



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/05/2023**

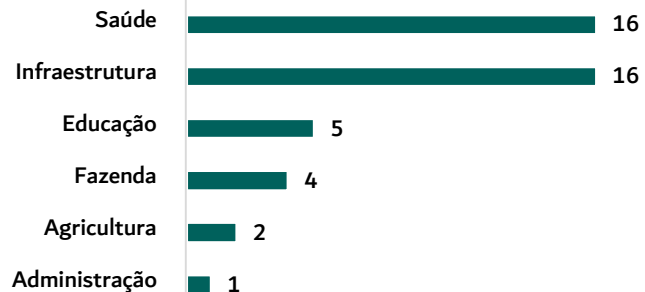
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

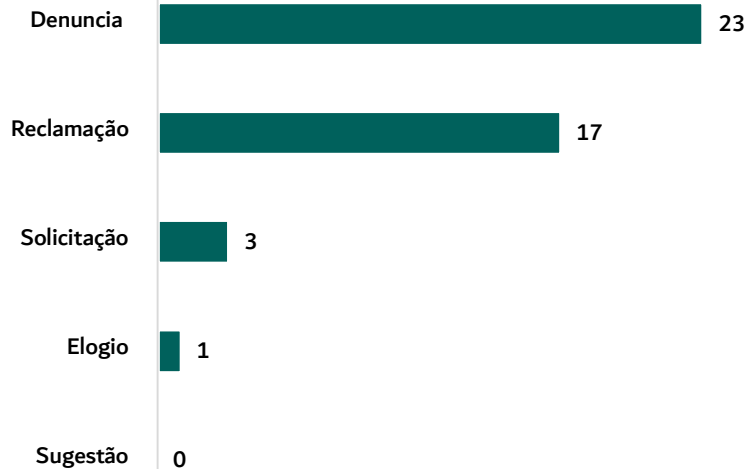
Esse documento mostra dados registrados das demandas de maio de 2023, compreendendo os dias 01/05/2023 a 31/05/2023 que correspondem ao número total de 44 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis dos 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



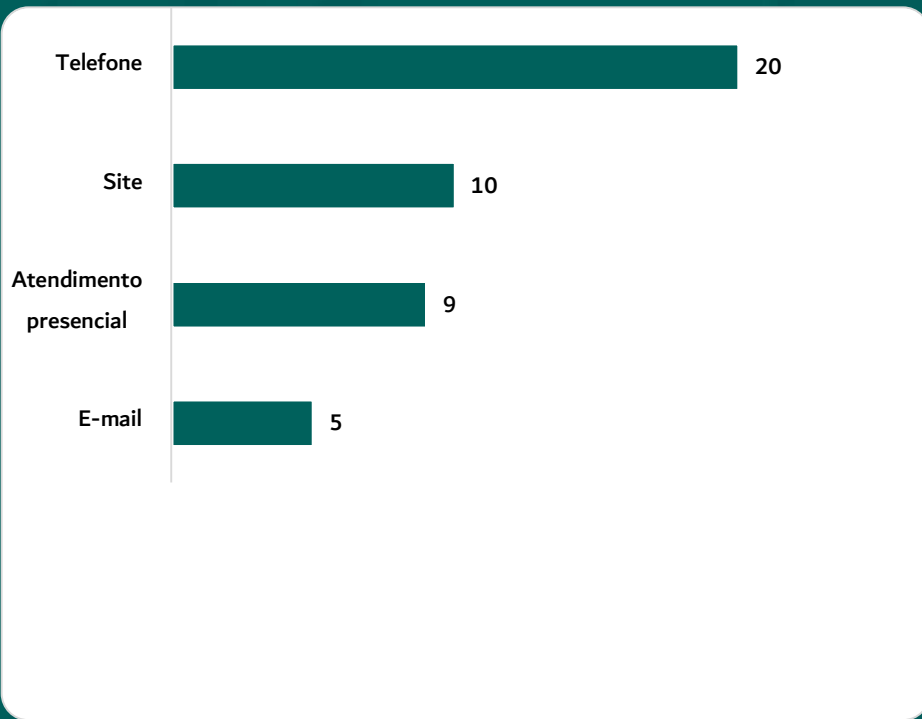
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de maio foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 16 das demandas que compreendem o período em questão.

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 infraestrutura

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



30

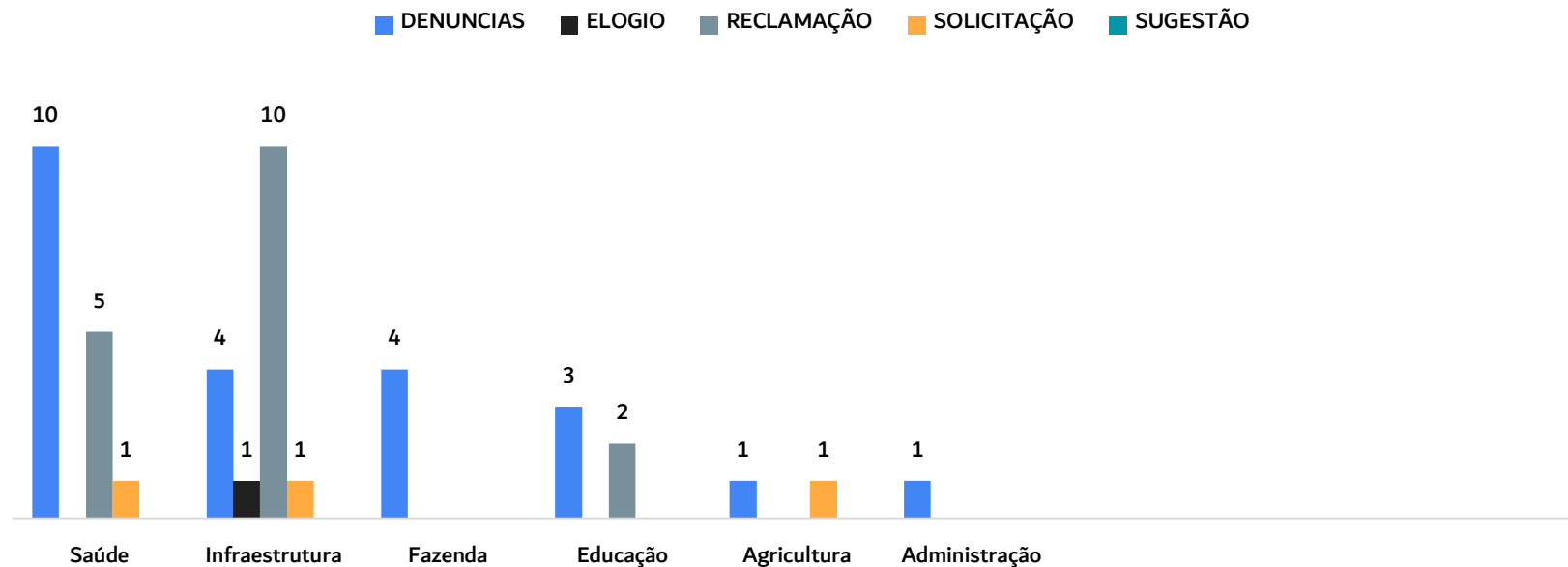
Demandas Respondias



14

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

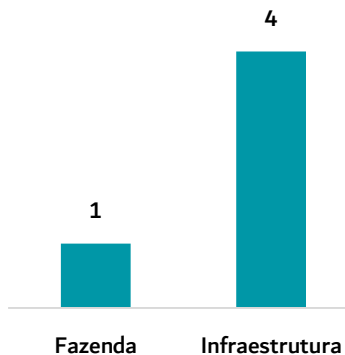
FINALIDADE POR SECRETARIA



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 que a gestão observe determinadas demandas para a sua resolução, que para tal, exige boa comunicação interna e boa vontade por parte dos responsáveis dos respectivos setores. Muitas vezes, uma demanda apresentada por um cidadão requer a participação de mais de uma secretaria para ser adequadamente atendida. Ao trabalharem juntas, as secretarias podem compartilhar recursos, evitar duplicação de esforços e maximizar o impacto das ações implementadas. Além disso, a cooperação entre as secretarias municipais possibilita a otimização dos recursos disponíveis.
- Gostaria de pedir que os secretários(as) e outros técnicos do nosso município, observem as demandas de ouvidoria com atenção, bem como os relatórios que vão para o Portal da Transparência, pois contêm informações importantes para o desenvolvimento de políticas municipais. Vale lembrar que o ouvidor é obrigado por lei apresentar caminhos para a resolução das demandas apresentadas.
- Saliento que a implementação de ações conjuntas entre as secretarias municipais traz diversos benefícios. Em primeiro lugar, a colaboração entre diferentes áreas permite uma abordagem mais holística e integrada para resolver problemas complexos. Ao unir esforços e conhecimentos de diferentes secretarias, é possível analisar a demanda de diferentes ângulos e encontrar soluções mais abrangentes.

- Recomendamos a prioridade na reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município, pois se faz necessário para um melhor entendimento e grau de importância no âmbito da administração pública municipal. Compreendemos a importância da reestruturação da legislação referente à ouvidoria do município para a melhoria da administração pública municipal. A ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, participação cidadã e prestação de contas.
- Outro ponto que se faz necessário observar em uma ouvidoria pública municipal é a qualidade na resposta, pois é de extrema importância para garantir a efetividade e a confiança dos cidadãos no serviço prestado.
- Aqui estão algumas diretrizes para garantir uma resposta de qualidade:

Agilidade: As respostas devem ser fornecidas de forma ágil, dentro de prazos estabelecidos, para evitar atrasos desnecessários e frustração por parte dos cidadãos.

Clareza: As respostas devem ser claras, objetivas e compreensíveis para que os cidadãos entendam completamente as informações fornecidas. Evite jargões técnicos ou linguagem complexa, explicando os termos, se necessário.

Respeito: A resposta deve ser formulada de maneira respeitosa e cortês, reconhecendo a preocupação do cidadão e demonstrando empatia. Evite respostas rudes, ofensivas ou desdenhosas.