



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

**OUVIDORIA  
MUNICIPAL**

**DATA  
31/07/2023**

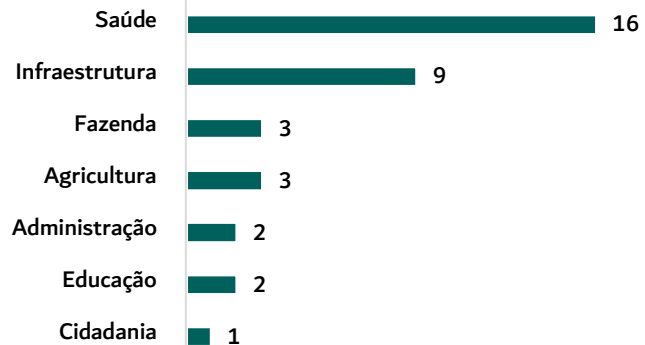
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

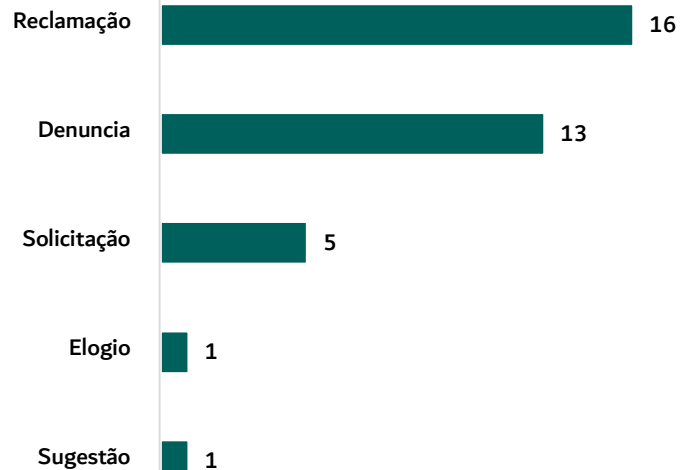
Esse documento mostra dados registrados das demandas de julho de 2023, compreendendo os dias 01/07/2023 a 31/07/2023 que correspondem ao número total de 36 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



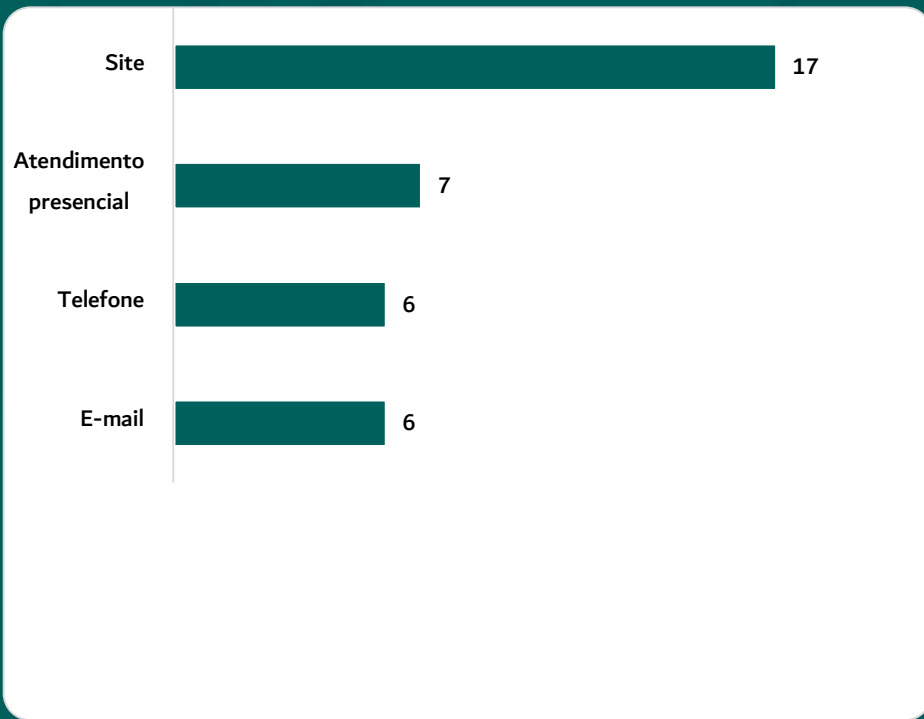
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Julho foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 09 das demandas que compreendem o período em questão.

## FINALIDADE



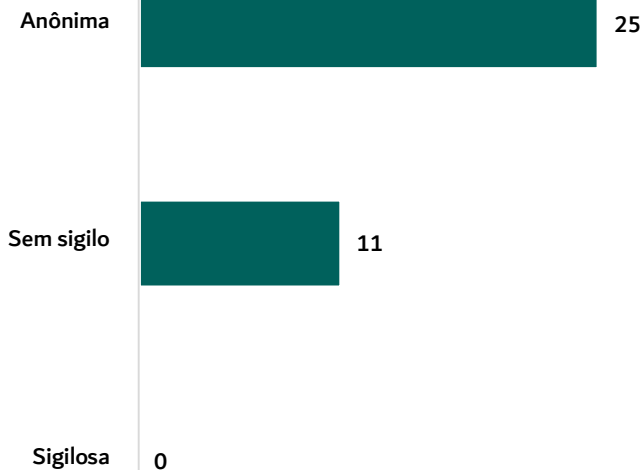
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas de Sec. de saúde e infraestrutura

## 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



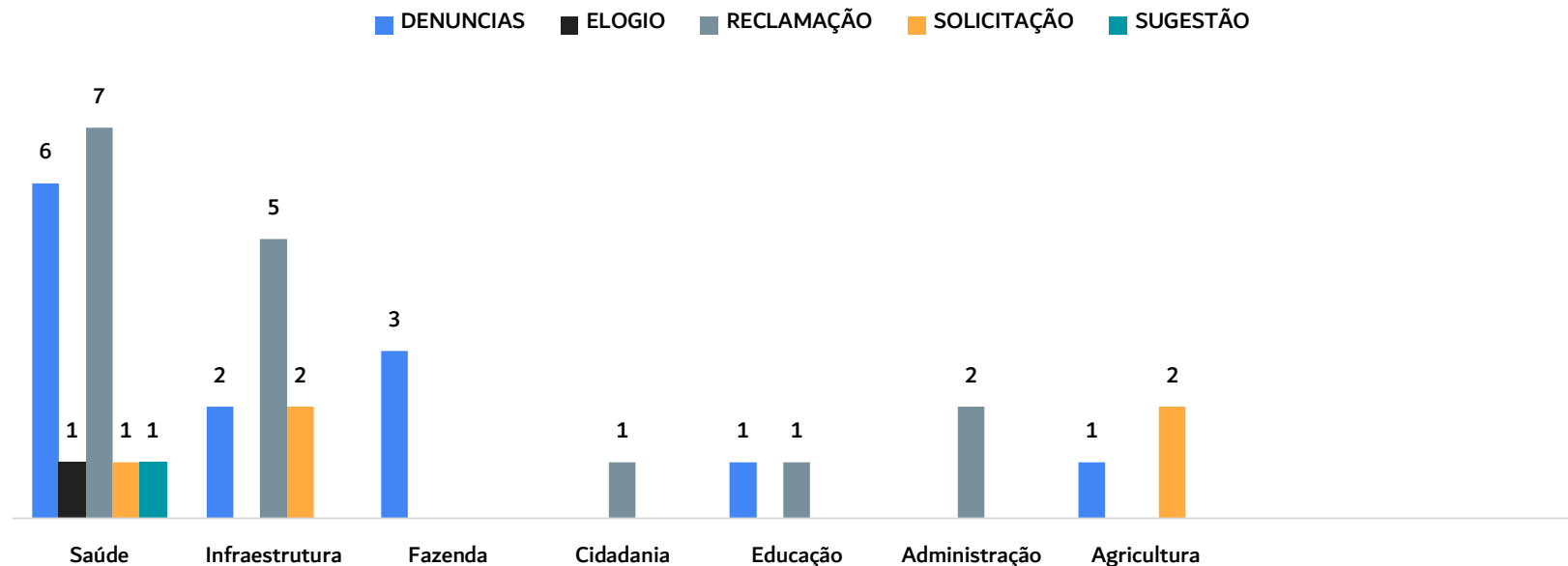
27

Demandas Respondias



6

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.



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 do prazo de prorrogação.

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



- Recomendamos que seja adotada e aplicada uma forma de planejamento das ações no âmbito da administração pública do nosso município, baseada na intersetorialidade no intuito de chegarmos a resolução de demandas que surgem e que exigem uma ação conjunta.
- Recomendamos que seja lido e considerado os relatórios da ouvidoria, para que se colha subsídios que colaborem com a entrega de políticas de acordo com as demandas apresentadas pelos cidadãos.

José Wendes de Oliveira  
Ouvidor Municipal

