

JANEIRO

2021



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

SUMÁRIO

Introdução	2
Análise das demandas jan. 2021	3
Demanda total por setor	3
Manifestações totais por tipo	4
Demandas por canal de recebimento	5
Perfil dos manifestantes	6
Demandas respondidas até 29.01.2021.....	7
Manifestações jan. 2021	9
Denúncias por setor.....	10
Reclamações por setor.....	11
Informações por setor.....	12
Solicitações por setor	13
Elogios por setor	14
Sugestões por setor.....	15
Assuntos recorrentes	16
Gabinete	17
Sec. de Planejamento	17
Sec. de Infraestrutura	18
Sec. de Desenvolvimento social	18
Sec. de Educação.....	19
Sec. de Turismo.....	19
Sec. de saúde	20
Sec. de Administração e finanças	20

INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra 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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de janeiro de 2021, compreendido entre os dias 04/01/2021 e 29/01/2021 que correspondem ao número total de 58 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações, Solicitações, perfil dos manifestantes, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, os assuntos mais recorrentes em cada setor, contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação. A partir desse cenário, a ouvidoria sugeriu algumas intervenções para o combate e/ou minimização de determinadas manifestações.

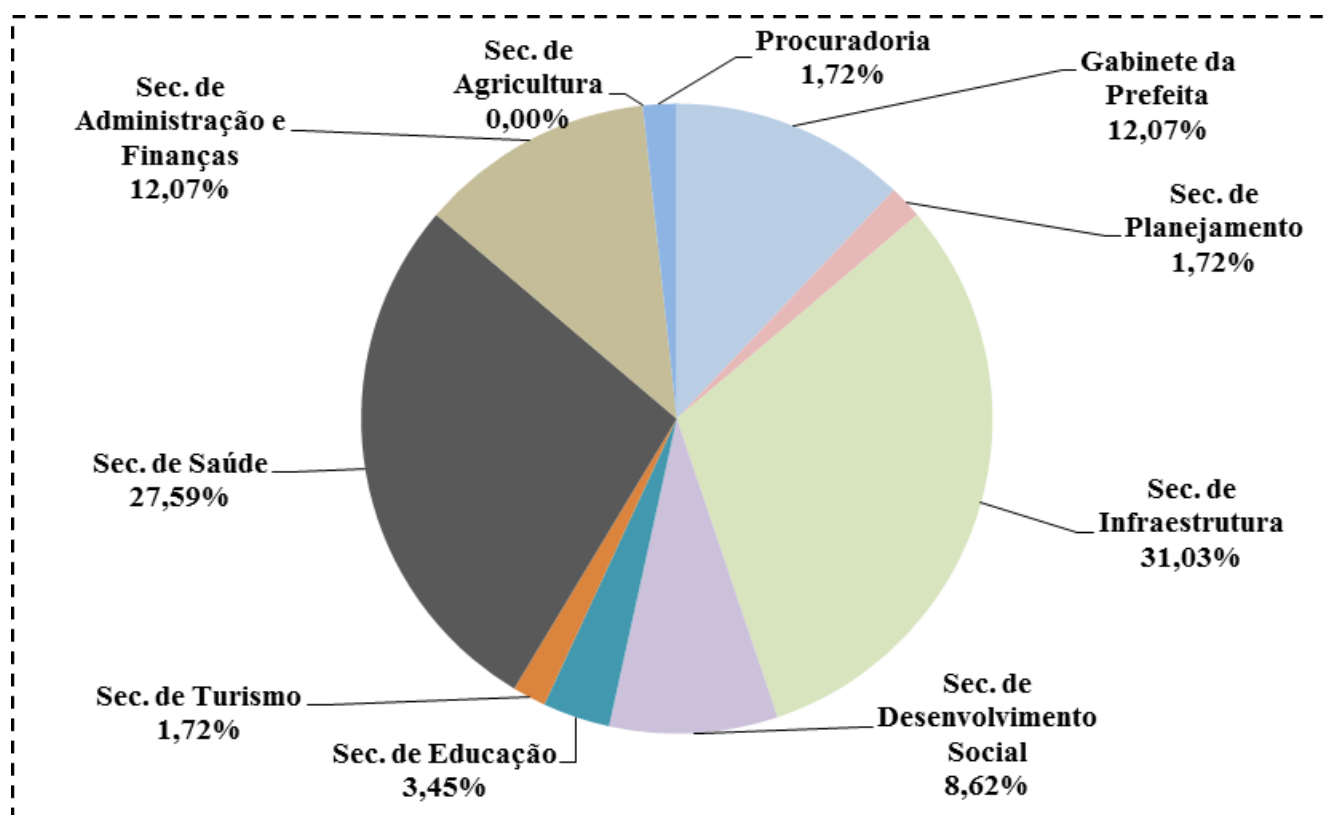
ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

JAN. 2021

DEMANDA TOTAL POR SETOR

SETOR	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Gabinete da Prefeita	7	12,07%
Sec. de Planejamento	1	1,72%
Sec. de Infraestrutura	18	31,03%
Sec. de Desenvolvimento Social	5	8,62%
Sec. de Educação	2	3,45%
Sec. de Turismo	1	1,72%
Sec. de Saúde	16	27,59%
Sec. de Administração e Finanças	7	12,07%
Sec. de Agricultura	0	0,00%
Procuradoria	1	1,72%
TOTAL	58	100,00%

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DA DEMANDA TOTAL POR SETOR



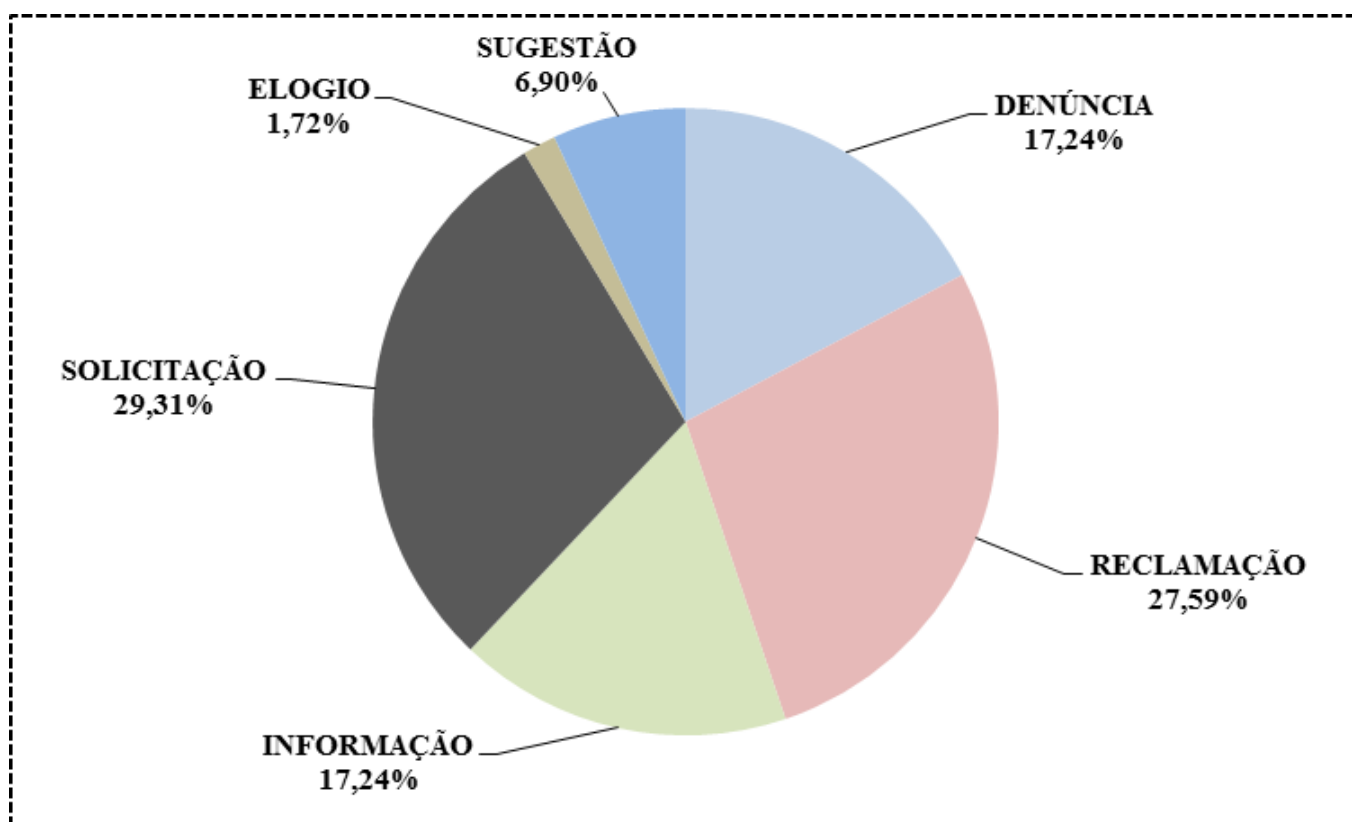
ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

JAN. 2021

MANIFESTAÇÕES TOTAIS POR TIPO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
DENÚNCIA	10	17,24%
RECLAMAÇÃO	16	27,59%
INFORMAÇÃO	10	17,24%
SOLICITAÇÃO	17	29,31%
ELOGIO	1	1,72%
SUGESTÃO	4	6,90%
TOTAL	58	100,00%

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS MANIFESTAÇÕES TOTAIS POR TIPO



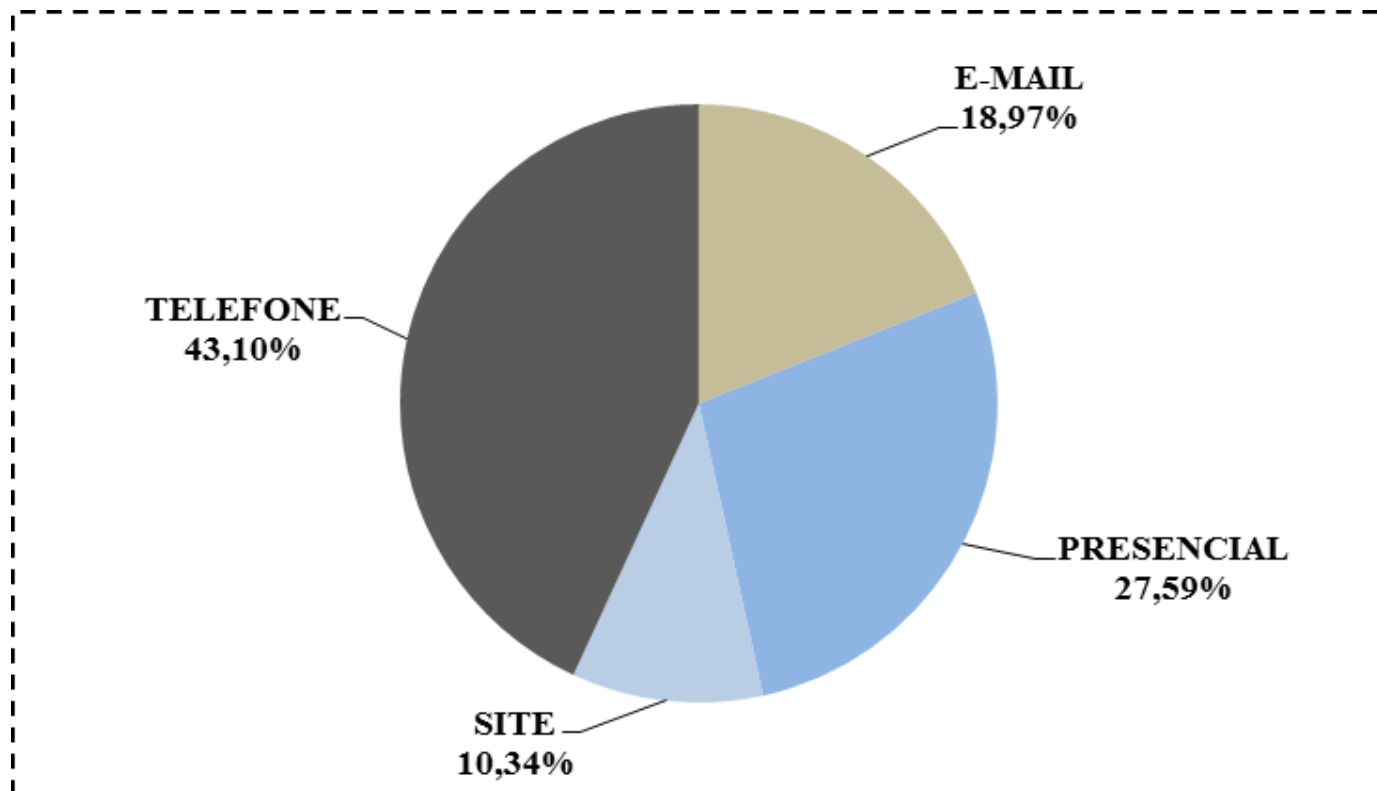
ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

JAN. 2021

DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO

CANAL DE RECEBIMENTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
E-MAIL	11	18,97%
PRESENCIAL	16	27,59%
SITE	6	10,34%
TELEFONE	25	43,10%
TOTAL	58	100,00%

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO



ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

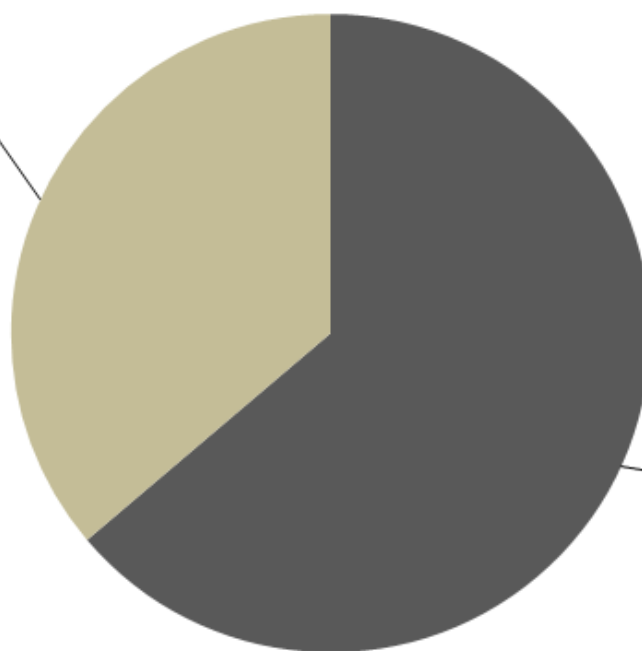
JAN. 2021

PERFIL DOS MANIFESTANTES

PERFIL DO MANIFESTANTE	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
TOTALMENTE ANÔNIMO	37	63,79%
ANÔNIMO IDENTIFICADO	21	36,21%
TOTAL	58	100,00%

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DO PERFIL DOS MANIFESTANTES

ANÔNIMO
IDENTIFICADO
36,21%



TOTALMENTE
ANÔNIMO
63,79%

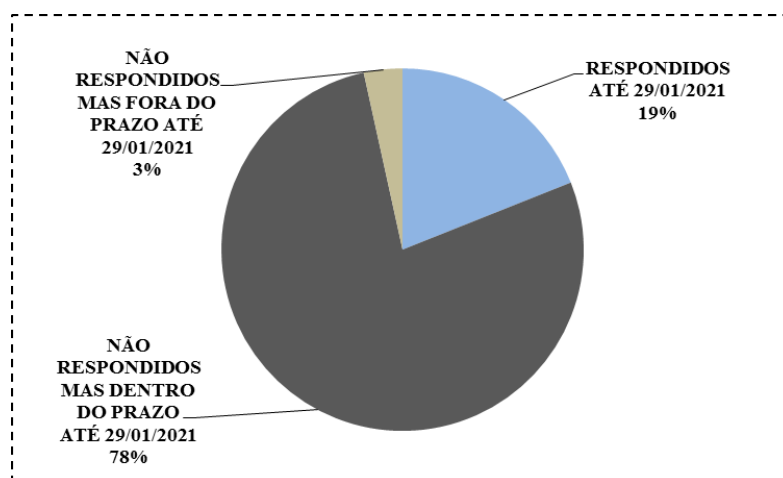
ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

JAN. 2021

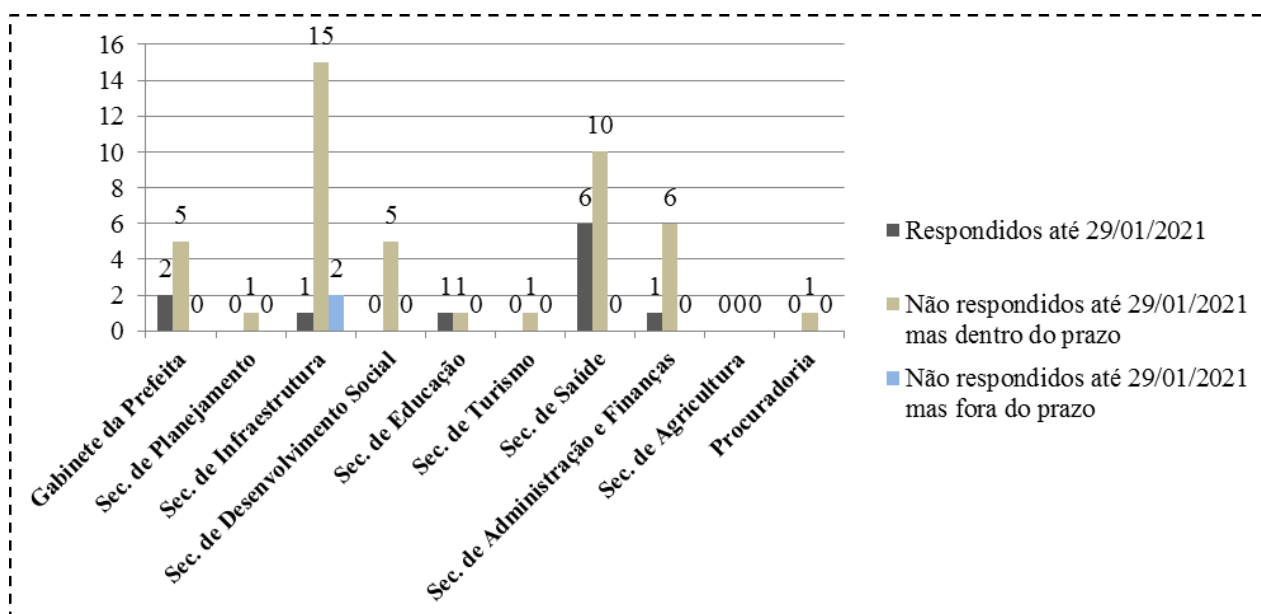
DEMANDAS RESPONDIDAS ATÉ 29.01.2021

RESPOSTAS	
RESPONDIDOS ATÉ 29/01/2021	11
NÃO RESPONDIDOS MAS DENTRO DO PRAZO ATÉ 29/01/2021	45
NÃO RESPONDIDOS MAS FORA DO PRAZO ATÉ 29/01/2021	2

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS DEMANDAS RESPONDIDAS ATÉ 29.01.2021



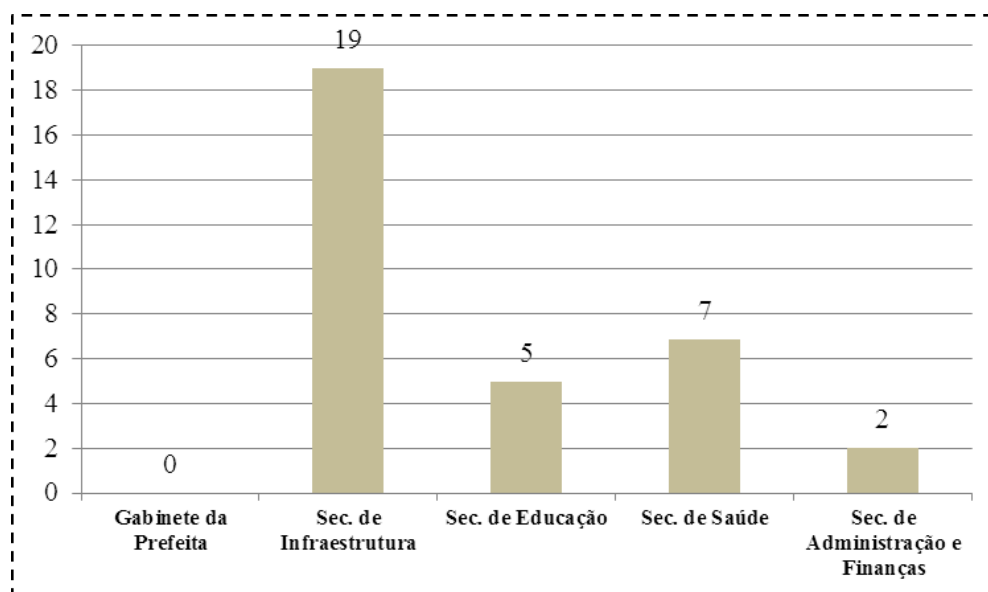
REPRESENTAÇÃO GRÁFICA EM PORCENTAGEM DAS DEMANDAS RESPONDIDAS POR SETOR ATÉ 29.01.2021



ANÁLISE DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA

JAN. 2021

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) DAS DEMANDAS CONCLUÍDAS POR SETOR





DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO



INFORMAÇÃO

MANIFESTAÇÕES

JAN. 2021

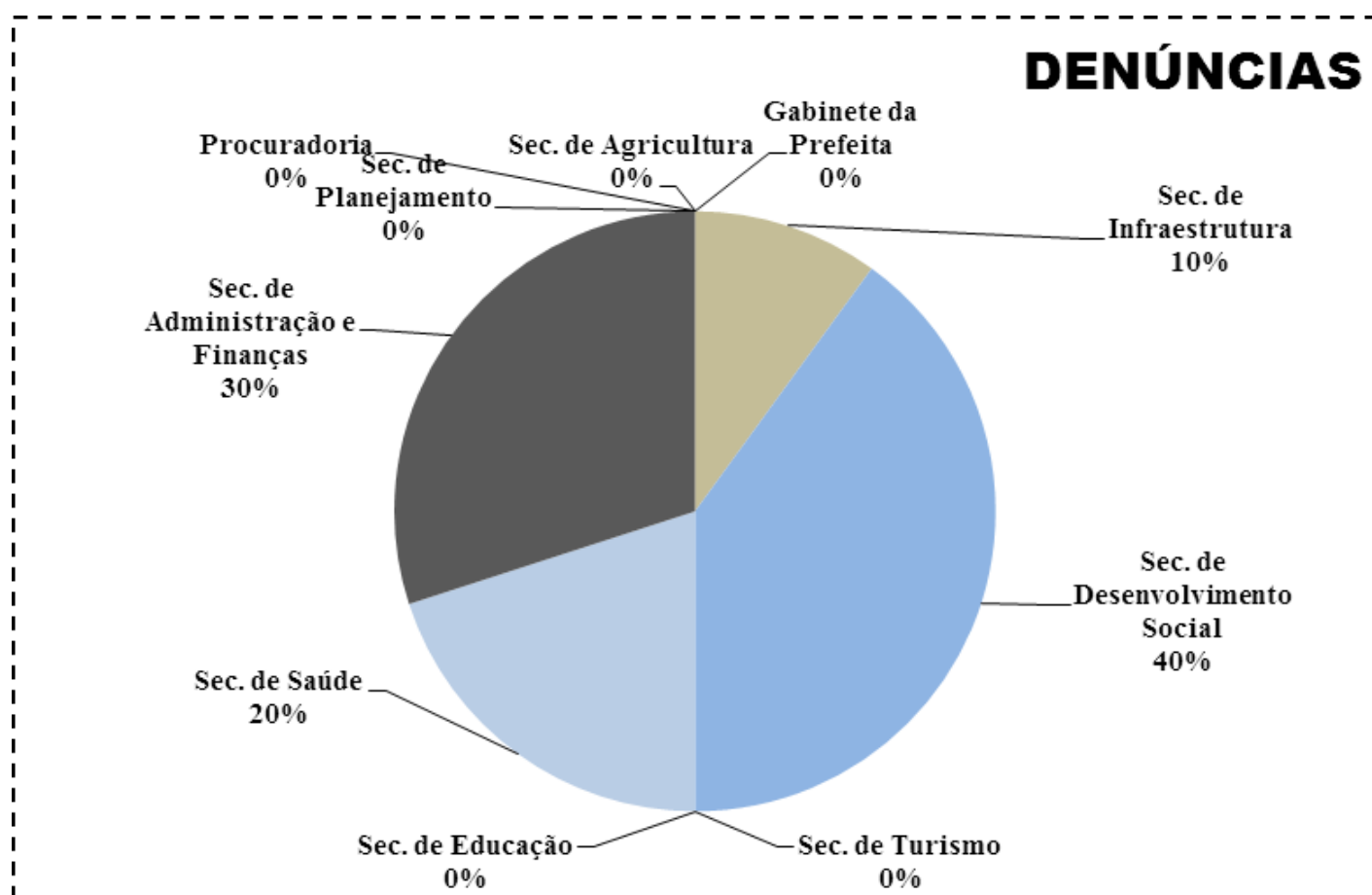


PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

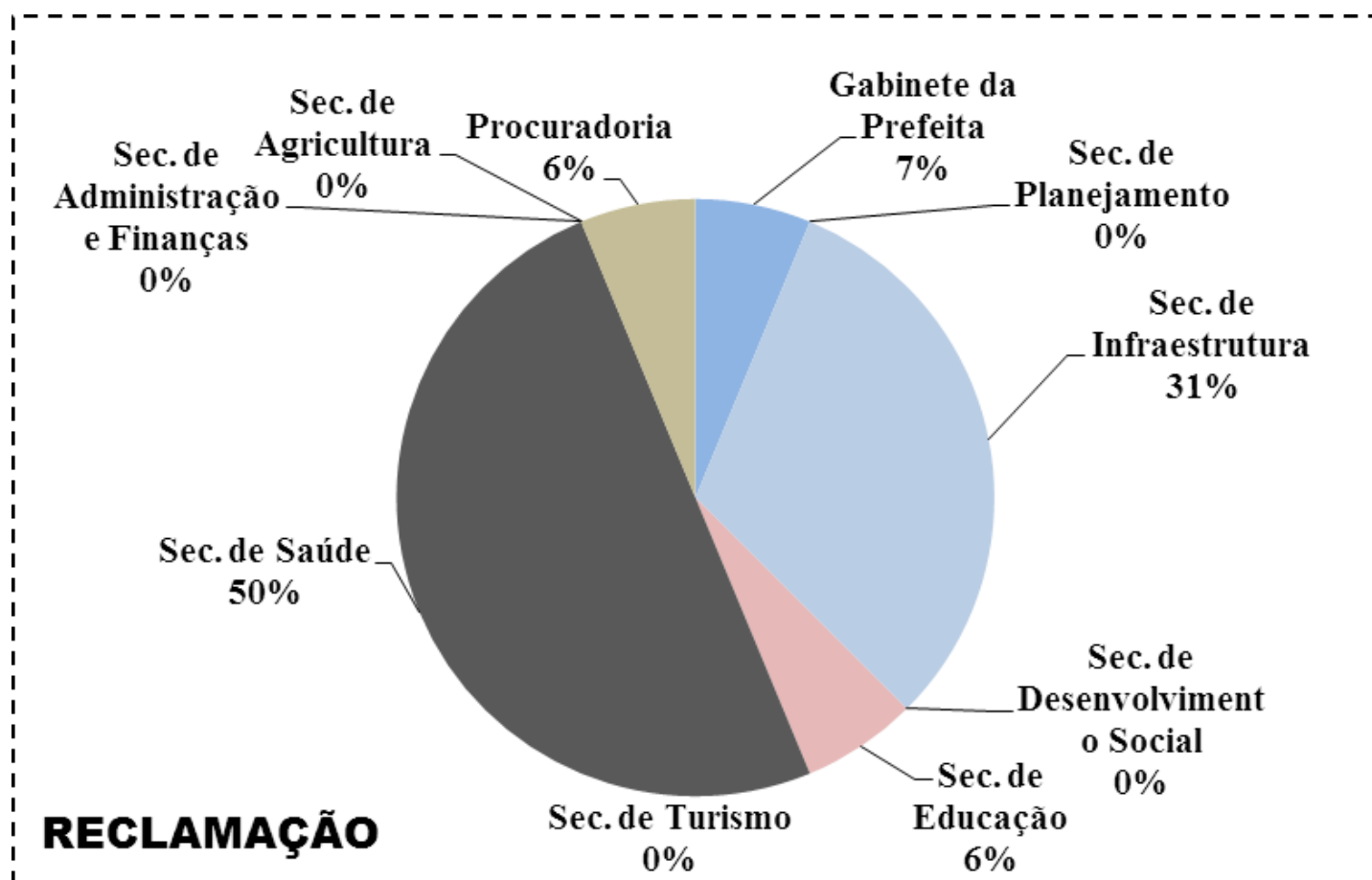
DENÚNCIAS POR SETOR



MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

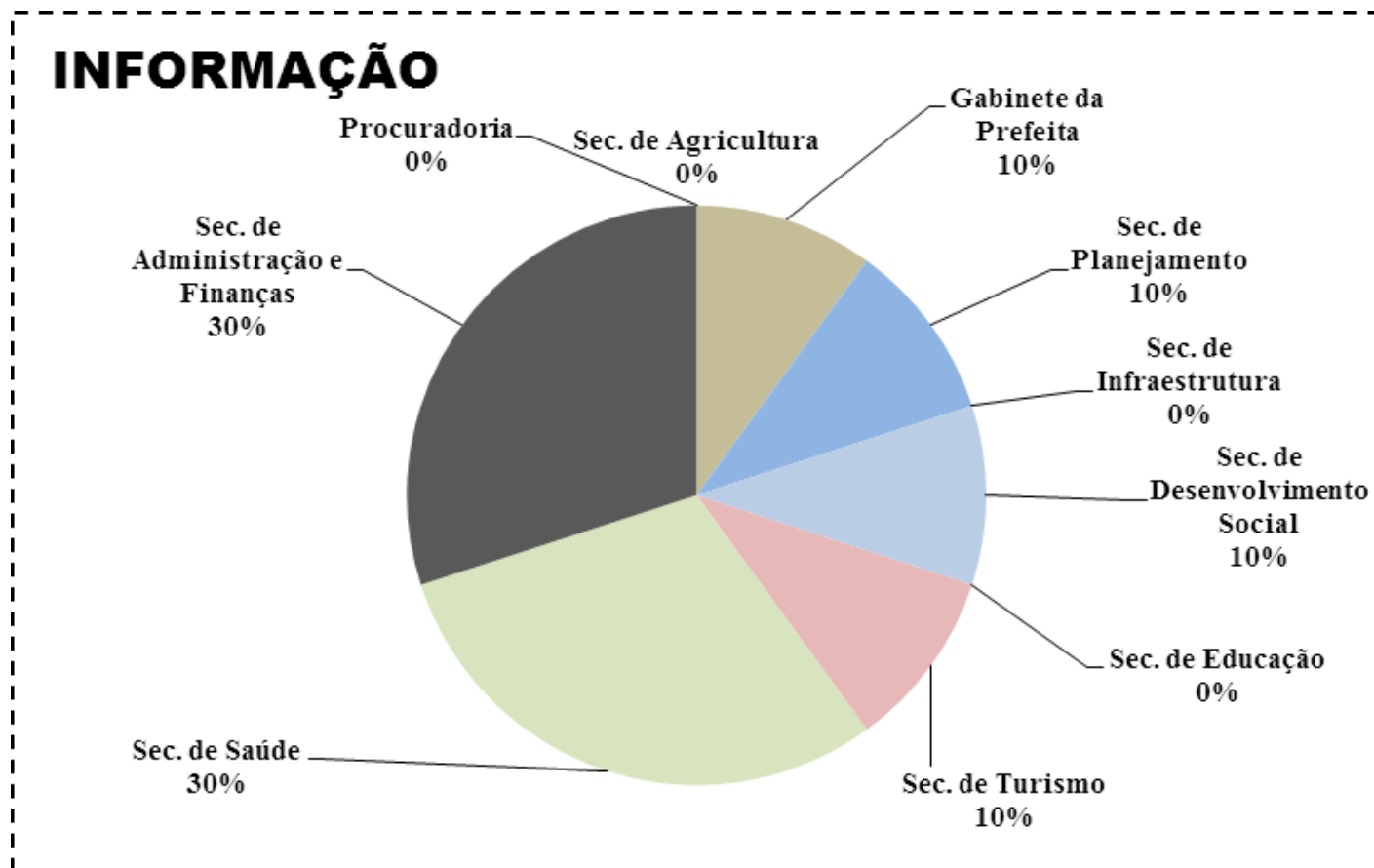
RECLAMAÇÕES POR SETOR



MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

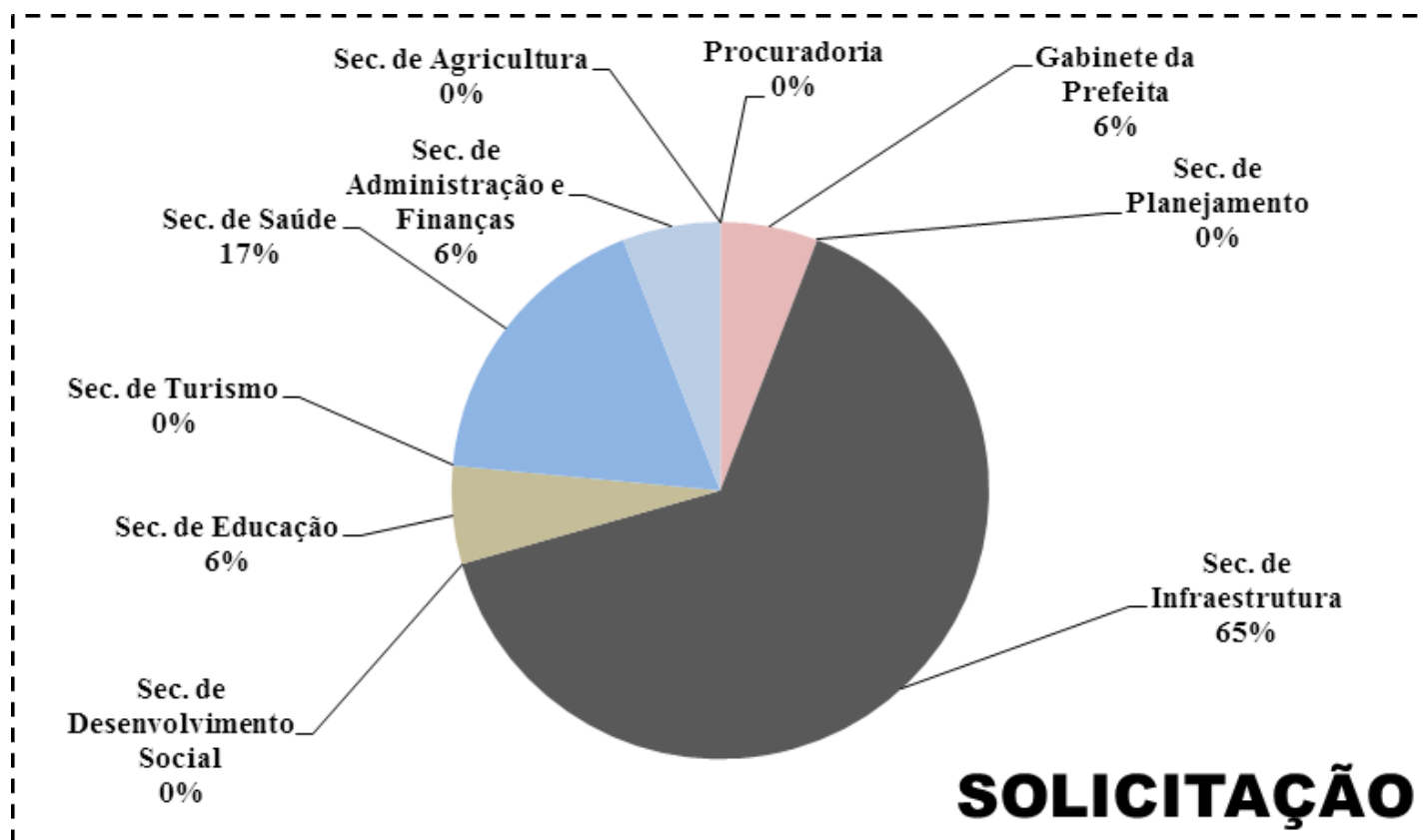
INFORMAÇÕES POR SETOR



MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

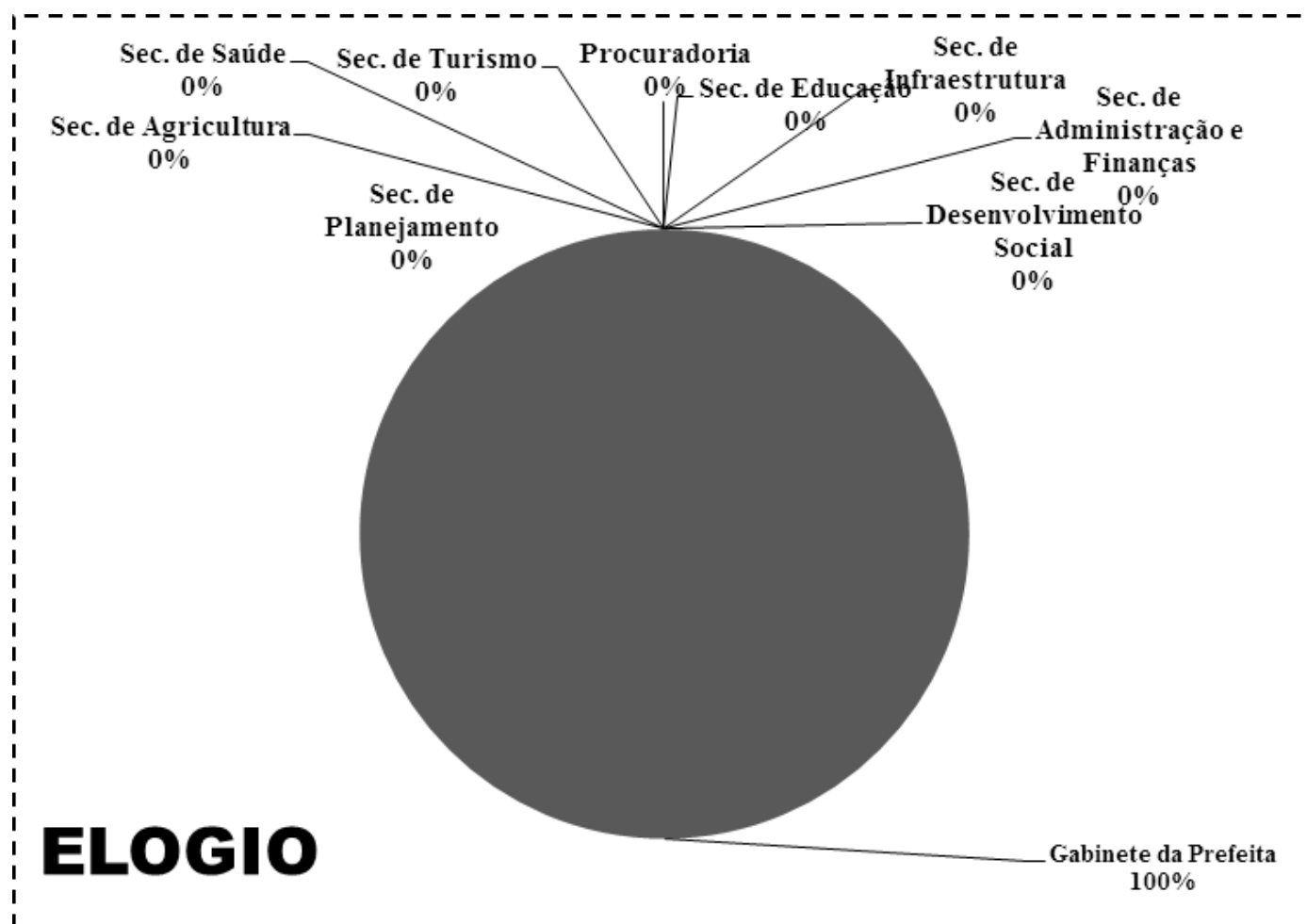
SOLICITAÇÕES POR SETOR



MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

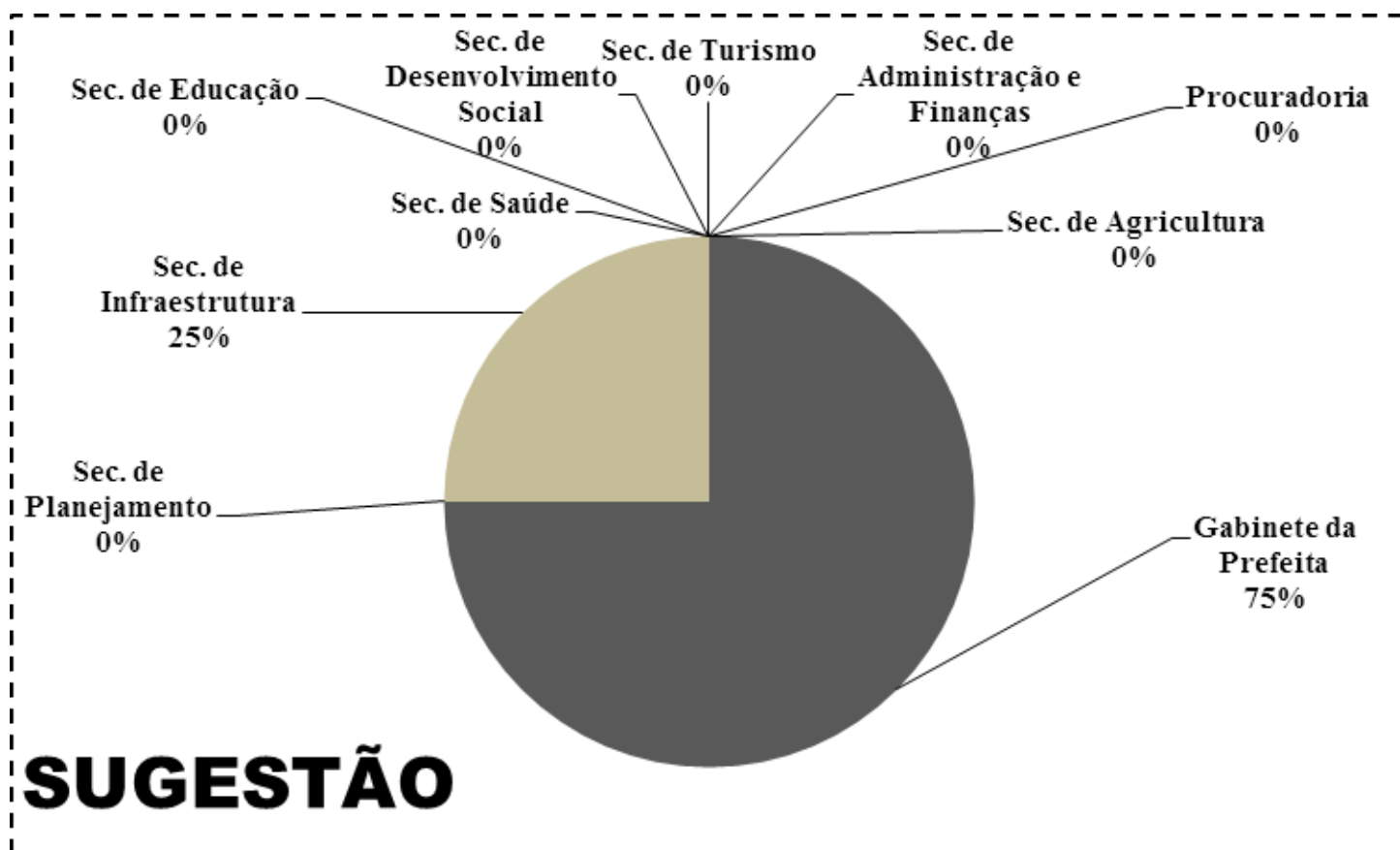
ELOGIOS POR SETOR



MANIFESTAÇÕES POR SETOR

JAN. 2021

SUGESTÕES POR SETOR





ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer



OUVIDORIA MUNICIPAL DE BEZERROS

ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

GABINETE

- Contratação e permanência de pessoal;
- Inclusão de PCD nos serviços da prefeitura.

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Observar a lei sobre inclusão de PCD (Capítulo VI, Seção I, Art. 34 da Lei nº 13.146/2015)

SEC. DE PLANEJAMENTO

- Procura por cursos profissionalizantes

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Firmar parcerias com universidades
- Fortalecer o vínculo com o Sistema "S" por meio da Sala do Empreendedor

ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

SEC. DE INFRAESTRUTURA

- Falta de Iluminação;
- Retirada de Metralhas;
- Recolhimento de Lixo.

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Criação de políticas para combate e/ou minimização das demandas pontuais de acordo com o nível de prioridade e respeitando os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

SEC. DE DESENV. SOCIAL

- Invasão de casas;
- Atualização do CadÚnico.

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Auditoria, fiscalização e atualização dos dados cadastrais dos moradores do Residencial Bezerras

ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

SEC. DE EDUCAÇÃO

- Estrutura de creche;
- Iluminação do Parque dos Eucalitos (Próx. a ETE).

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Sobre o Parque dos Eucaliptos: dar uma função e devolver ao cidadão um espaço de entretenimento, lazer e hábitos saudáveis.

SEC. DE TURISMO

- Início dos trabalhos na empresa Santa Textiles.

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Construir uma agenda de diálogo com os empreendedores que estão em fase de instalação ou que pretendem se instalar no município.

ASSUNTOS RECORRENTES

JAN. 2021

SEC. DE SAÚDE

- Qualidade do atendimento de funcionários;
- Calendário de vacinação da COVID.

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Sobre o calendário de vacinação da COVID: melhorar a comunicação através das mídias digitais e sociais, como por exemplo, a rádio, o carro de som. O objetivo é fornecer informações com clareza.

SEC. DE ADM. E FINANÇAS

- Pagamento de salários;
- Obra Irregular;
- Informações da transparência.

SUGESTÕES DA OUVIDORIA

- Manter a população informada sobre o calendário de pagamento como vem sendo feito.
- Aumentar a fiscalização das obras irregulares, bem como, incentivar a participação da comunidade no entendimento dos seus direitos e deveres.
- Avaliar a política de registro e fiscalização das obras do município.

RELATÓRIO 03 - OUVIDORIA MUNICIPAL DE BEZERROS

MARÇO 21



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

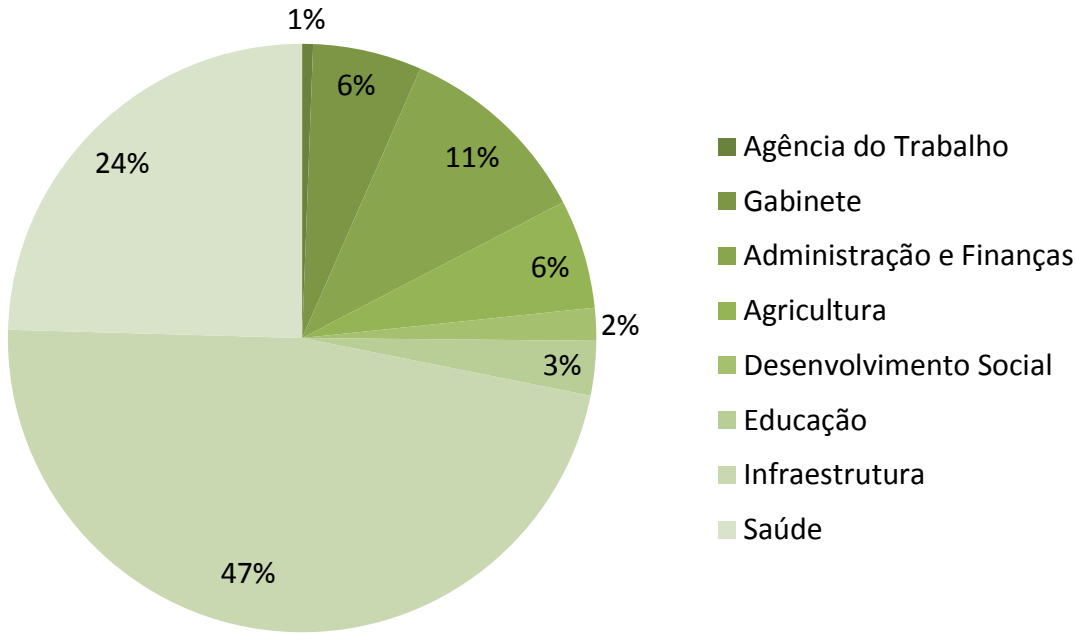
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de Março de 2021, compreendido entre os dias 01/03/2021 e 26/03/2021 que correspondem ao número total de 166 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações, Solicitações, cobranças de respostas, perfil dos manifestantes no referido mês e em comparação com Fevereiro de 2021, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população em Março e em comparação com Fevereiro de 2021, os assuntos mais recorrentes em cada setor, contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação.

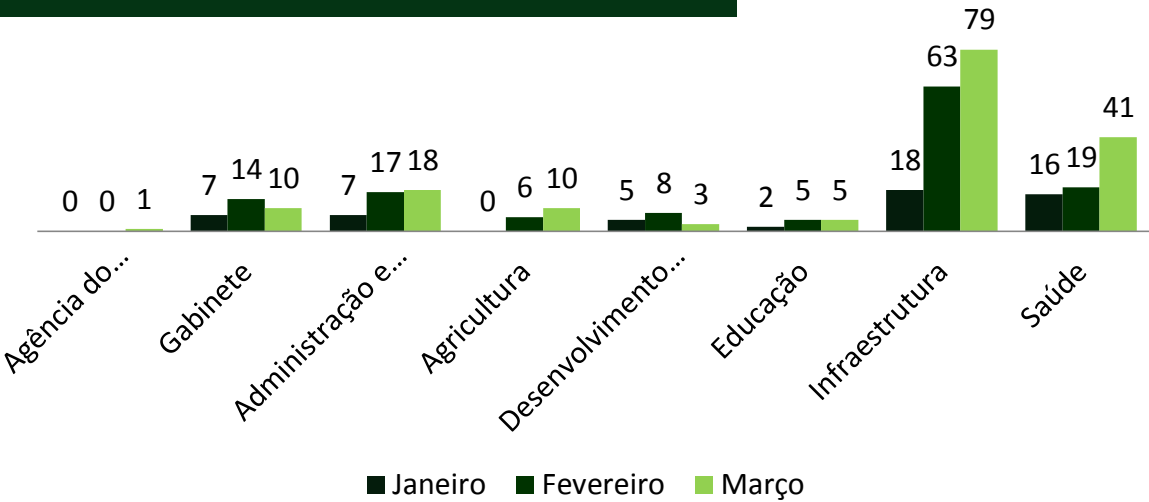


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



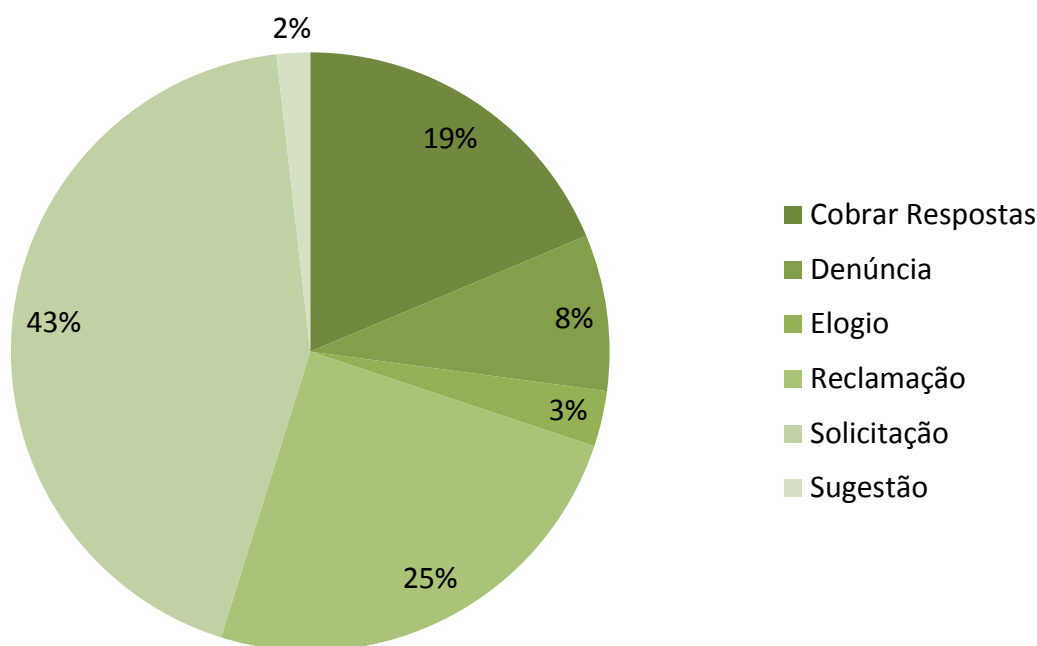
- Os setores com uma maior quantidade de demandas no mês de Março são a Secretaria de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde, tendo recebido respectivamente 79 e 41 das 166 demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



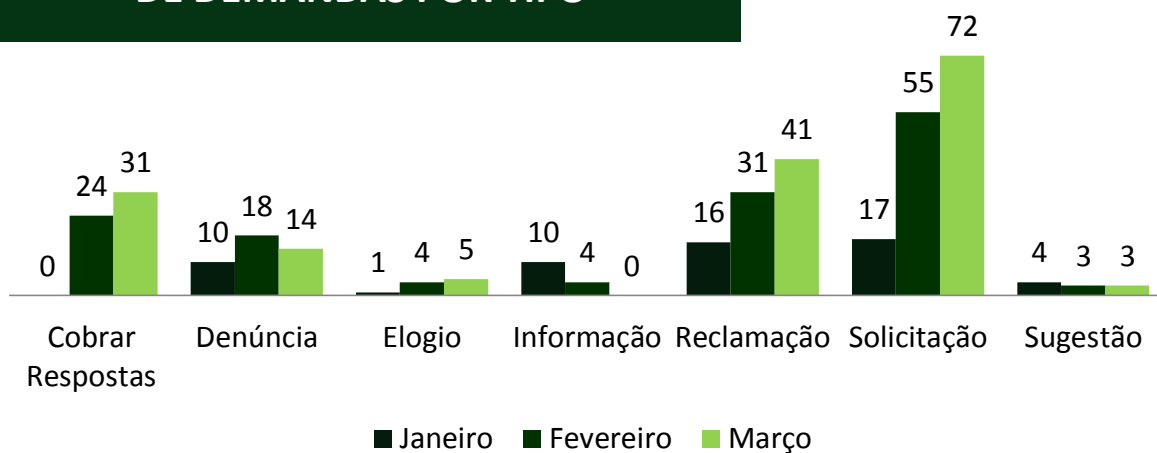
- Assim como observado nos meses anteriores, os setores com uma maior quantidade de demandas são a Secretaria de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde.

DEMANDAS POR TIPO



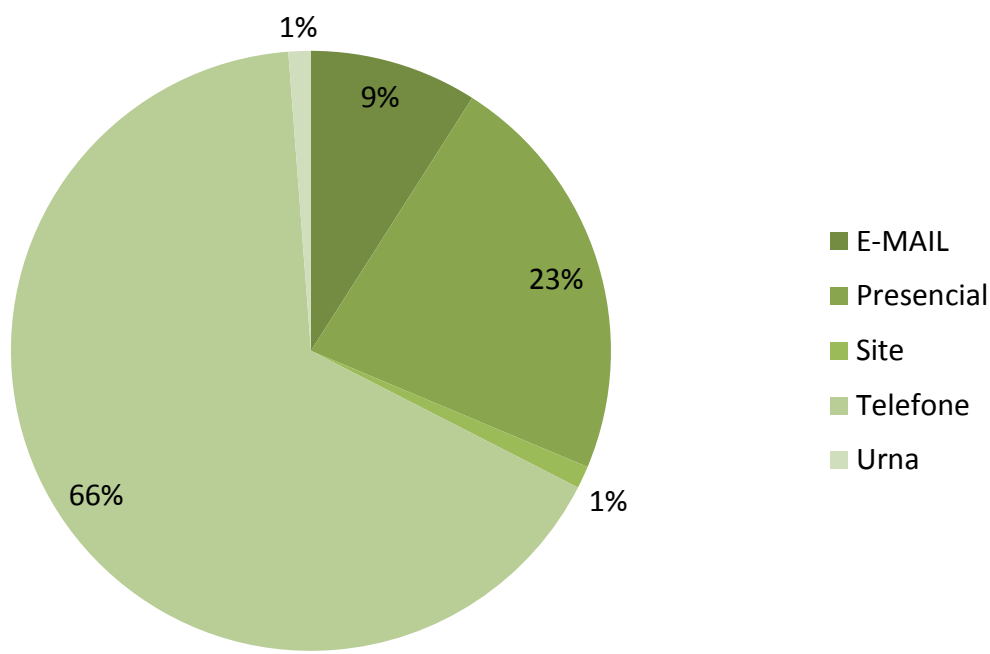
- Dentre os tipos de demandas recebidas da população os dois destaques estão configurados em solicitações e reclamações, é importante citar aqui, que a barra cobrar respostas se trata das solicitações feitas aos setores solicitando que ofícios ainda pendentes sejam respondidos.

COMPARATIVO TRIMESTRAL DE DEMANDAS POR TIPO



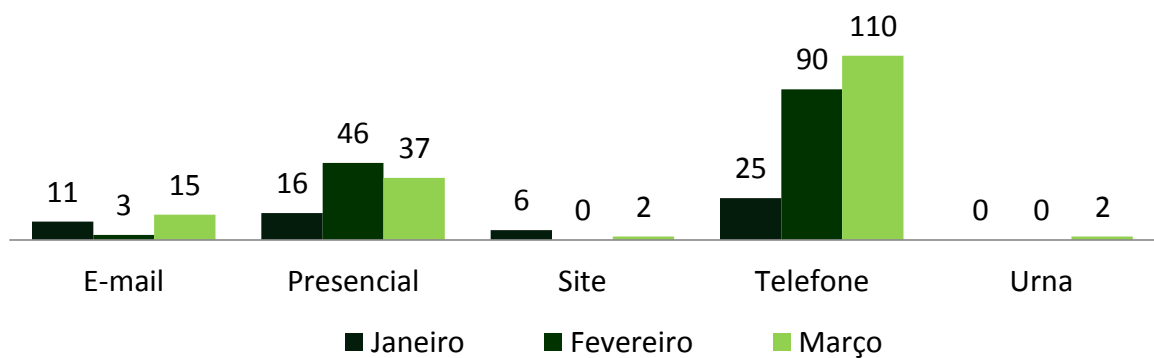
- Como já observado anteriormente, o numero de solicitações e de reclamações é crescente no trimestre; apesar da baixa quantidade de elogios conseguimos assim também reparar que existe uma crescente.

DEMANDAS POR CANAL



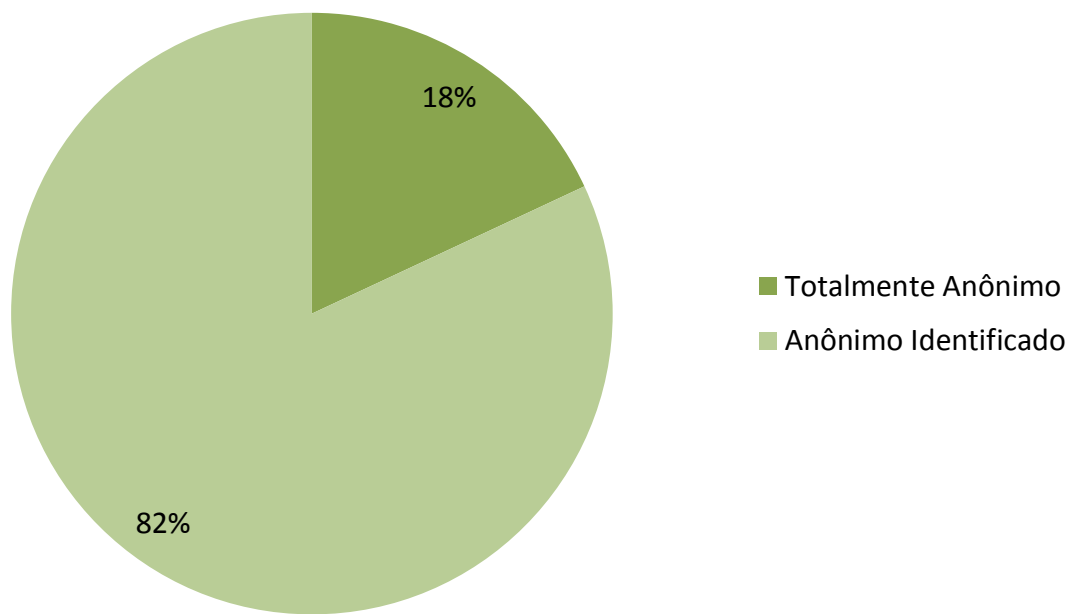
- Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

COMPARATIVO TRIMESTRAL DE DEMANDAS POR CANAL



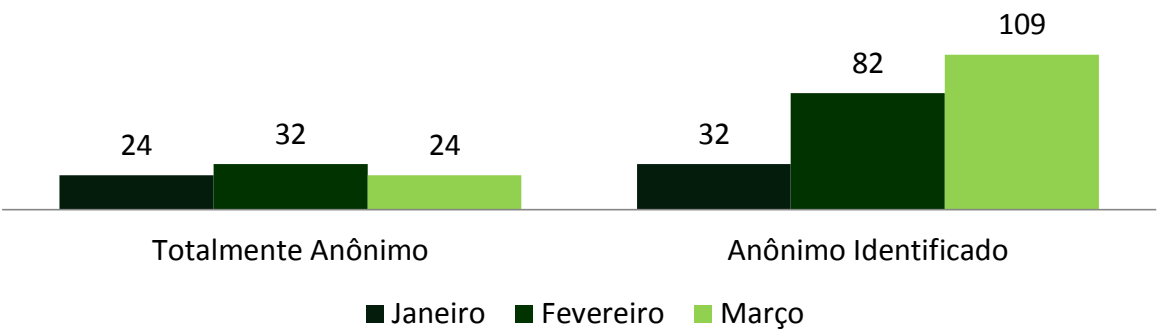
- As demandas feitas por telefone em comparação aos outros tipo, apresentam constância no crescimento.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



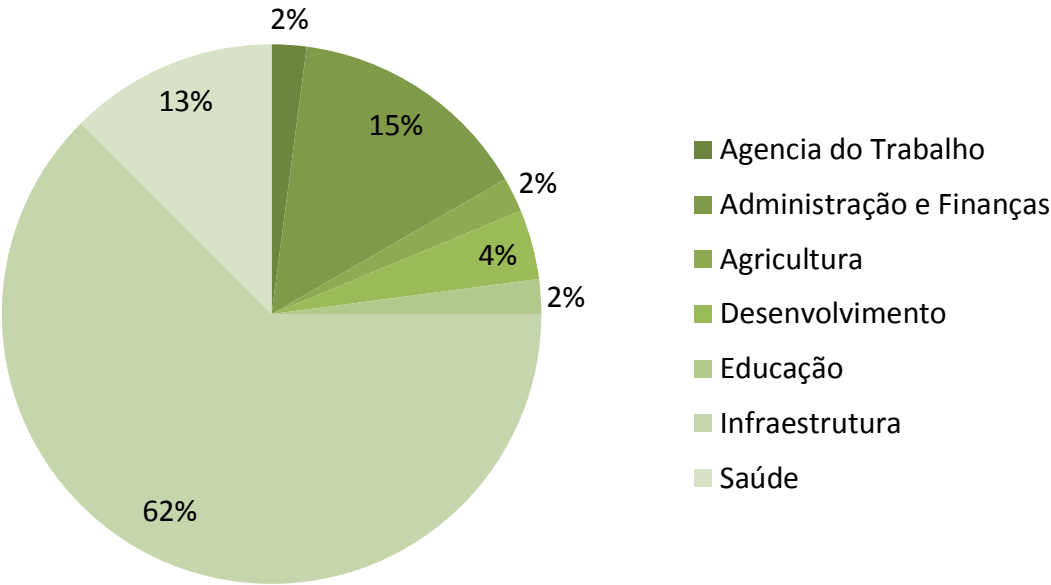
- Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

COMPARATIVO TRIMESTRAL DO PERFIL DOS MANIFESTANTES

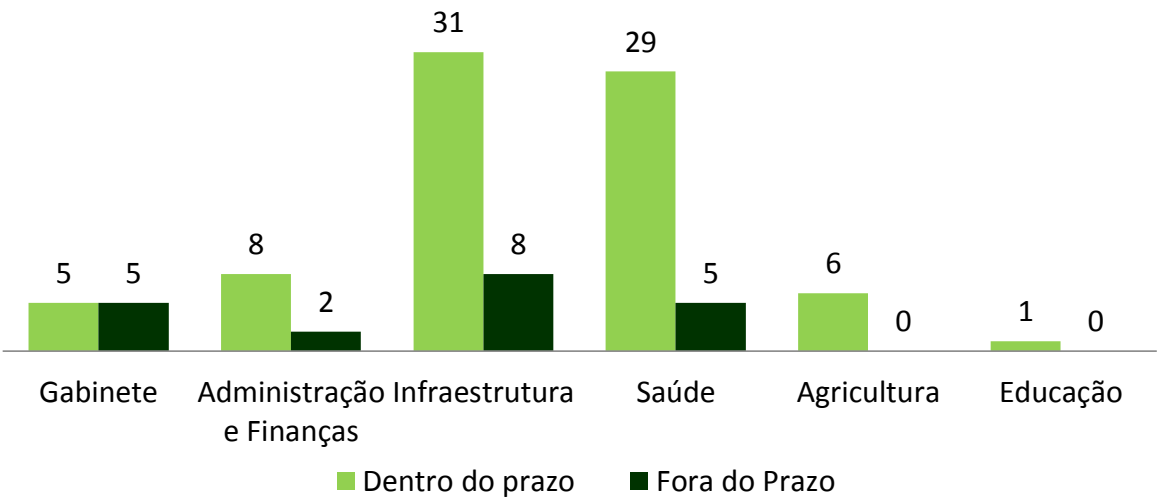


- O número de manifestações no perfil “anônimo identificado” mostra constância de crescimento no trimestre

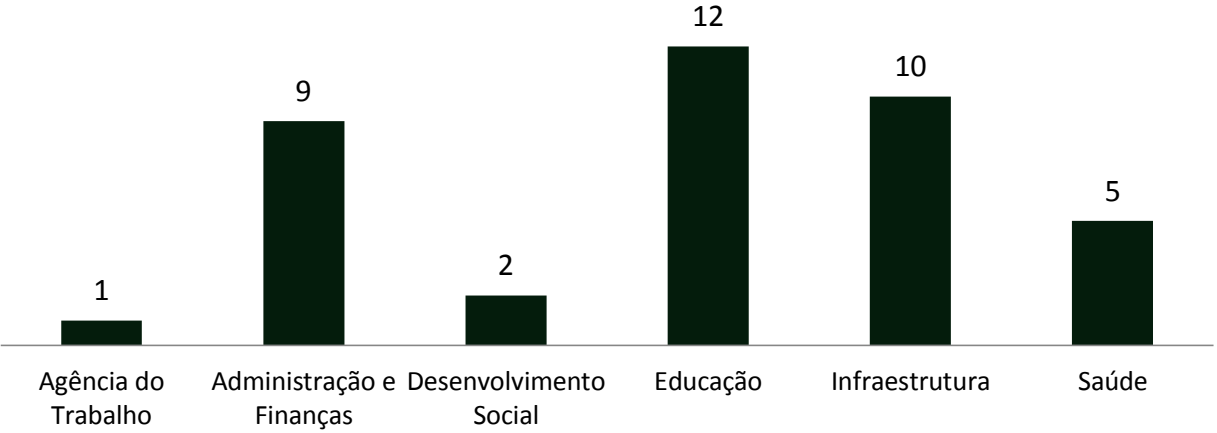
DEMANDAS RESPONDIDAS ENTRE 01 E 26 DE MARÇO



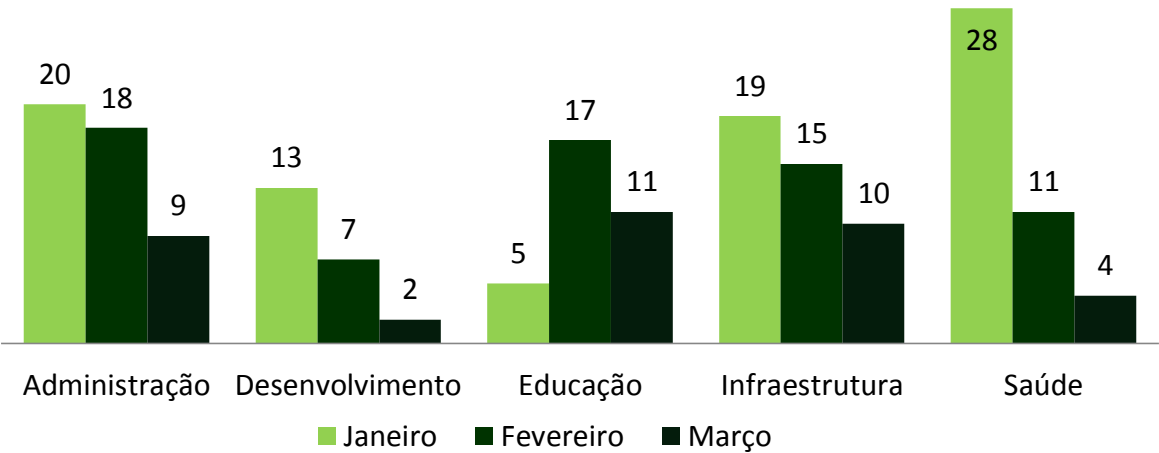
DEMANDAS NÃO RESPONDIDAS ENTRE 01 E 26 DE MARÇO



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
(EM DIAS) DAS DEMANDAS
CONCLUÍDAS POR SETOR



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
(EM DIAS) DAS DEMANDAS
CONCLUÍDAS POR SETOR NO TRI



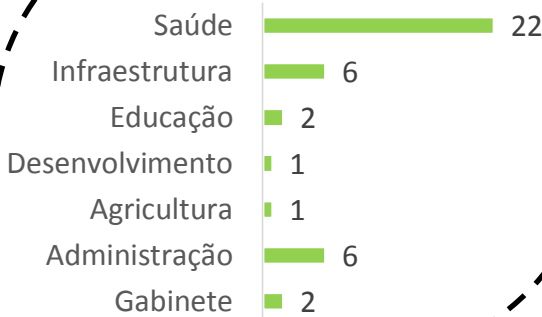
- Quando comparados aos dados do trimestre os números são animadores pois mostram uma evolução de todos os setores levando em consideração a média de tempo de resposta, porém alguns setores ainda extrapolam o prazo de 20 dias estabelecido por lei.

MANIFESTAÇÕES

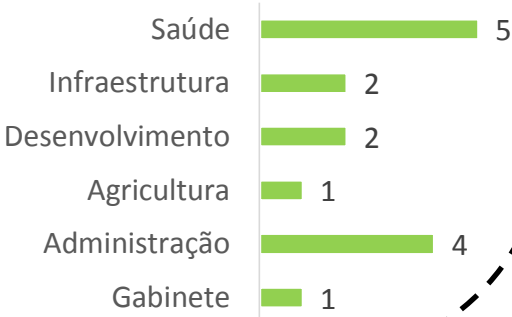


MANIFESTAÇÕES POR SETOR

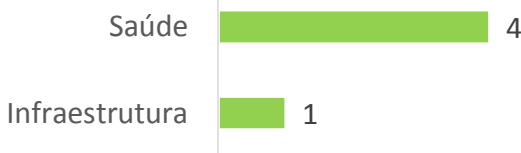
■ RECLAMAÇÃO



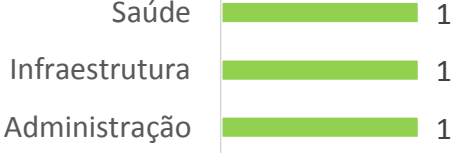
■ DENÚNCIA



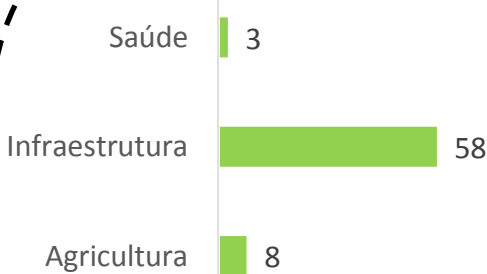
■ ELOGIO



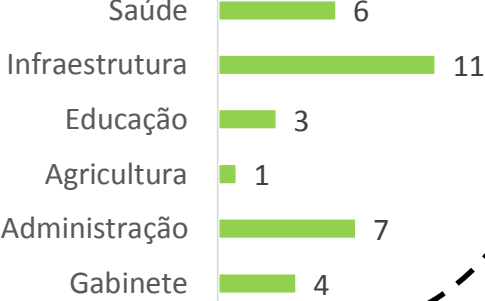
■ SUGESTÃO

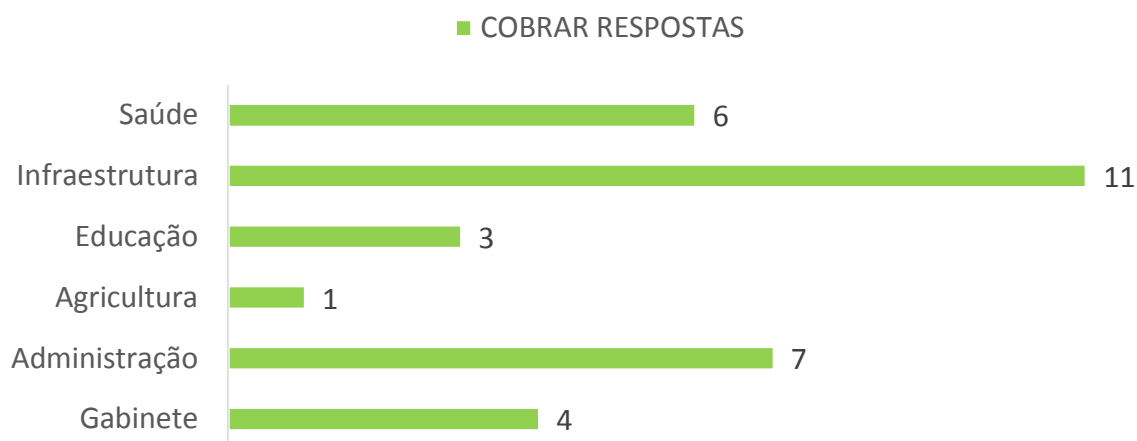


■ SOLICITAÇÃO



■ COBRAR RESPOSTAS





A partir do mês de Fevereiro de 2021 surgiu uma demanda considerável quanto à cobrança de respostas. Isso aconteceu devido a falta de respostas pelos setores dentro do prazo estabelecido por lei. A partir disso, a Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, a Secretaria de Infraestrutura foi o setor que mais foi cobrado quanto à necessidade de responder à Ouvidoria e, conseqüentemente, os cidadãos.

A partir do resultado mostrado no gráfico, é possível elaborar estratégias que possam melhorar a comunicação intersectorial e reduzir a quantidade de cobranças.

ASSUNTOS RECORRENTES

○ GABINETE

- Visita da prefeita nos distritos;

○ ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- Atendimento do IPREBE
- Obstrução de calçadas e vias de acesso;

○ AGRICULTURA

- Abastecimento de água (carro pipa);

○ EDUCAÇÃO

- Carga horaria dos servidores das escola;

○ INFRAESTRUTURA

- Substituição de lâmpadas;
- Remoção de metralhas;
- Reparos de esgoto;

○ SAÚDE

- Atendimento nas unidades de saúde (UBS, UPA e Hospital de Campanha;
- Tratativas da COVID-19.



O QUE PODEMOS FAZER?

- Grande parte das reclamações que recebemos são a respeito de atendimento nos setores, sugerimos uma análise para a implementação de acompanhamento de cunho psicológico dos profissionais que lidam diretamente com o atendimento ao público. Podemos adicionar também a essa tratativa a criação de capacitações e “treinamentos” sobre qualidade no atendimento;
- Como conversado anteriormente, a qualidade nas respostas enviadas a ouvidoria necessita de atenção, as demandas são enviadas individualmente mediante a manifestação da população, gerando assim um protocolo único para cada cidadão que necessita de resposta, resposta essa que não é destinada apenas a ouvidoria e sim ao cidadão solicitante;
- A desinformação da população em relação aos horários de funcionamento de UBS, escolas, secretarias e afins, tem gerado um número significativo de solicitações a respeito do assunto. Uma vez que esses espaços estão funcionando com horários diferenciados devido a COVID-19 se faz necessário a atualização constante desses horários a comunidade, através dos diversos meios de comunicação existentes na cidade (digitais, audiovisuais e afins)
- A existência de cronogramas para a resolução de solicitações da comunidade não é 100% eficaz, uma vez que as demandas surgem diariamente em bairros diferentes dos que estão sendo atendidos pelo cronograma. Sugerimos solicitar uma parceria com o Estado para montagem de uma patrulha mecanizada com seu maquinário para que seja feita uma força tarefa de remoção de metralhas e demais serviços emergenciais do tipo, que estão acumulados desde a gestão passada, ficando o maquinário local para atendimento das demandas diárias.
- Quanto a quantidade de maquinário pesado da secretaria de infraestrutura, sugerimos uma análise para que seja feito um diagnostico profissional quanto a viabilidade de permanência do maquinário e não sendo viável o concerto dos mesmos, leiloa-los e adquirir novas maquinas com o valor proveniente do leilão;
- A necessidade de remoção de metralha muitas vezes vem de obras que não tem autorização, uma vez que a obra esta autorizada o departamento responsável já agendaria a remoção da metralha proveniente de tais obras. Falta observação nas aplicação da legislação.
- A troca de lâmpadas é um serviço de extrema necessidade e que precisa ser realizado em caráter excepcional em três turnos para atender a demanda.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2021.03.31 13:14:56 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
01/06/2021

INTRODUÇÃO

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

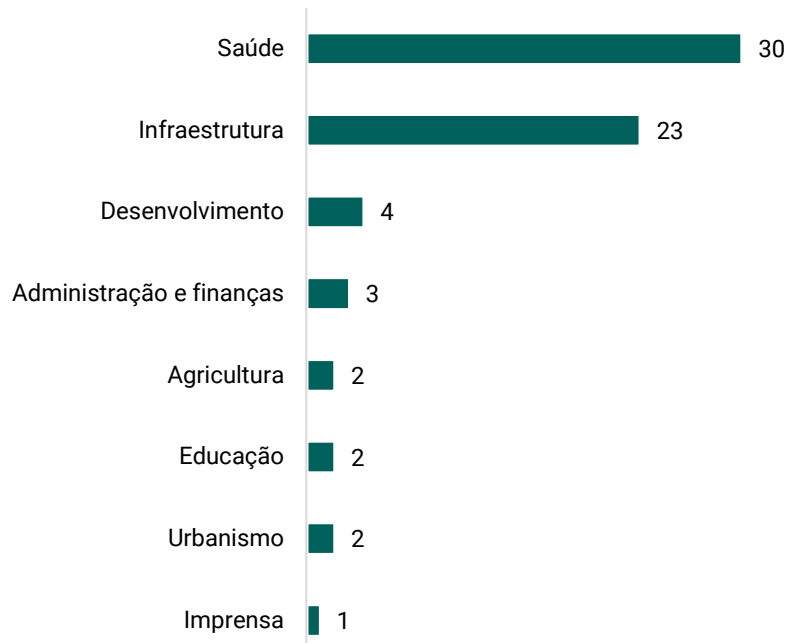
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de MAIO de 2021, compreendido entre os dias 01/05/2021 e 31/05/2021 que correspondem ao número total de 67 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações 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.

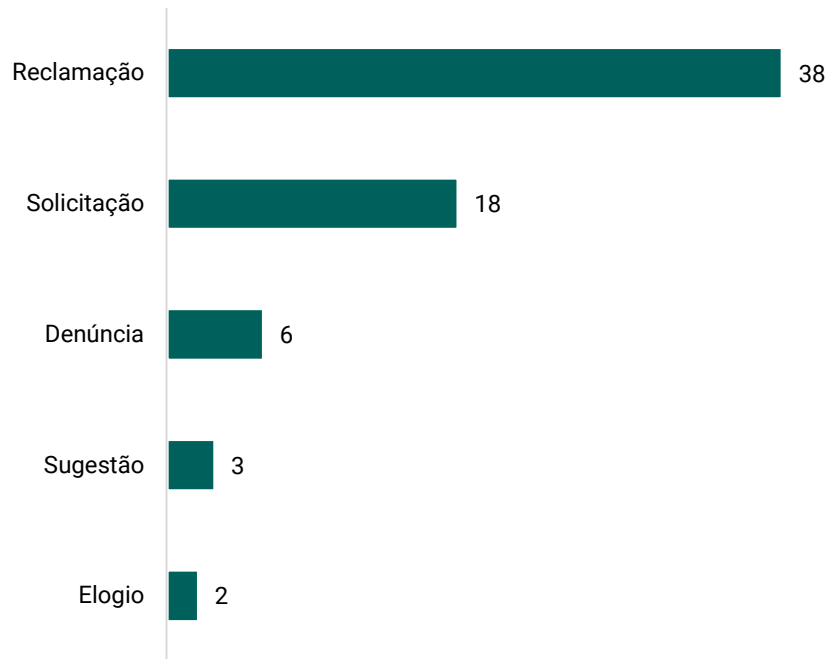


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



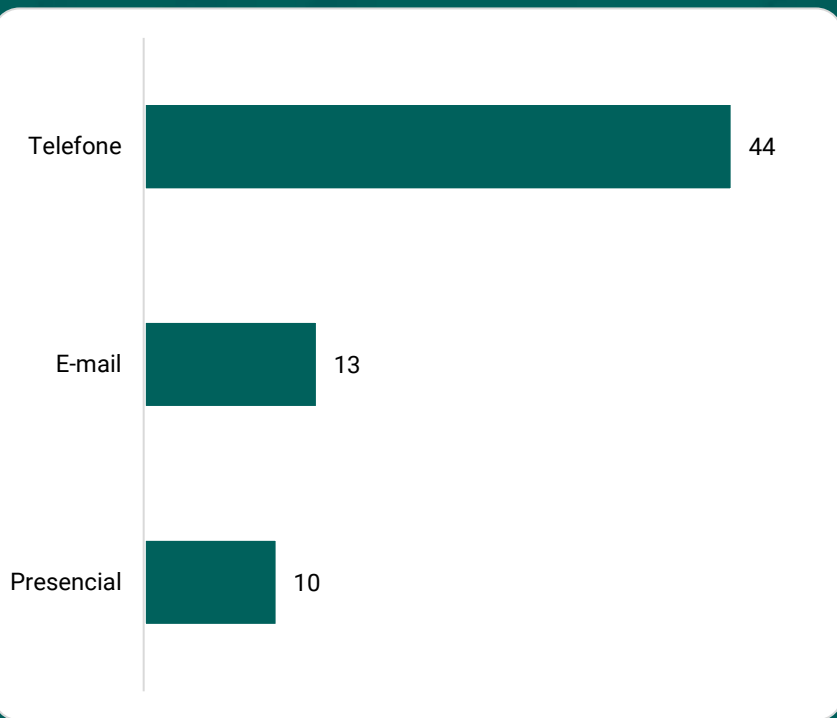
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Maio foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 30 e 23 das 67 demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



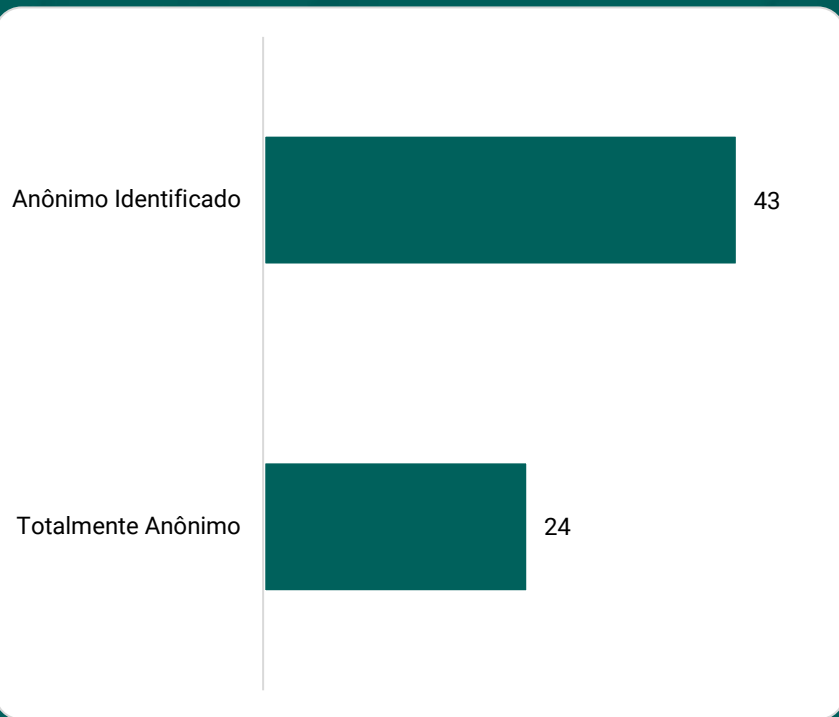
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamações, o número de solicitações caiu em relação aos meses anteriores devido a reimplementação do numero de telefone da Secretaria de Infraestrutura, que era responsável pelo grande número de solicitações recebidas por esta ouvidoria;

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



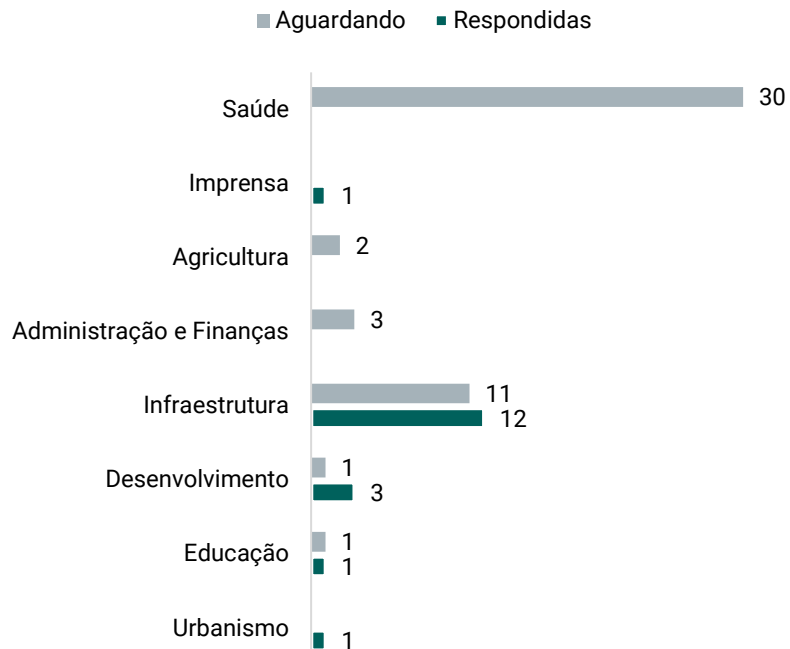
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

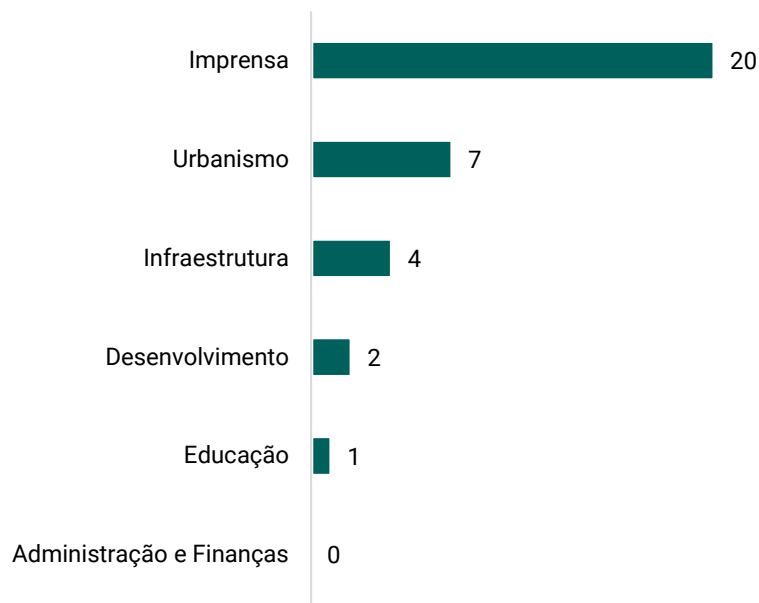
STATUS DAS DEMANDAS



Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de maio, e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

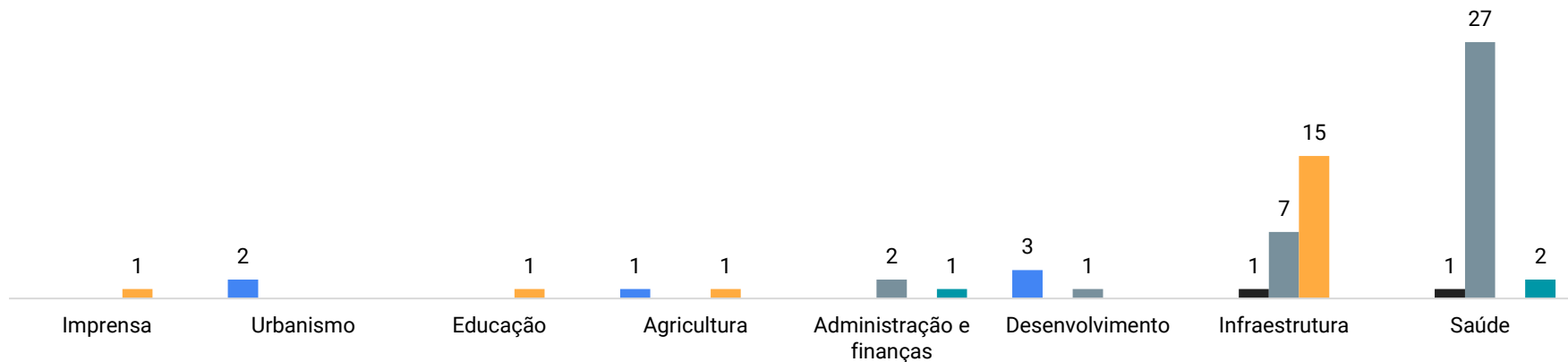
■ Tempo mensurado em dias



A Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018 e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) estabelece que as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, em uma única vez, por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO

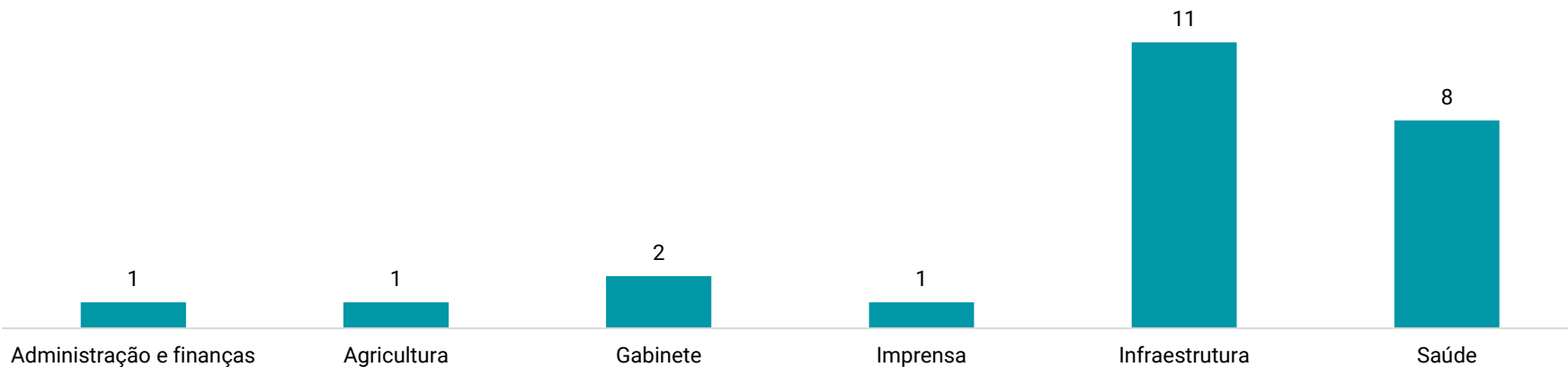


Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Maio foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 30 e 23 das 67 demandas que compreendem o período em questão.



MANIFESTAÇÕES INTERNAS

■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura e Saúde foram as que mais receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.



ANALISE DO OUVIDOR

- Grande parte das reclamações que recebemos são a respeito de atendimento nos setores, sugerimos uma análise para a implementação de acompanhamento de cunho psicológico dos profissionais que lidam diretamente com o atendimento ao público. Podemos adicionar também a essa tratativa a criação de capacitações e “treinamentos” sobre qualidade no atendimento;
- Como conversado anteriormente, a qualidade nas respostas enviadas a ouvidoria necessita de atenção, as demandas são enviadas individualmente mediante a manifestação da população, gerando assim um protocolo único para cada cidadão que necessita de resposta, resposta essa que não é destinada apenas a ouvidoria e sim ao cidadão solicitante;
- A desinformação da população em relação aos horários de funcionamento de UBS, escolas, secretarias e afins, tem gerado um número significativo de solicitações a respeito do assunto. Uma vez que esses espaços estão funcionando com horários diferenciados devido a COVID-19 se faz necessário a atualização constante desses horários a comunidade, através dos diversos meios de comunicação existentes na cidade (digitais, audiovisuais e afins)

ANALISE DO OUVIDOR

- A existência de cronogramas para a resolução de solicitações da comunidade não é 100% eficaz, uma vez que as demandas surgem diariamente em bairros diferentes dos que estão sendo atendidos pelo cronograma. Sugerimos solicitar uma parceria com o Estado para montagem de uma patrulha mecanizada com seu maquinário para que seja feita uma força tarefa de remoção de metralhas e demais serviços emergenciais do tipo, que estão acumulados desde a gestão passada, ficando o maquinário local para atendimento das demandas diárias.
- Quanto a quantidade de maquinário pesado da secretaria de infraestrutura, sugerimos uma análise para que seja feito um diagnostico profissional quanto a viabilidade de permanência do maquinário e não sendo viável o concerto dos mesmos, leiloe-os e adquirir novas maquinas com o valor proveniente do leilão;
- A necessidade de remoção de metralha muitas vezes vem de obras que não tem autorização, uma vez que a obra esta autorizada o departamento responsável já agendaria a remoção da metralha proveniente de tais obras. Falta observação na aplicação da legislação.
- A troca de lâmpadas é um serviço de extrema necessidade e que precisa ser realizado em caráter excepcional em três turnos para atender a demanda.

RELATÓRIO 04 - OUVIDORIA MUNICIPAL DE BEZERROS

ABRIL 21

INTRODUÇÃO



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

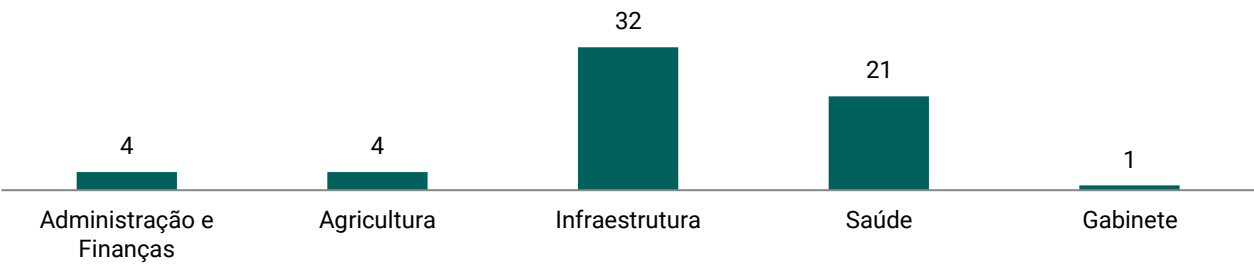
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de Abril de 2021, compreendido entre os dias 29/03/2021 e 23/04/2021 que correspondem ao número total de 62 manifestações, mostrando a quantidade de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações; As cobranças de respostas somam um total de 15 manifestações por parte da ouvidoria; Os perfis dos manifestantes no referido mês, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, e os assuntos recorrentes em cada setor contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação.

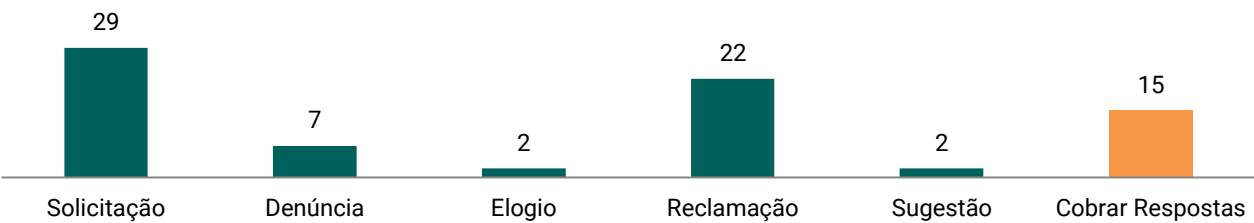


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



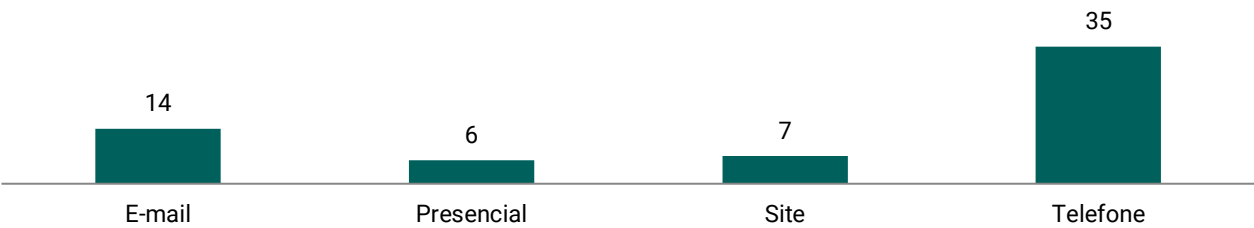
- Os setores com uma maior quantidade de demandas no mês de Abril são a Secretaria de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde, tendo recebido respectivamente 32 e 21 das 62 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



- Dentre os tipos de demandas recebidas da população os dois destaques estão configurados em solicitações e reclamações, é importante citar aqui, que a barra cobrar respostas se trata das solicitações feitas aos setores solicitando que ofícios ainda pendentes sejam respondidos, ou ainda, complementos de respostas enviadas e que não “respondem” as demandas em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



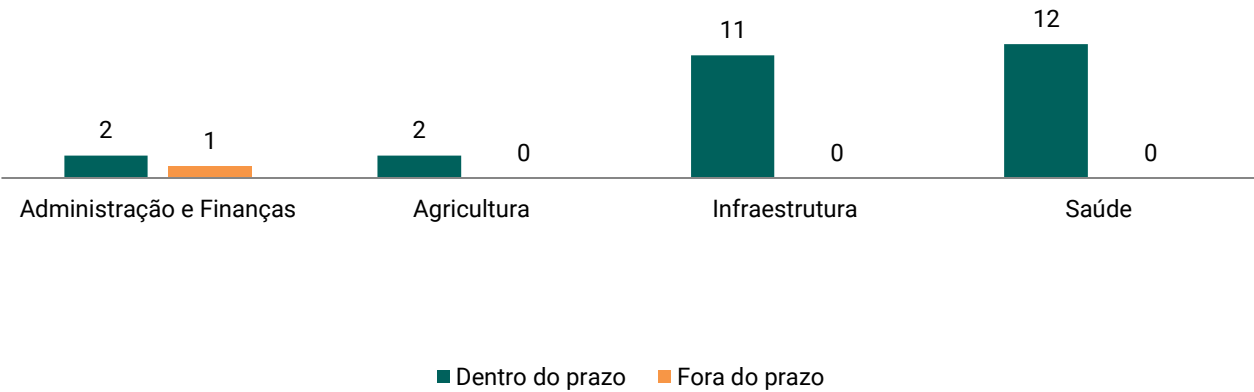
- No período de 12 a 23 de abril o telefone 0800 da ouvidoria ficou inativo devido a questões envolvendo a concessionária e a Prefeitura, o serviço foi reestabelecido na manhã do dia 23. Esse fato ocasionou num diminuição na procura da ouvidoria durante o período.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

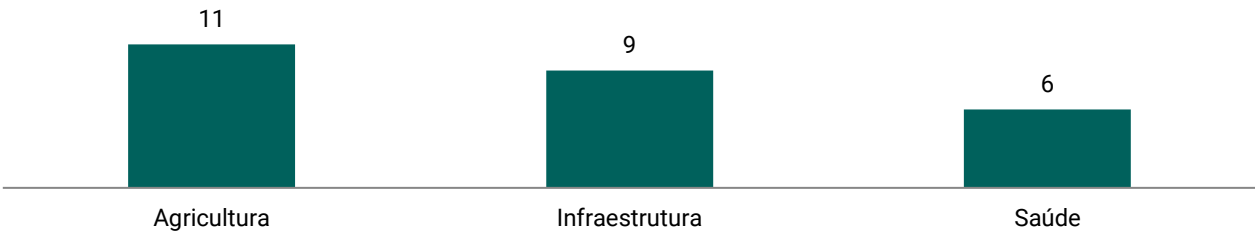


- Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria. Nos contatos realizados através do FALE CONOSCO do site, o solicitante é identificado, porém a ouvidoria não tem acesso a dados como e-mail ou telefone do mesmo para que possa entregar as devolutivas.

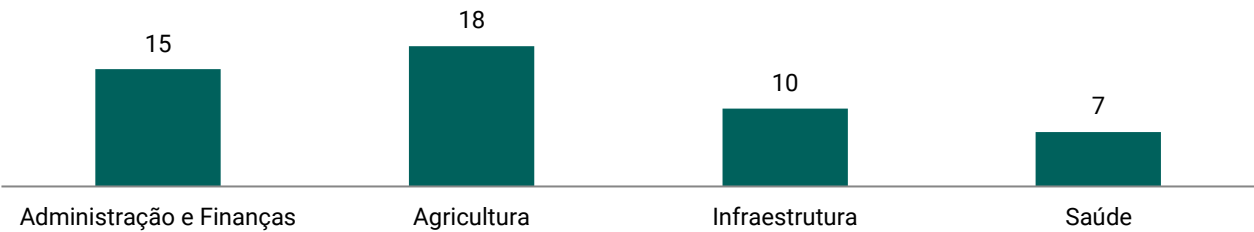
TOTAL DE DEMANDAS RESPONDIDAS



TOTAL DE DEMANDAS FORA DO PRAZO E NÃO RESPONDIDAS

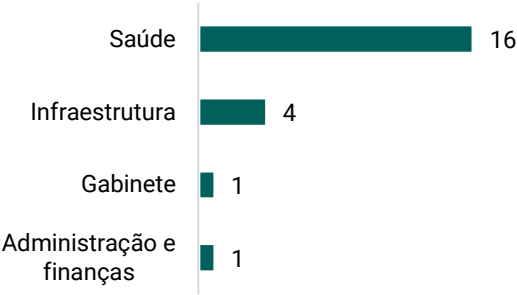


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTAS

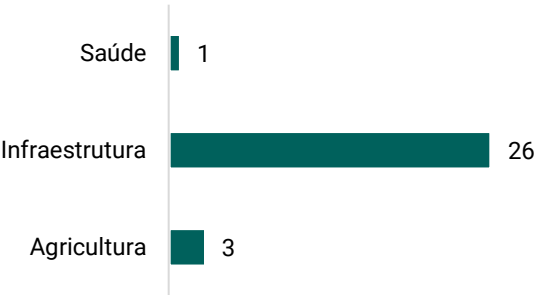


MANIFESTAÇÕES POR SETOR

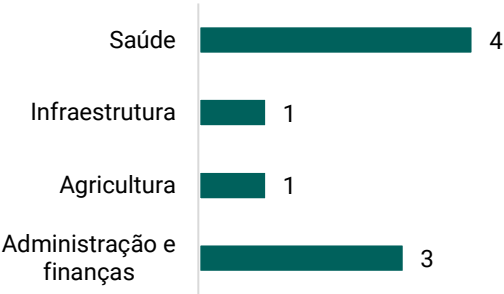
RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



DENÚNCIA



ELOGIO

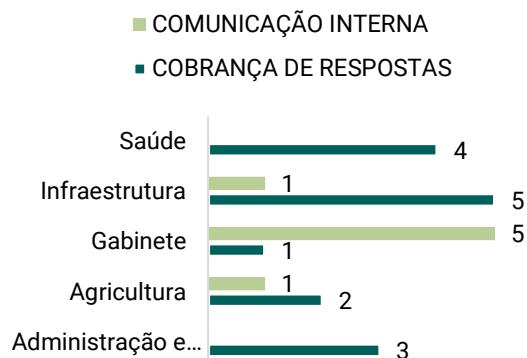


MANIFESTAÇÕES INTERNAS

A partir do mês de Fevereiro de 2021 surgiu uma demanda considerável quanto à cobrança de respostas. Isso aconteceu devido a falta de respostas pelos setores dentro do prazo estabelecido por lei. A partir disso, a Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, a Secretaria de Infraestrutura foi o setor que mais foi cobrado quanto à necessidade de responder à Ouvidoria e, consequentemente, os cidadãos.

A partir do resultado mostrado no gráfico, é possível elaborar estratégias que possam melhorar a comunicação intersectorial e reduzir a quantidade de cobranças.



ASSUNTOS RECORRENTES

○ ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

- Invasão de patrimônio municipal

○ Agricultura

- Criação indevida de animais na zona urbana

○ Infraestrutura

- Substituição de lâmpadas;
- Remoção de metralhas;
- Reparos de esgoto;

○ Saúde

- Atendimento nas unidades de saúde (UBS, UPA e Hospital de Campanha;
- Tratativas da COVID-19;
- Falta de médicos nas unidades de saúde.

JOSE WENDES DE OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2021.05.03 09:21:20 -03'00'



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
28/07/2021

INTRODUÇÃO

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

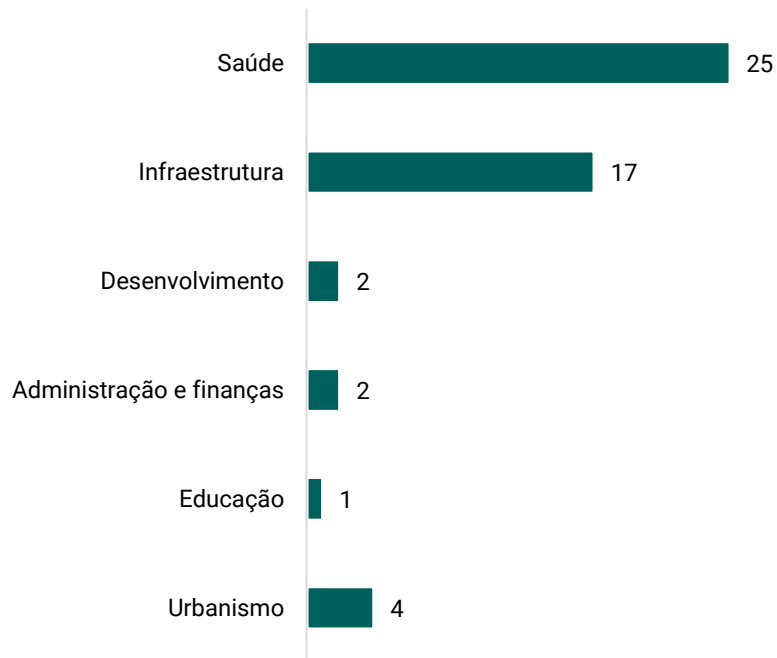
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de JULHO de 2021, compreendido entre os dias 01/07/2021 e 28/07/2021 que correspondem ao número total de 52 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações 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.

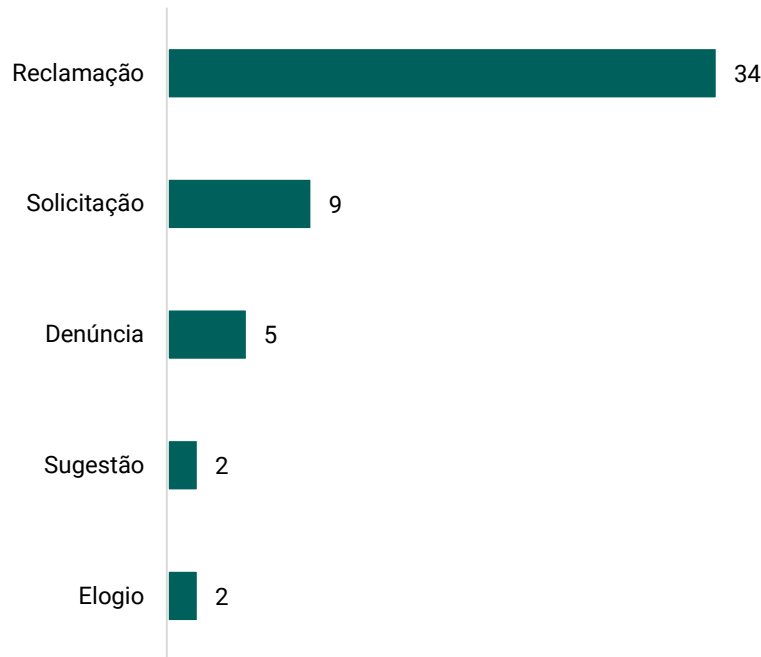


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



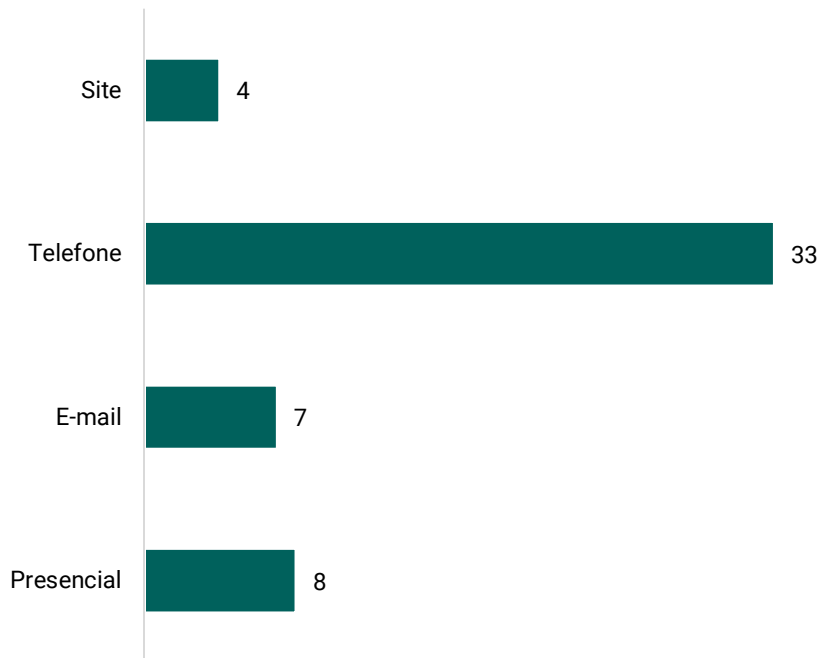
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Julho foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 25 e 17 das 52 demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



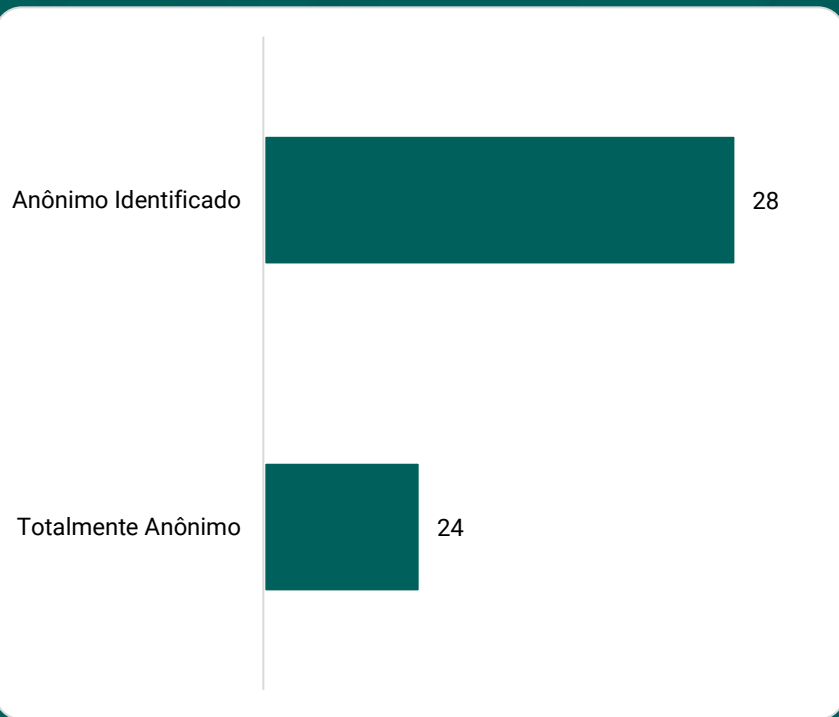
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamações, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas

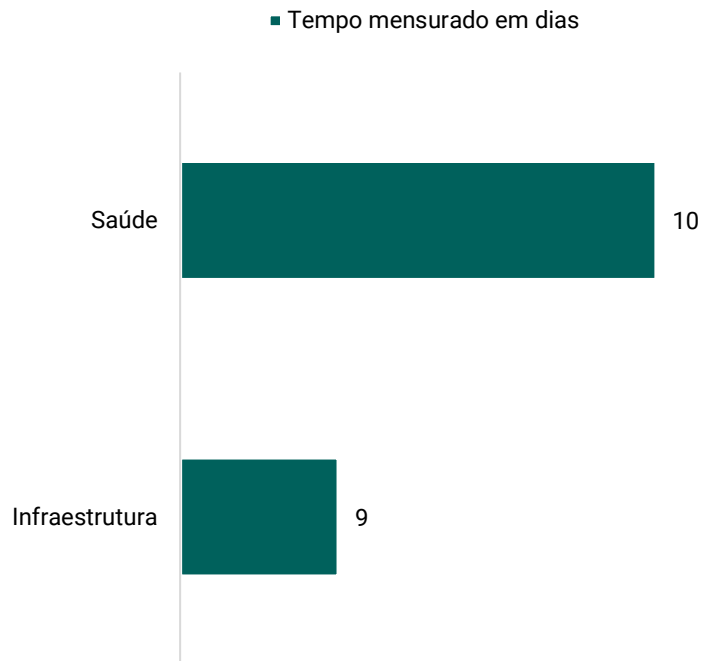
28

Demandas Respondias

11

Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de julho, e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

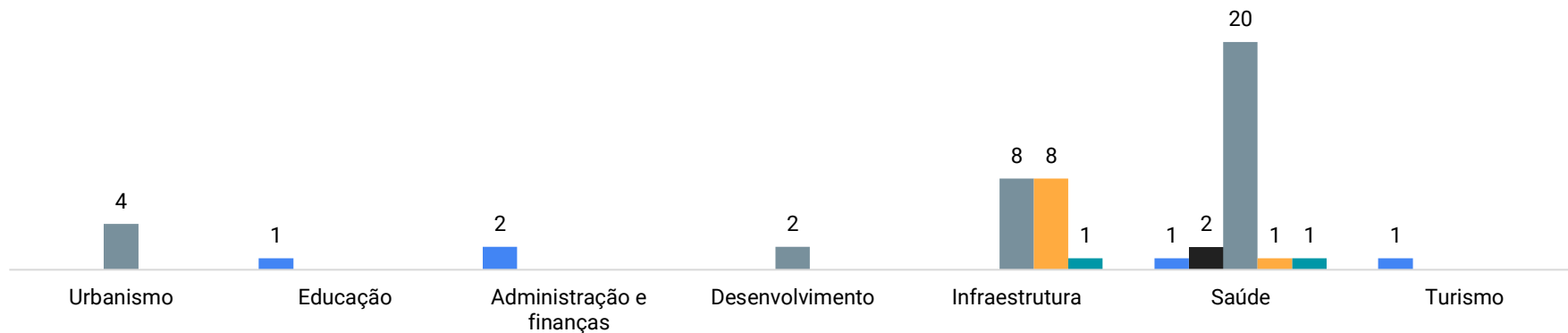
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



A Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018 e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) estabelece que as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, em uma única vez, por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO

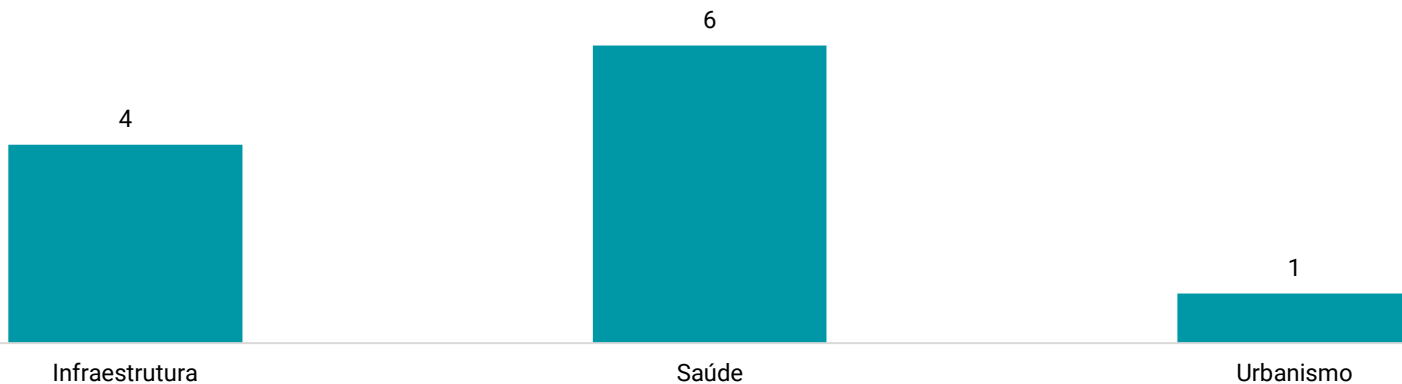


Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Julho foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 25 e 17 das 52 demandas que compreendem o período em questão.



MANIFESTAÇÕES INTERNAS

■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura e Saúde foram as que mais receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.



ANALISE DO OUVIDOR

- Partindo do pressuposto onde se é indispensável a inserção de profissionais qualificados, a necessidade de treinamento para os mesmo também é essencial, pois mesmo com qualificações o profissional pode estar lidando com processos de tramitações totalmente novos em seu dia-a-dia, logo para se adaptar é preciso tempo e treinamento. Para que isso aconteça, apenas uma pessoa com domínio no departamento e função, que esteja disponível já executa essa dica com excelência.
- O atendimento “por dos servidores” é assunto bastante recorrente nas demandas recebidas, sejam elas porque o atendimento não foi satisfatório ou muitas vezes pela falta de trato na hora de responder a população.
- Uma melhor interação para desenvolver um plano de ação articulado a um desenvolvimento das políticas públicas, garantindo um atendimento satisfatório na entrega voltadas para a solução dos problemas da sociedade.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2021.08.02 11:16:44 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
30/08/2021

INTRODUÇÃO

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

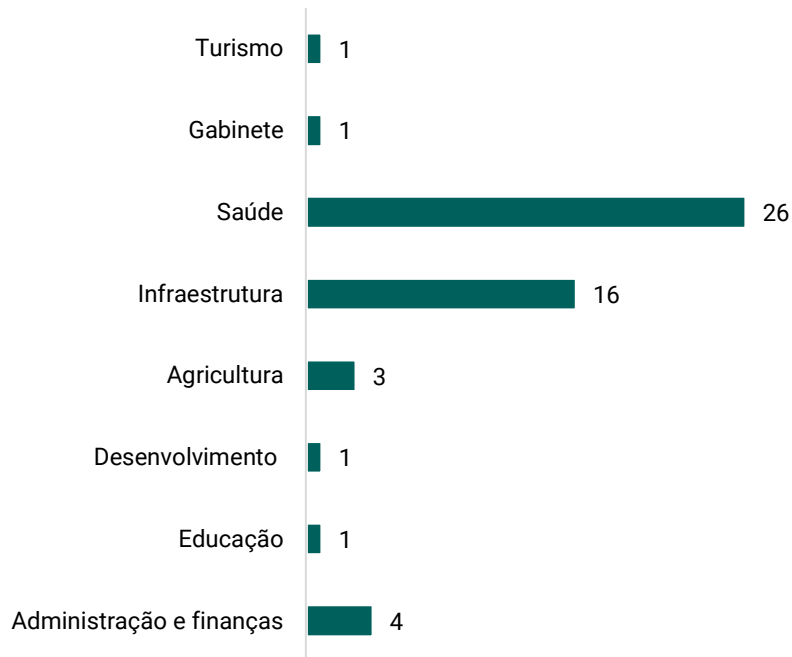
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de AGOSTO de 2021, compreendido entre os dias 02/08/2021 e 30/08/2021 que correspondem ao número total de 53 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações 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.

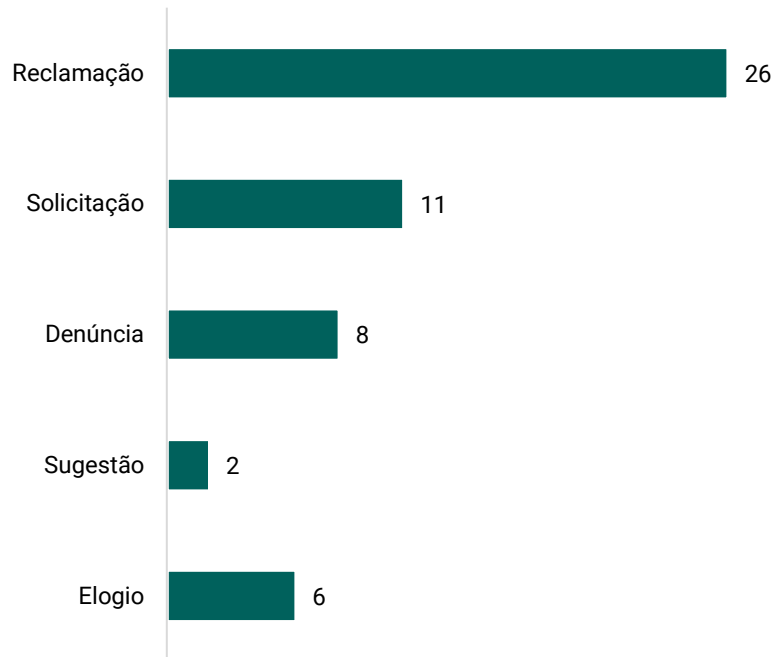


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



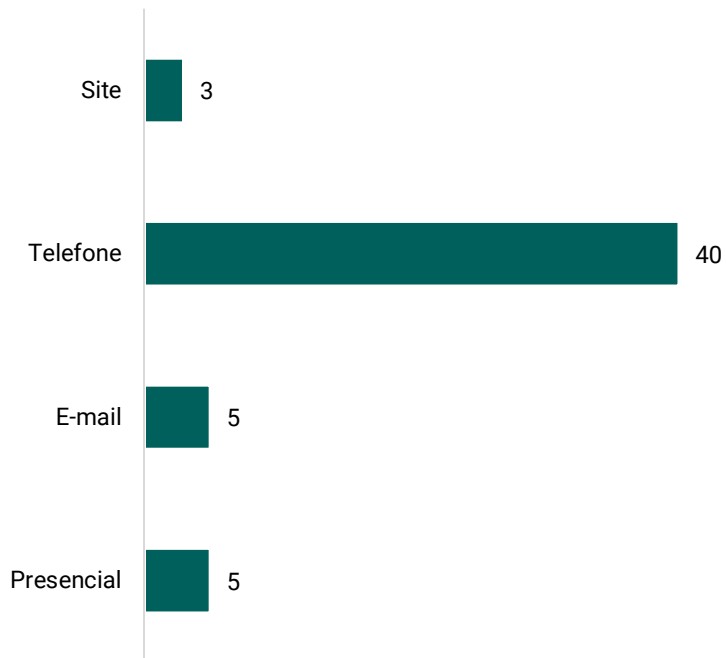
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 26 e 16 das 53 demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



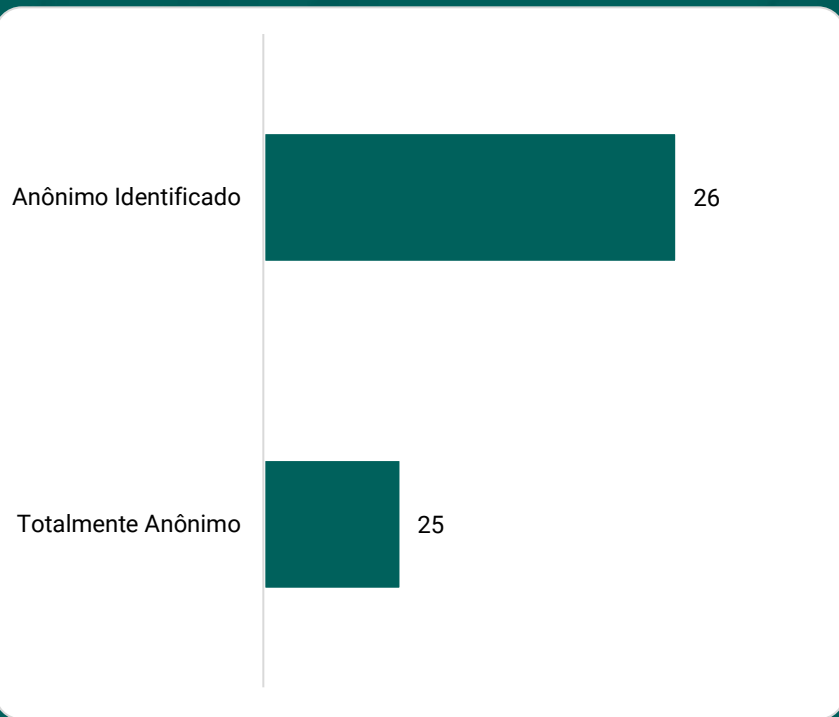
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamações, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



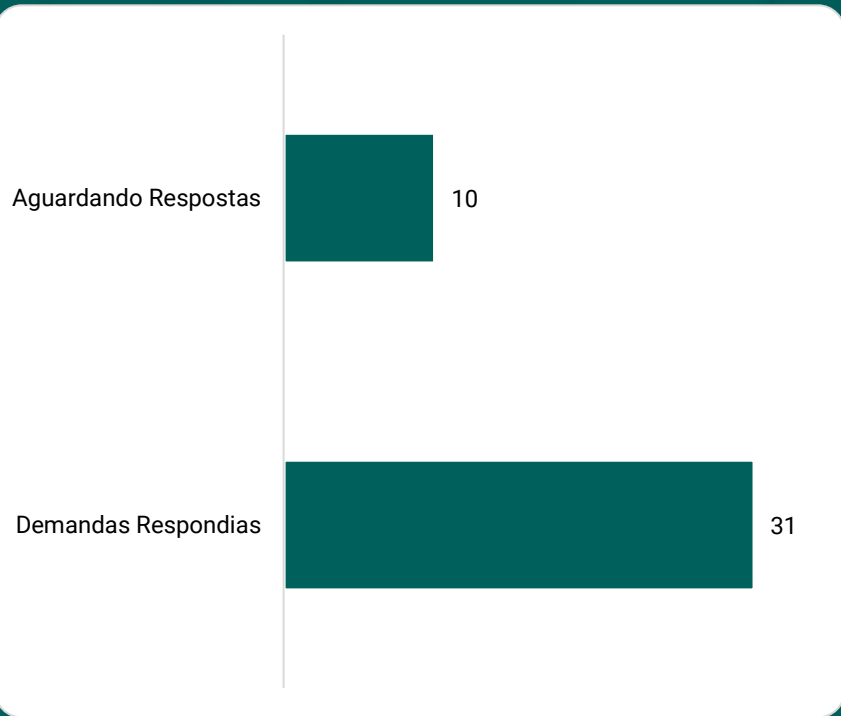
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



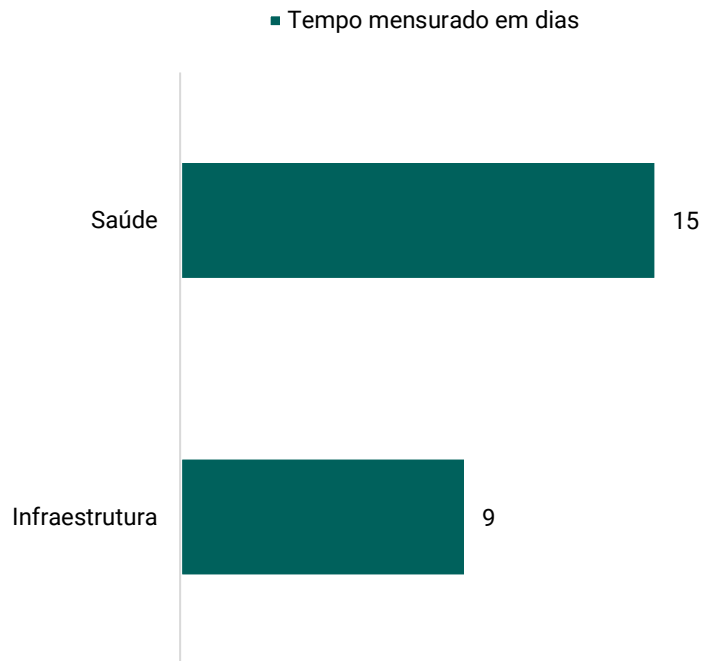
Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



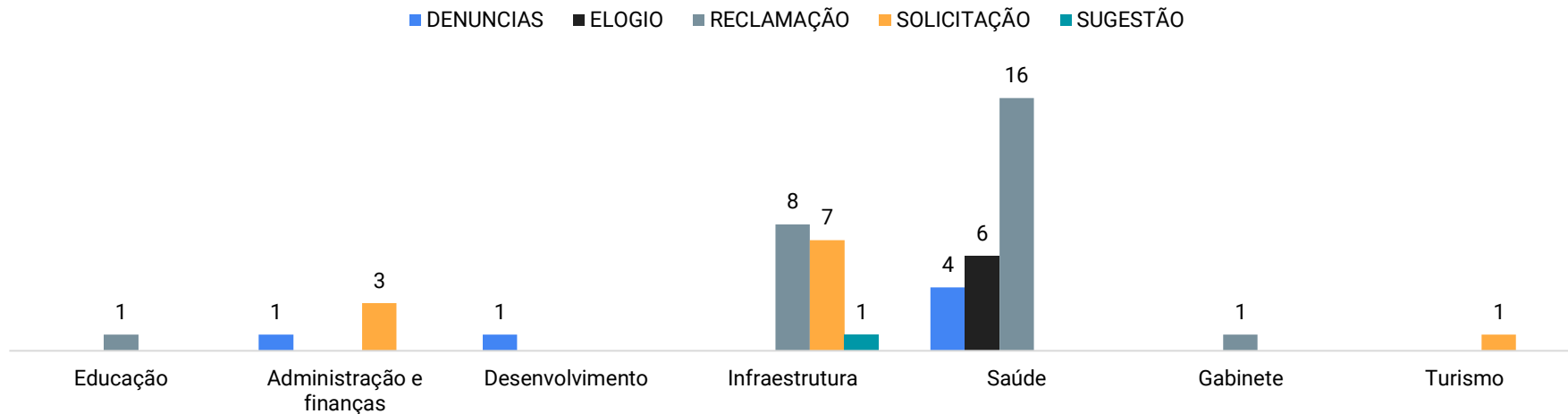
Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de agosto e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



A Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018 e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) estabelece que as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, em uma única vez, por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.

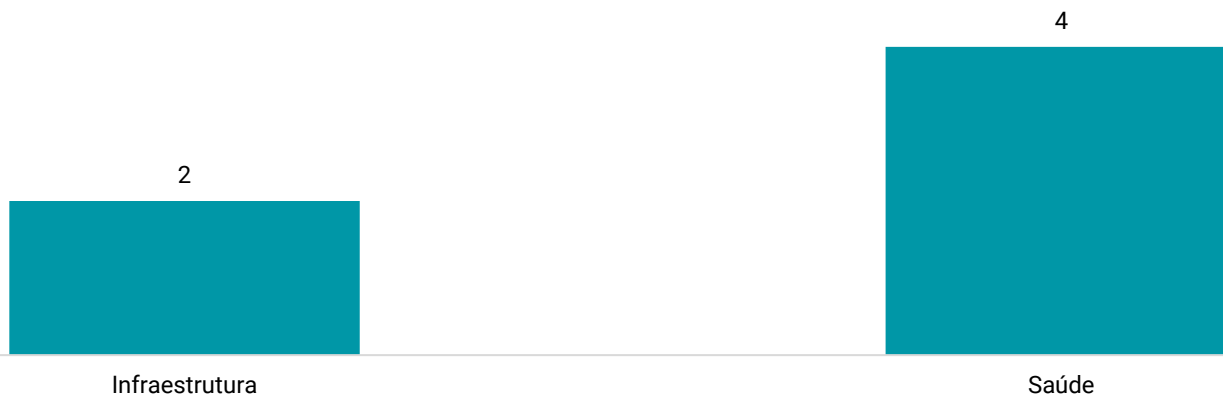
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 26 e 16 das 53 demandas que compreendem o período em questão.

MANIFESTAÇÕES INTERNAS

■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura e Saúde foram as que mais receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.

ANALISE DO OUVIDOR

- A ouvidoria este mês registrou o cumprimento das metas de respostas dos ofícios enviados para as secretárias e gabinete, valendo salientar que os que não responderam estão dentro do prazo legal.
- A ouvidoria agradece o convite da Secretária de Planejamento para participação de reunião onde foi exposto o relatório semestral aos secretários (as) municipais.
- Registramos a participação no encontro da Secretária de Saúde com os coordenadores onde se tratou da situação atual referente aos serviços de saúde do município, em vistas à contribuição no seu planejamento.
- Reunião com o Secretário Bruno Clisman para socializar o método bambu.
- A Ouvidoria fez ponte para o município de Bezerros participar como integrante da Rede Pernambucana de Município Saudáveis.
- Reafirmamos nosso compromisso com a Gestão que tem se mostrado cada vez mais aberta a intersetorialidade.
- Registrar o trabalho desenvolvido pela a assessoria que criou uma nova marca para a ouvidoria.
- Sugerimos que os e-mails oficiais sejam modificados para endereços de domínio próprios: ouvidoria@bezerros.pe.gov.br , essa padronização facilitará para o usuário do serviço.
- Cabendo a assessoria de comunicação e imprensa entrar em contato com o governo do estado para acessar este serviço.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850
472

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2021.08.31 13:05:10
-03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
30/09/2021

INTRODUÇÃO

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

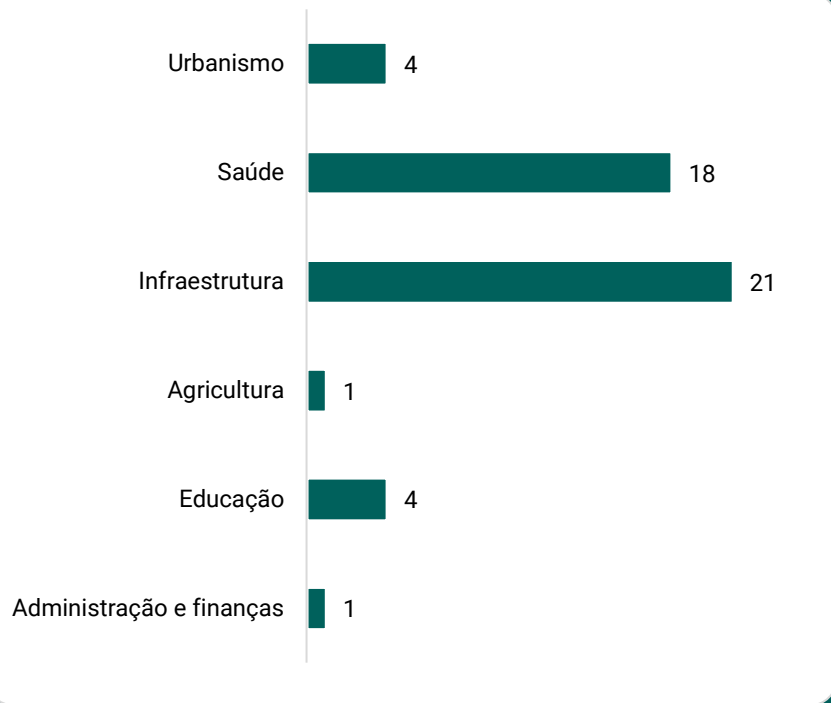
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de SETEMBRO de 2021, compreendido entre os dias 01/09/2021 e 30/09/2021 que correspondem ao número total de 49 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações 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.

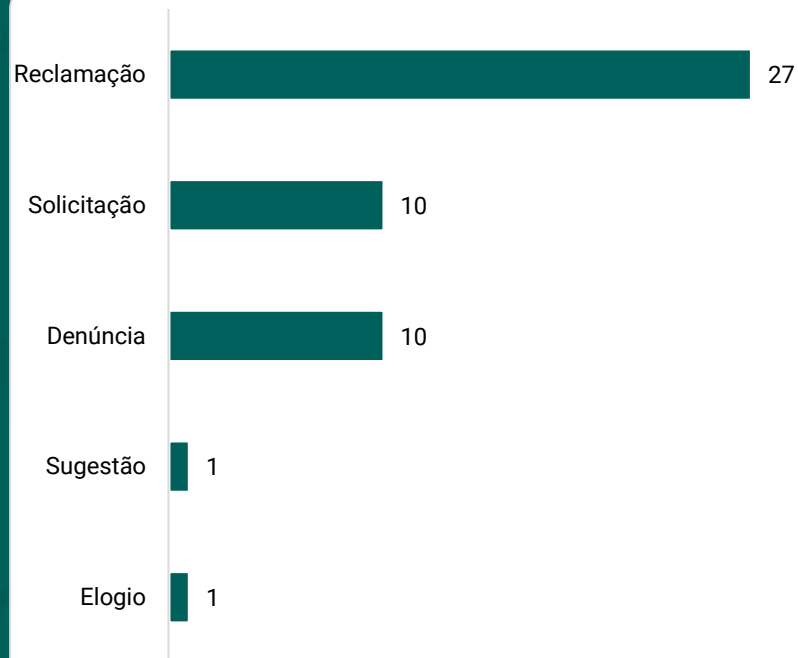


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



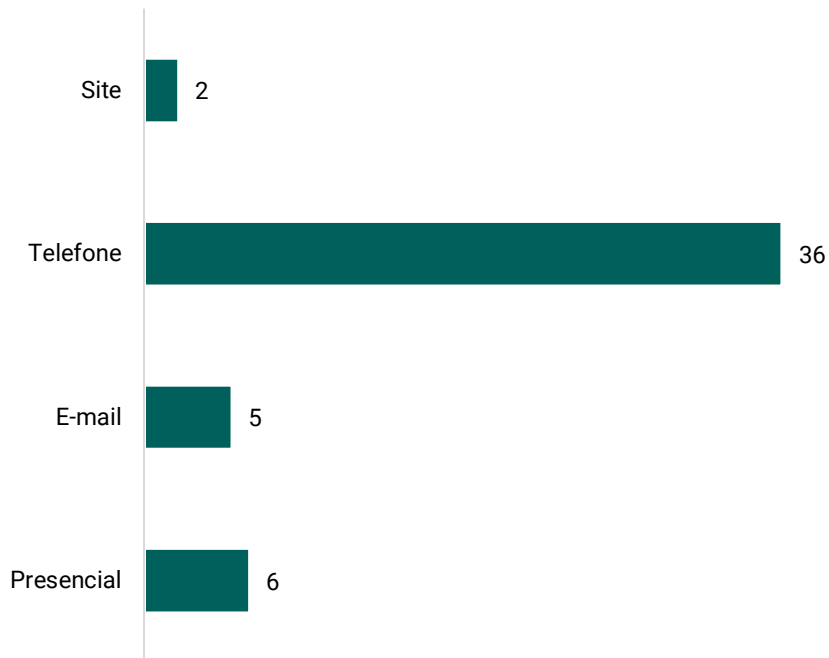
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 18 e 21 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



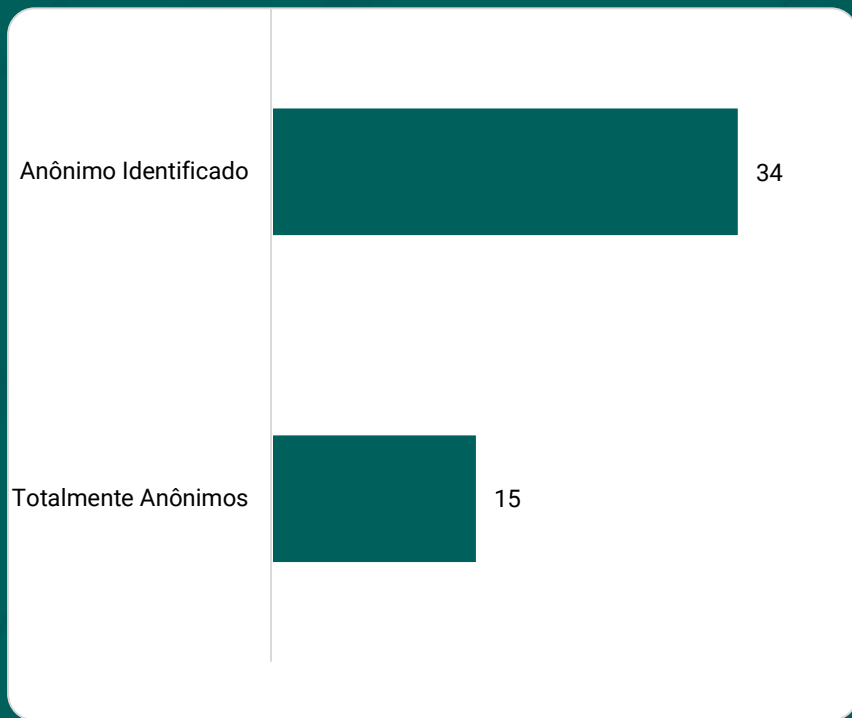
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamações, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas

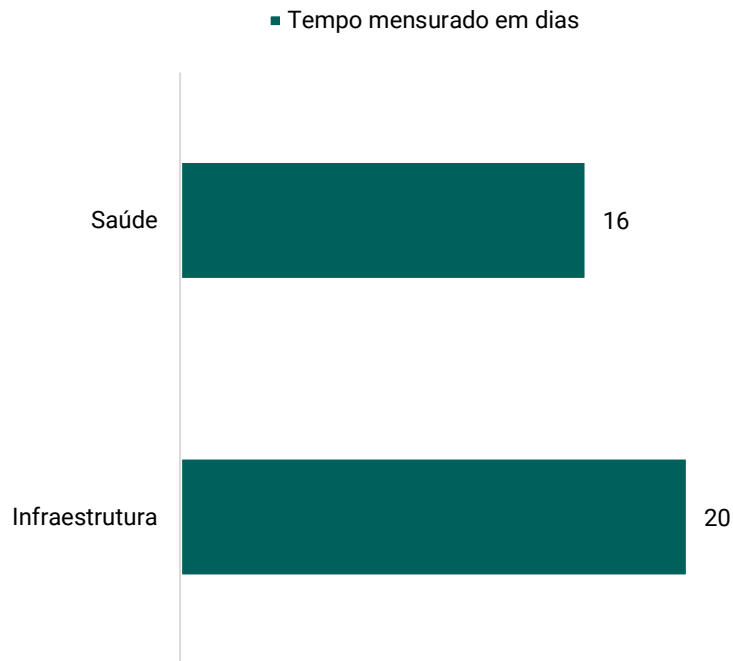
32

Demandas Respondias

15

Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de agosto e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

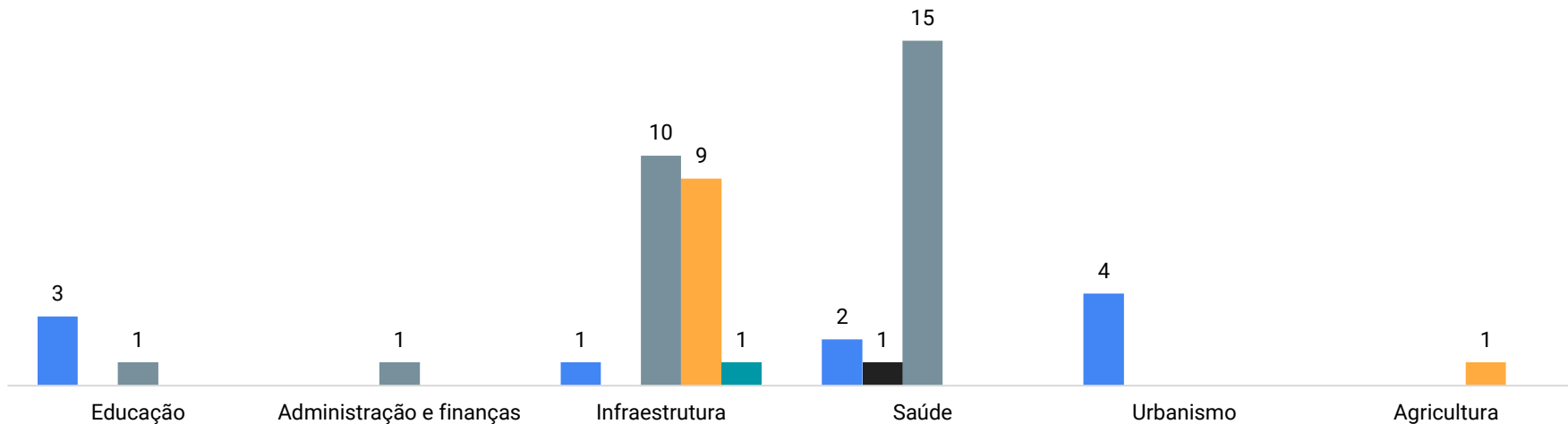
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



A Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018 e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) estabelece que as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, em uma única vez, por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO

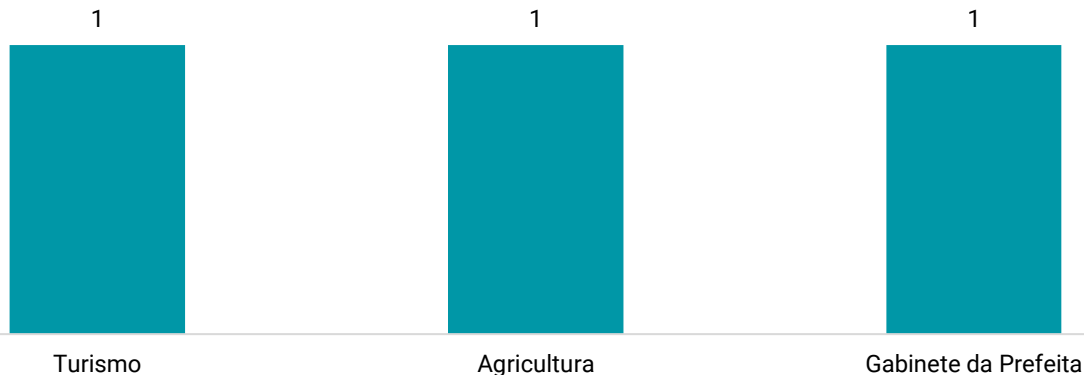


Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Setembro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 20 e 16 das 46 demandas que compreendem o período em questão.



MANIFESTAÇÕES INTERNAS

■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura e Saúde foram as que mais receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofícios emitidos e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.

ANALISE DO OUVIDOR

- A ouvidoria este mês registrou o cumprimento das metas de respostas dos ofícios enviados para as secretárias e gabinete, valendo salientar que os que não responderam estão dentro do prazo legal.
- Por meio da Ouvidoria Bezerros foi inserido na rede Pernambucana de Municípios Saudáveis a qual estará ministrando o curso de atualização nas áreas de promoção da Saúde e Estratégias de Municípios Saudáveis.
- O Ouvidor foi escolhido juntamente com a Prefeita da cidade Lagoa do Cargo Judite Botafogo para representar a RPMS junto a OPAS (Organização Panamericana de Saúde).
- Entramos em contato com a Ouvidoria Geral do Estado para a elaboração de uma Live, com o intuito de propagar a importância da ouvidoria como instrumento democrático de inclusão social.
- Sugerimos que determinados equipamentos auxiliares da limpeza urbana como contêiner de materiais reaproveitáveis fossem adquiridos o quanto antes pois, os cidadãos tem solicitado instalação dos referidos contêiner (lixeiras) e a Secretária de Infraestrutura não tem disponibilidade e menos previsão para tais equipamentos de limpeza pública.
- Gostaríamos de um retorno das respostas dos relatórios anteriores apresentados por esta Ouvidoria.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:8838285047
2

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2021.09.30 13:05:14 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
28/10/2021

INTRODUÇÃO

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

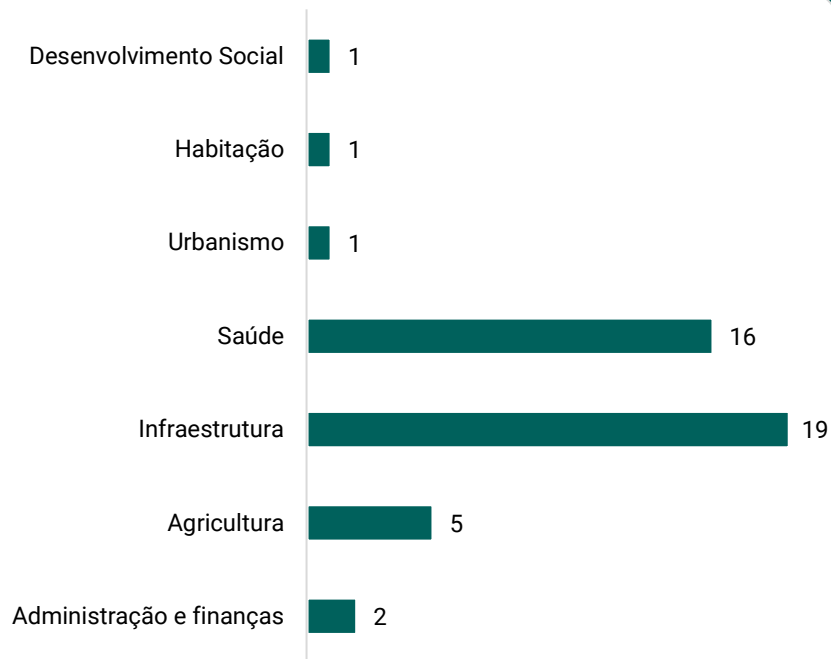
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de OUTUBRO de 2021, compreendido entre os dias 01/10/2021 e 28/10/2021 que correspondem ao número total de 45 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações 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.

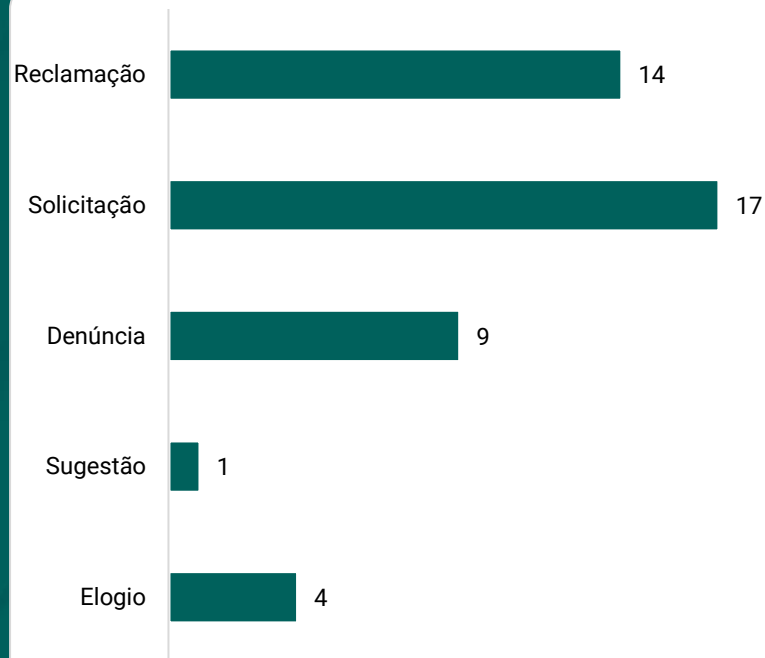


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



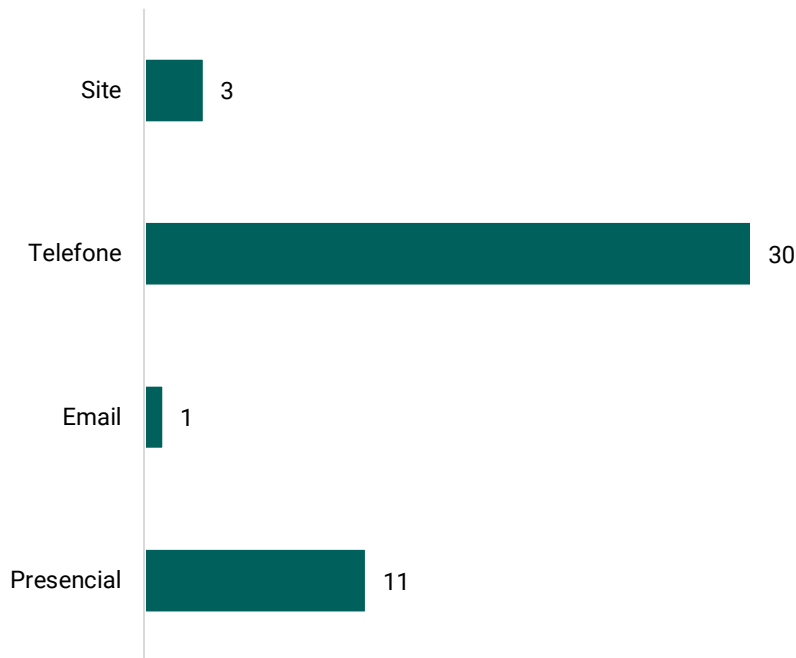
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de outubro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 19 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



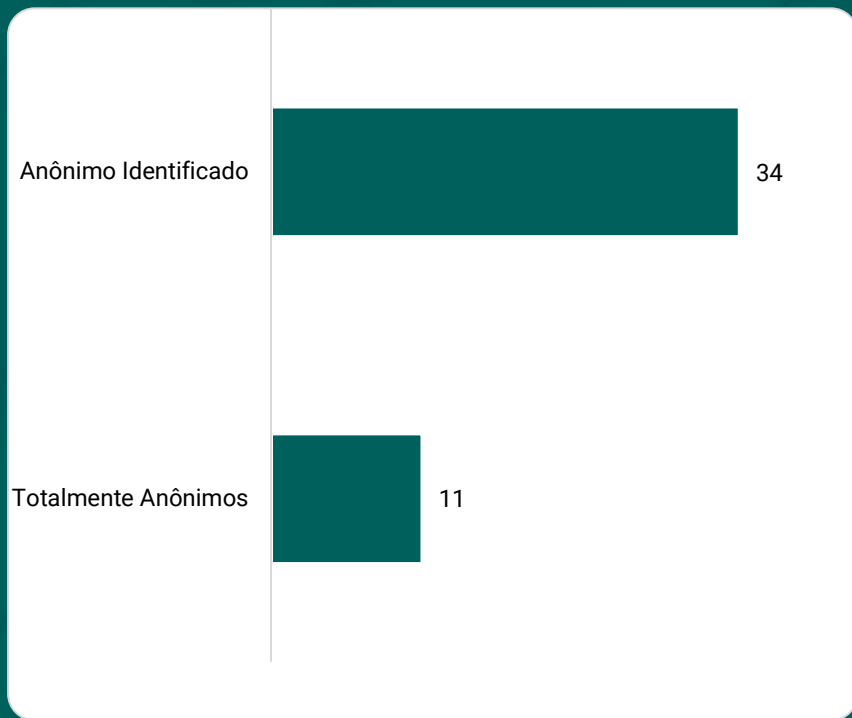
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em solicitação, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas

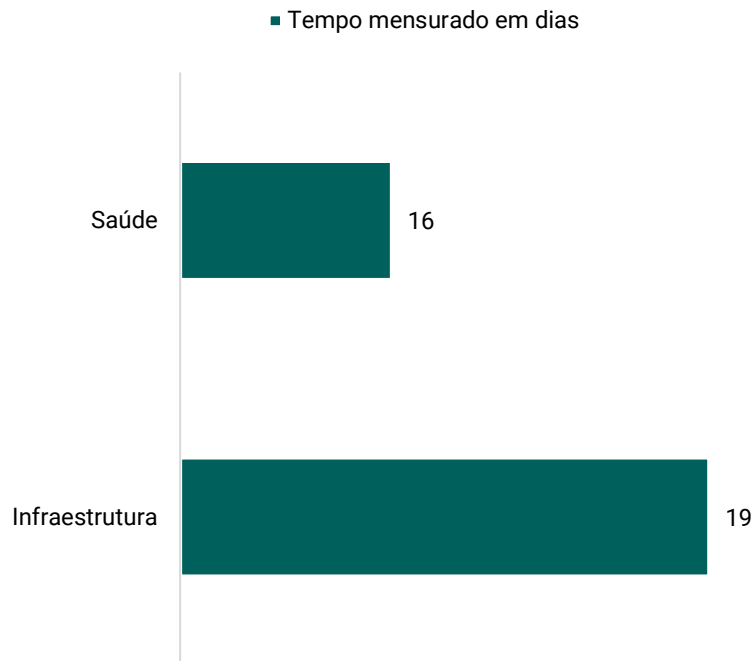
16

Demandas Respondias

13

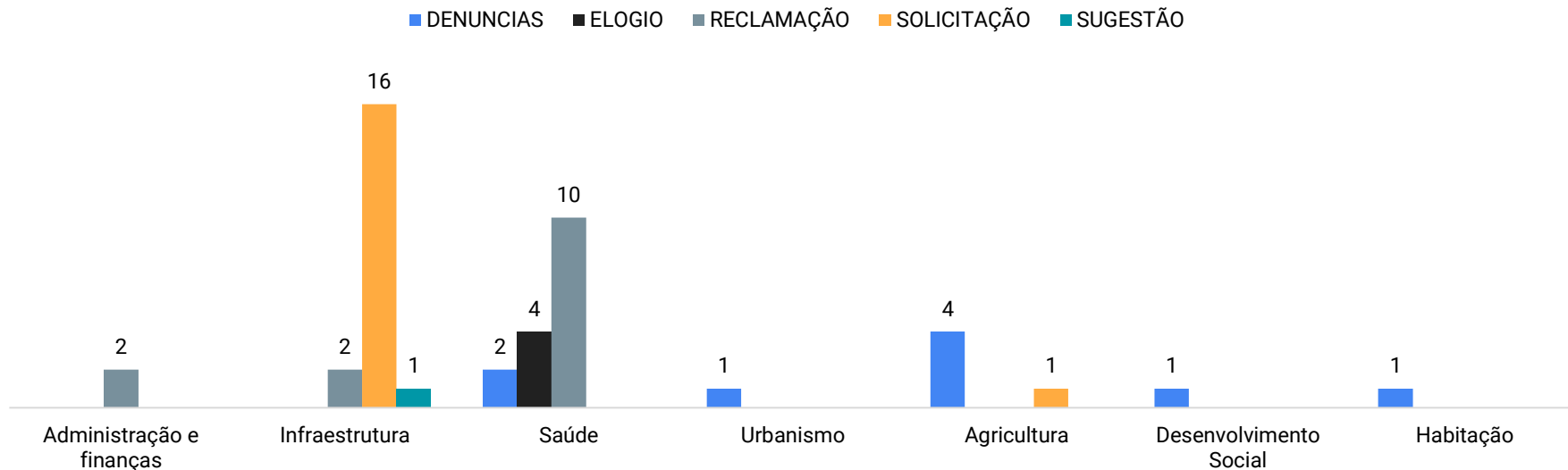
Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de outubro e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



A Lei Estadual nº 16.420 de 17 de setembro de 2018 e do Código de Defesa do Usuário de Serviço Público (Lei nº 13.460/2017) estabelece que as áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado, em uma única vez, por 10 (dez) dias, desde que haja justificativa expressa.

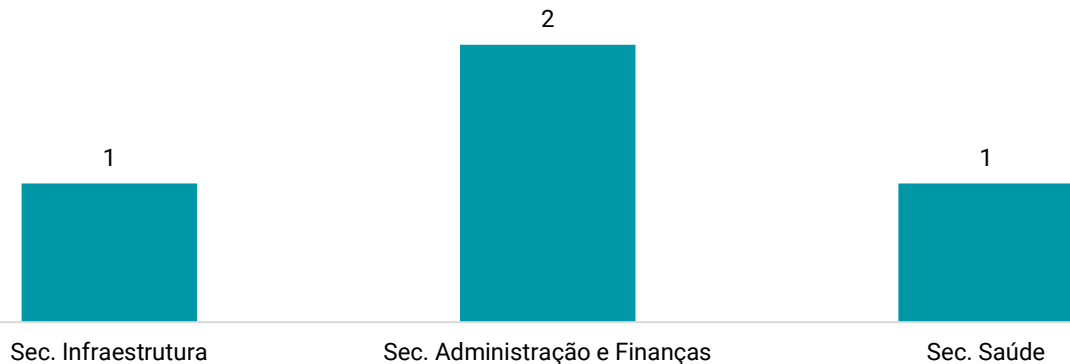
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Outubro foram as Secretarias de, Infraestrutura e saúde, tendo recebido respectivamente 19 e 16 das 45 demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura, Saúde e Administração e Finanças foram as que receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofício emitido e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.

ANALISE DO OUVIDOR

- A ouvidoria este mês registrou o cumprimento das metas de respostas dos ofícios enviados para as secretárias e gabinete, valendo salientar que os que não responderam estão dentro do prazo legal.
- Percebemos que a Ouvidoria ainda é um instrumento desconhecido pela população, sendo que surgiremos que fosse efetuadas Lives para apresentar a população a importância deste canal.
- Foi feita uma reunião com o Meio de Comunicação para efetuar Lives sobre a importância da Ouvidoria e até a data presente não obtivemos respaldo.
- É notável a necessidade da qualidade nas respostas dos ofícios enviados por parte de algumas Secretárias.
- Sugerimos que seja cada vez mais fortalecido um modelo de gestão que tenha como uma de suas bases a intersectorialidade e interfuncionalidade.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472



Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE

OLIVEIRA:88382850472

Dados: 2021.10.28 13:03:21 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
30/11/2021

INTRODUÇÃO

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

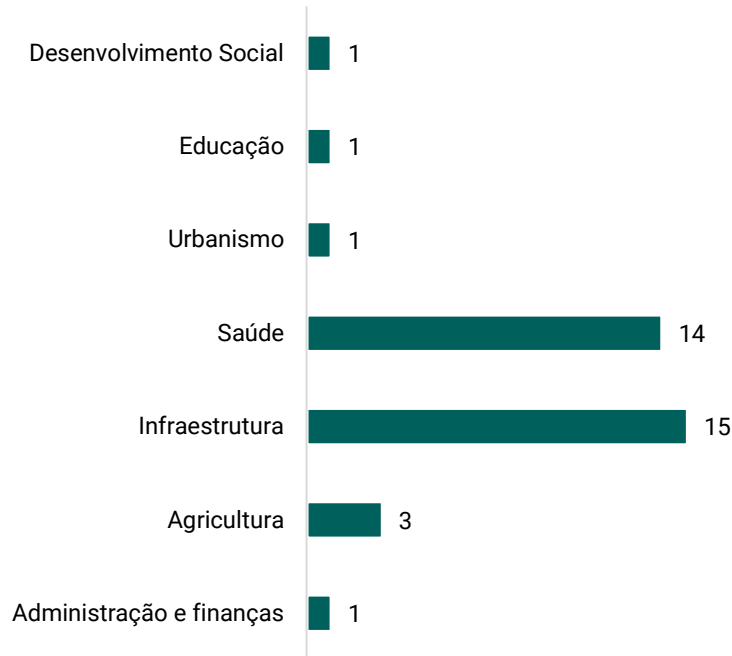
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de NOVEMBRO de 2021, compreendido entre os dias 03/11/2021 e 30/11/2021 que correspondem ao número total de 38 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações 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.

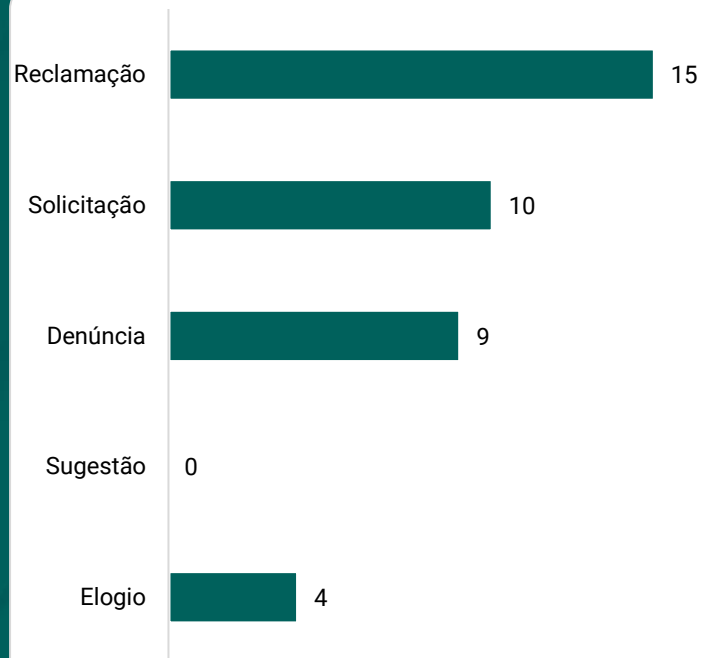


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



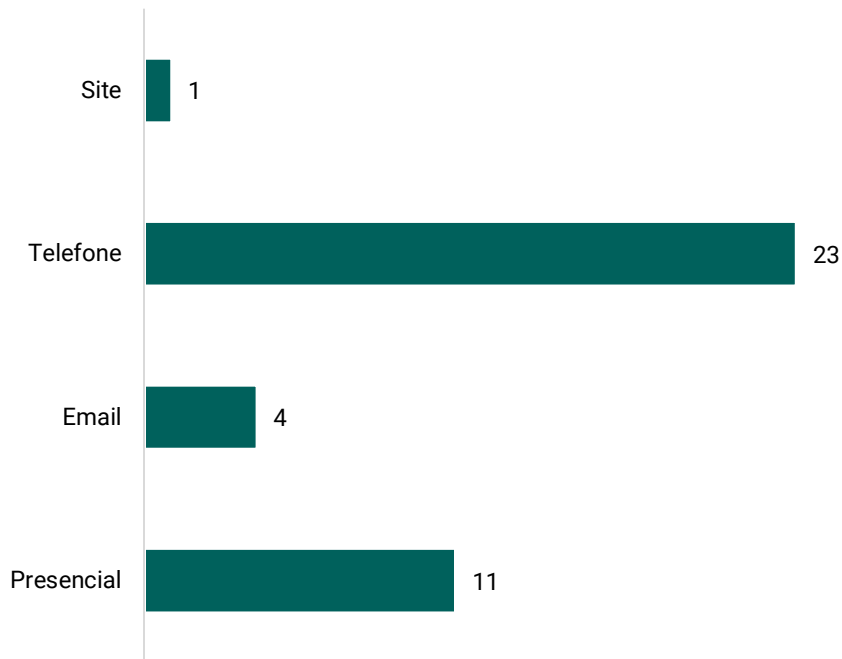
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de novembro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 14 e 15 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



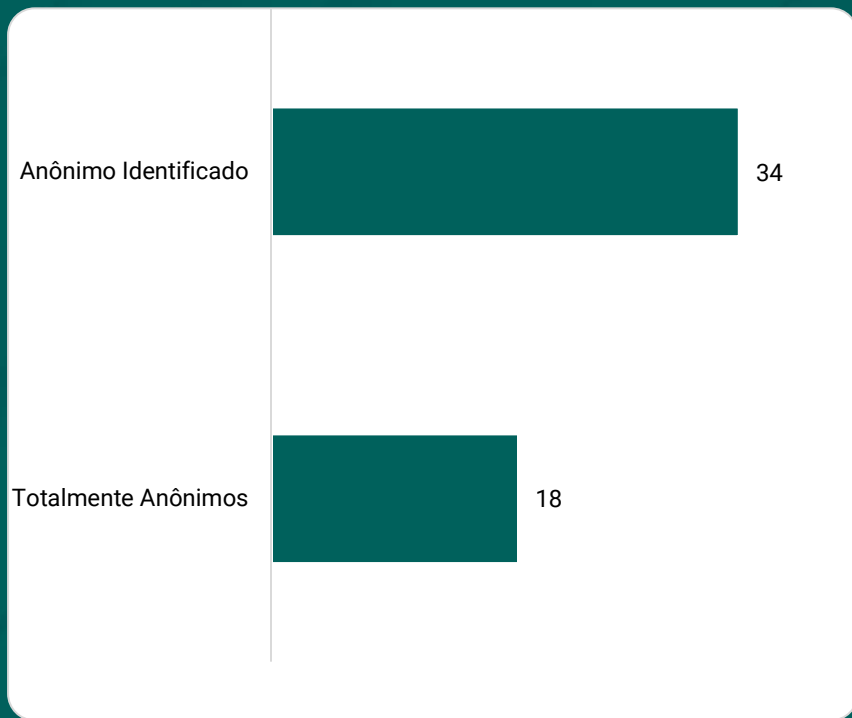
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamação e solicitações , sendo a maioria referente a demandas da infraestrutura e da saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



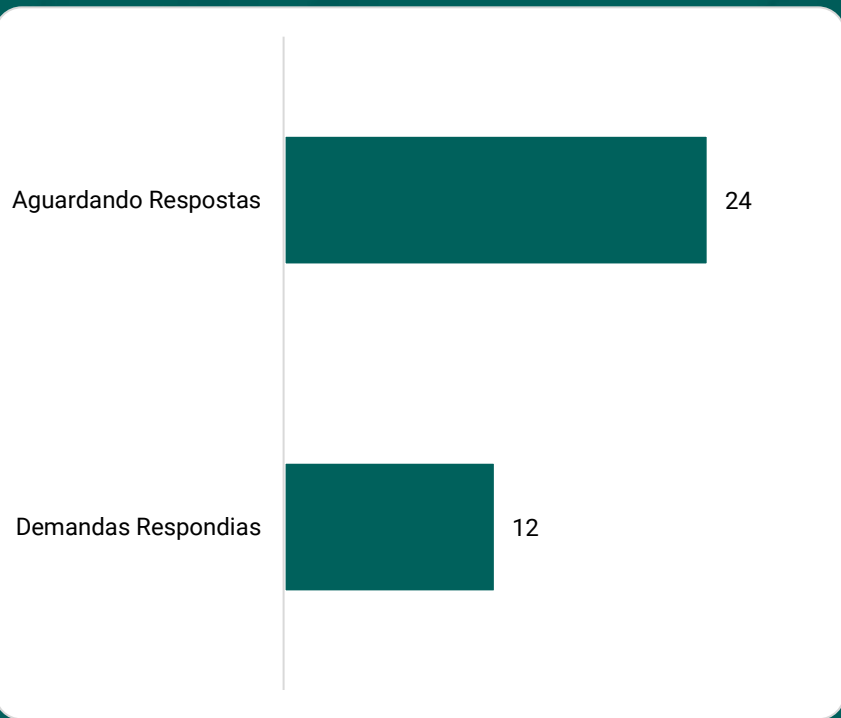
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



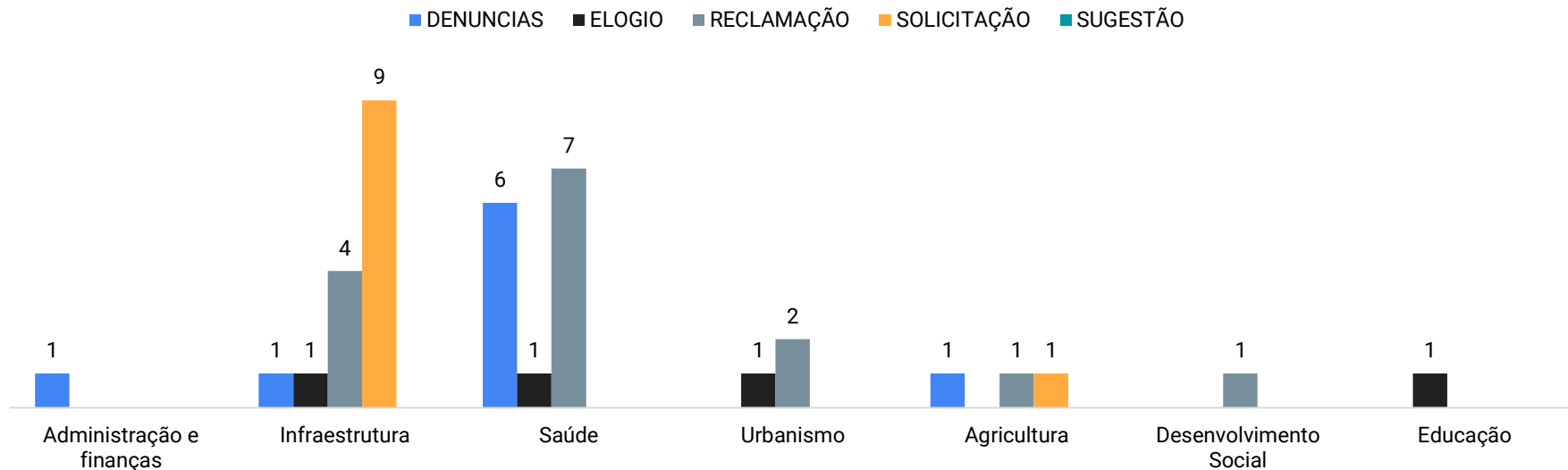
Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de novembro e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

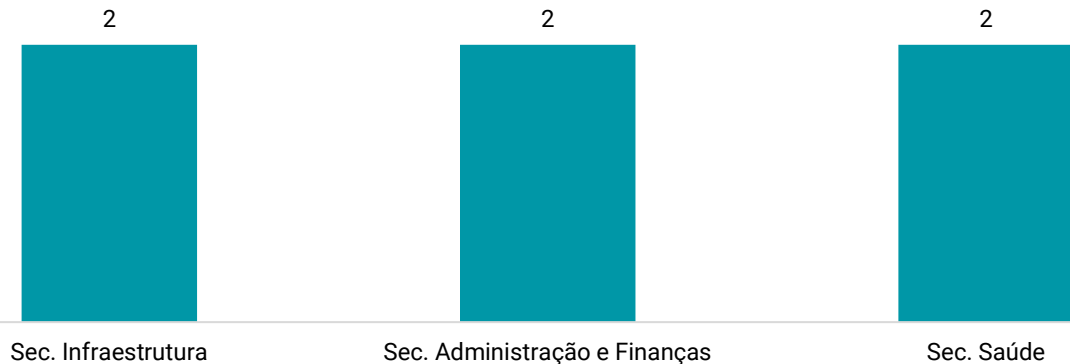
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR



Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de novembro foram as Secretarias de, Infraestrutura e saúde, tendo recebido respectivamente 15 e 14 sendo das 38 demandas que compreendem o período em questão.

MANIFESTAÇÕES INTERNAS

■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



A Ouvidoria se posiciona no sentido de enviar novos ofícios listando as demandas que estão em atraso ou cobrando uma justificativa para a concessão ou não de um prazo de prorrogação.

Neste sentido, as secretarias de Infraestrutura, Saúde e Administração e Finanças foram as que receberam cobranças de respostas. Os números no gráfico representam a quantidade de ofício emitido e não a quantidade de cobranças, pois as cobranças são diárias.

ANALISE DO OUVIDOR

- Sugerimos que a secretaria de infraestrutura faça a contratação de empresas terceirizadas de maquinas equipamentos para a remoção de metralhas e etc.
- Sugerimos uma sensibilização e a constante capacitação nas equipes de recepção e atendimento das unidades de saúde.
- Foram apresentadas sugestões de instalação de contêineres para coleta de lixo tanto na serra negra quanto no centro da cidade, e até o prezado momento não foram instalados.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2021.11.30 11:56:52 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
30/12/2021

INTRODUÇÃO

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

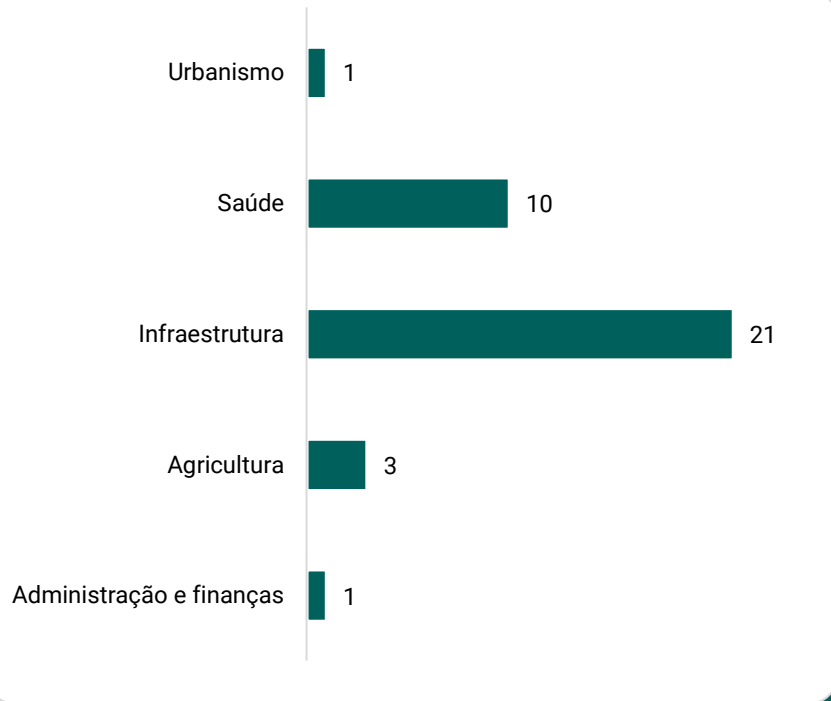
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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.

Esse documento mostra dados registrados das demandas de DEZEMBRO de 2021, compreendendo os dias 01/12/2021 a 30/12/2021 que correspondem ao número total de 36 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.

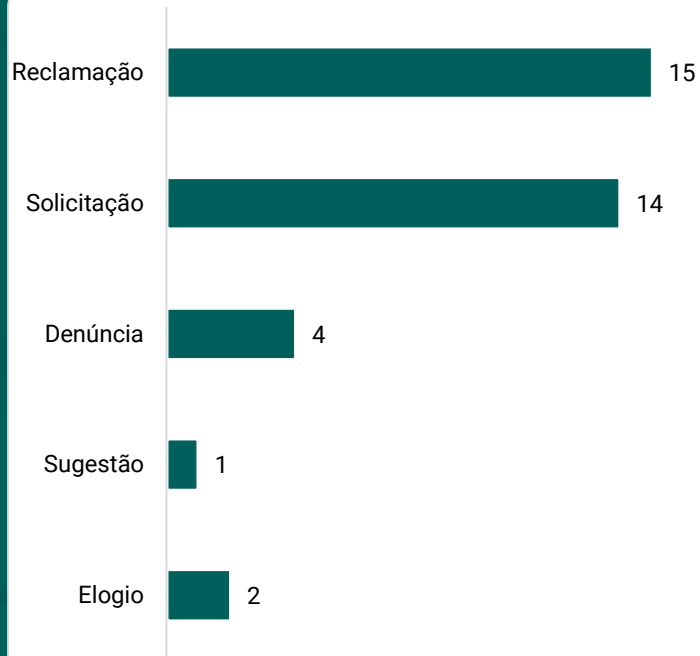


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



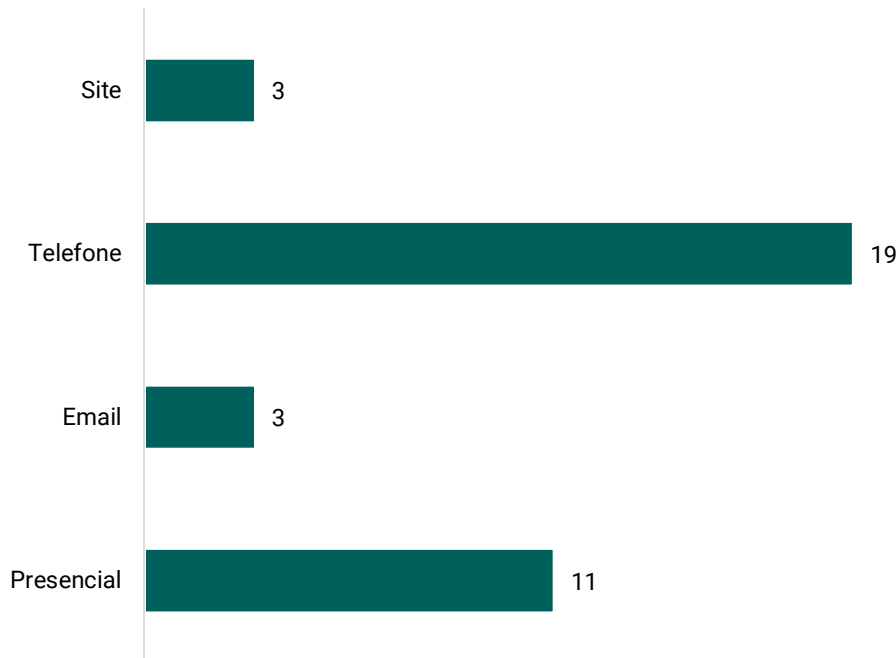
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de dezembro foram a Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 10 e 21 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



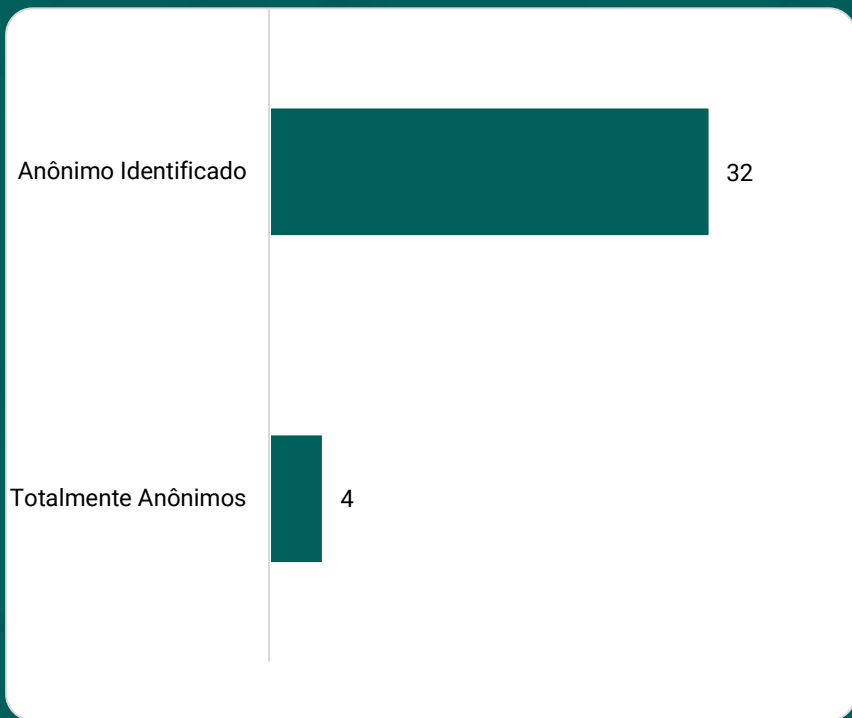
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamação e solicitações , sendo a maioria referente a demandas da infraestrutura e da saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram. Ainda salientamos que as urnas que estavam distribuídas foram recolhidas por conta da PANDEMIA e se encontram na Ouvidoria para manutenção e posterior redistribuição.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas

30

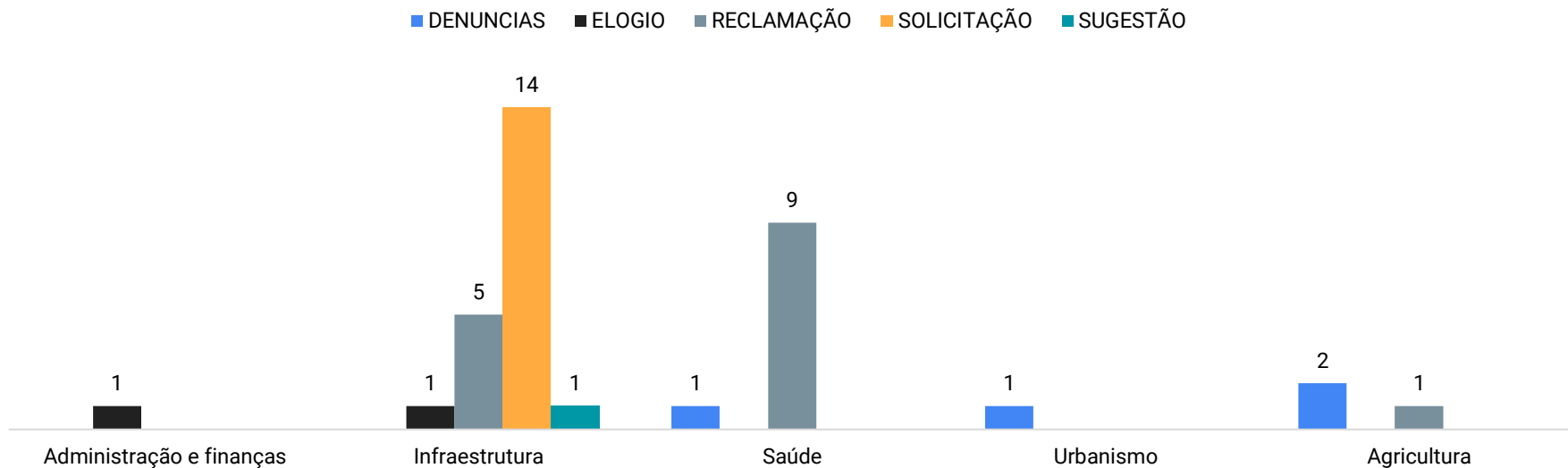
Demandas Respondias

6

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de dezembro e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

OBS: Sendo que as Demandas Respondidas estão fora do prazo legal conferido às secretárias.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

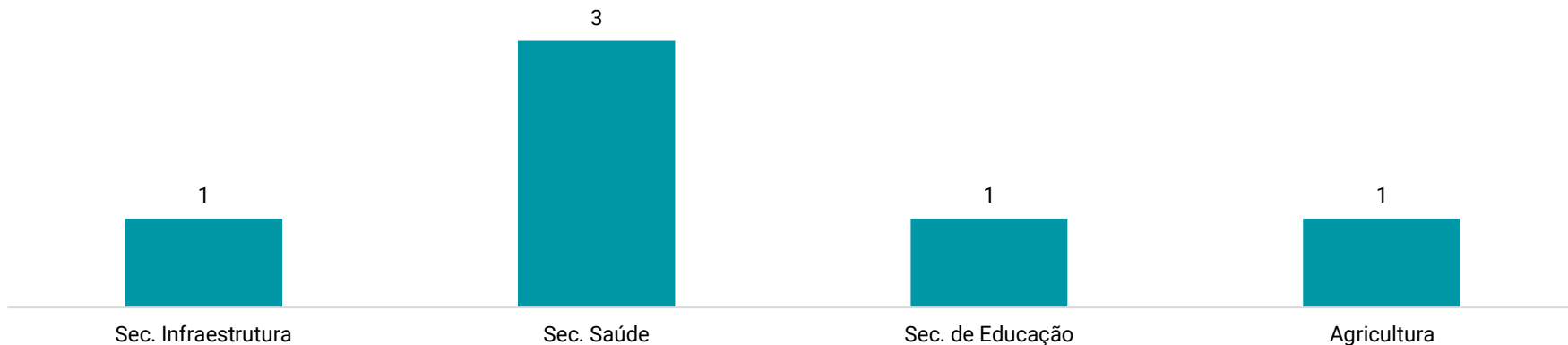


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de DEZEMBRO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 21 e saúde com 10. Das 36 demandas que compreendem o período em questão.



MANIFESTAÇÕES INTERNAS

■ 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, as secretarias de Infraestrutura, Saúde, Educação e Agricultura foram as que receberam cobranças de respostas.

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



ANALISE DO OUVIDOR

- Continuamos sugerindo que a secretaria de infraestrutura realize contratação de maquinas pesadas de empresas terceirizadas ou convênio com o governos estadual ou federal para a remoção de metralhas, entulhos, auxilio na limpeza pública etc.
- Continuamos as sugestões de sensibilização com abordagem afirmativa que seja capaz de gerar no colaborador sentimento de pertença e empoderamento para as equipes de recepção e atendimento das unidades de saúde, visto que as denúncias e reclamações se repetem a cada mês.
- Apresentamos sugestões de instalação de containers para coleta de metralha pelos respectivos geradores, bem como a aplicação da Lei Municipal 770/2005.
- Também se faz necessário contratar mais fiscais de obras que possam atuar conforme legislação vigente.

JOSE WENDES DE

OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472

Dados: 2021.12.30 13:52:19 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

