



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/08/2023**

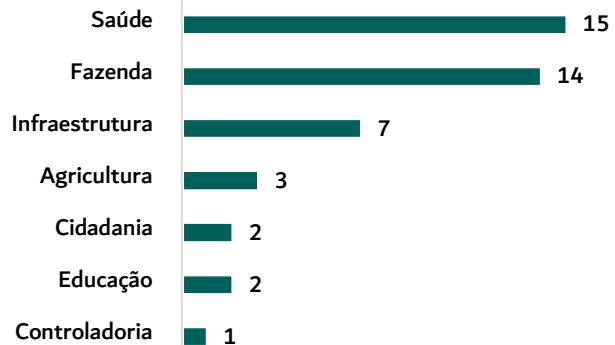
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

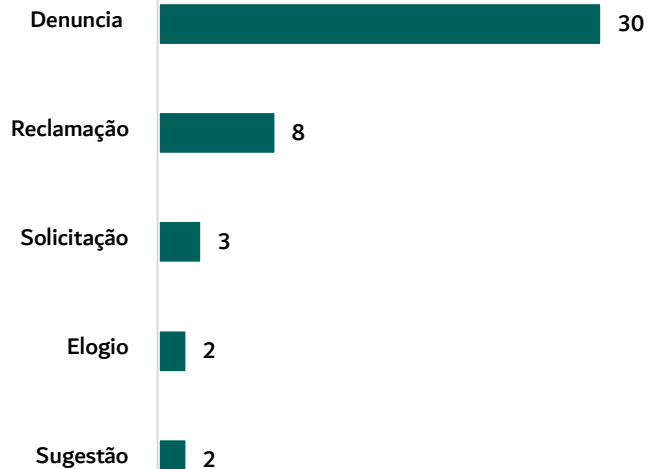
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Agosto de 2023, compreendendo os dias 01/08/2023 a 31/08/2023 que correspondem ao número total de 44 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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

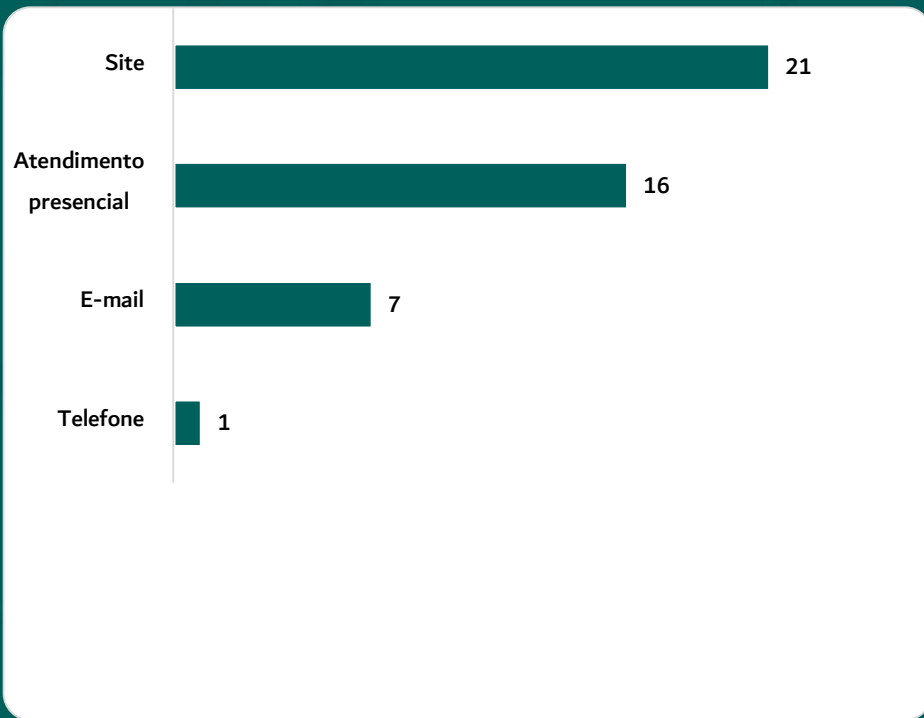


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretarias de saúde e fazenda, tendo recebido respectivamente 15 e 14 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE

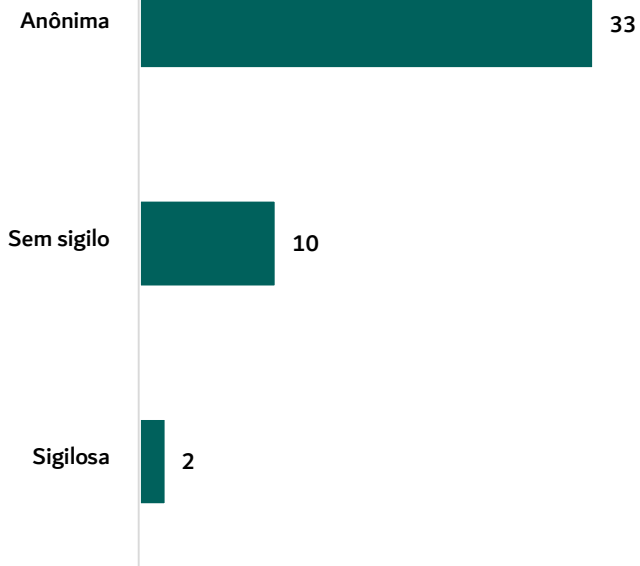


Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas de Sec. de saúde e infraestrutura



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



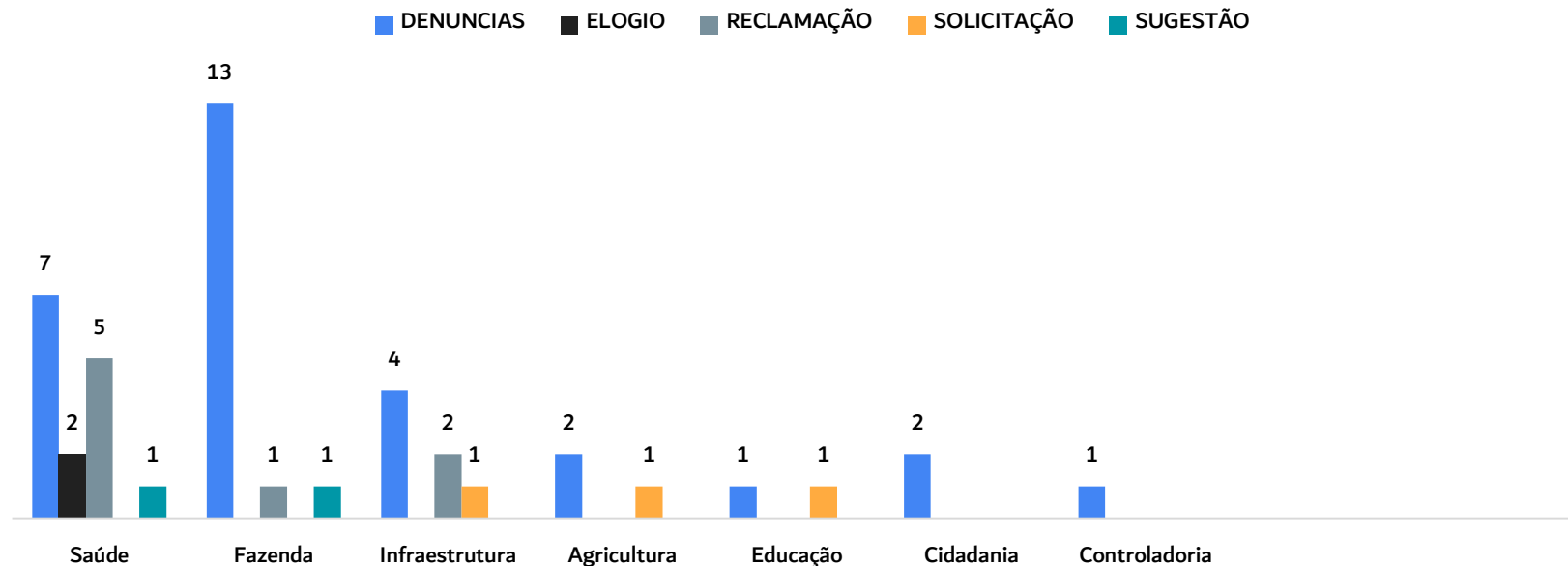
34

Demandas Respondias



11

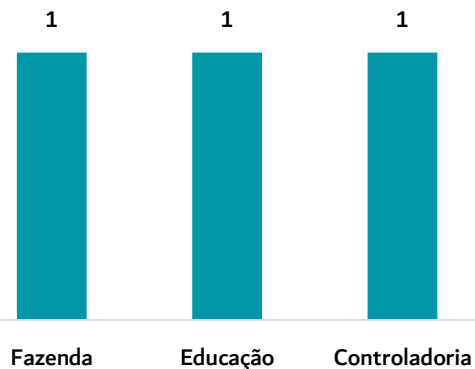
Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 15 e Fazenda também com 15, 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, às secretarias da Fazenda, Educação e Controladoria.

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



- Recomendamos mais uma vez, que seja observado o prazo para as respostas das demanda da ouvidoria que por lei é de 30 dias prorrogados por mais 30 mediante justificativa. Estamos com alguns problemas em relação a respostas que não foram dadas ao cidadão mesmo com as devidas cobranças que temos feito.
- A sugestão é que se observe a legislação e as respostas sejam dadas dentro do tempo determinado que é de conhecimento de todos.
- Reiteramos que encarecidamente seja observado e respeitado o trabalho de cada setor da municipalidade, sem personificação, pois estamos em uma instituição publica e temos obrigações perante a legislação.
- Em relação as denúncias quando se refere a qualidade do atendimento, recomendo que a municipalidade aproveite a oportunidade de fazer parte da Rede Pernambucana de M Saudáveis para que em parceria, possa desenvolver trabalho de qualificação.
- Quero lembrar que dia 05 de setembro das 8h às 17h, no Auditório do Centro de Ciências Médicas Campus Recife, UFPE teremos seminário internacional em comemoração dos 20 anos da RPMS.
- Quero reiterar que este ouvidor municipal é um dos fundadores da RPMS e enxerga muitas oportunidades na referida Rede. O seminário contará com a presença de peritos da Universidade de Juntendo – JP.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

