



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/11/2023**

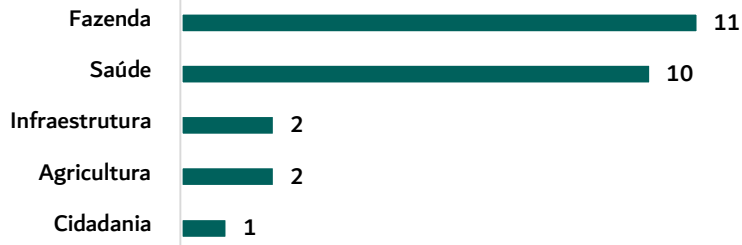
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

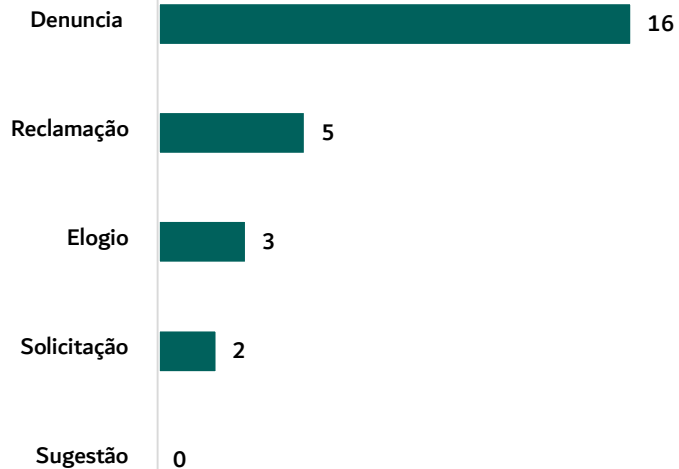
Esse documento mostra dados registrados das demandas de novembro de 2023, compreendendo os dias 01/11/2023 a 30/11/2023 que correspondem ao número total de 26 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



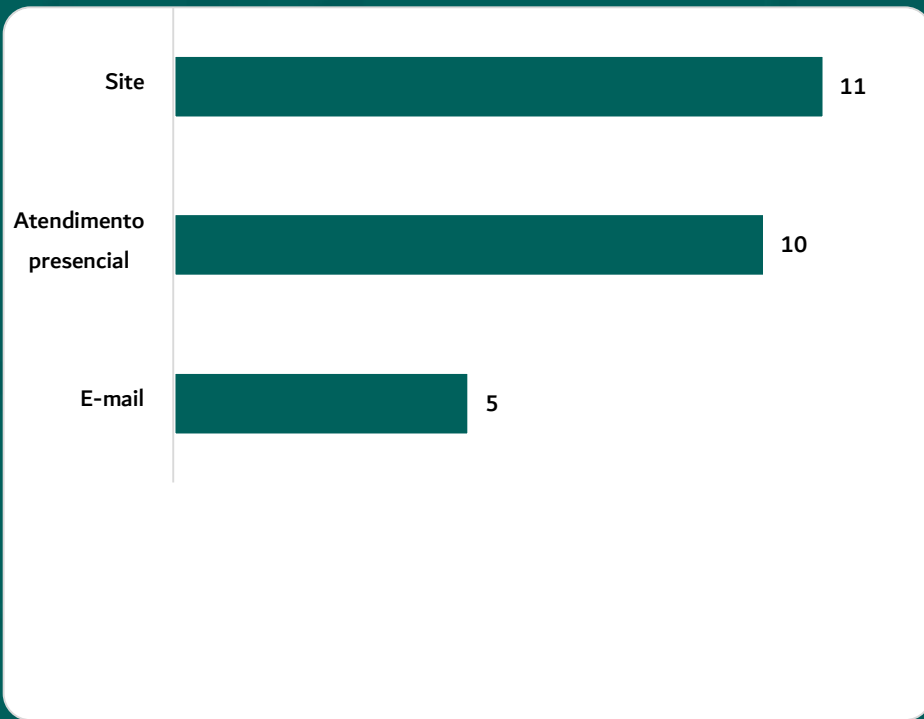
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Novembro foram as secretarias de saúde e fazenda, tendo recebido respectivamente 10 e 09 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



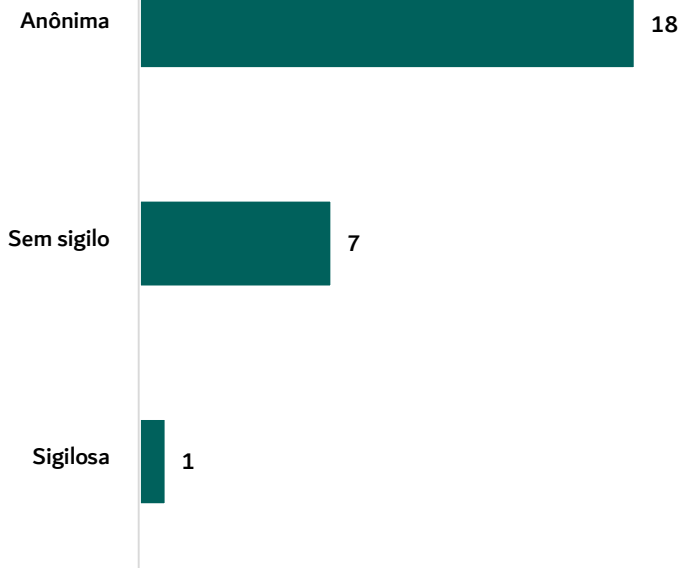
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas de Sec. de saúde e infraestrutura

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando o atendimento presencial 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



15

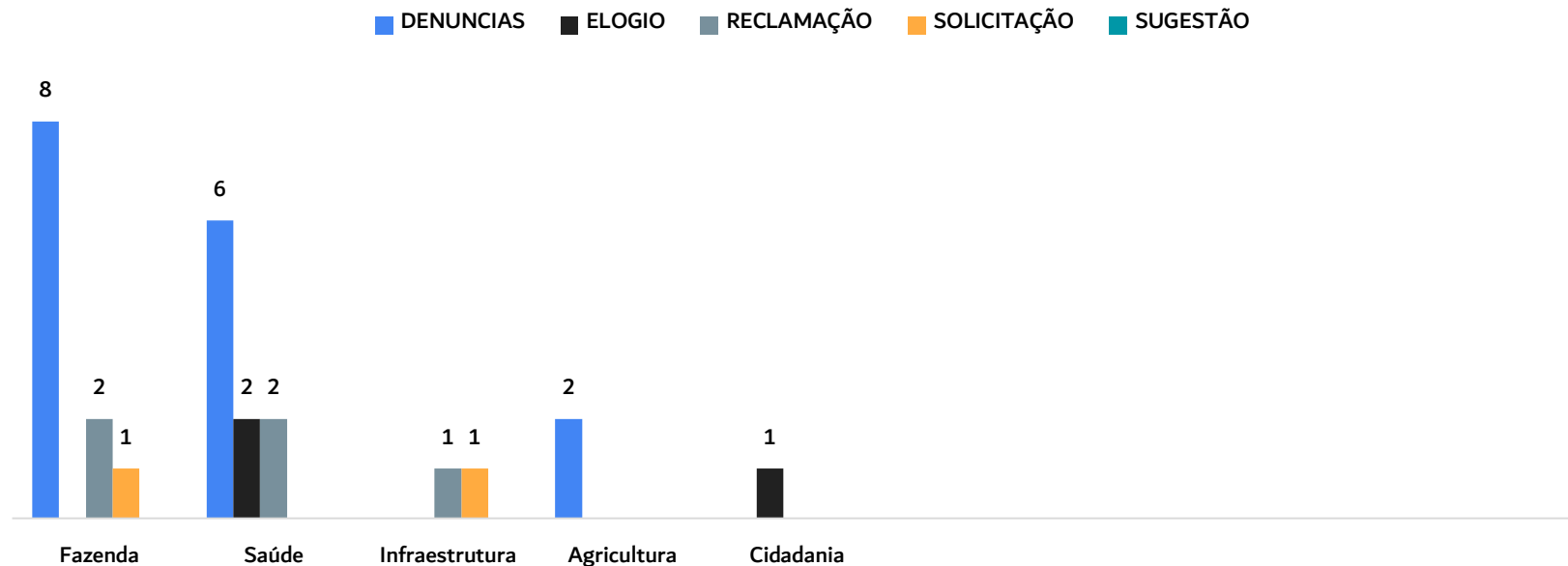
Demandas Respondias



11

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 11/23 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 da Fazenda com 11 e de Saúde com 10, 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.

Neste sentido, à secretaria da fazenda.

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



ANALISE DO OUVIDOR

- Recomendamos que seja adotada e aplicada uma forma de planejamento das ações no âmbito da administração pública do nosso município, baseada na intersetorialidade e equidade para a construção das políticas públicas saudáveis e sustentáveis, pois é de suma importância métodos claros que contribuam para com a busca de eficazes resultados. Saliento que seja considerada e aproveitada as ações apontadas na Agenda LIDER/SEBRAE a qual Bezerros faz parte.
- Recomendo a observação no que se refere ao bom atendimento ao cidadão por parte dos nossos servidores.
- Solicito a Sec. de Saúde e a Sec. Agricultura e Desenvolvimento Sustentável que utilize os recursos captados junto a JICA no intuito de desenvolver medicamentos fitoterápicos do Projeto Farmácia Viva, possibilitando o acesso a medicamentos para o nosso povo.
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que através da assessoria de comunicação e Gerência de Urbanismo desenvolva estratégia de comunicação no sentido de sensibilizar a população em relação a geração de resíduos sólidos seja doméstico ou da construção civil.
- 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.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

