

**RELATÓRIO 03 - OUVIDORIA MUNICIPAL DE BEZERROS**

**MARÇO 21**



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

## 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.

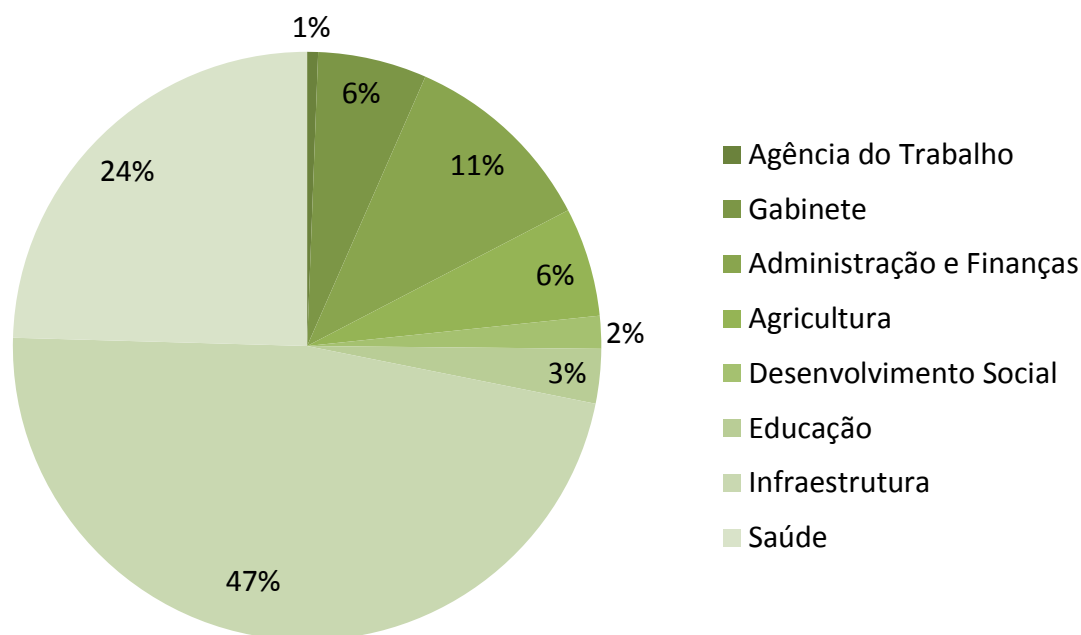
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 Março de 2021, compreendido entre os dias 01/03/2021 e 26/03/2021 que correspondem ao número total de 166 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações, Solicitações, cobranças de respostas, perfil dos manifestantes no referido mês e em comparação com Fevereiro de 2021, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população em Março e em comparação com Fevereiro de 2021, os assuntos mais recorrentes em cada setor, contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação.

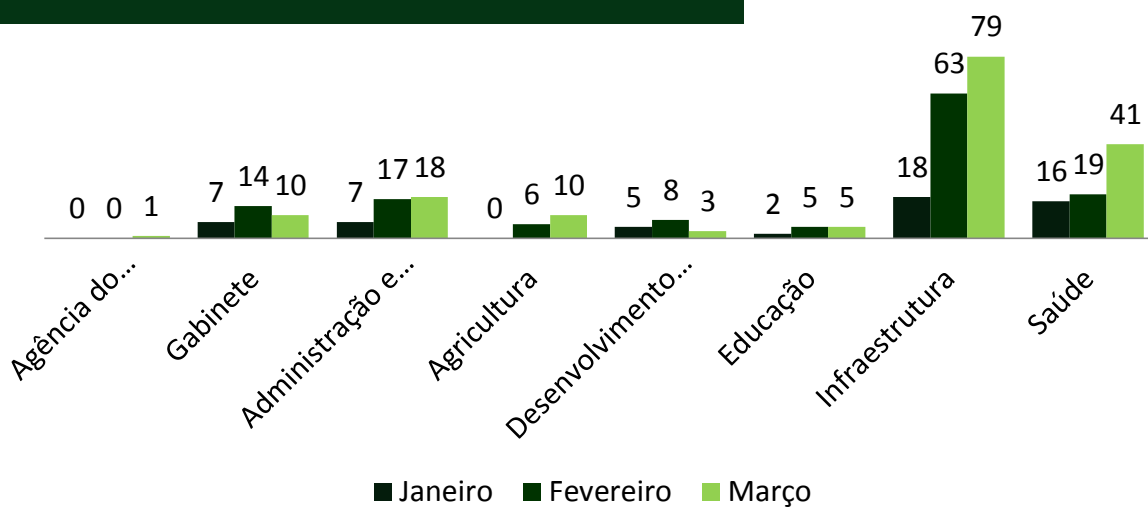


## TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



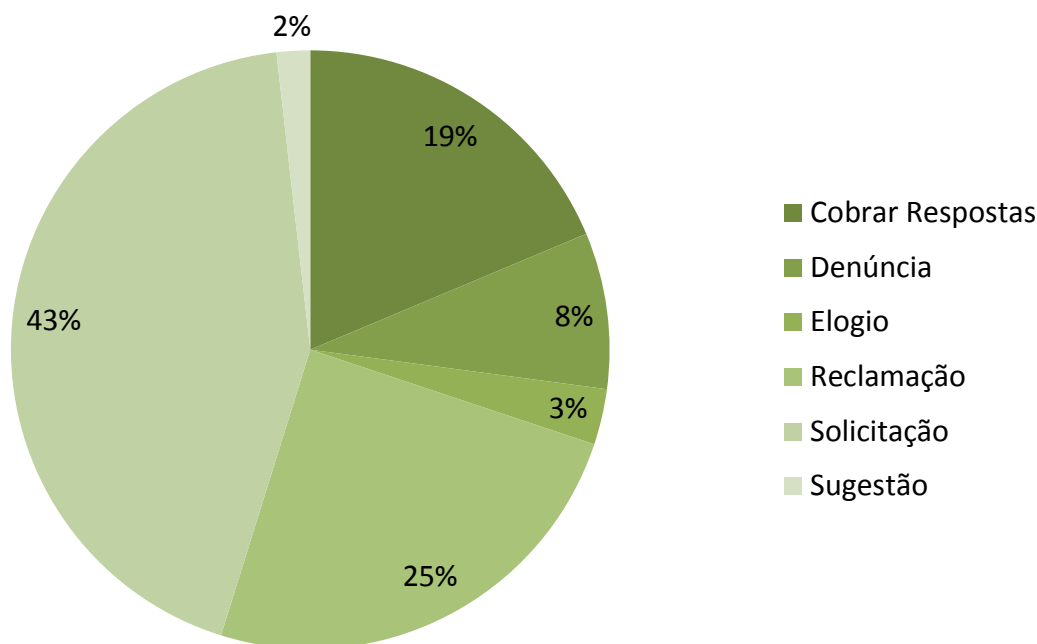
- Os setores com uma maior quantidade de demandas no mês de Março são a Secretaria de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde, tendo recebido respectivamente 79 e 41 das 166 demandas que compreendem o período em questão.

## TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



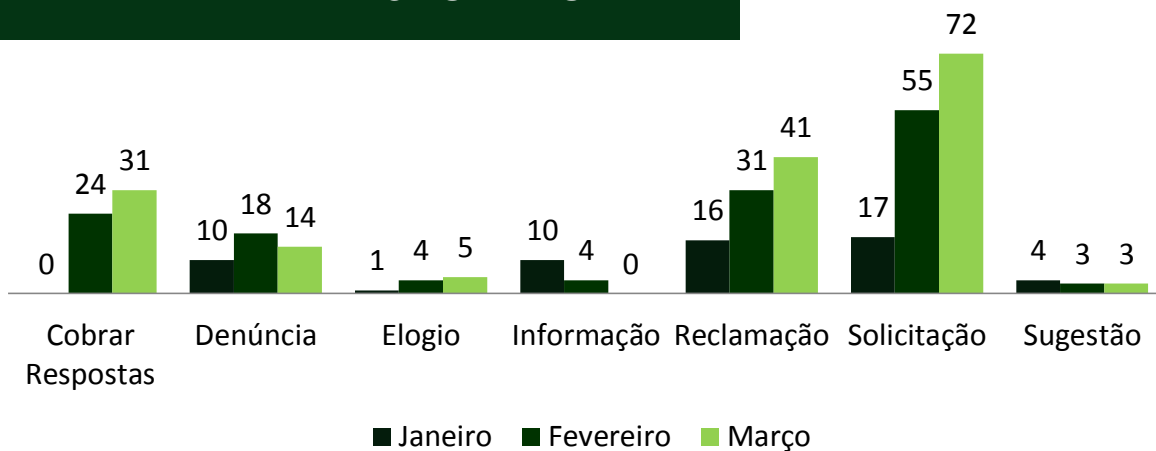
- Assim como observado nos meses anteriores, os setores com uma maior quantidade de demandas são a Secretaria de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde.

## DEMANDAS POR TIPO



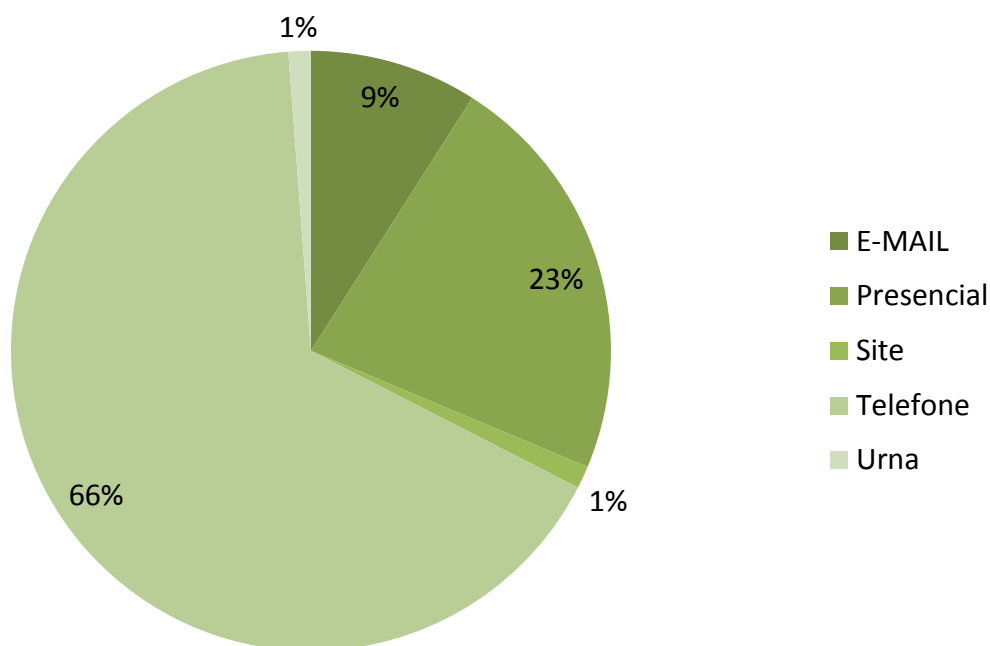
- Dentre os tipos de demandas recebidas da população os dois destaques estão configurados em solicitações e reclamações, é importante citar aqui, que a barra cobrar respostas se trata das solicitações feitas aos setores solicitando que ofícios ainda pendentes sejam respondidos.

## COMPARATIVO TRIMESTRAL DE DEMANDAS POR TIPO



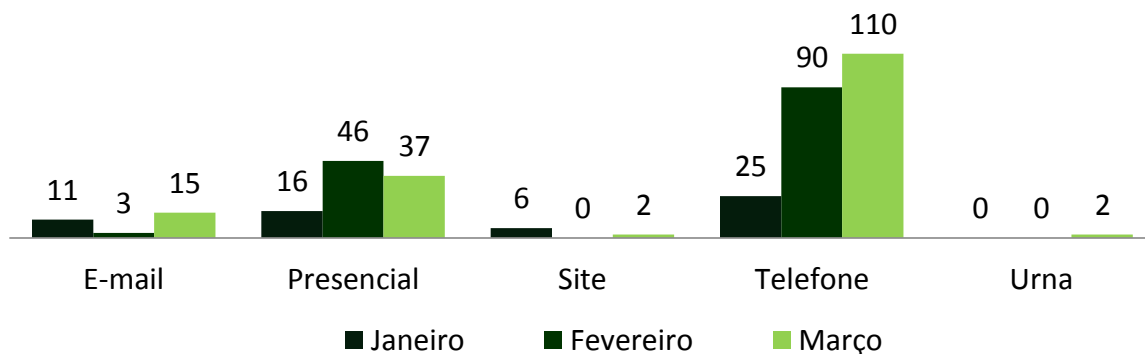
- Como já observado anteriormente, o numero de solicitações e de reclamações é crescente no trimestre; apesar da baixa quantidade de elogios conseguimos assim também reparar que existe uma crescente.

## DEMANDAS POR CANAL



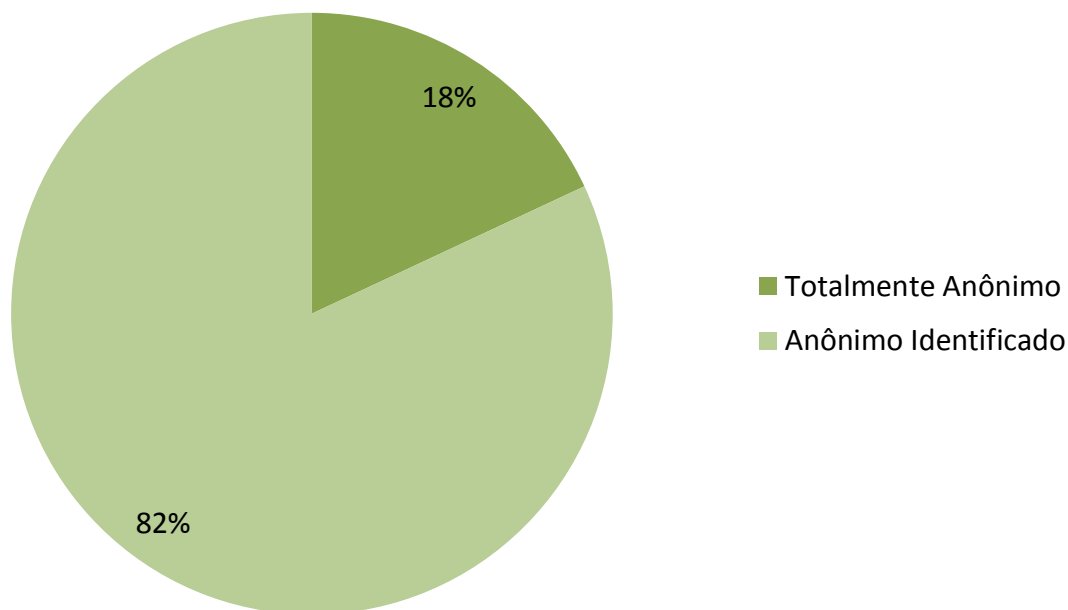
- Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

## COMPARATIVO TRIMESTRAL DE DEMANDAS POR CANAL



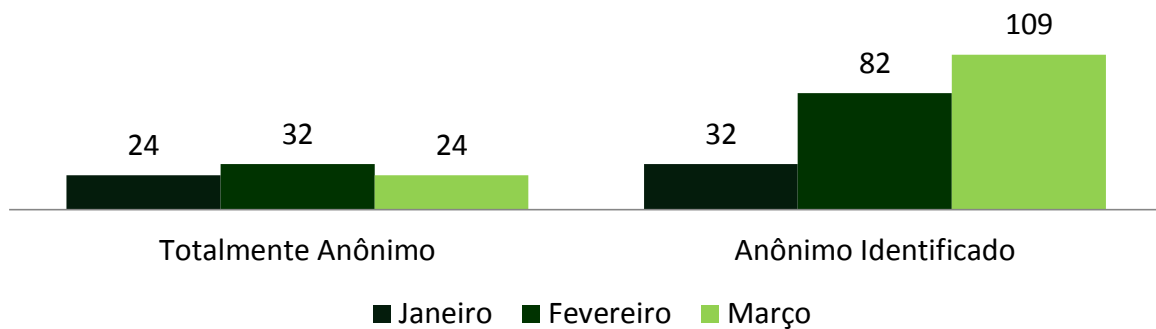
- As demandas feitas por telefone em comparação aos outros tipo, apresentam constância no crescimento.

## PERFIL DOS MANIFESTANTES



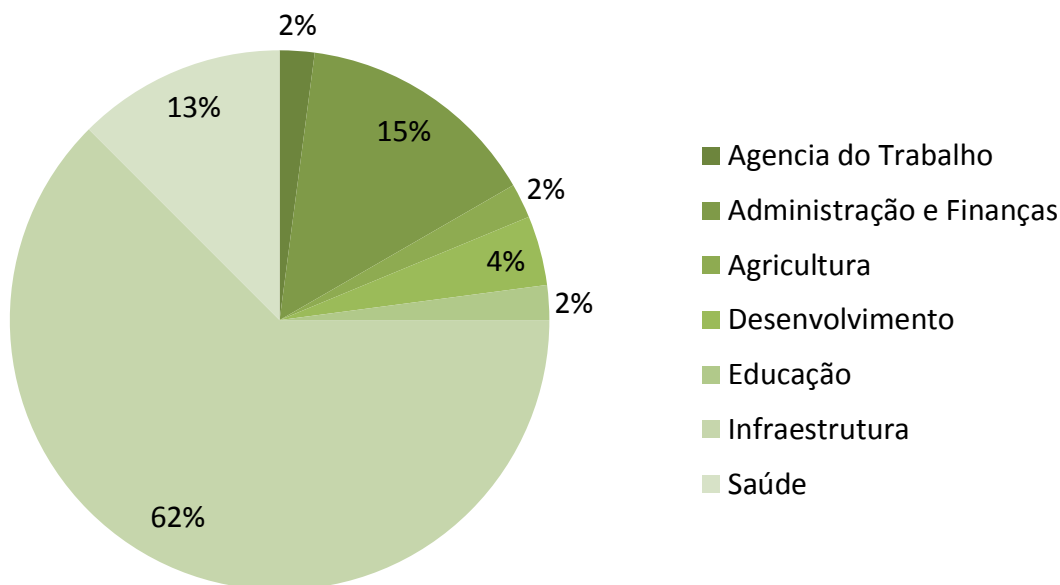
- Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

## COMPARATIVO TRIMESTRAL DO PERFIL DOS MANIFESTANTES

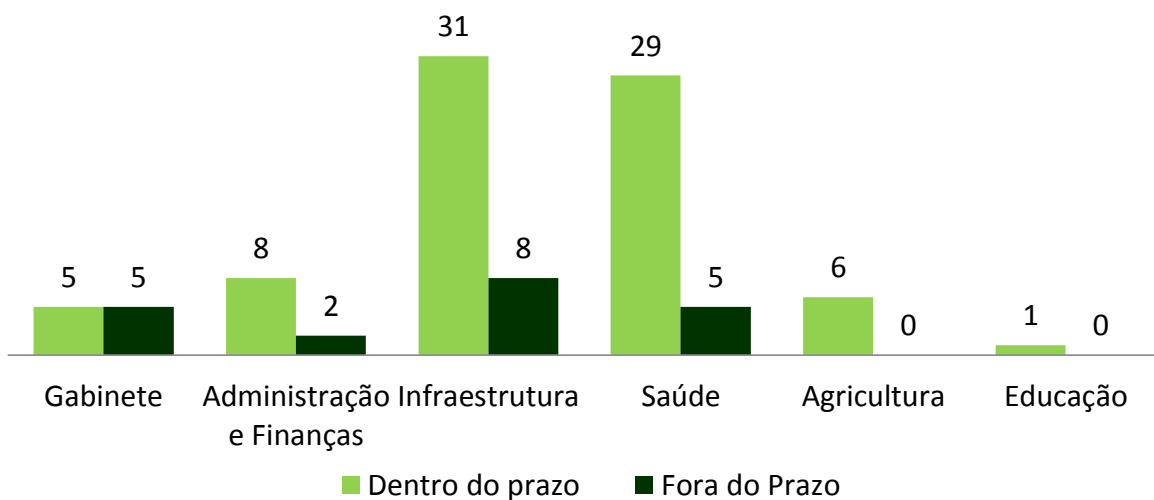


- O número de manifestações no perfil “anônimo identificado” mostra constância de crescimento no trimestre

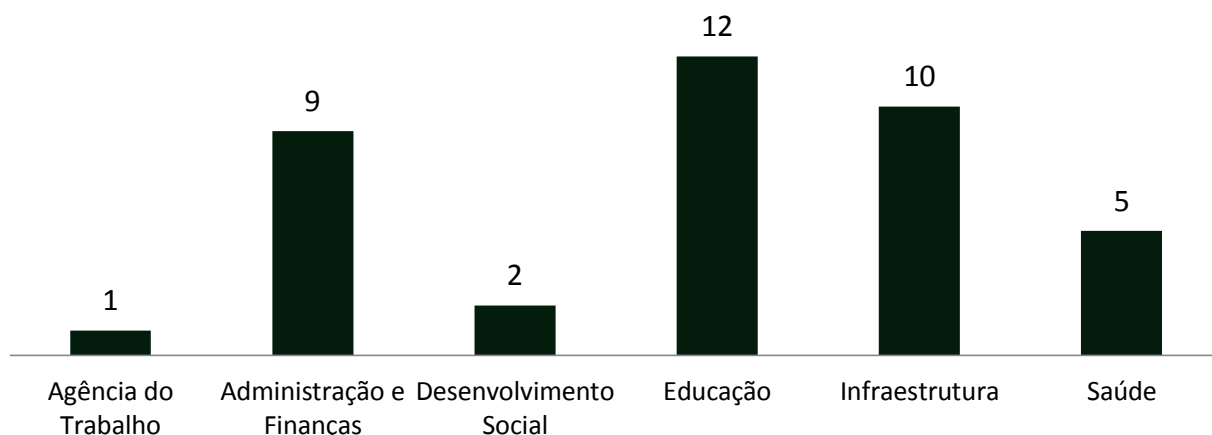
## DEMANDAS RESPONDIDAS ENTRE 01 E 26 DE MARÇO



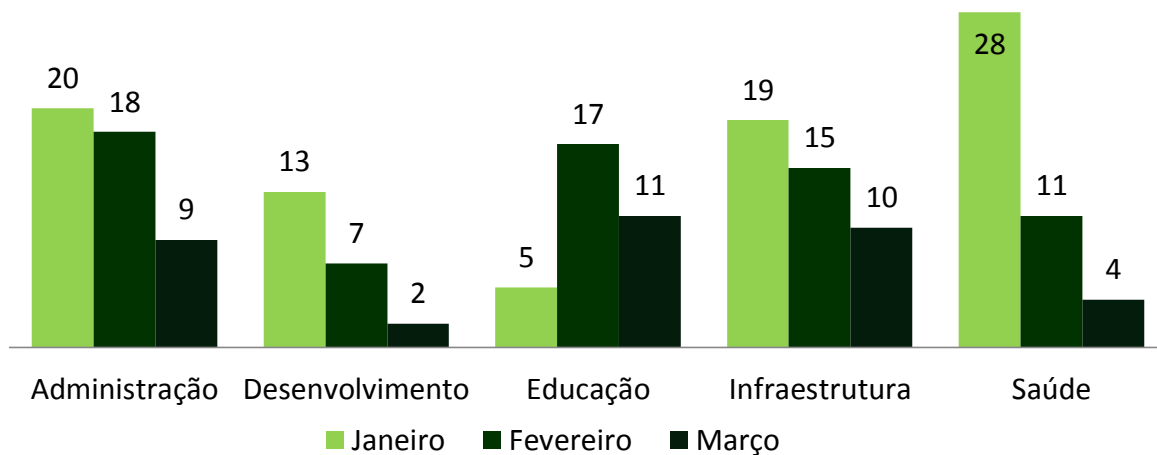
## DEMANDAS NÃO RESPONDIDAS ENTRE 01 E 26 DE MARÇO



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



### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) DAS DEMANDAS CONCLUÍDAS POR SETOR NO TRI



- Quando comparados aos dados do trimestre os números são animadores pois mostram uma evolução de todos os setores levando em consideração a média de tempo de resposta, porém alguns setores ainda extrapolam o prazo de 20 dias estabelecido por lei.

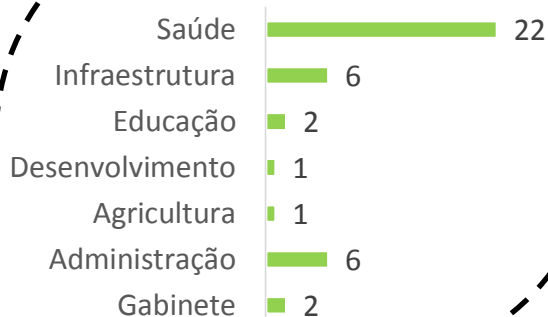


# MANIFESTAÇÕES

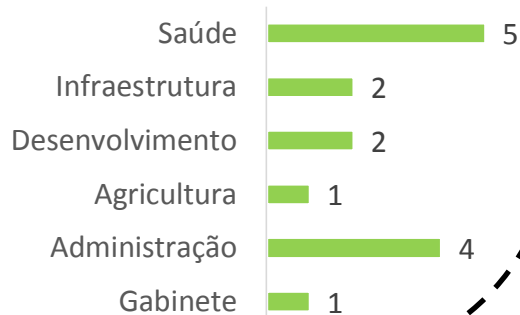


## MANIFESTAÇÕES POR SETOR

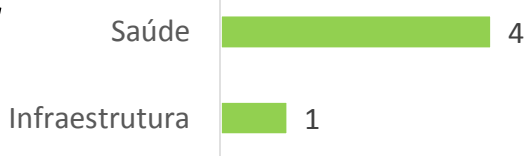
### RECLAMAÇÃO



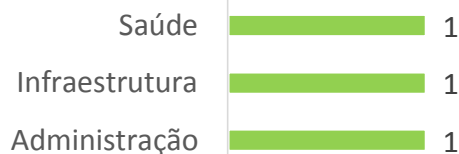
### DENÚNCIA



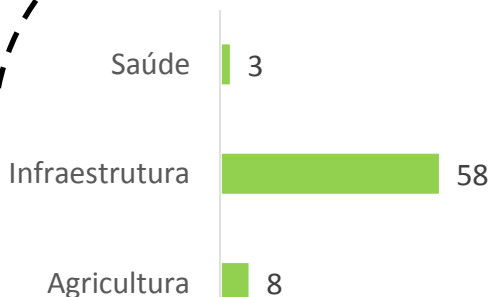
### ELOGIO



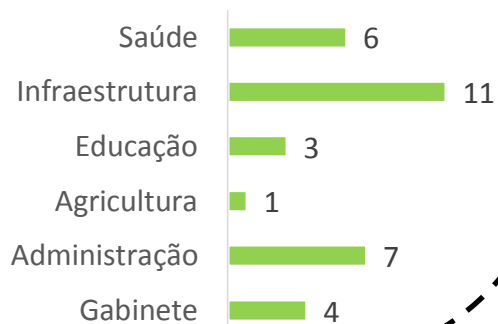
### SUGESTÃO



### SOLICITAÇÃO



### COBRAR RESPOSTAS





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

- **GABINETE**
  - Visita da prefeita nos distritos;
  
- **ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**
  - Atendimento do IPREBE
  - Obstrução de calçadas e vias de acesso;
  
- **AGRICULTURA**
  - Abastecimento de água (carro pipa);
  
- **EDUCAÇÃO**
  - Carga horaria dos servidores das escola;
  
- **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.



## O QUE PODEMOS FAZER?

- Grande parte das reclamações que recebemos são a respeito de atendimento nos setores, sugerimos uma análise para a implementação de acompanhamento de cunho psicológico dos profissionais que lidam diretamente com o atendimento ao público. Podemos adicionar também a essa tratativa a criação de capacitações e “treinamentos” sobre qualidade no atendimento;
- Como conversado anteriormente, a qualidade nas respostas enviadas a ouvidoria necessita de atenção, as demandas são enviadas individualmente mediante a manifestação da população, gerando assim um protocolo único para cada cidadão que necessita de resposta, resposta essa que não é destinada apenas a ouvidoria e sim ao cidadão solicitante;
- A desinformação da população em relação aos horários de funcionamento de UBS, escolas, secretarias e afins, tem gerado um número significativo de solicitações a respeito do assunto. Uma vez que esses espaços estão funcionando com horários diferenciados devido a COVID-19 se faz necessário a atualização constante desses horários a comunidade, através dos diversos meios de comunicação existentes na cidade (digitais, audiovisuais e afins)
- A existência de cronogramas para a resolução de solicitações da comunidade não é 100% eficaz, uma vez que as demandas surgem diariamente em bairros diferentes dos que estão sendo atendidos pelo cronograma. Sugerimos solicitar uma parceria com o Estado para montagem de uma patrulha mecanizada com seu maquinário para que seja feita uma força tarefa de remoção de metralhas e demais serviços emergenciais do tipo, que estão acumulados desde a gestão passada, ficando o maquinário local para atendimento das demandas diárias.
- Quanto a quantidade de maquinário pesado da secretaria de infraestrutura, sugerimos uma análise para que seja feito um diagnóstico profissional quanto a viabilidade de permanência do maquinário e não sendo viável o concerto dos mesmos, leiloa-los e adquirir novas máquinas com o valor proveniente do leilão;
- A necessidade de remoção de metralha muitas vezes vem de obras que não tem autorização, uma vez que a obra esta autorizada o departamento responsável já agendaria a remoção da metralha proveniente de tais obras. Falta observação nas aplicação da legislação.
- A troca de lâmpadas é um serviço de extrema necessidade e que precisa ser realizado em caráter excepcional em três turnos para atender a demanda.

José Wendes de Oliveira  
Ouvidor Municipal