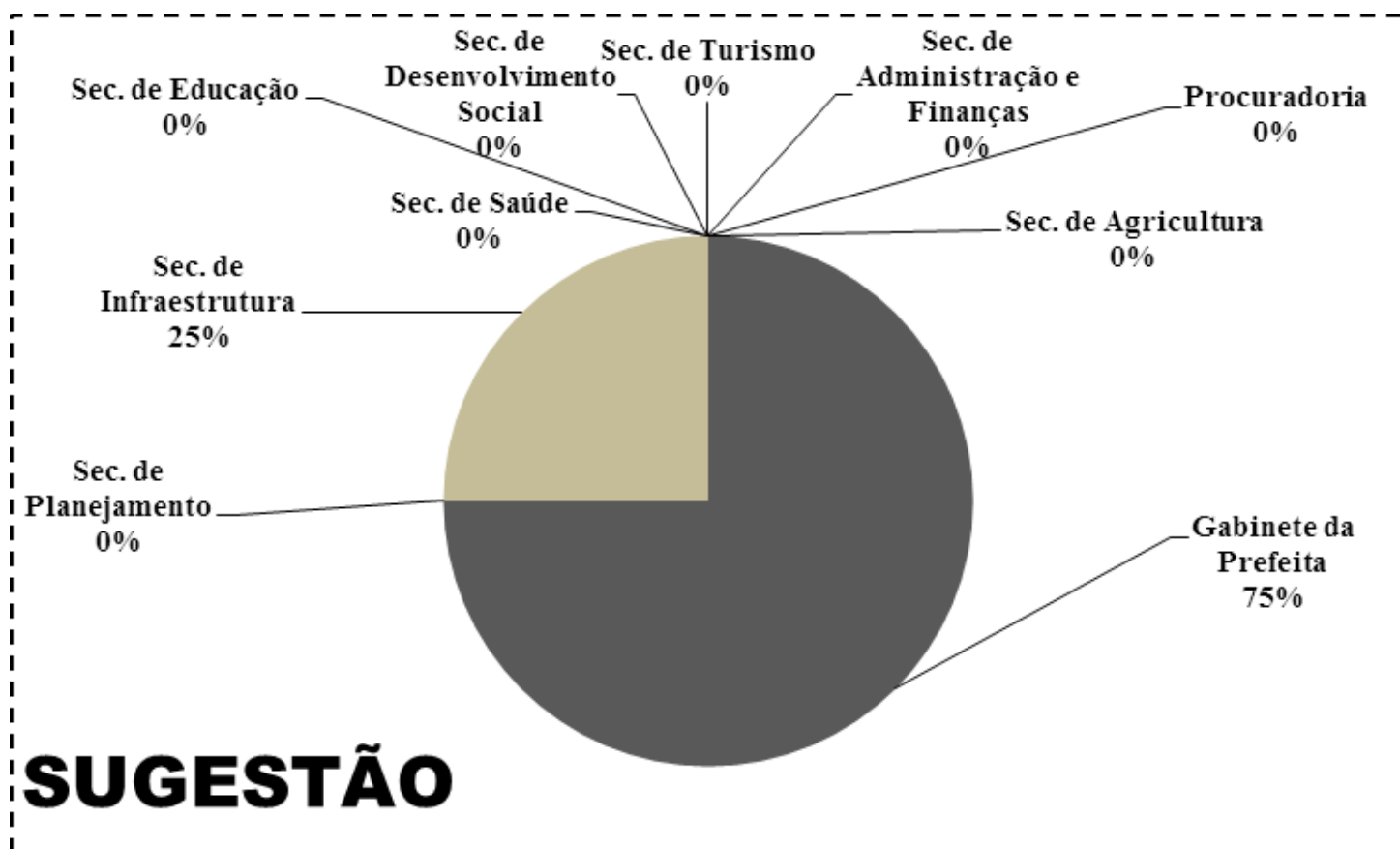
## ELOGIOS POR SETOR



# MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

## SUGESTÕES POR SETOR







---

# ASSUNTOS RECORRENTES

# JAN. 2021

---



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*



OUVIDORIA MUNICIPAL DE BEZERROS

# ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

## GABINETE

- Contratação e permanência de pessoal;
- Inclusão de PCD nos serviços da prefeitura.

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Observar a lei sobre inclusão de PCD (Capítulo VI, Seção I, Art. 34 da Lei nº 13.146/2015)

## SEC. DE PLANEJAMENTO

- Procura por cursos profissionalizantes

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Firmar parcerias com universidades
- Fortalecer o vínculo com o Sistema "S" por meio da Sala do Empreendedor

# ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

## SEC. DE INFRAESTRUTURA

- Falta de Iluminação;
- Retirada de Metralhas;
- Recolhimento de Lixo.

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Criação de políticas para combate e/ou minimização das demandas pontuais de acordo com o nível de prioridade e respeitando os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

## SEC. DE DESENV. SOCIAL

- Invasão de casas;
- Atualização do CadÚnico.

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Auditoria, fiscalização e atualização dos dados cadastrais dos moradores do Residencial Bezerras

# ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

## SEC. DE EDUCAÇÃO

- Estrutura de creche;
- Iluminação do Parque dos Eucalitos (Próx. a ETE).

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Sobre o Parque dos Eucaliptos: dar uma função e devolver ao cidadão um espaço de entretenimento, lazer e hábitos saudáveis.

## SEC. DE TURISMO

- Início dos trabalhos na empresa Santa Textiles.

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Construir uma agenda de diálogo com os empreendedores que estão em fase de instalação ou que pretendem se instalar no município.

# ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

## SEC. DE SAÚDE

- Qualidade do atendimento de funcionários;
- Calendário de vacinação da COVID.

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Sobre o calendário de vacinação da COVID: melhorar a comunicação através das mídias digitais e sociais, como por exemplo, a rádio, o carro de som. O objetivo é fornecer informações com clareza.

## SEC. DE ADM. E FINANÇAS

- Pagamento de salários;
- Obra Irregular;
- Informações da transparência.

### SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Manter a população informada sobre o calendário de pagamento como vem sendo feito.
- Aumentar a fiscalização das obras irregulares, bem como, incentivar a participação da comunidade no entendimento dos seus direitos e deveres.
- Avaliar a política de registro e fiscalização das obras do município.