



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

**OUVIDORIA  
MUNICIPAL**

**DATA  
29/09/2023**

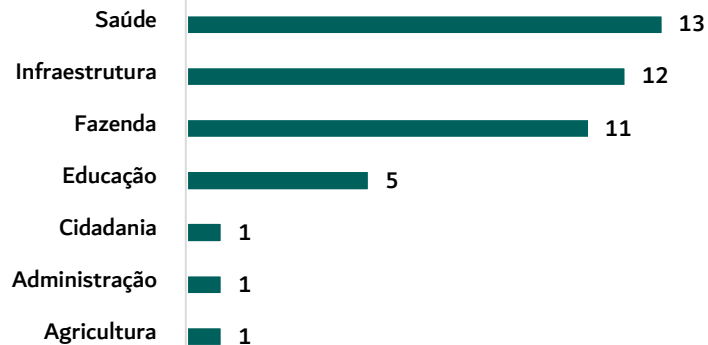
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

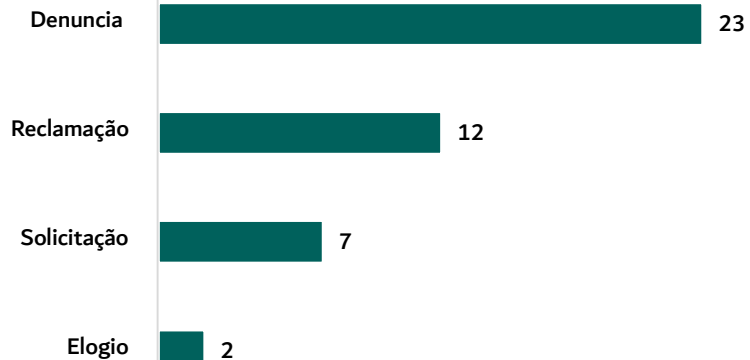
Esse documento mostra dados registrados das demandas de setembro de 2023, compreendendo os dias 01/09/2023 a 29/09/2023 que correspondem ao número total de 44 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



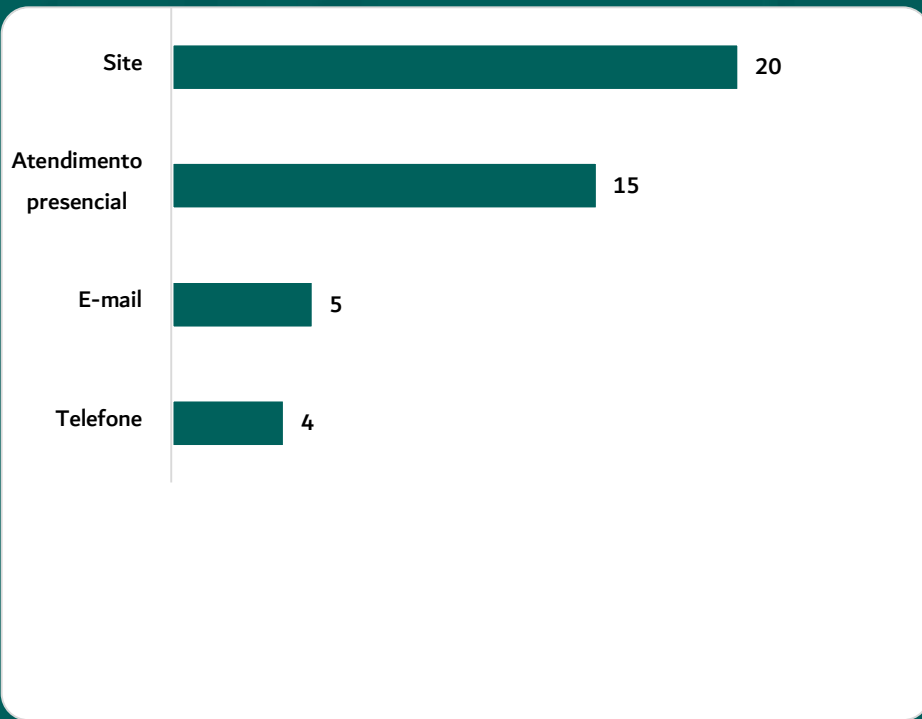
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de setembro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 13 e 12 das demandas que compreendem o período em questão.

## 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 atendimento presencial como segundo meio de comunicação mais acessado.

## PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima 25

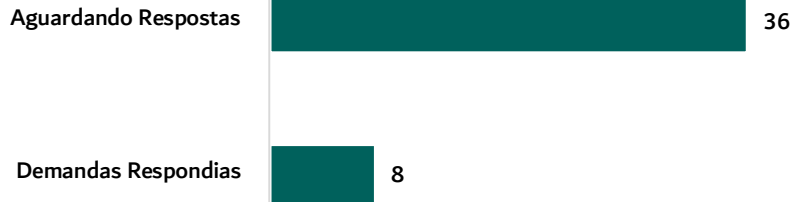
Sem sigilo 17

Sigilosa 2

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

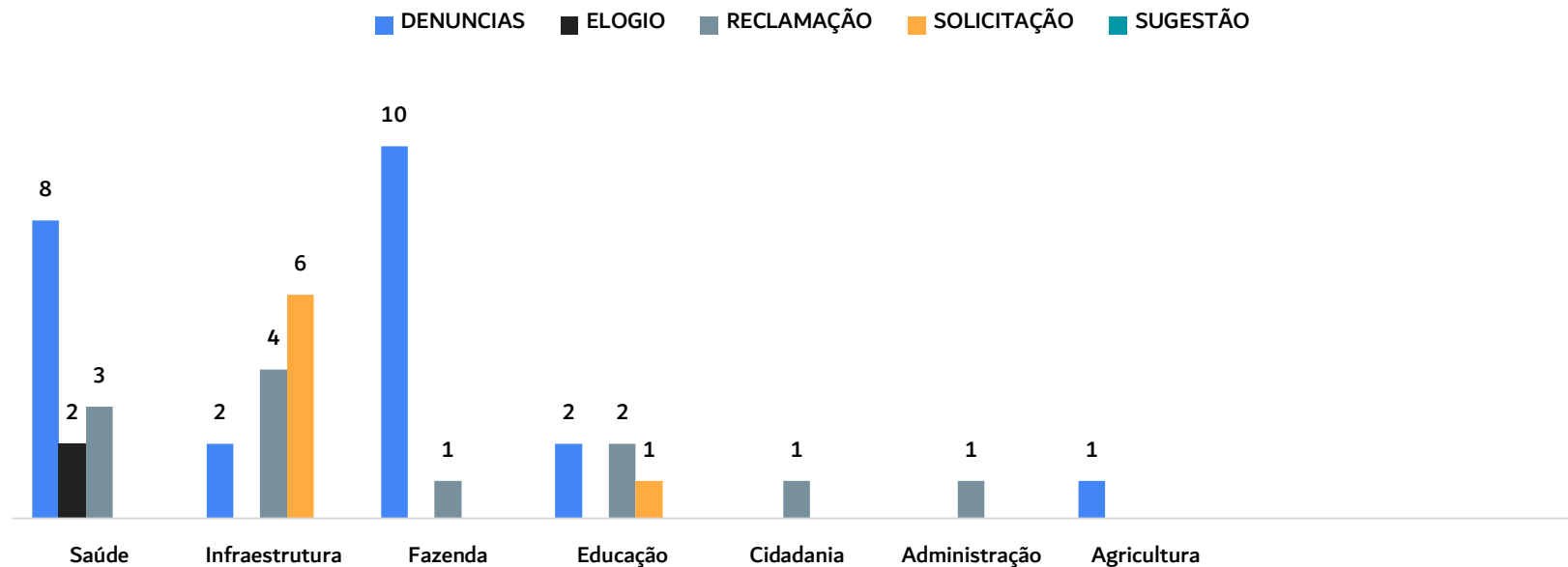


## STATUS DAS DEMANDAS



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

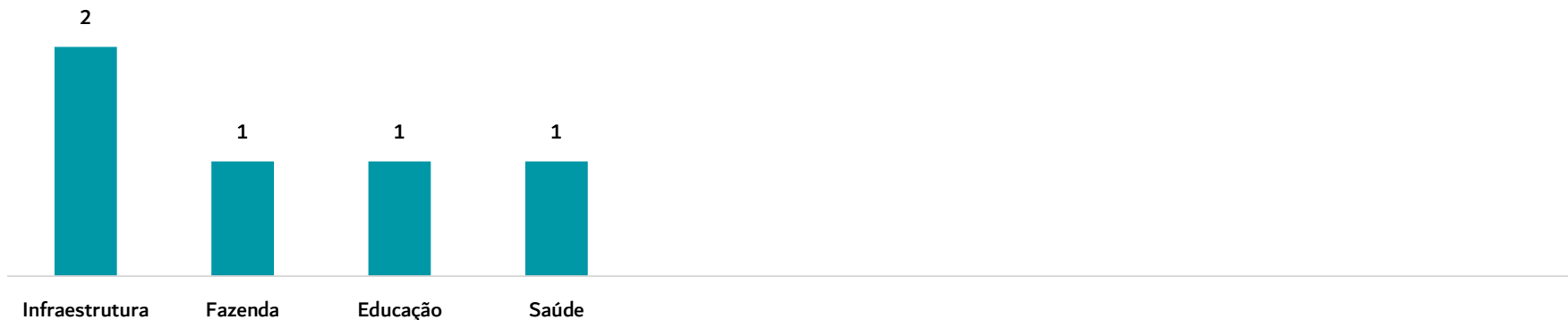


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 13 e Infraestrutura com 12, das demandas que compreendem o período em questão.





### ■ 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 Infraestrutura.

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



- De acordo com as demandas recebidas no mês de setembro/2023, algumas em relação ao espaço físico territorial da nossa cidade, recomendamos que na revisão do Plano Diretor e demais leis municipais, convidemos a população que reclamam de obstrução e negligência de alguns espaços públicos em nosso município .
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que através da assessoria de comunicação, Sec. De Agricultura e Desenvolvimento Sustentável e Gerência de Urbanismo, desenvolva estratégia de comunicação no sentido de sensibilizar o cidadão bezerrense a cerca de suas responsabilidades em relação a disposição final dos RSD, RSU e da construção civil. Vale salientar que a educação ambiental como tema transversal, potencializa a cultura da sustentabilidade e vida saudável, aproveitando o público estudantil e os profissionais da educação.
- Recomendamos a observância no que se refere a qualidade e prazo das respostas. Estamos com demandas em aberto mesmo com as devidas cobranças.
- Informo que conseguimos acompanhar o impacto que é medido pelo nosso sistema de indicadores. Impactos negativos não são interessantes, principalmente quando são de nossa responsabilidade.