



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/04/2023**

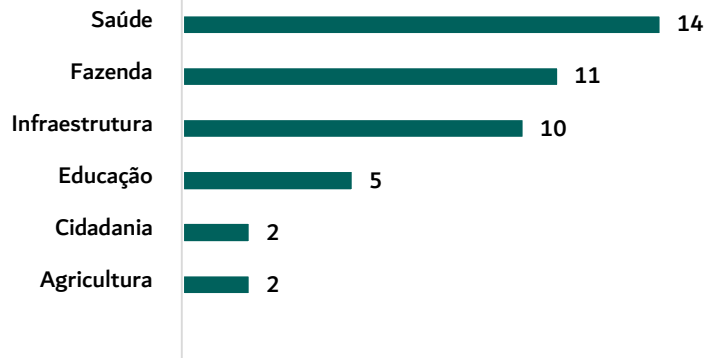
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando 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 e aproximação do cidadão e gestão.

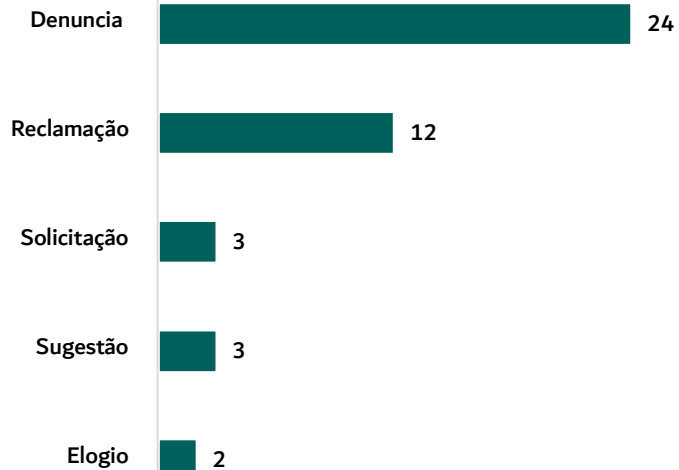
Esse documento mostra dados registrados das demandas de abril de 2023, compreendendo os dias 01/04/2023 a 30/04/2023 que correspondem ao número total de 44 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



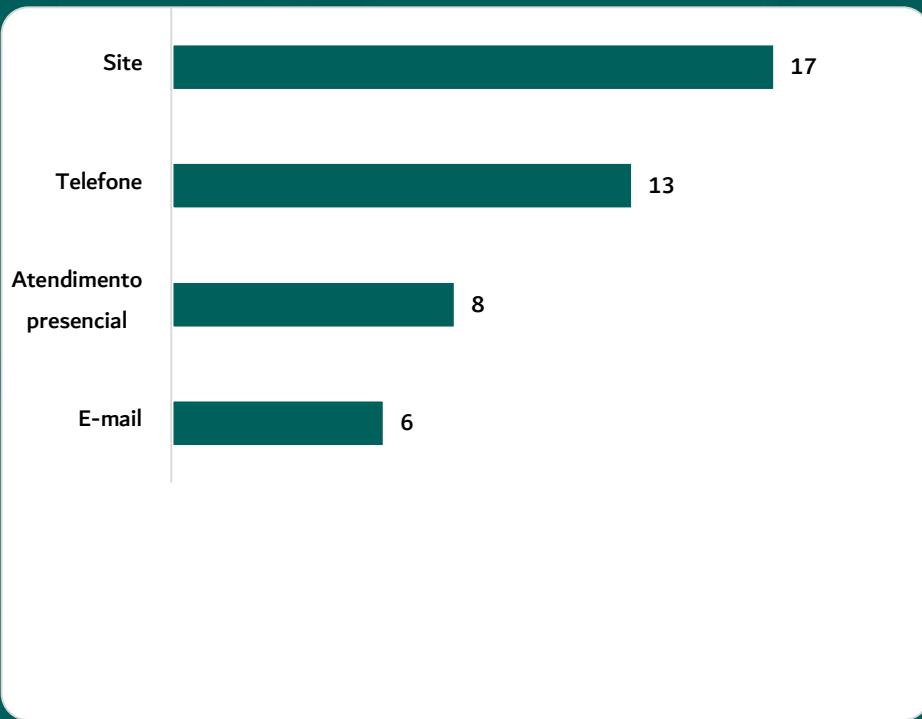
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de abril foram as Secretarias de Saúde e Fazenda, tendo recebido respectivamente 14 e 11 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



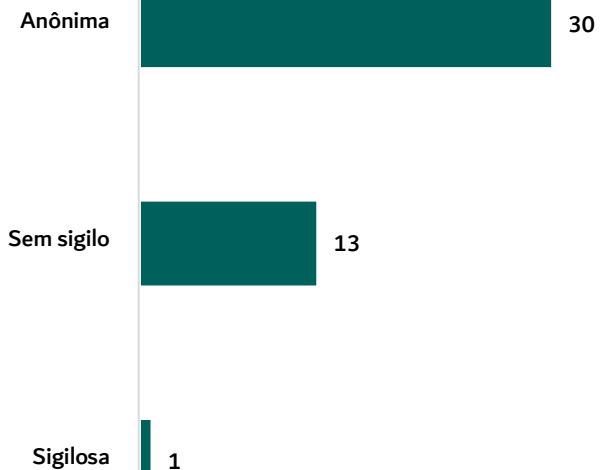
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas de Sec. de saúde e Fazenda.

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes são anônimos, onde o cidadão não se identifica.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



27

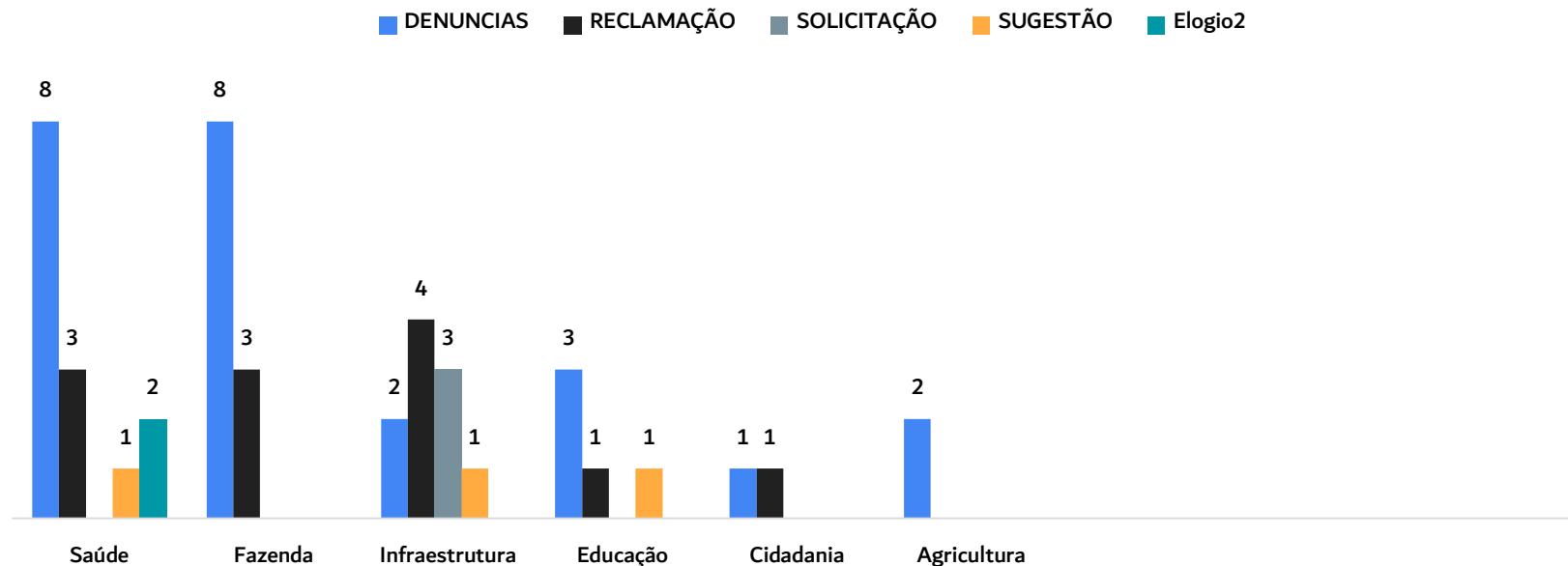
Demandas Respondias



17

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 04/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

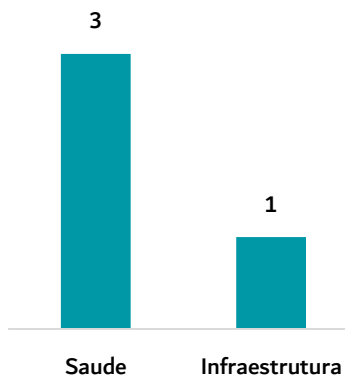
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das 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, à secretaria de Administração e inovação .

Obs.: Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos.



- Recomendamos à secretaria de infraestrutura DEBETRANS, bem como Gerencia de Urbanismo por está revisando o Plano Diretor que: Estude a possibilidade de delimitar paradas de ônibus na zona urbana e zona rural, devidamente sinalizada.
Aqui no centro da cidade carros de lotação para Sairé, estão fazendo um novo ponto de embarque e desembarque em frente a prefeitura;
Ônibus da Caruaruense param em qualquer lugar, pois não existem paradas definidas e demarcadas;
Outro ponto que recomendamos atenção é no Distrito de Serra Negra. No sábado de páscoa estava desenvolvendo uma atividade religiosa na igreja católica da localidade, quando tive o carro rebocado por está estacionado em local dito “proibido”, sendo que não existem placas, não havia pessoas para orientar e nem outro tipo de sinalização na ocasião do ocorrido fato.
Recomendo afixação de placas no local, pois acho melhor e menos oneroso se comparado ao aluguel de reboque que fique a disposição durante os dias dos eventos.
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que priorize o serviço de apreensão de animais, pois temos recebido demandas com certa frequência como é do conhecimento da referida secretaria.
- Recomendamos a Sec. de Saúde em relação a administração da UPA, pois temos recebido reclamações com certa frequência.
- Quero parabenizar o trabalho realizado pela Controladoria Geral do Município, órgão ao qual está inserida a ouvidoria. Partiu desta ouvidoria a informação do convênio de cooperação técnica e financeira 078/2022 celebrado entre SEBRAE-NA e a CNM que trata da Previdência Sustentável. Temos notícias de que Bezerros tem se destacado no país.
- Pedimos atenção mais uma vez para o prazo das respostas ao cidadão, inclusive em relação a documentos que é de responsabilidade da prefeitura em emitir.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

