



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/01/2024**

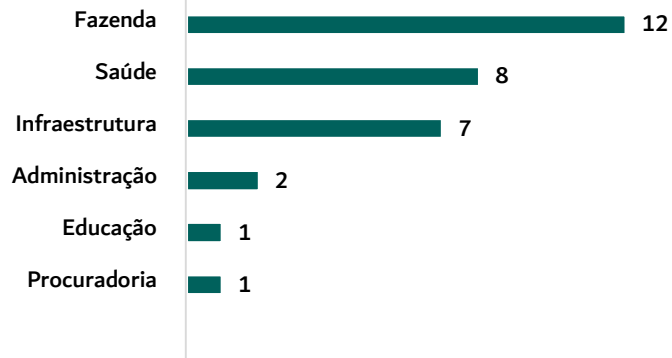
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

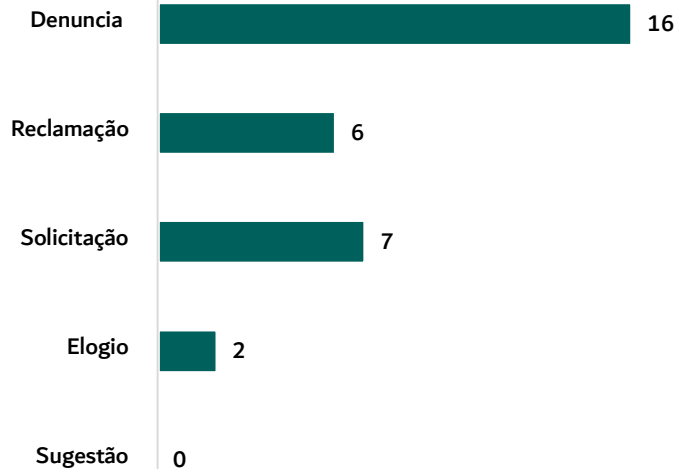
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Janeiro de 2024, compreendendo os dias 02/01/2024 a 31/01/2023 que correspondem ao número total de 31 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



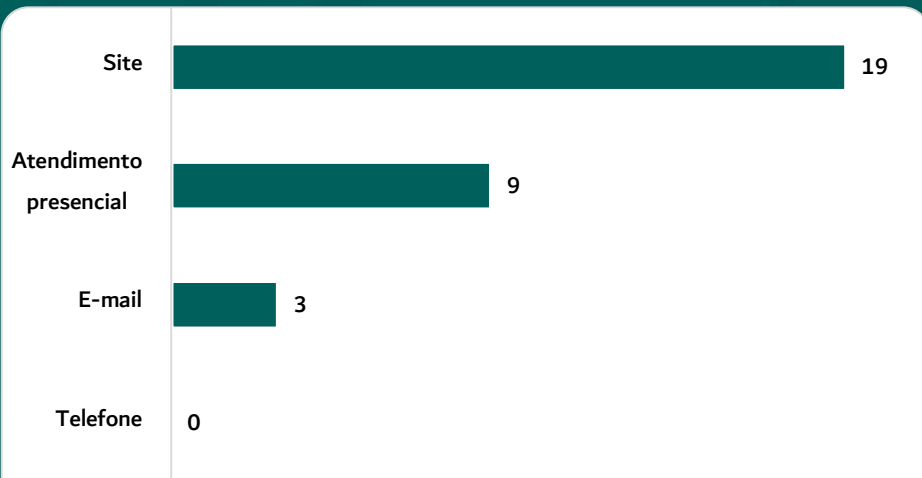
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Janeiro foram as Secretaria da Fazenda e Saúde, tendo recebido respectivamente 12 e 8 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias.

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 20

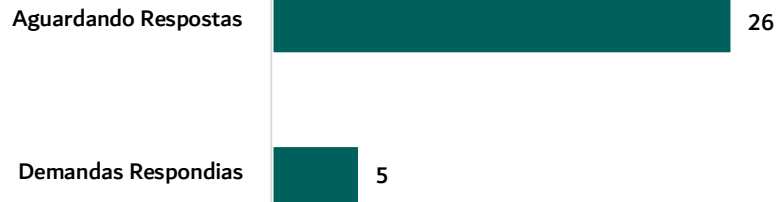
Sem sigilo 9

Sigilosa 2

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

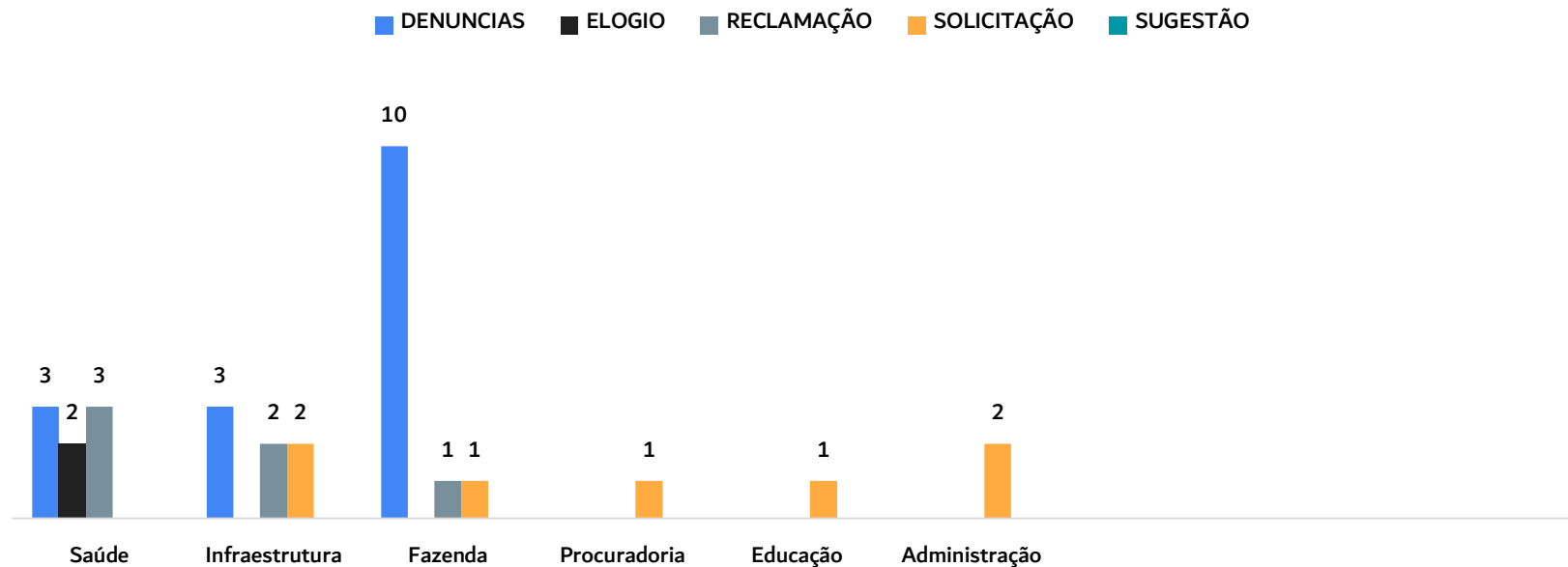


STATUS DAS DEMANDAS



Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 01/24 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 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.

Neste sentido, à secretaria de Administração e inovação .

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



- Recomendamos que seja observado o prazo para as respostas das demandas oriundas desta ouvidoria. Já orientamos com base legal, sobre a qualidade das respostas.
- Enviamos lembretes com antecedências via 1DOC, bem como notificamos os setores responsáveis pelas respostas para que observem os pleitos dos cidadãos que nos procuram.
Também enviamos ao controlador as demandas em atraso para as providencias cabíveis.
- Temos observado certa dificuldade na execução de pleitos apresentados por esta ouvidoria. Recebemos várias demandas para a secretaria de infraestrutura, que pelo que parece faltam recursos para a entrega de mais serviços, atendendo a contento a população. Sugerimos que seja alocado mais recursos, seja próprio, OGU, estado e emendas, bem como outras fontes que financiem as entregas da referida secretaria.
- 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

