



PREFEITURA DE  
**BEZERROS**  
*fazendo acontecer*

**OUVIDORIA  
MUNICIPAL**

**DATA  
27/03/2024**

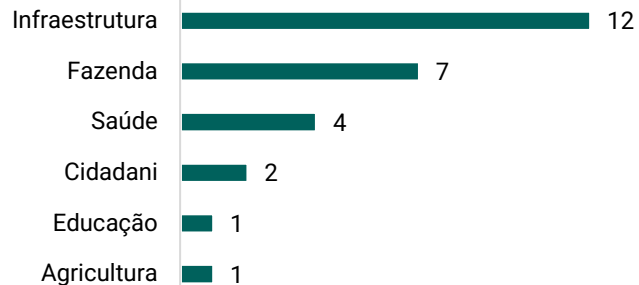
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

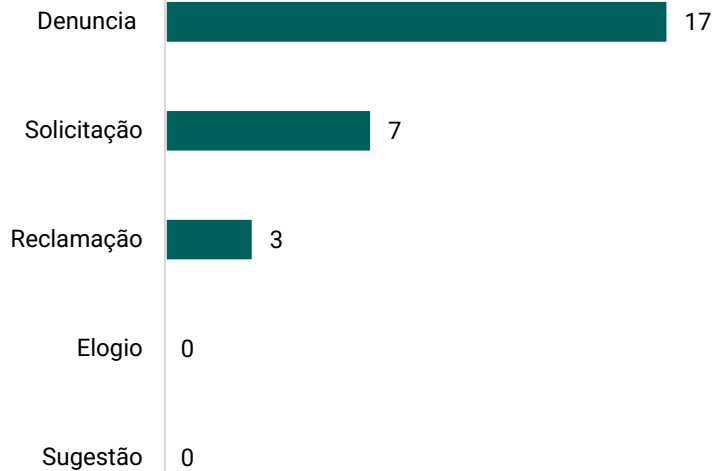
Esse documento mostra dados registrados das demandas de março de 2024, compreendendo os dias 01/03/2024 a 27/03/2024 que correspondem ao número total de 27 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



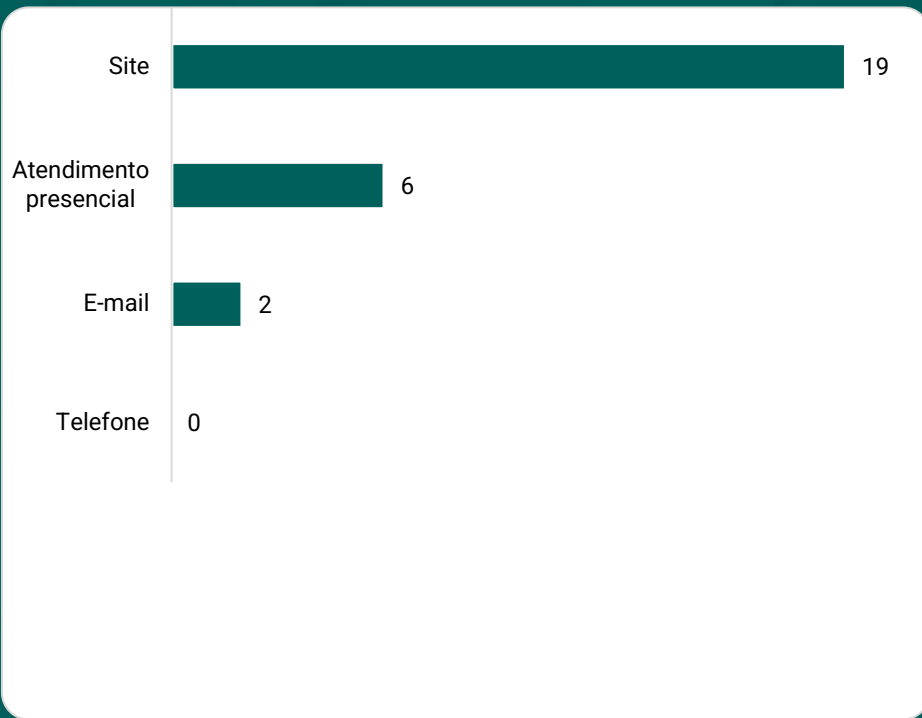
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês foram as Secretaria de infraestrutura e Fazenda, tendo recebido respectivamente 12 e 7 das demandas que compreendem o período em questão.

## FINALIDADE



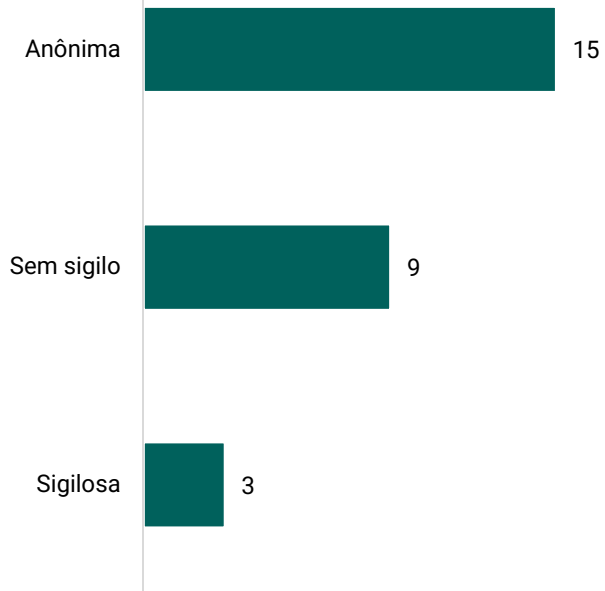
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias.

## 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



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

## STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



22

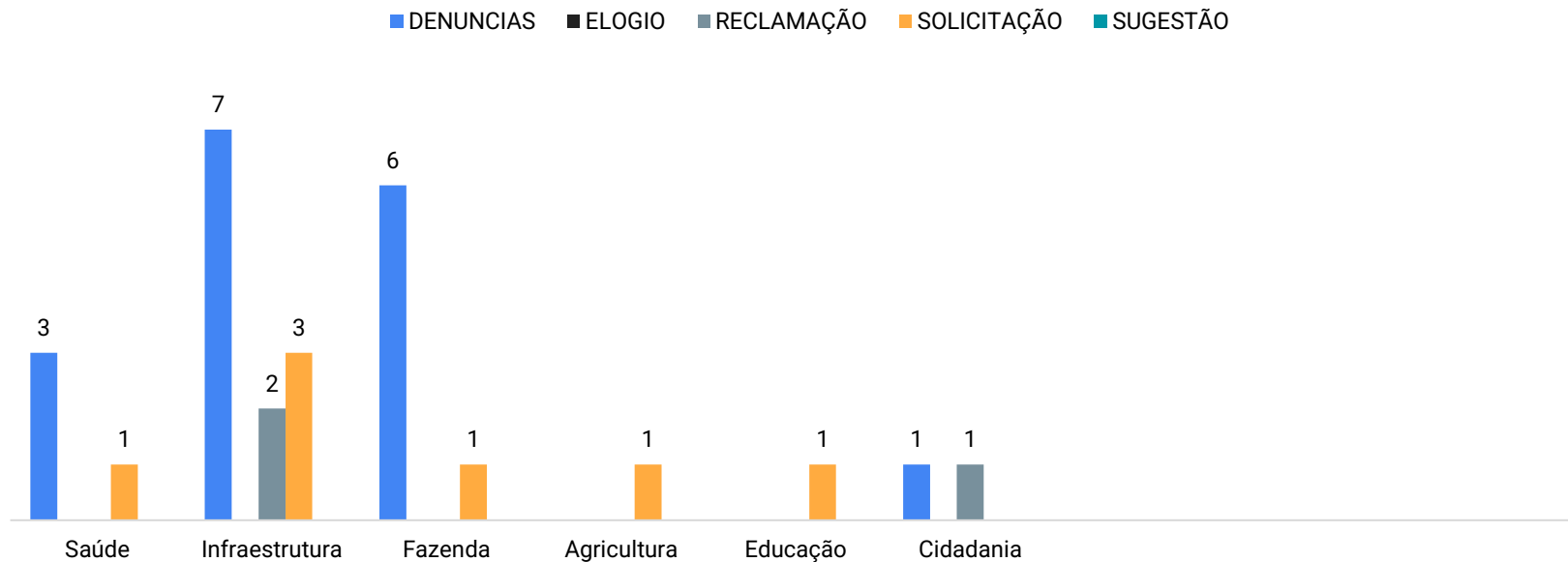
Demandas Respondias



5

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/24 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

## FINALIDADE POR SECRETARIA

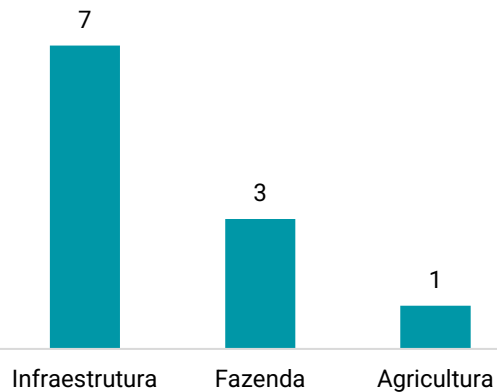


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as secretarias de infraestrutura com 12 e Fazenda com 7, das demandas que compreendem o período em questão.





■ 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.

## ANALISE DO OUVIDOR

- Recomendo a observação dos prazos e qualidade das respostas encaminhadas às secretarias municipais e seus respectivos setores, pois temos tido dificuldades em cumprir os prazos legais estabelecidos pela legislação referente às respostas da ouvidoria. Quero dizer que existe lei federal e municipal que regulamenta o funcionamento da ouvidoria e que a não observação da legislação pode acarretar sanções pelos órgãos de controle.

Se não temos a capacidade de responder o cidadão, como é que ouviremos a sua voz e entregaremos as políticas públicas construídas por eles?

- Recomendo mais tempo qualificado para planejamento de ações intersetoriais, bem como o seu acompanhamento e avaliação. Só pelo planejamento daremos conta de desenvolver às políticas e dar as respostas que o cidadão precisa, minimizando até a necessidade de o mesmo se reportar a ouvidoria para reclamar, denunciar...

José Wendes de Oliveira  
Ouvidor Municipal

