



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

OUVIDORIA  
MUNICIPAL

DATA  
30/06/2023

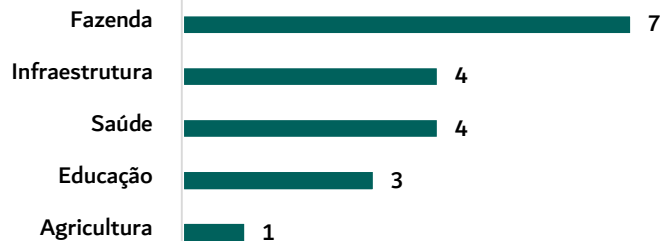
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

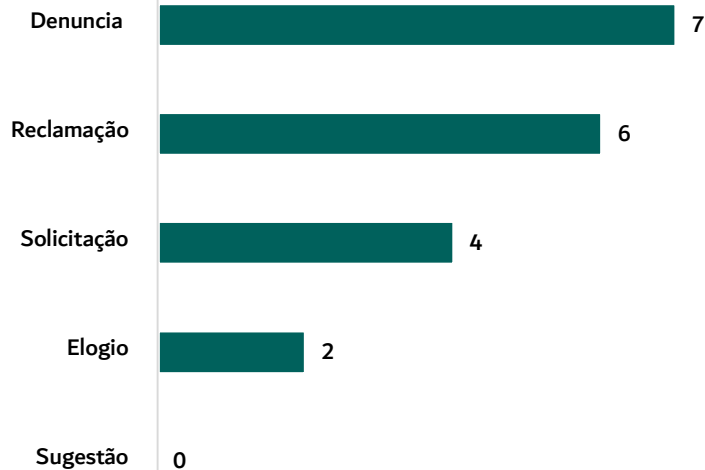
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Junho de 2023, compreendendo os dias 01/06/2023 a 30/06/2023 que correspondem ao número total de 19 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



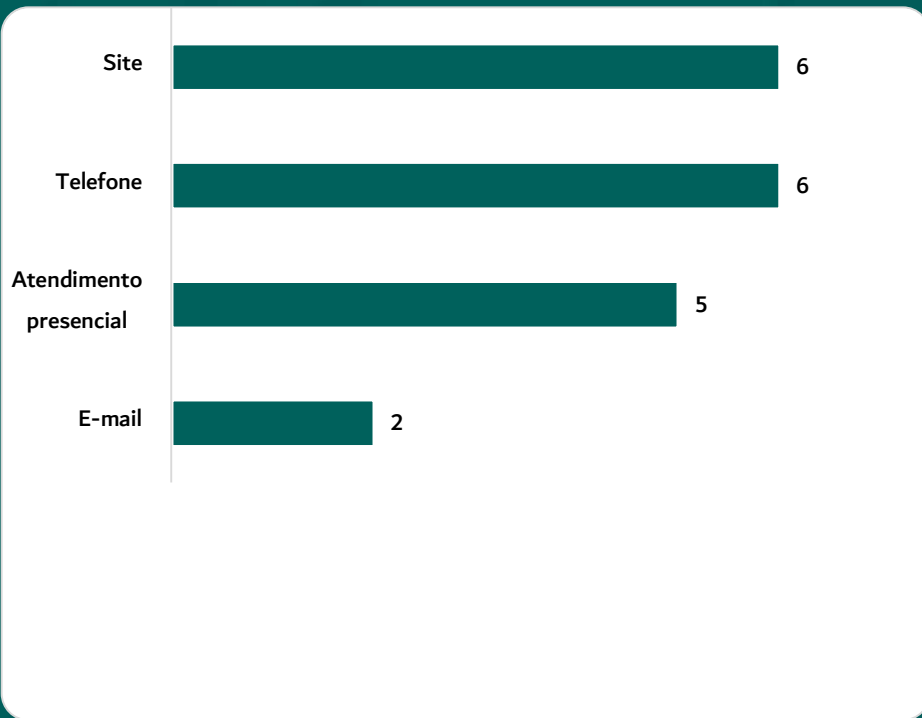
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês foram as Secretaria de Fazenda e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 07 e 04 das demandas que compreendem o período em questão.

## FINALIDADE



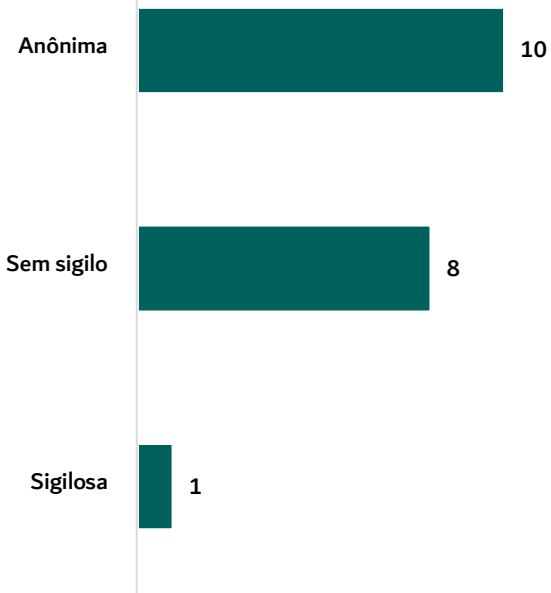
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas da Sec. da Fazenda.

## 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

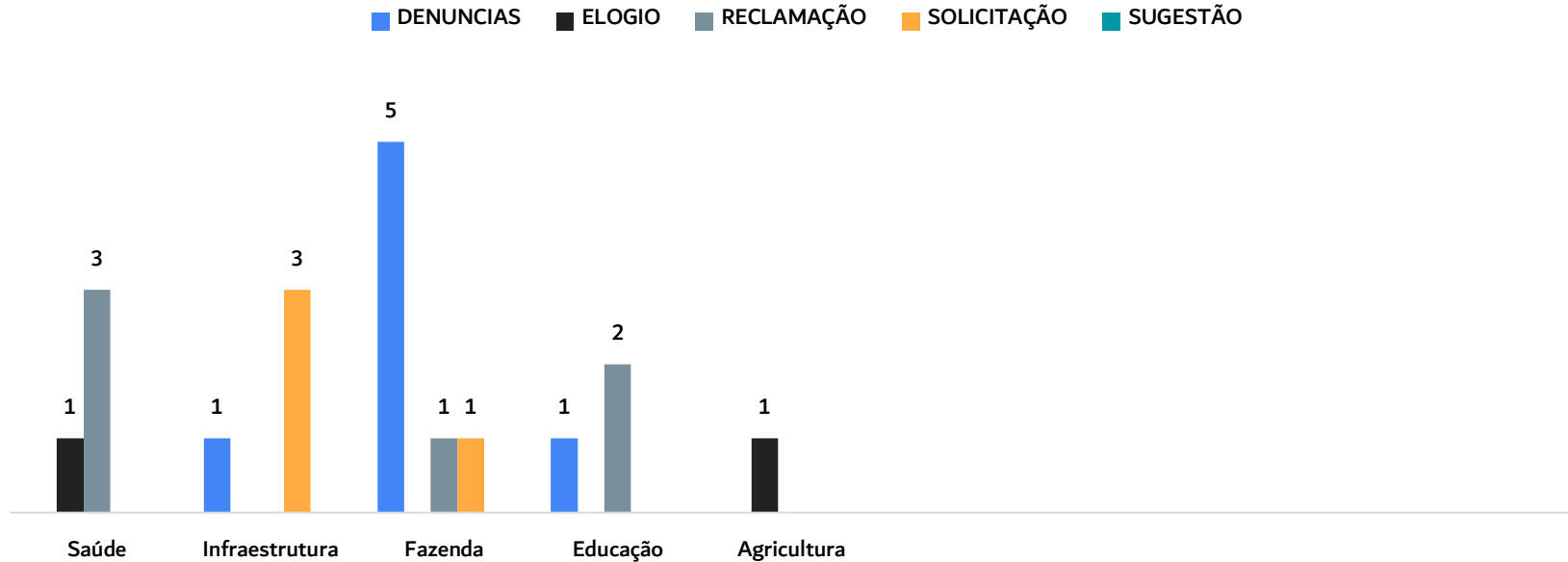
Aguardando Respostas

14

Demandas Respondias

5

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 06/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.



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



Fazenda

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.

Obs.: Os números no gráfico representam a quantidade de cobranças enviadas.



- Observamos que neste mês de junho houve uma diminuição das demandas da ouvidoria, ao tempo que as redes sociais e outros meios de comunicação dão notícias de demandas próprias de ouvidoria. Com isso não queremos desmerecer o trabalho da imprensa, porém a qualidade das respostas, prazo etc. influenciam diretamente no nível de confiança do serviço de ouvidoria.
- Recomendamos que os nossos relatórios sejam lidos, discutidos e levados em consideração. Que a gestão por meio dos seus secretários e todo o corpo executivo observe com mais atenção os seus conteúdos. Nós estamos sempre a disposição para colaborar com nossa experiência profissional exigida e adquirida, pela vivência diária em contato direto com o cidadão, bem como com a atribuição legal de ouvir a fala (voz) do cidadão e sugerir melhorias.
- Quero registrar a resolução das demandas referentes a apreensão de animais que estavam sendo criados de forma irregular na zona urbana do nosso município. As denúncias e reclamações nesta ouvidoria eram recorrentes, e em uma ação conjunta por iniciativa da Gerencia de Urbanismo e Sec. Infraestrutura obtivemos êxito da referida problemática. Assim registramos o trabalho desempenhado com sucesso ao tempo que parabenizamos o empenho intersetorial da Senhora Alice Brainer – Gerente de Urbanismo e o Sr. Samuel Santos Leal– Secretário de Urbanismo atendendo pleito dos cidadãos bezerrenses os quais merecem o nosso respeito e atenção como sujeitos de direito.
- Diante do exposto no tópico anterior, podemos perceber a importância do serviço de ouvidoria no que se refere a resolução dos problemas demandados pelos cidadãos e base para criação de políticas públicas saudáveis e sustentáveis.
- Sugiro mais dialogo com a ouvidoria municipal.

José Wendes de Oliveira  
Ouvidor Municipal

