



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/10/2023**

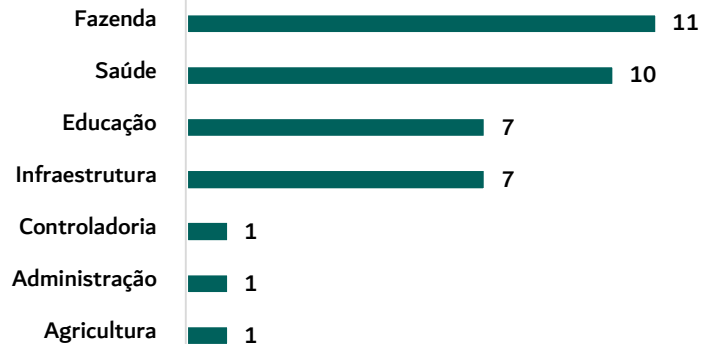
A ouvidoria municipal é uma instância participação social e controle, responsável pelo acolhimento e tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

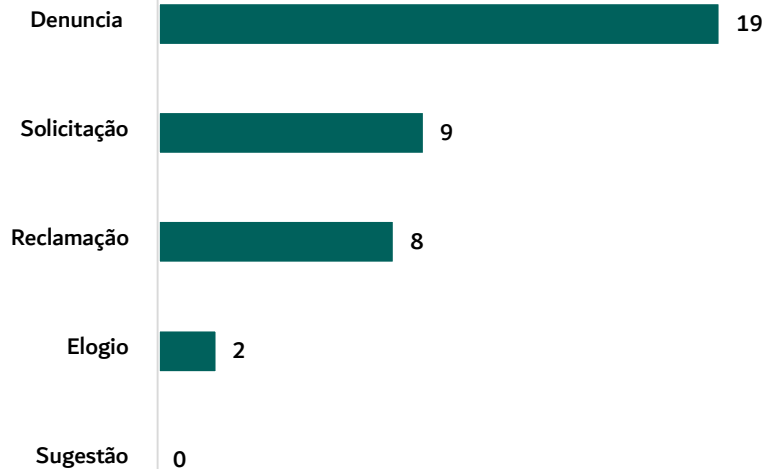
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Outubro de 2023, compreendendo os dias 01/10/2023 a 31/10/2023 que correspondem ao número total de 38 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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 independentemente do tipo de manifestação.

TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



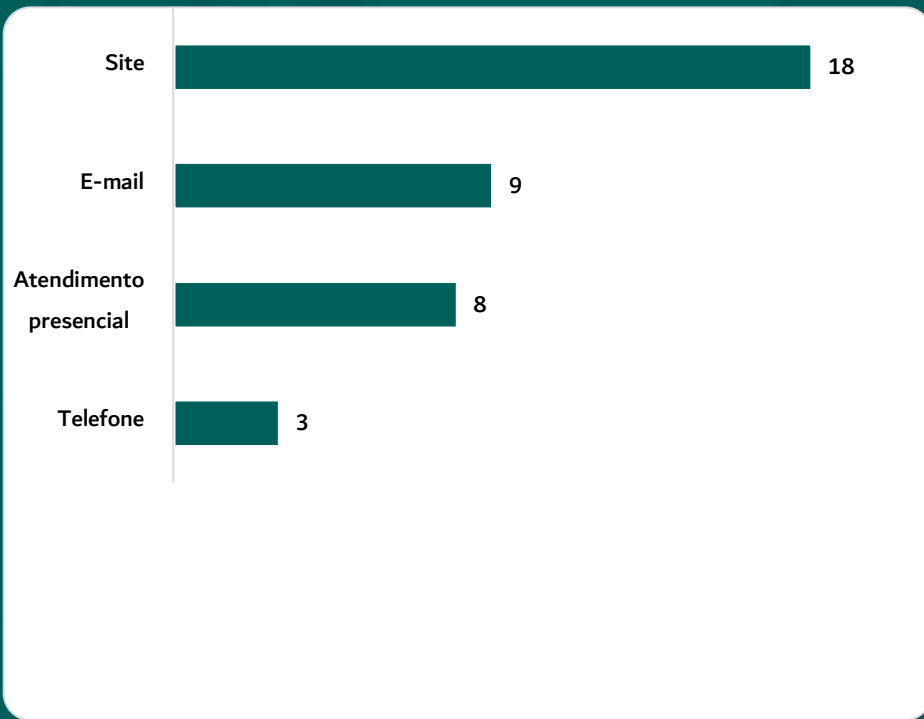
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de outubro foram as Secretaria da fazenda e saúde, tendo recebido respectivamente 11 e 10 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



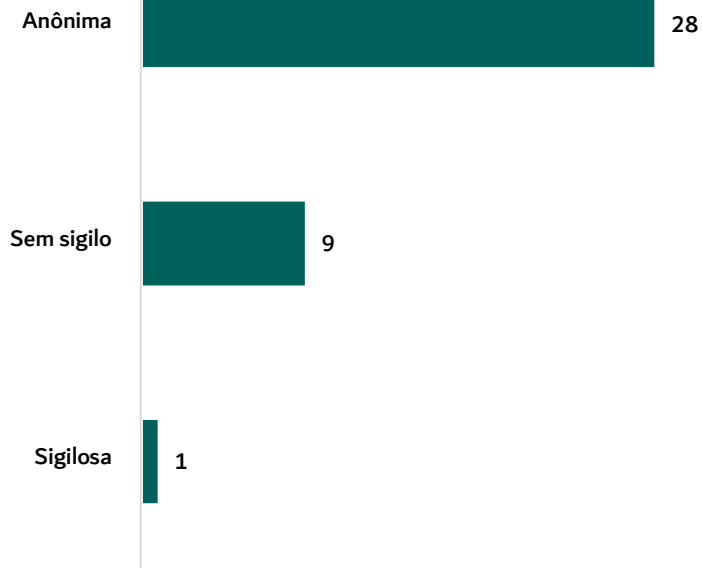
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas de Sec. de saúde e infraestrutura

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



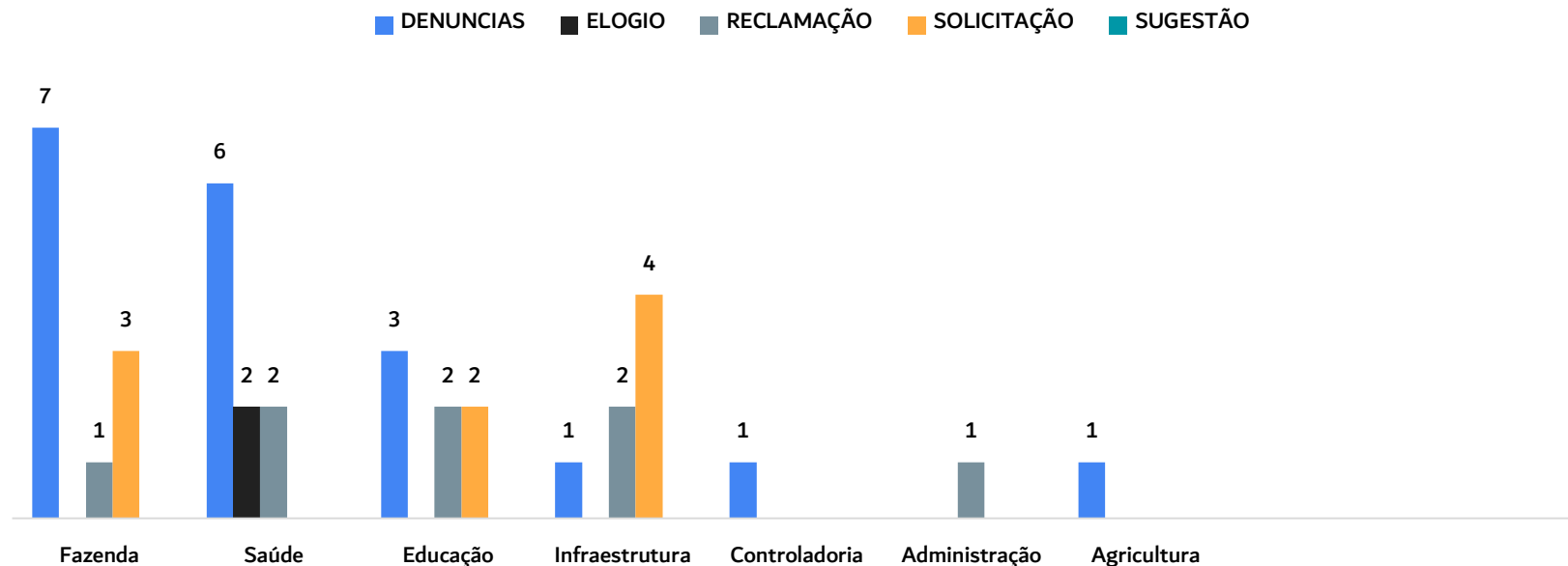
27

Demandas Respondias



13

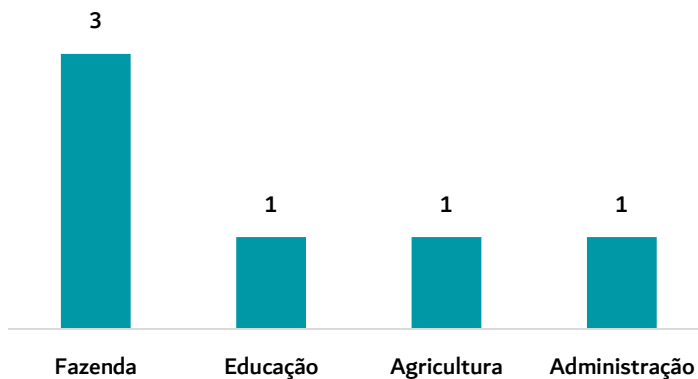
Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 10/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.



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 ou não do prazo de prorrogação.

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



- Houve uma diminuição nas demandas da ouvidoria municipal como podemos perceber. Tivemos um problema em um dos nossos canais de comunicação mais utilizados: que é o nosso telefone (0800 081 3132). Sabemos que não é por falta de empenho e sim problemas com a operadora. No entanto, rogo que continuemos empenhados na resolução do problema apresentado.
- 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.
- Sabemos que existem problemas graves no nosso município o qual possui território extenso e consequentemente os problemas também. A título de sugestão seria cabível aproximar cada vez mais da população no intuito de contarmos com a colaboração e entendimento das muitas pautas e demandas do cotidiano.
- Diante da diminuição da arrecadação e na perspectiva da elevação da arrecadação, sugiro um melhor e maior engajamento com parceiros e programas como o LIDER SEBRAE, parcerias com a iniciativa privada em busca de tecnologias que facilitem e promovam o desenvolvimento saudável e sustentável.
- Sugiro que invistamos com a maior brevidade possível o recurso captado com a JICA (Agencia de Cooperação Internacional do Japão) que em conjunto com a secretaria de desenvolvimento sustentável e secretaria de saúde se inicie o projeto da farmácia viva, que ganhou grande reforço orçamentário pelo Ministério da Saúde.
- Oriente para que continuem observando os prazos legais de respostas, bem como a qualidade das mesmas.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

