



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/01/2022**

INTRODUÇÃO

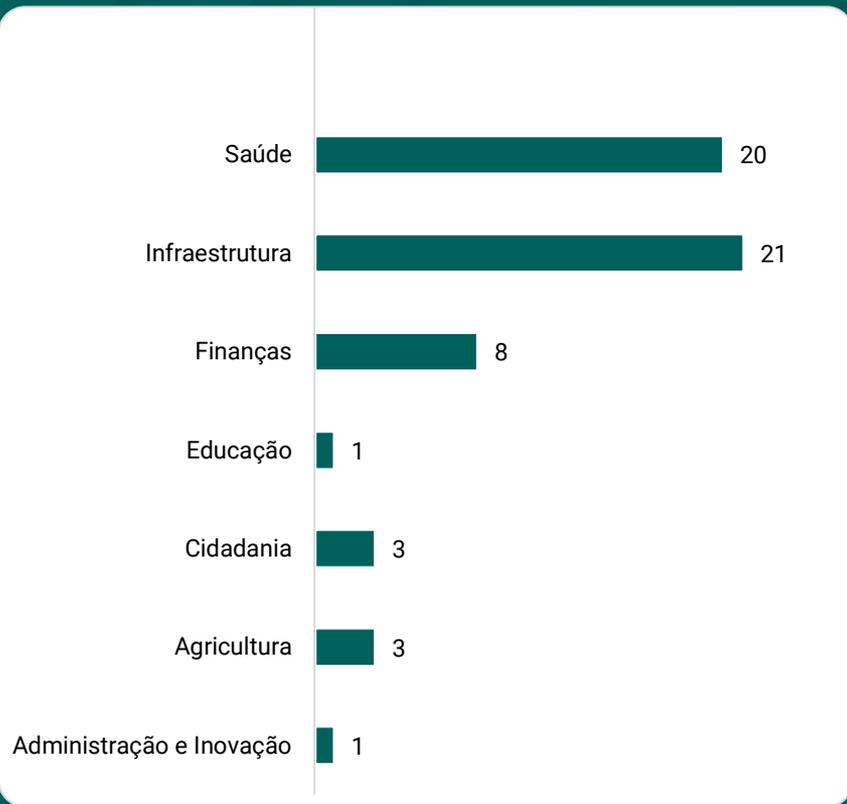
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

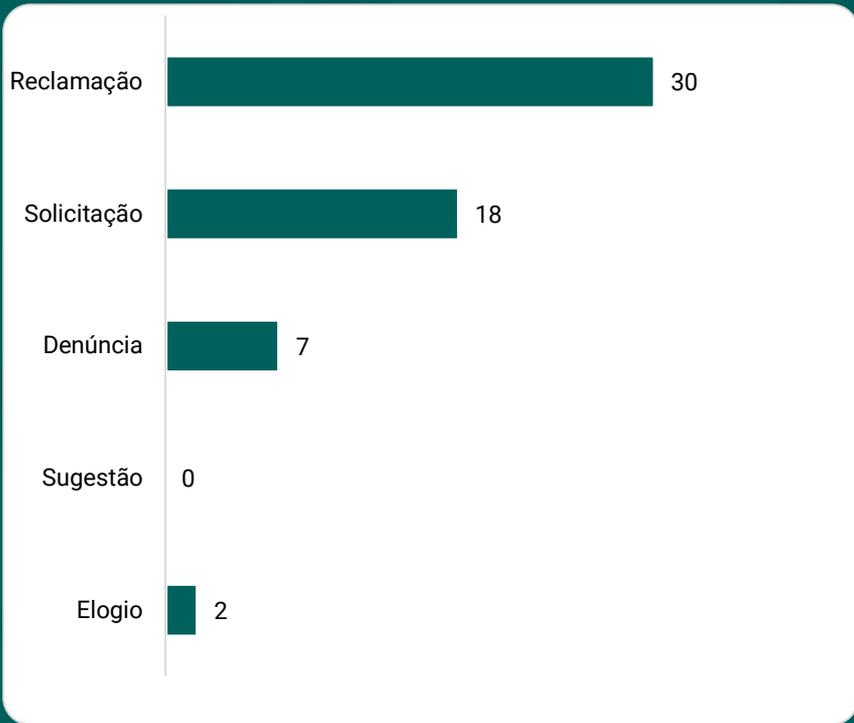
Esse documento mostra dados registrados das demandas de JANEIRO de 2022, compreendendo os dias 03/01/2022 a 31/01/2022 que correspondem ao número total de 57 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



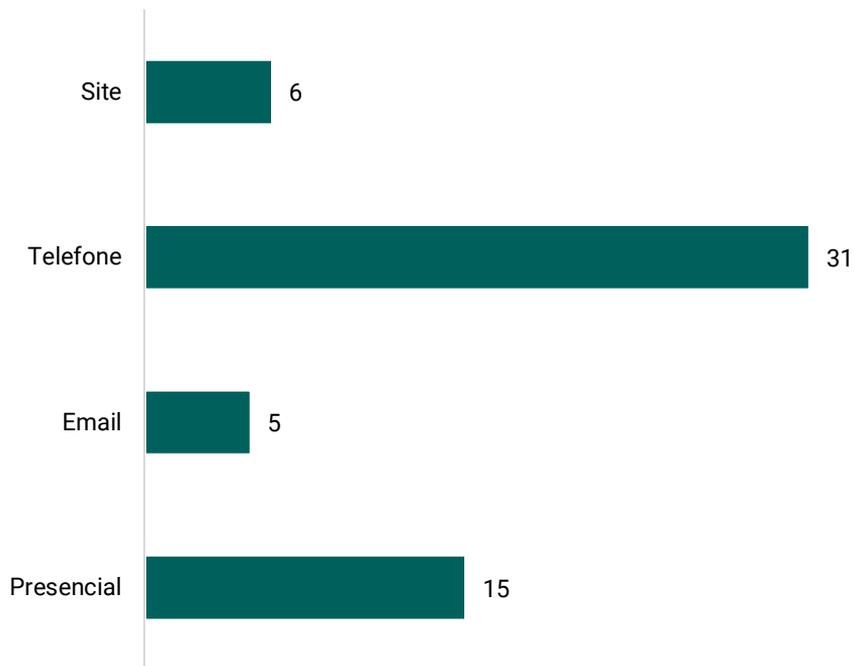
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de janeiro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 20 e 21 das demandas que compreendem o período em questão.

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



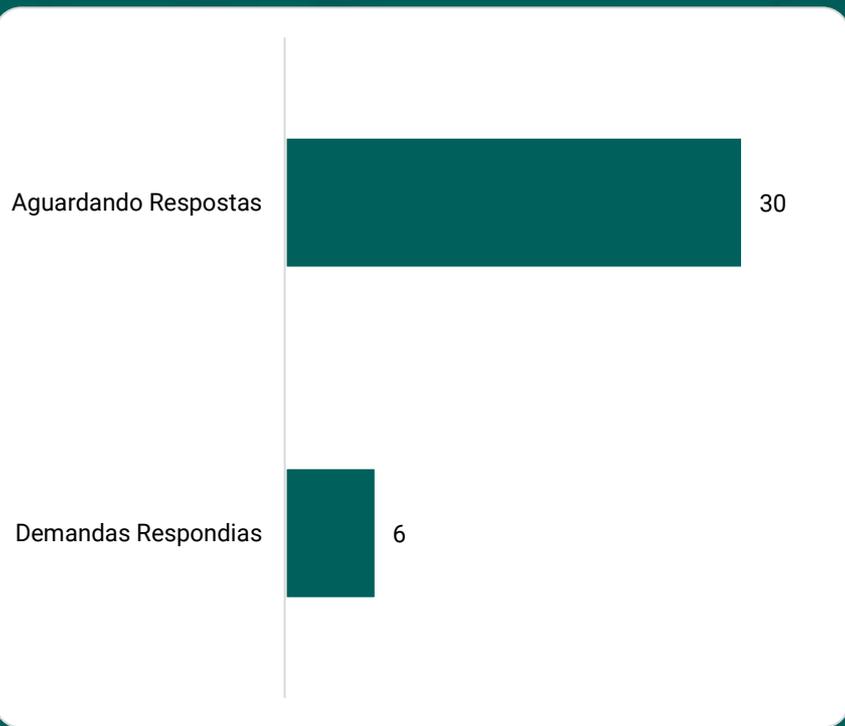
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram. Ainda salientamos que as urnas que estavam distribuídas se encontram recolhidas por conta da PANDEMIA e se encontram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

STATUS DAS DEMANDAS

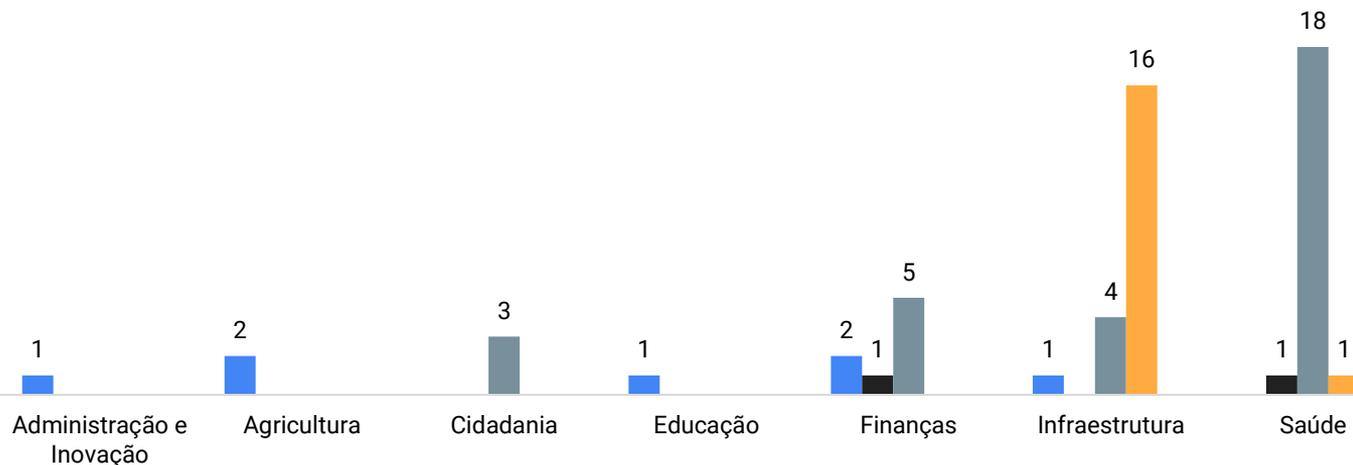


Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de janeiro e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

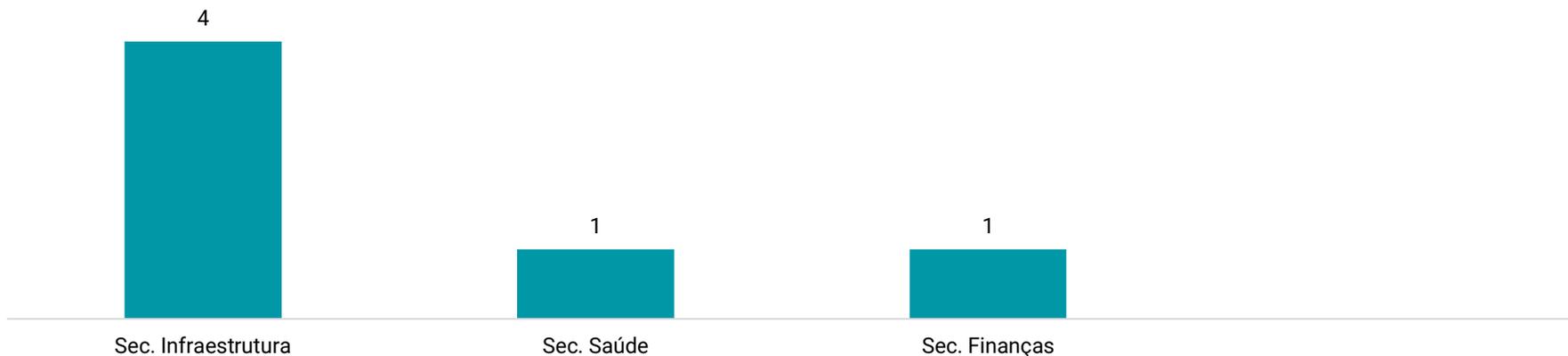
■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de JANEIRO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 21 e saúde com 20. Das 57 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, as secretarias de Infraestrutura, Saúde e Finanças 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 equipamentos necessários (maquinas pesadas) por meio de empresas terceirizadas ou convênio com o governos estadual ou federal para a remoção de metralhas, resíduos sólidos, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento por meio dós meios de comunicação disponíveis, sobre quais as medidas que estão sendo tomadas para atendimento aos pleitos apresentados pela população.
- Um outro ponto que merece atenção este mês é a questão do esgotamento sanitário, onde por vezes pequenos reparos não estão sendo atendidos.
- 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 denuncias e reclamações continuam se repetindo a cada mês.
- A comunicação é capaz de sensibilizar o cidadão. Por este motivo sugerimos que seja desenvolvido um plano de mídia para colaborar na sensibilização dos cidadãos a cerca da disposição e destinação correta de resíduos, metralhas e outras matérias que podem ser queimadas, pois temos recebido inúmeras denuncias de ateamento de fogo em diversos pontos da cidade, vindo a poluir o ar e causando danos à saúde da população atingida.
- A ouvidoria também enviou oficio para as secretarias reiterando a necessidade de uma boa resposta aos ofícios enviados, visto que se trata de assunto diretamente demandado pelo cidadão, que requer uma resposta clara para as suas necessidades.
- Recomendamos que seja apurado com mais atenção as denuncias ligadas ao transporte da saúde, bem como a existência de possíveis condutores que não estão cumprindo com suas obrigações, apresentando comportamentos inadequados para a execução da tarefa a este apresentada.



Obs.:

- Sabemos da complexidade que é a prestação de um serviço público de qualidade em meio a uma pandemia e outras dificuldades existentes. Precisamos atender as demandas atuais e as acumuladas oriundas de tempos anteriores, para tal, reitero a disposição desta ouvidoria para que de forma intersetorial cheguemos a excelência na prestação dos serviços de nossa responsabilidade, definidos por lei com base na Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.
- Esta ouvidoria sugere que seja feita ações de combate aos vetores, concomitantemente uma campanha de sensibilização em Boas Novas e no município como um todo. Através de peças publicitárias, visitas de campo, envolvendo comunidade local, agentes de combate as endemias, equipe da saúde da família, ACS's, e outros profissionais da saúde.
- É do nosso conhecimento que a secretária possui cronograma que contemplam estas ações e sugerimos que sejam iniciadas, pois já começam a chegar até nós as reivindicações.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472



Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.01.31 13:42:41 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
28/02/2022**

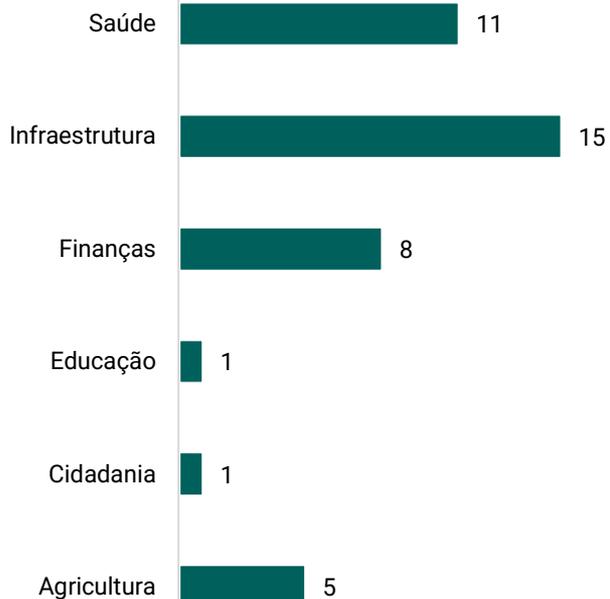
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

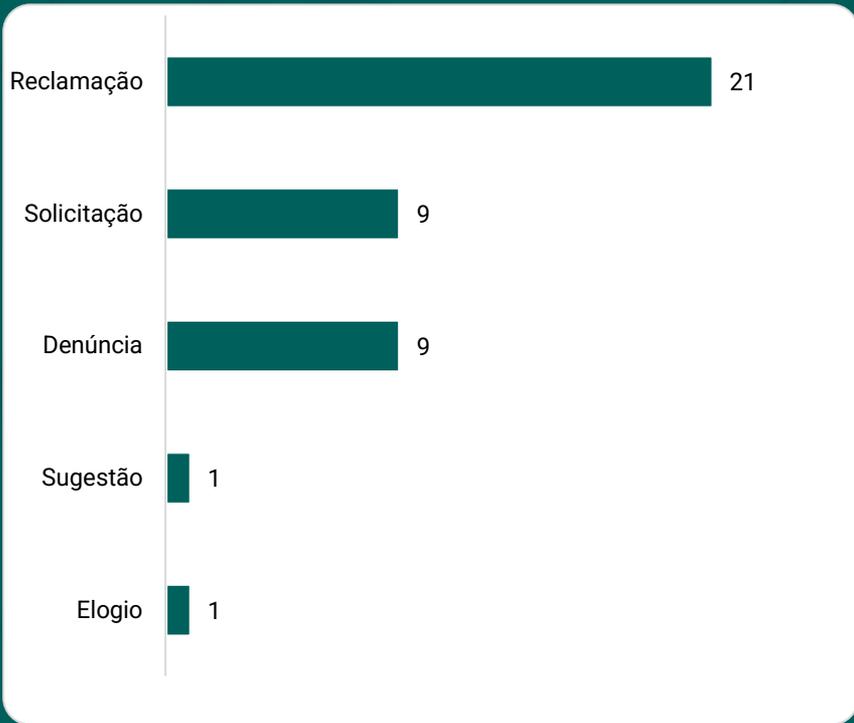
Esse documento mostra dados registrados das demandas de FEVEREIRO de 2022, compreendendo os dias 01/02/2022 a 28/02/2022 que correspondem ao número total de 41 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



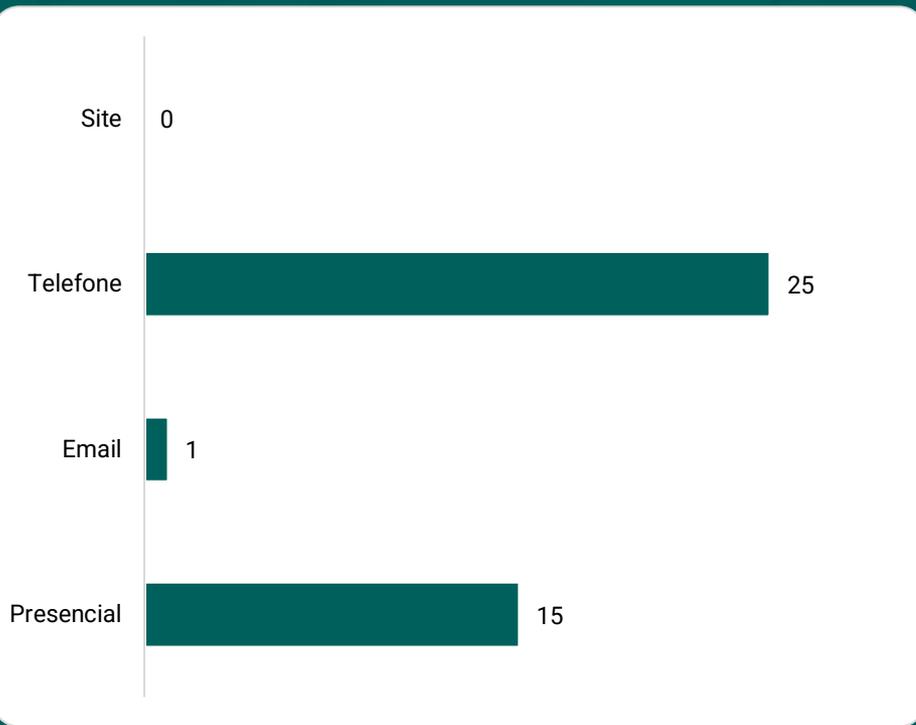
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de fevereiro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 11 e 15 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



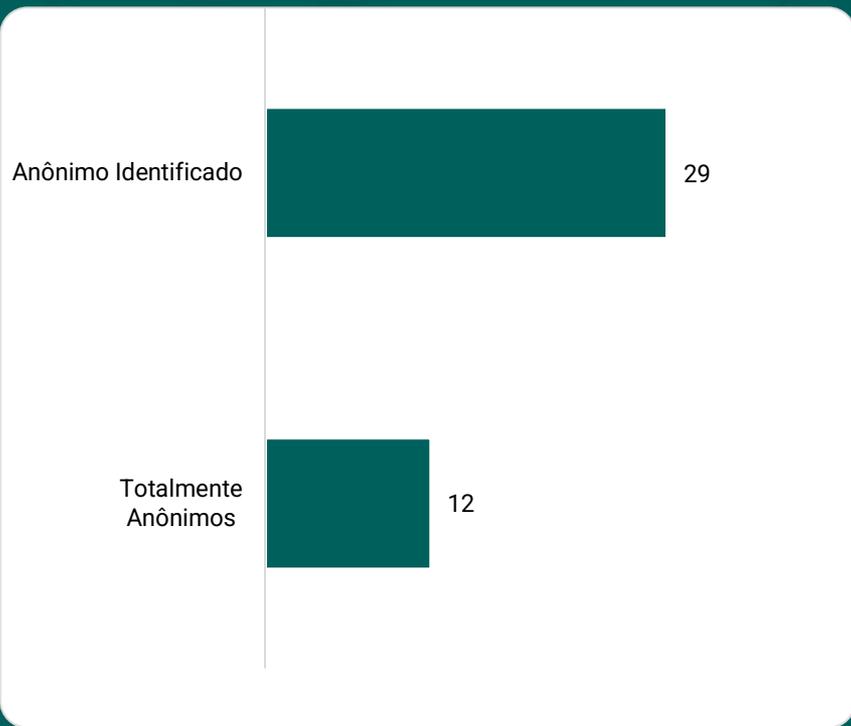
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamação e solicitações , sendo a maioria referente a demandas da infraestrutura e da saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



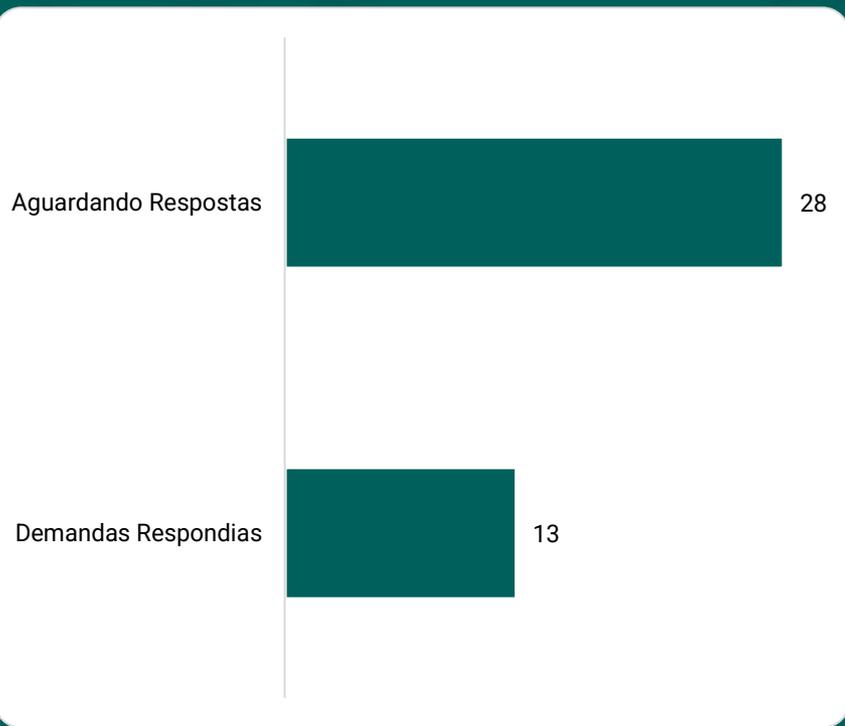
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram. Ainda salientamos que as urnas que estavam distribuídas se encontram recolhidas por conta da PANDEMIA e se encontram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

STATUS DAS DEMANDAS

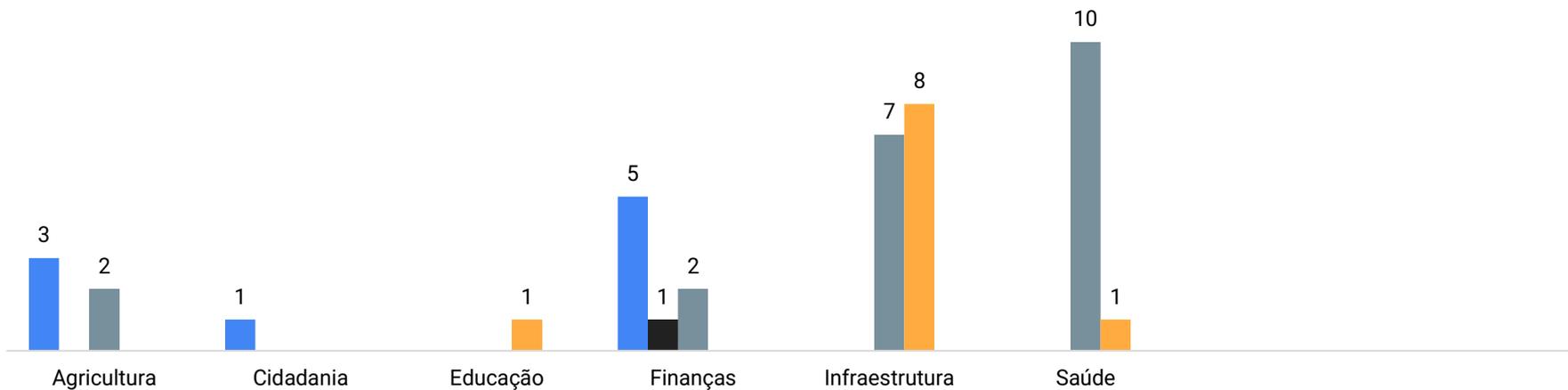


Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de fevereiro e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

OBS: Neste mês observamos a falta de resposta de um considerável número de ofícios.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de FEVEREIRO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 15 e saúde com 11. Das 41 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, as secretarias de Administração e Inovação, Educação, Finanças, Infraestrutura e Saúde foram as que receberam cobranças de respostas.

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



- Continuamos sugerindo que a secretaria de infraestrutura realize contratação de equipamentos necessários (maquinas pesadas) por meio de empresas terceirizadas ou convênio com o governos estadual ou federal para a remoção de metralhas, resíduos sólidos, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento por meio dos meios de comunicação disponíveis, sobre quais as medidas que estão sendo tomadas para atendimento aos pleitos apresentados pela população.
- Registramos este mês, denuncias de abuso de autoridade por parte de servidora que exerce cargo de diretoria. Sugerimos que a secretaria adote às medidas cabíveis apurando e advertindo a referida servidora.
- A comunicação é capaz de sensibilizar o cidadão. Por este motivo sugerimos que seja desenvolvido um plano de mídia para colaborar na sensibilização dos cidadãos a cerca da disposição e destinação correta de resíduos, metralhas e outras matérias que podem ser queimadas, pois temos recebido inúmeras denuncias de ateamento de fogo em diversos pontos da cidade, vindo a poluir o ambiente. O conteúdo deve apresentar a legislação vigente e seus respectivos responsáveis.
- Reiteramos a observação das respostas aos ofícios enviados por esta ouvidoria, visto que se trata de assunto diretamente demandado pelo cidadão, que requer uma resposta clara para as suas necessidades, observamos também a necessidade de atesto dos mesmos.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.03.01 12:49:47 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
29/04/2022**

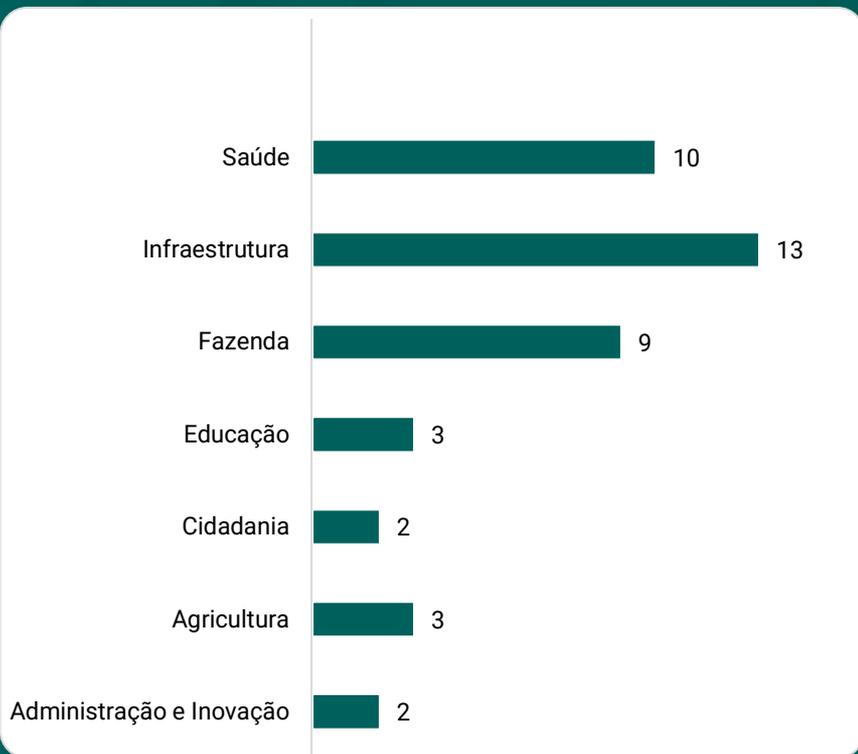
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

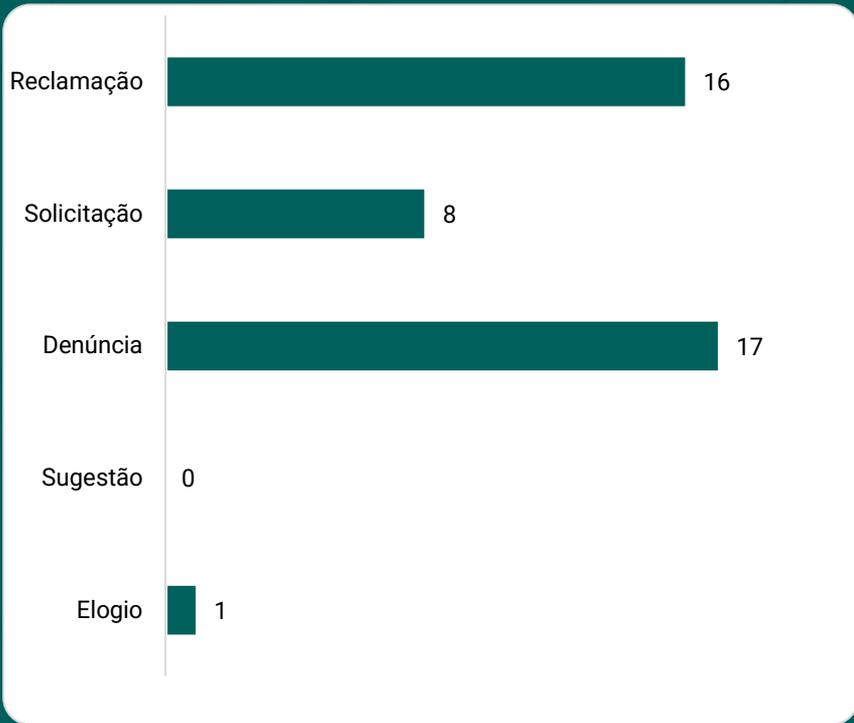
Esse documento mostra dados registrados das demandas de ABRIL de 2022, compreendendo os dias 01/04/2022 a 29/04/2022 que correspondem ao número total de 42 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



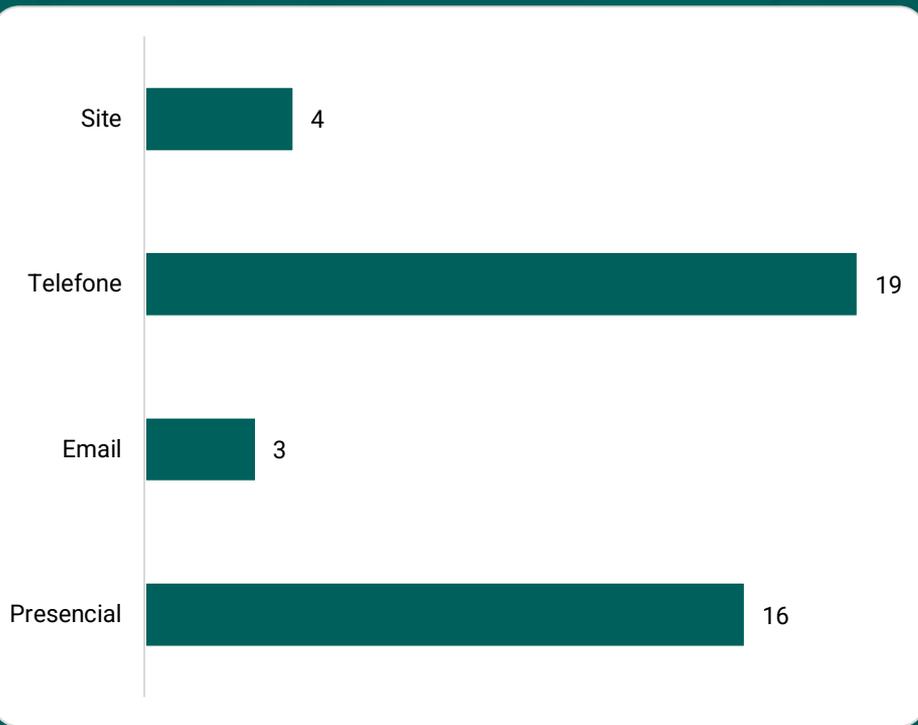
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de abril foram as Secretaria de Infraestrutura, Saúde e Fazenda tendo recebido respectivamente 13, 10 e 9 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



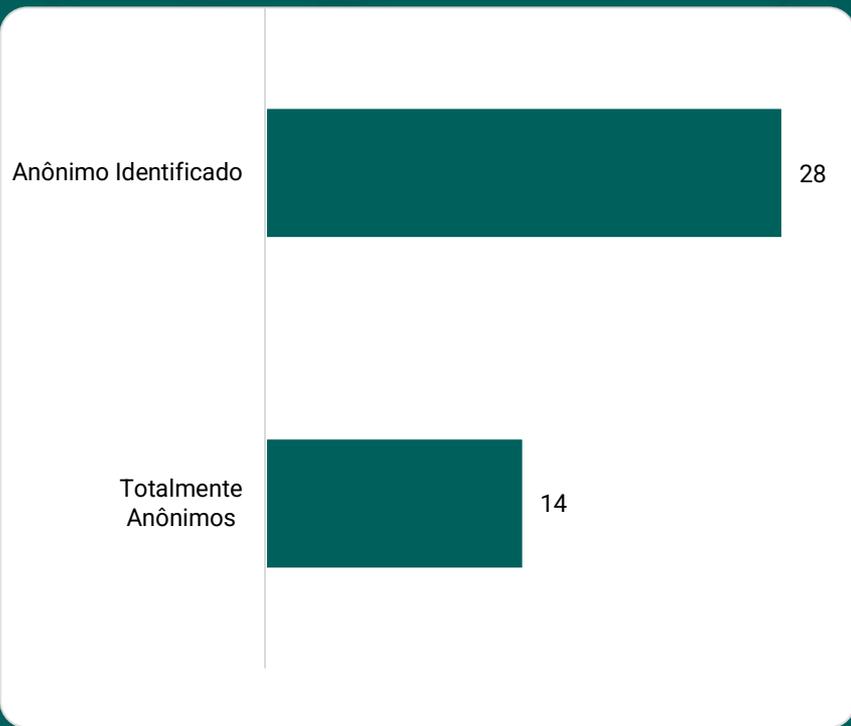
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncia, reclamações e solicitações, sendo a maioria referente a demandas da Sec. Da Fazenda e da Sec. Da Saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



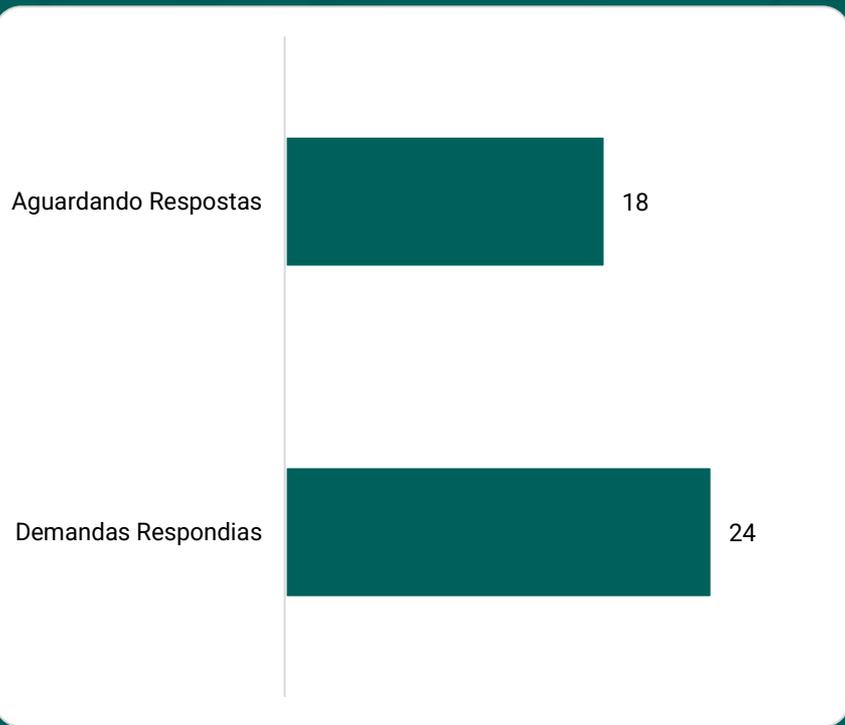
Observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente estão aumentando, visto que as restrições impostas pela pandemia diminuíram. Ainda salientamos que as urnas de manifestação se encontram recolhidas para manutenção e posterior redistribuição.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



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

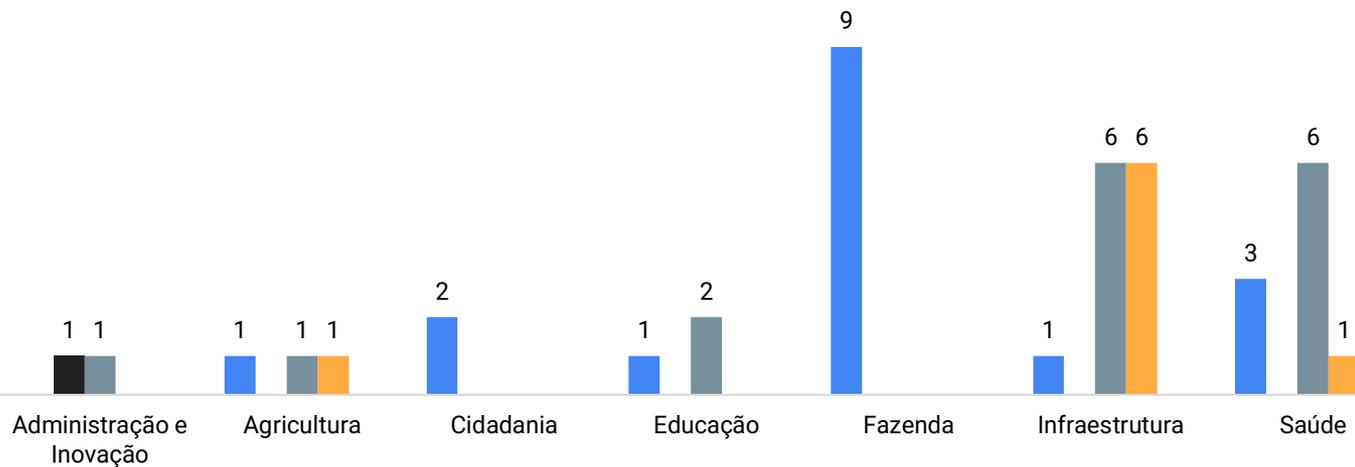
STATUS DAS DEMANDAS



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

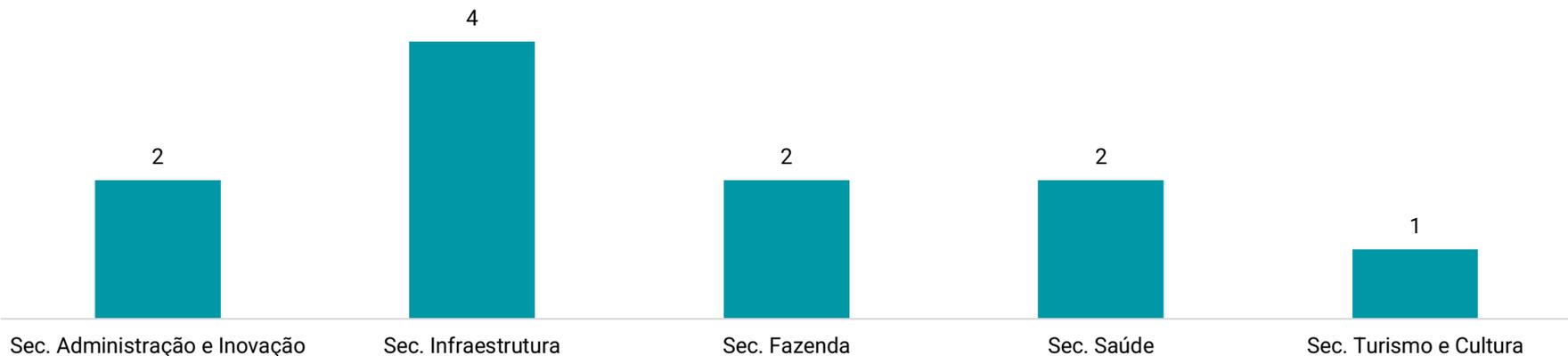
OBS: Neste mês observamos a falta de respostas de um considerável número de ofícios.

■ DENÚNCIAS ■ ELOGIO ■ RECLAMAÇÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ SUGESTÃO



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de ABRIL, foram as Secretarias de Infraestrutura com 13, Saúde com 10 e Finanças 9 . Das 42 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, as secretarias de Infraestrutura, Saúde, Turismo e Cultura, Administração e Inovação e Sec. Da Fazenda foram as que receberam cobranças de respostas.

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



- Mais um mês que apresentamos sugestões à secretaria de infraestrutura, no sentido de realizar contratação de equipamentos necessários (maquinas pesadas) por meio de empresas terceirizadas ou convênio com o governos para a remoção de metralhas, resíduos sólidos, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento por meio dos meios de comunicação disponíveis, sobre a Lei Municipal N° 770/05, bem como uma política intersetorial de Educação Ambiental.
- Sugerimos que as secretarias adotem às medidas cabíveis apurando e advertindo os servidores que apresentam comportamento incompatível com a prestação do serviço público de qualidade.
- Recomendamos a Secretaria de Saúde que atuem junto aos ACS's, pois recebemos denúncias da ausência de alguns nas residências.
- Reiteramos a observação das respostas aos ofícios enviados por esta ouvidoria, visto que se trata de assunto diretamente demandado pelo cidadão, que requer uma resposta clara para as suas necessidades, observamos também a necessidade de atesto dos mesmos. Pedimos que as secretarias demandadas, deem a atenção devida às respostas dos mesmos dentro do prazo estabelecido e conhecido por todos.
- Registramos também denuncias sobre desvio de finalidade no uso de material penso hospitalar em um posto de saúde por uma enfermeira.

- Registramos reclamações recorrentes sobre transporte para tratamento de saúde fora de domicílio, onde sugerimos por parte da Sec. De Saúde uma atenção especial junto a chefia de transporte da mesma.

JOSE WENDES DE OLIVEIRA:88382850472



Assinado de forma digital
por JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.04.29
10:05:30 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/05/2022**

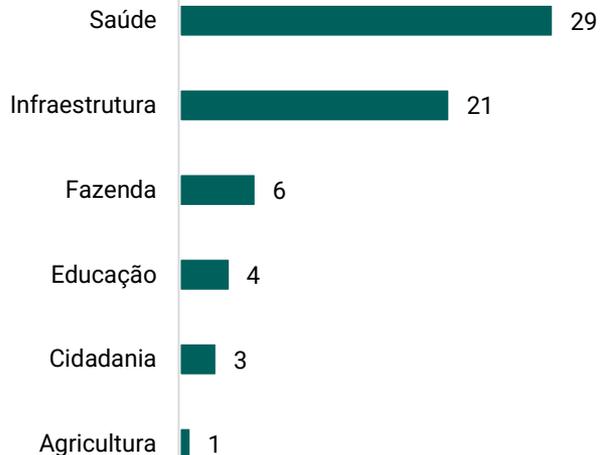
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Uma das missões da Ouvidoria é 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.

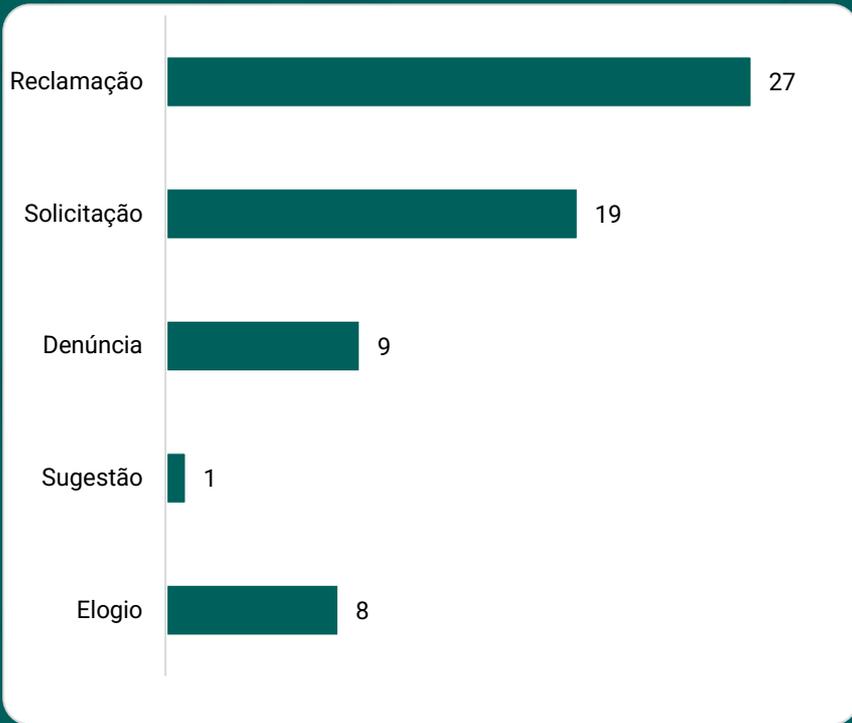
Esse documento mostra dados registrados das demandas de MAIO de 2022, compreendendo os dias 02/05/2022 a 31/05/2022 que correspondem ao número total de 64 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis dos 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



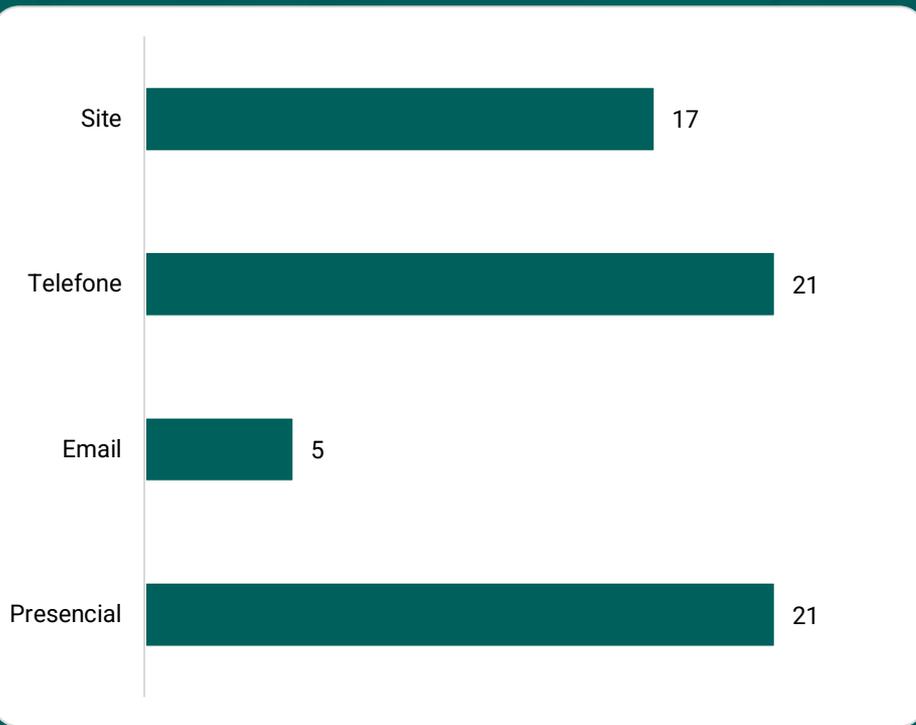
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de abril foram as Secretarias de Infraestrutura e Saúde tendo recebido respectivamente 21 e 29 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



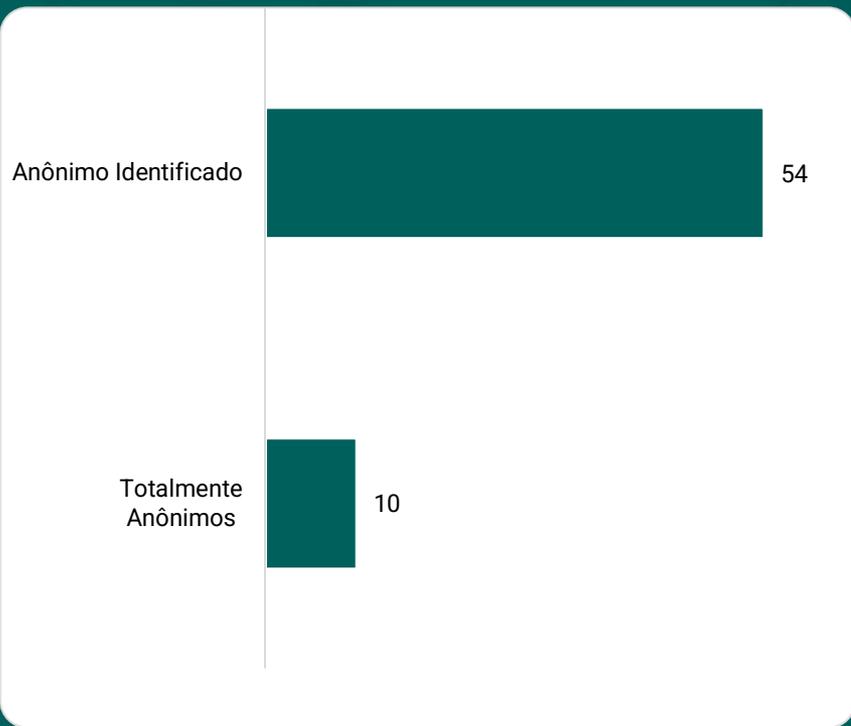
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncia, reclamações e solicitações, sendo a maioria referente a demandas da Sec. De Infraestrutura e da Sec. Da Saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



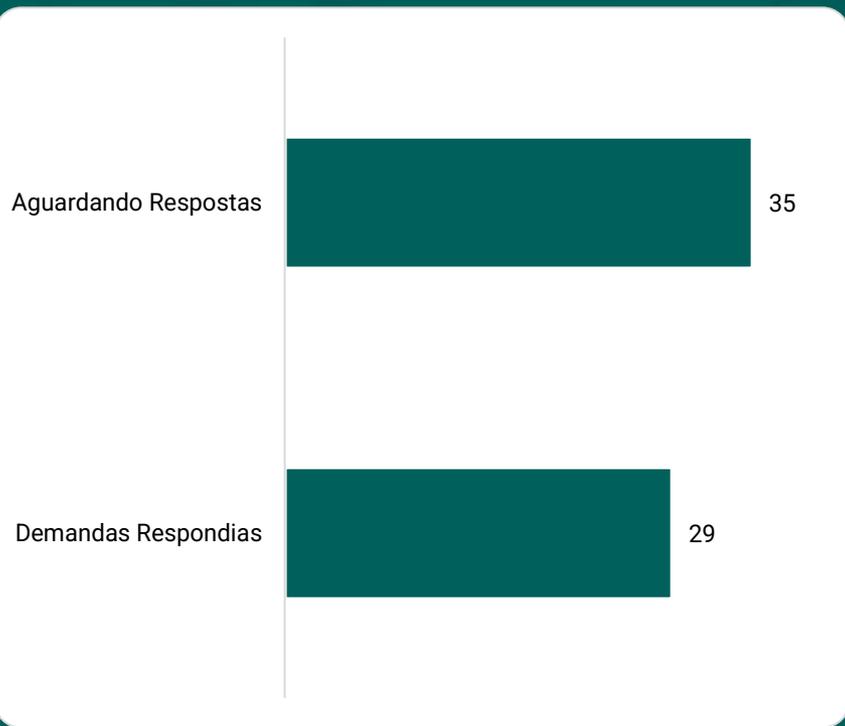
Observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente estão aumentando, visto que as restrições impostas pela pandemia diminuíram. Ainda salientamos que as urnas de manifestação se encontram recolhidas para manutenção e posterior redistribuição.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

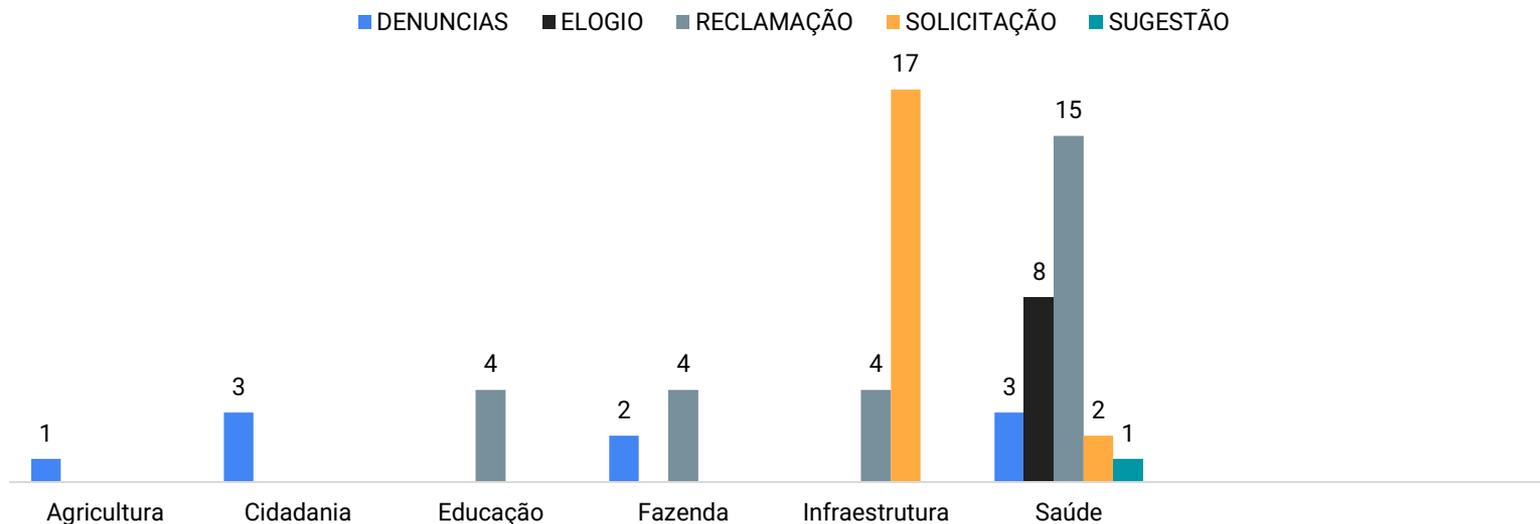


Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas à ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

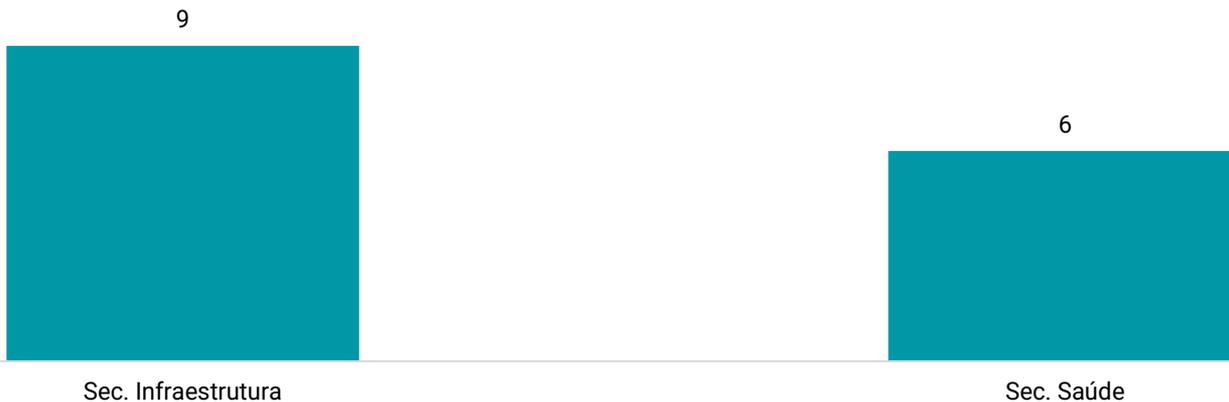


Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de abril e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de MAIO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 21 e Saúde com 29. Das 64 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, as secretarias de Infraestrutura e Sec. De Saúde.

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

- Apresentamos sugestões à secretaria de infraestrutura, no sentido de realizar contratação de equipamentos necessários (maquinas pesadas) ou aquisição com recurso próprio, terceirização, convênio com o governos federal/estadual... para a remoção de RCC, resíduos sólidos domésticos e comercial, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento pelos meios de comunicação disponíveis, sobre a Lei Municipal N° 770/05, bem como uma política intersetorial de Educação Ambiental.
- Recomendamos a Secretaria de Saúde que atue junto aos Agentes de Combate às Endemias, por meio de contínuo programa de educação em saúde e combate, prevenção e controle de doenças endêmicas, infectocontagiosas e promoção da saúde, bem como ações de vigilância de endemias e seus vetores, inclusive, se for o caso, fazendo uso de substâncias químicas controlando a proliferação de vetores da dengue e outras arboviroses como orienta a legislação vigente.
- Reiteramos a observação das respostas aos ofícios enviados por esta ouvidoria, visto que foi criado por portaria a figura do interlocutor para cada secretaria deste município no intuito de melhorar o referido serviço, visto a importância de cada manifestação demandada pelo cidadão, que requer uma resposta clara para as suas necessidades. Recomendo encarecidamente o atesto dos referidos ofícios.
- Pedimos que as secretarias demandadas, deem a atenção devida às respostas dos mesmos dentro do prazo estabelecido e conhecido por todos.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:883828
50472

Assinado de forma digital
por JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.05.31
12:48:46 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/06/2022**

INTRODUÇÃO

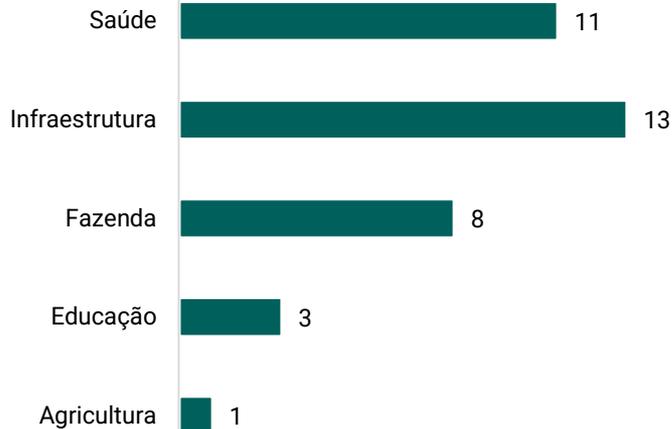
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Uma das missões da Ouvidoria é 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.

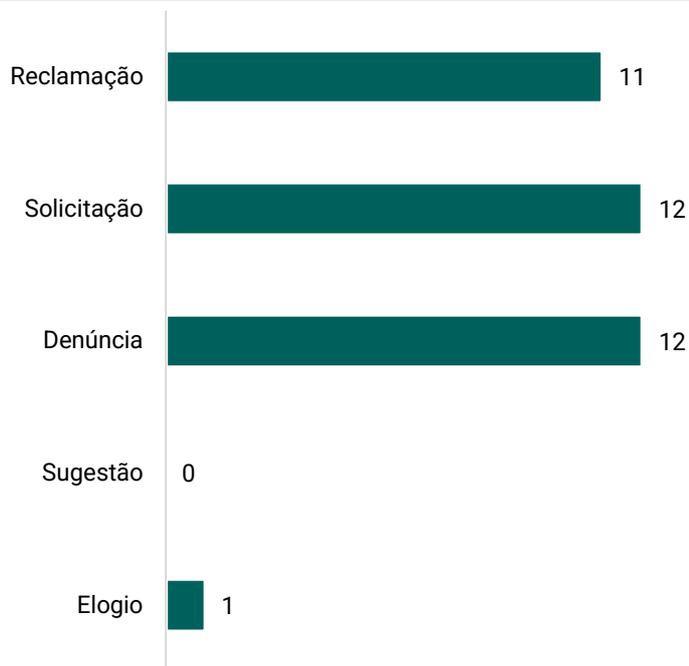
Esse documento mostra dados registrados das demandas de JUNHO de 2022, compreendendo os dias 01/06/2022 a 30/06/2022 que correspondem ao número total de 36 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



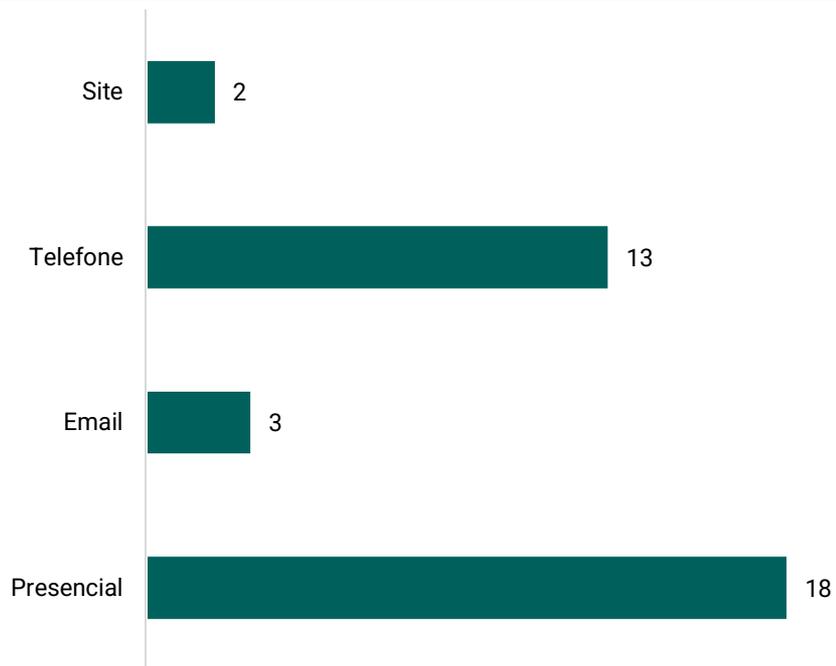
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de junho foram as Secretarias de Infraestrutura e Saúde, tendo recebido respectivamente 13 e 11 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



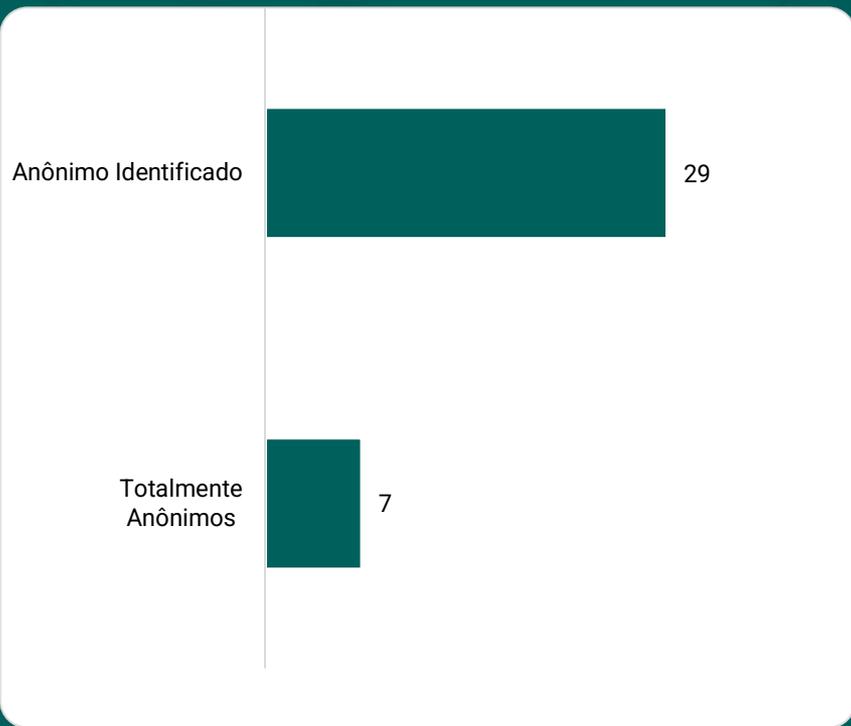
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncia, reclamações e solicitações, sendo a maioria referente a demandas da Sec. De Infraestrutura e da Sec. de Saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



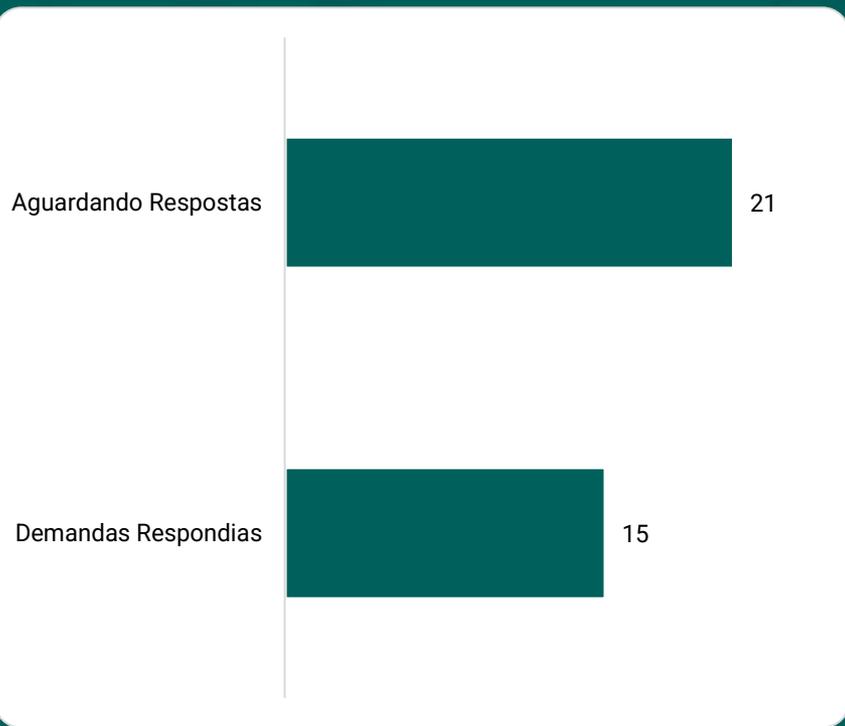
Observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente tendem a aumentar, visto que de alguma forma as restrições impostas pela pandemia diminuiriam.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

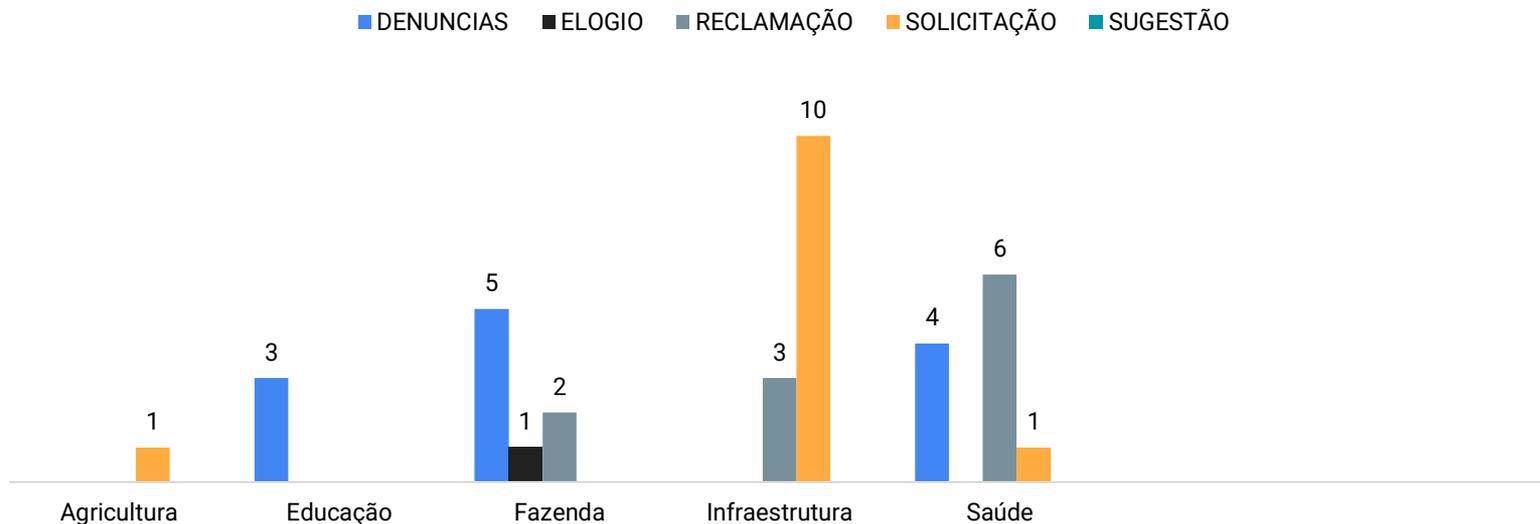


Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas à ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

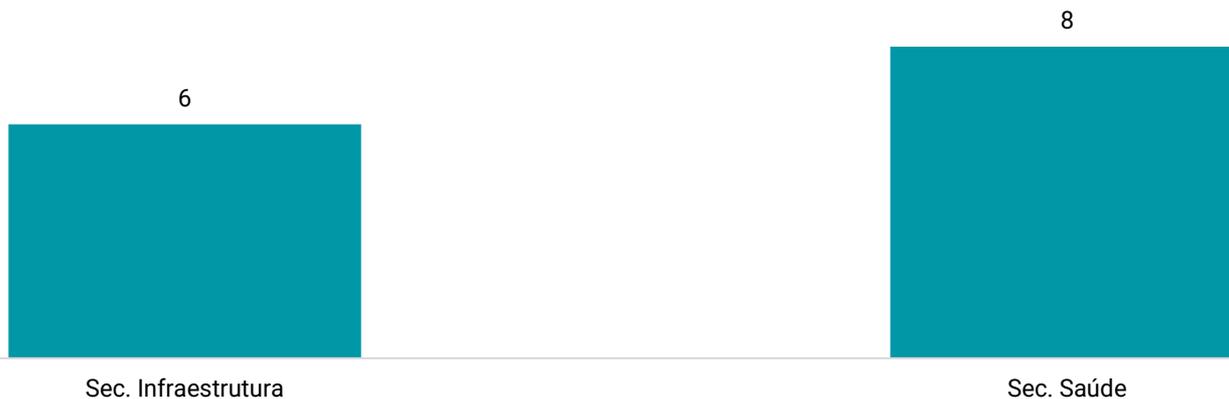


Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de junho e que tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de JUNHO, foram as Secretarias de Infraestrutura com 13 e Saúde com 11, das 36 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, as secretarias de Infraestrutura e Sec. De Saúde.

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



- Apresentamos sugestões à secretaria de infraestrutura, no sentido de realizar contratação de equipamentos necessários (maquinas pesadas) ou aquisição com recurso próprio, terceirização, convênio com o governos federal/estadual... para a remoção de RCC, resíduos sólidos domésticos e comercial, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento pelos meios de comunicação disponíveis, sobre a Lei Municipal N° 770/05, que responsabiliza os geradores a destinarem corretamente os seus resíduos, bem como o desenvolvimento de uma política intersetorial de Educação Ambiental. Inclusive no município existe um colaborador que fez curso patrocinado pela JICA (Agência de Cooperação Internacional do Japão) que por sua vez pode colaborar na construção da referida política e atuar na captação de recursos.
- Recomendamos a Secretaria de Saúde que atue conjuntamente com a Sec. De Administração no sentido de responsabilizar os servidores que atuarem de forma não condizente em relação ao atendimento ao cidadão, pois ainda existem relatos de falta de um atendimento mais humanizado e claro em relação a resolução dos problemas dos usuários.
- Pedimos que as secretarias demandadas, deem a atenção devida às respostas dos ofícios dentro do prazo estabelecido e conhecido por todos, pois algumas continuam perdendo os prazos.

JOSE WENDES DE

OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.06.30 13:01:05 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
29/07/2022**

INTRODUÇÃO

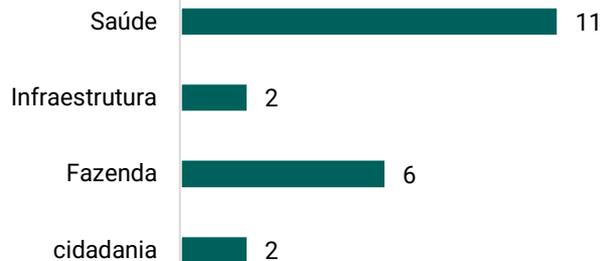
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Uma das missões da Ouvidoria é 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.

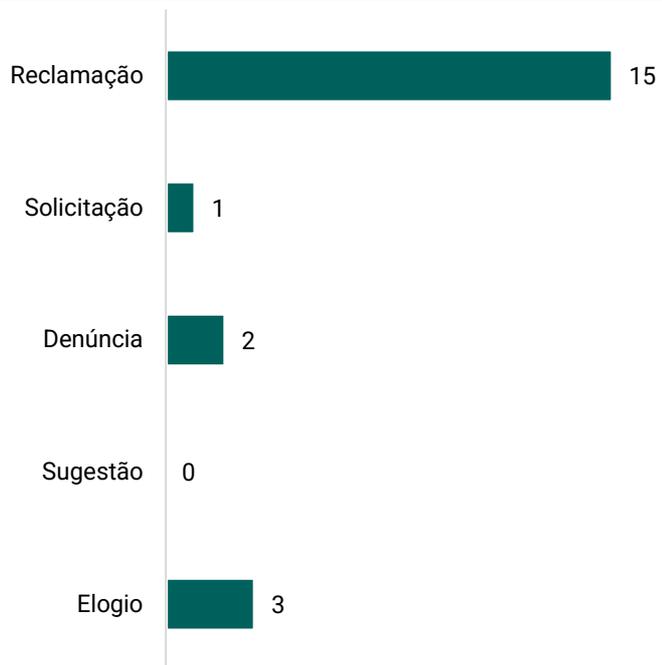
Esse documento mostra dados registrados das demandas de JULHO de 2022, compreendendo os dias 01/07/2022 a 29/07/2022 que correspondem ao número total de 21 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



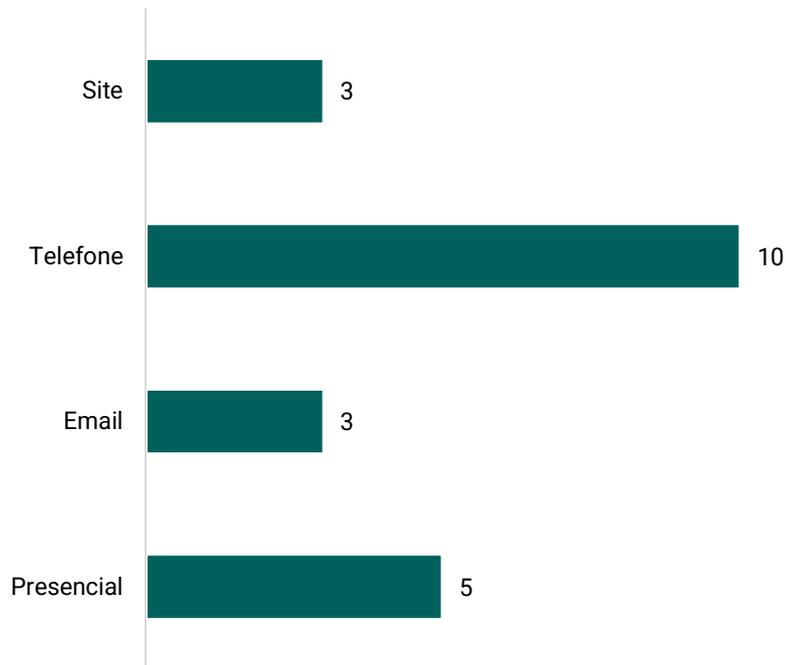
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de julho foram a Secretaria de Saúde e a Secretária da Fazenda, tendo recebido respectivamente 11 e 6 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



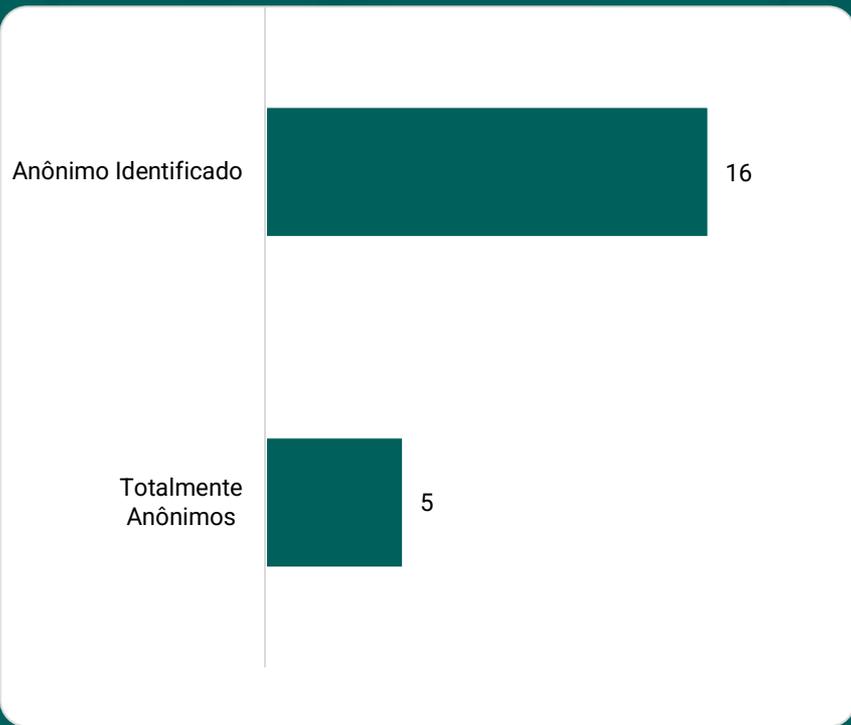
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em reclamações, sendo a maioria referente a demandas de Sec. de Saúde.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



Observamos que a quantidade de demandas recebidas foi principalmente por telefone, ficando a forma presencial como segundo meio mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



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

STATUS DAS DEMANDAS

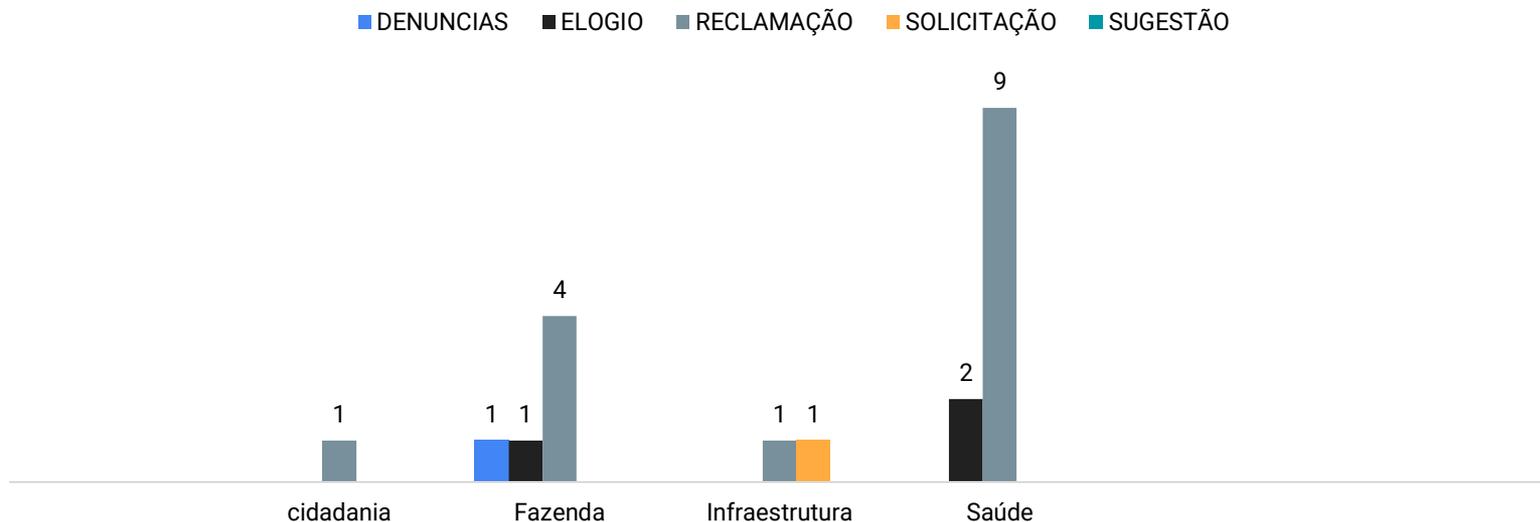
Aguardando Respostas

10

Demandas Respondias

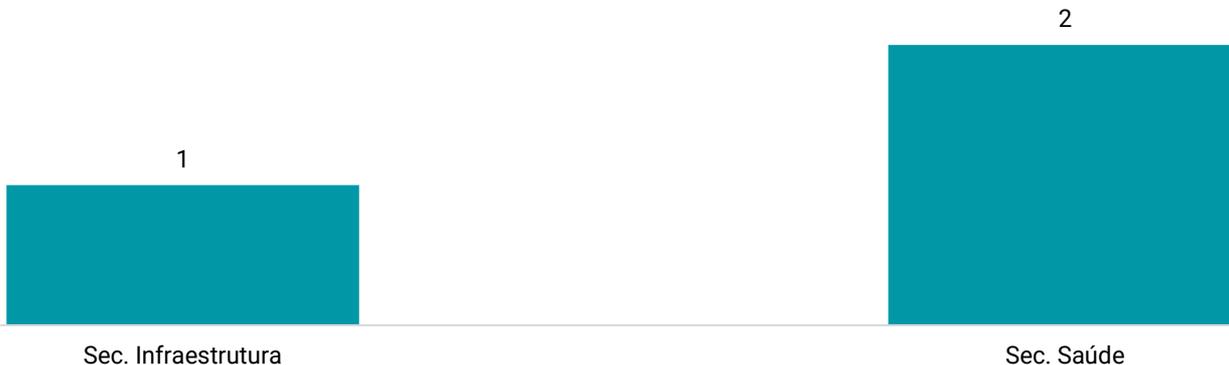
15

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



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Julho, foram as Secretarias de Saúde com 11 e Fazenda com 6 , das 21 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, as secretarias de Infraestrutura e Sec. De Saúde.

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



- Recomendamos a Secretaria de Saúde que atue conjuntamente com a Sec. De Administração no sentido de responsabilizar os servidores que atuarem de forma não condizente em relação ao atendimento ao cidadão, pois ainda existem relatos de falta de um atendimento mais humanizado e claro em relação a resolução dos problemas dos usuários.
- Apresentamos sugestões à secretaria de infraestrutura, no sentido de realizar contratação de equipamentos necessários (maquinas pesadas) ou aquisição com recurso próprio, terceirização, convênio com o governos federal/estadual... para a remoção de RCC, resíduos sólidos domésticos e comercial, outros entulhos e no auxilio da limpeza pública etc. Também se faz necessário um esclarecimento pelos meios de comunicação disponíveis, sobre a Lei Municipal N° 770/05, que responsabiliza os geradores a destinarem corretamente os seus resíduos, bem como o desenvolvimento de uma política intersetorial de Educação Ambiental.
- Verificamos que há uma diminuição nas reivindicações por parte do cidadão bezerrense, que ao ver da ouvidoria municipal os serviços estão sendo entregues a contento.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850
472

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.07.29 12:51:29
-03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/08/2022**

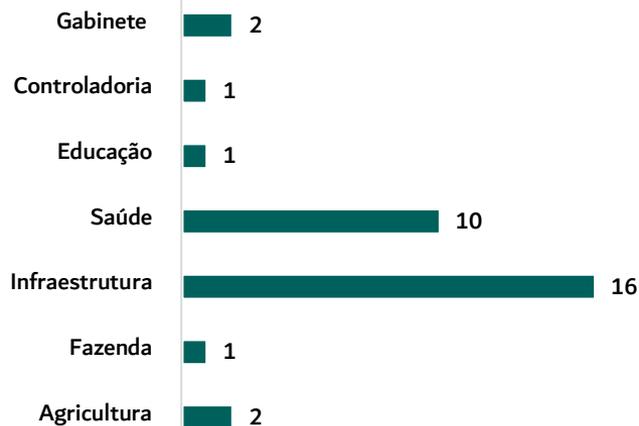
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

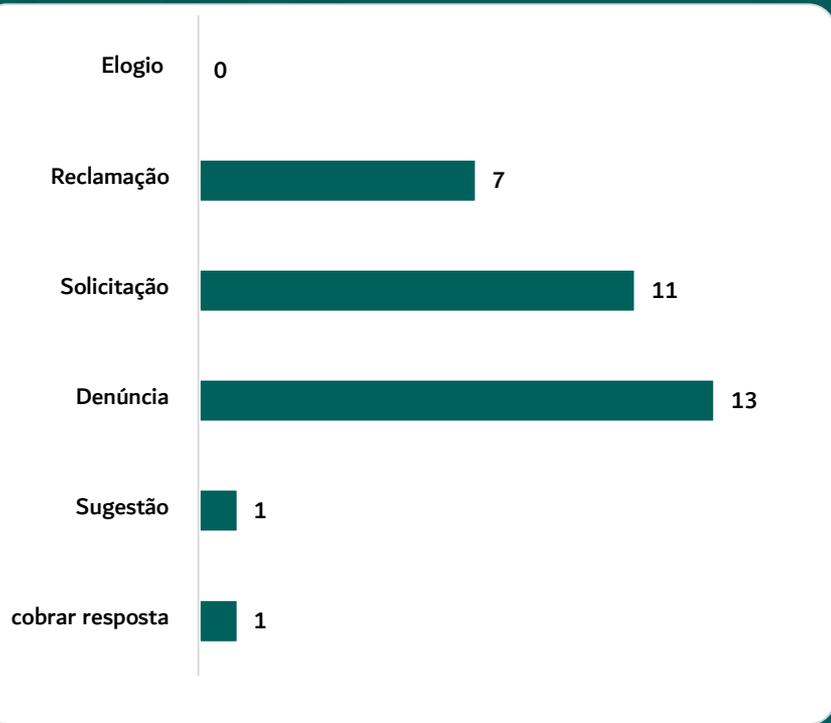
Esse documento mostra dados registrados das demandas de AGOSTO de 2022, compreendendo os dias 01/08/2022 a 31/08/2022 que correspondem ao número total de 33 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



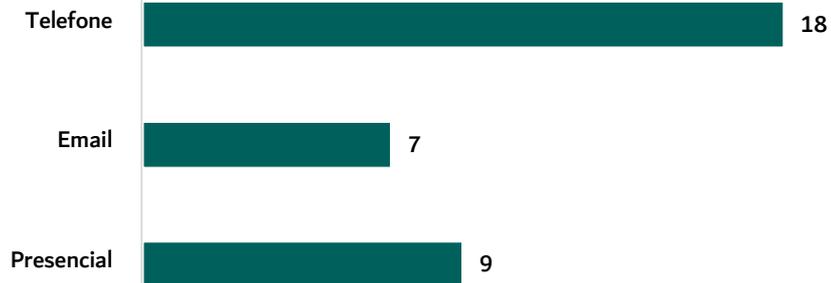
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretaria de Infraestrutura e a Secretária de Saúde , tendo recebido respectivamente 16 e 10 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



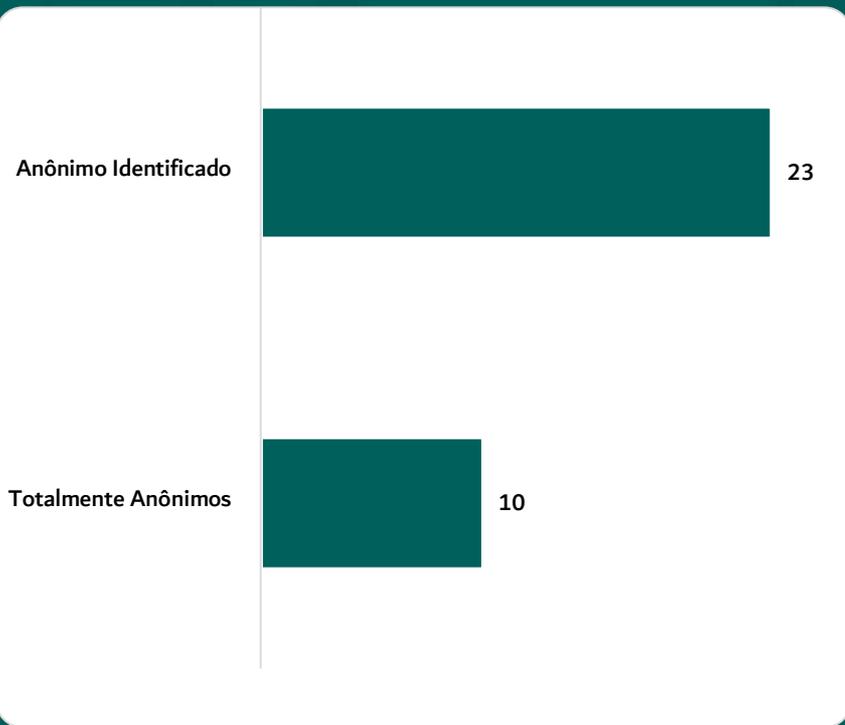
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente a demandas de Sec. de Saúde e infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



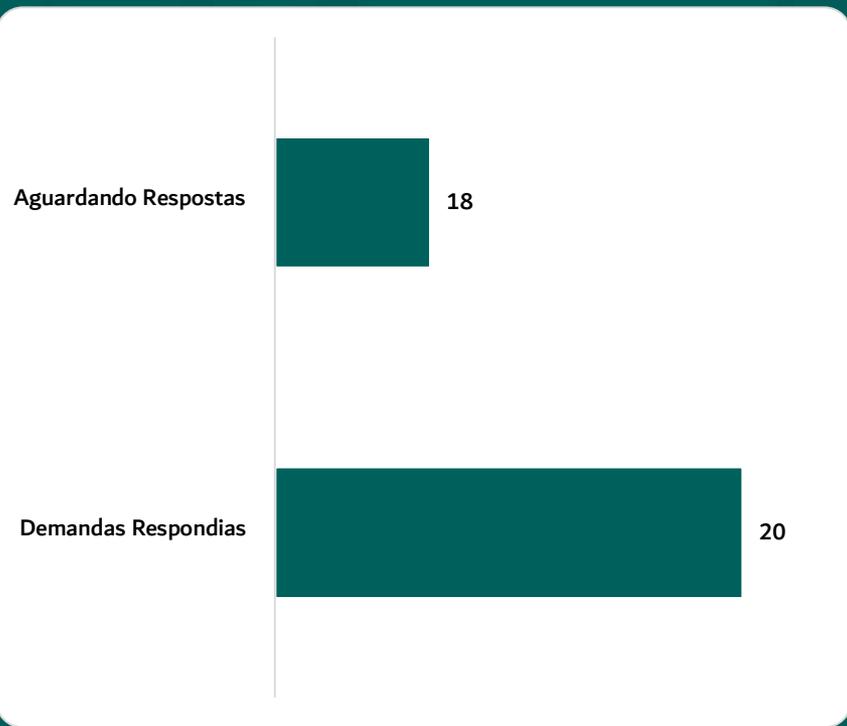
Observamos que a quantidade de demandas recebidas foi principalmente por telefone, ficando a forma presencial como segundo meio mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

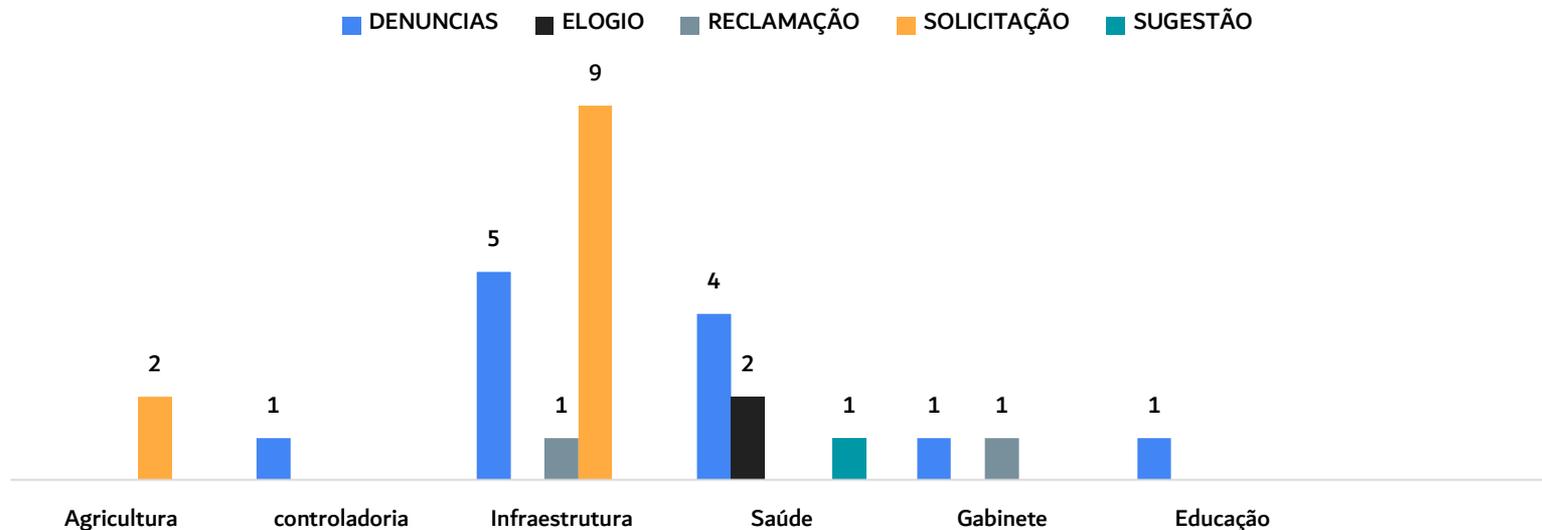


Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas à ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



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



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto, foram as Secretarias de Infraestrutura com 16 e saúde com 10, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS

1



Sec. Saúde

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 secretaria de Saúde.

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



- Recomendamos a Secretaria de Saúde que atue conjuntamente com a Sec. De Administração no sentido de responsabilizar os servidores que atuarem de forma não condizente em relação ao atendimento ao cidadão, pois ainda existem relatos de falta de atendimento mais humanizado .
- Apresentamos sugestões à secretaria de infraestrutura, que priorize uma política de cuidados com animais de rua que para o trato com os quais existe uma legislação que precisa com urgência de uma regulamentação. No parágrafo 3º do Art. 199 do Código de Postura do município esta posto que: “A forma de apreensão será estabelecida em regulamentação específica.”
- A exemplo da necessidade de legislação para ação efetiva, estamos com um caso de criação de animais na zona urbana, que vem se arrastando a muito tempo sem resolução. Pedimos a atenção de todos para as demandas apresentadas pela ouvidoria, pois elas são as vozes do cidadão direcionadas aos que têm o dever constitucional de cuidar do que é de todos. Somos responsáveis por sancionar e executar as leis criadas e aprovadas pelo legislativo como é da ciência de todos...
- Quero parabenizar a decisão da gestora do município que por meio da controladoria geral do município, assinou na ultima terça feira dia 30/08/2022 o termo de adesão à Rede Ouvir PE.
- Quero recomendar a publicação do relatório anual desta ouvidoria no portal da transparência, como nos manda a resolução 150 de 15 de dezembro de 2021 do TCE PE.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.08.31 12:43:21 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/09/2021**

INTRODUÇÃO

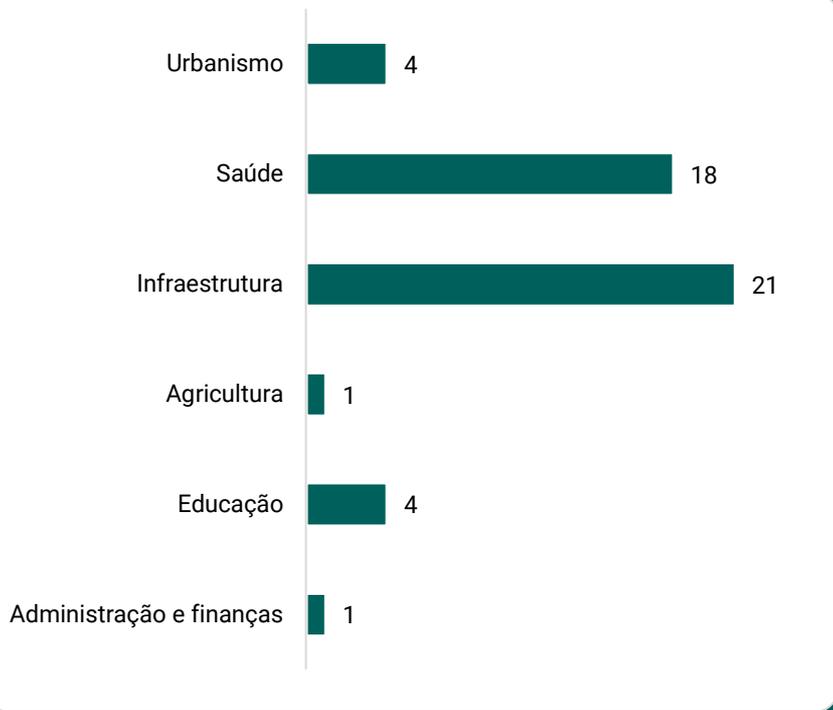
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

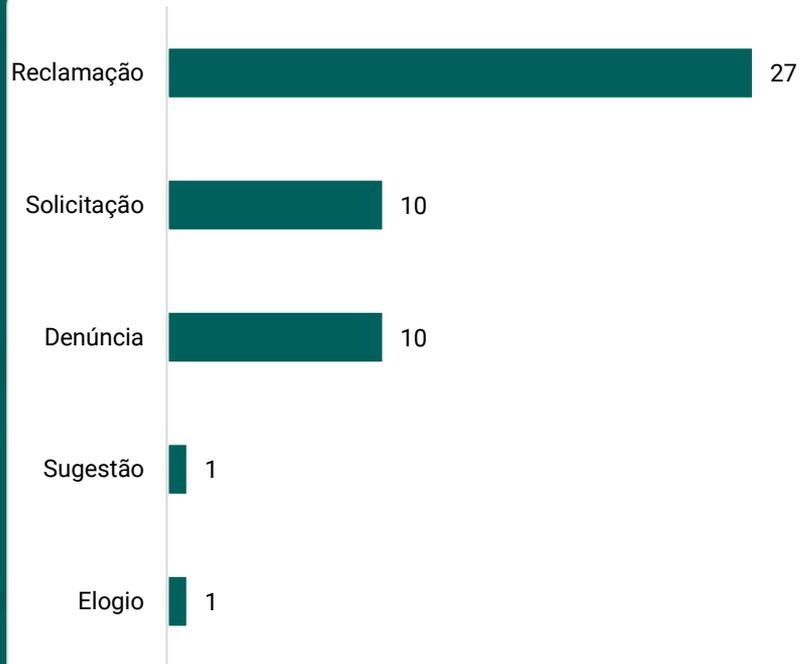
Esse documento mostra dados registrados das demandas de SETEMBRO de 2021, compreendido entre os dias 01/09/2021 e 30/09/2021 que correspondem ao número total de 49 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões, Informações e Solicitações; os números de cobranças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



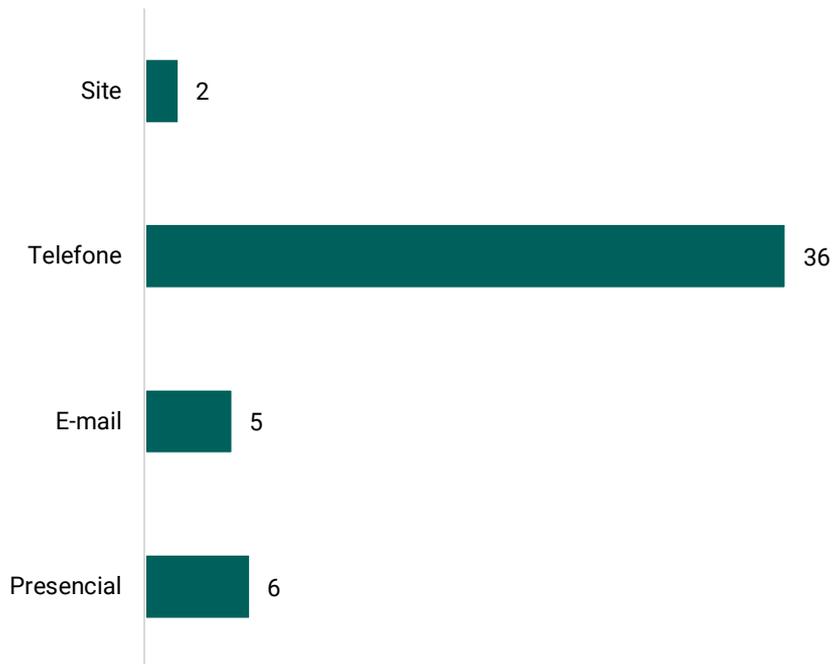
Os setores com que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 18 e 21 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



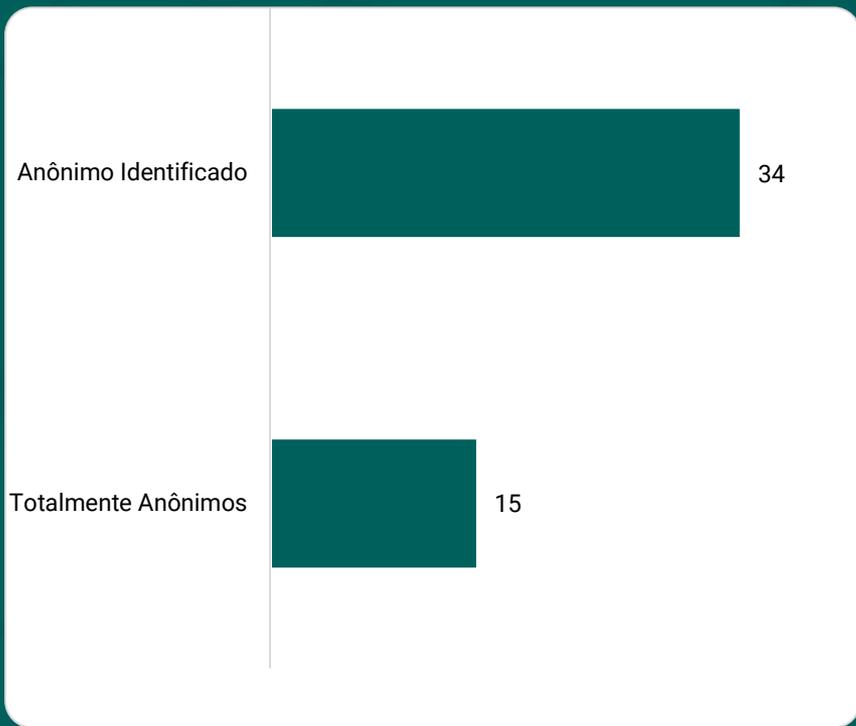
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque esta configurado em reclamações, sendo a maioria referente a demandas da saúde e da infraestrutura.

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



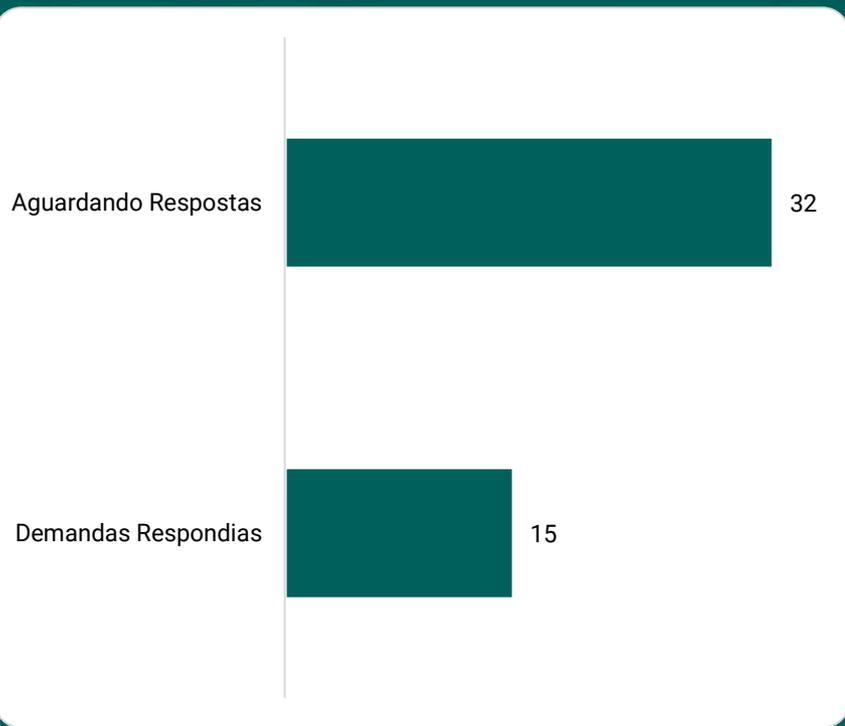
Devido as restrições impostas pela pandemia do COVID-19 observamos que a quantidade de demandas recebidas presencialmente diminuiu a medida que as feitas pelo telefone da ouvidoria aumentaram.

PERFIL DOS MANIFESTANTES



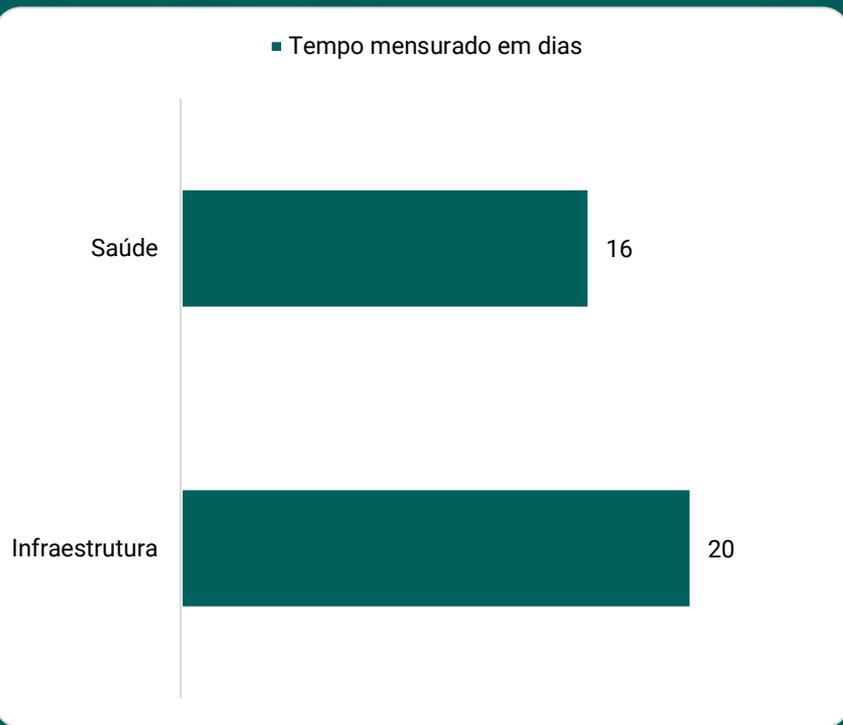
Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes é anônimo identificado, onde o cidadão se identifica apenas a ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS



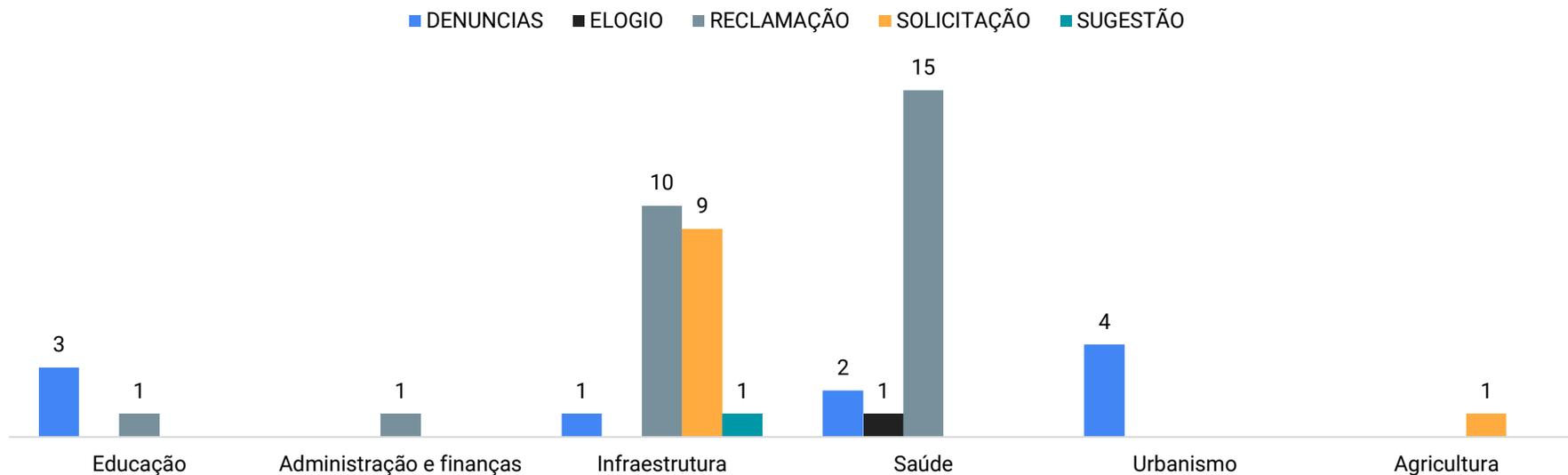
Aqui observamos apenas as demandas que foram criadas no mês de agosto e que, tinham prazos de resposta dentro do próprio mês.

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.

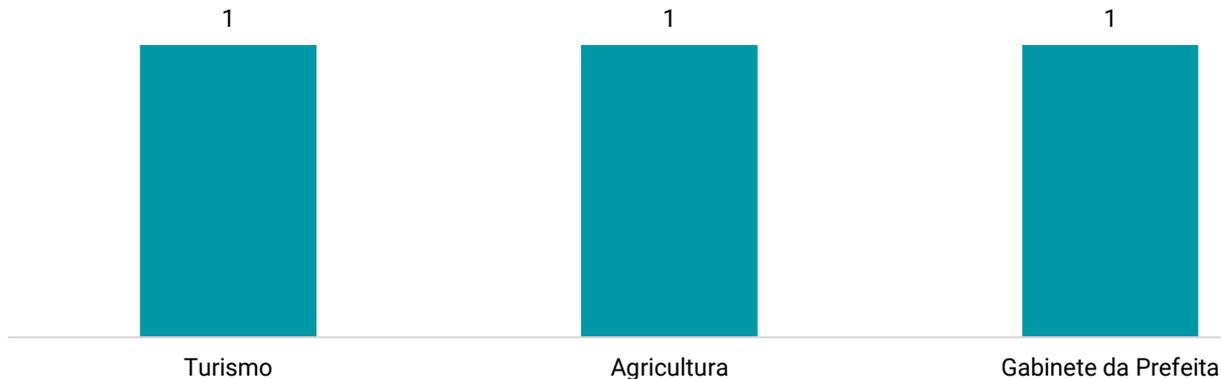
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR



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

- 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
31/10/2022**

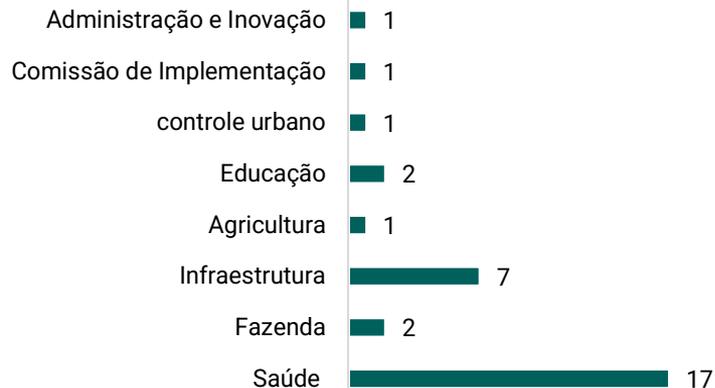
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

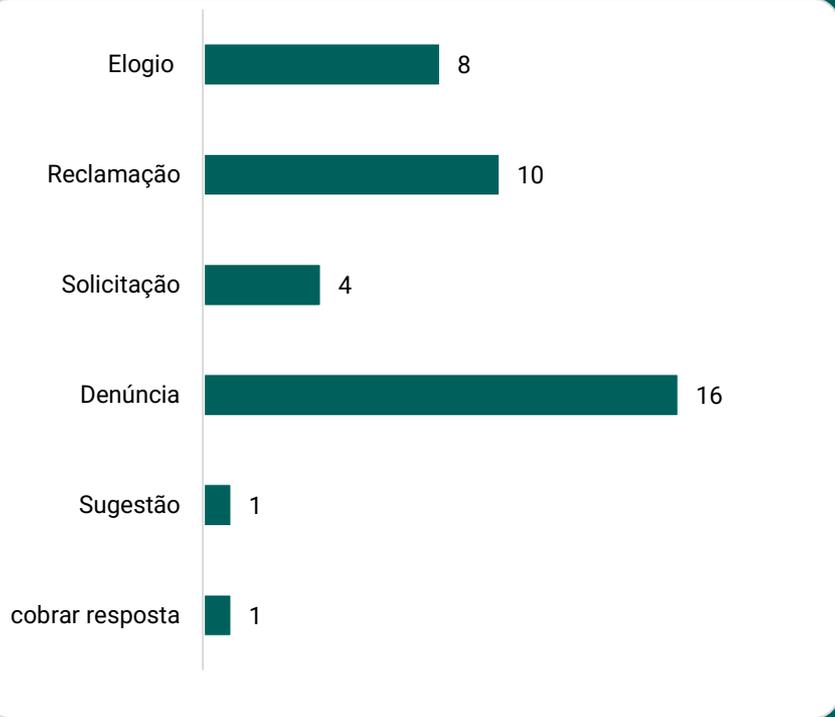
Esse documento mostra dados registrados das demandas de outubro de 2022, compreendendo os dias 03/10/2022 a 31/10/2022 que correspondem ao número total de 39 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



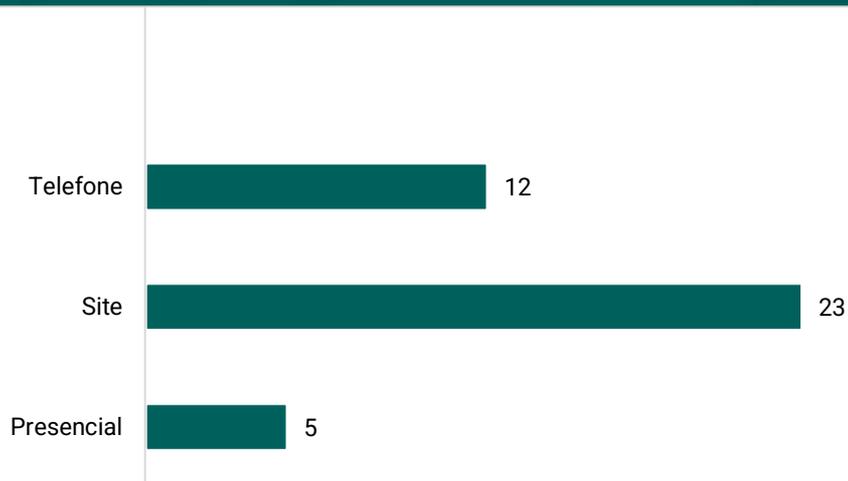
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Outubro foram as Secretaria de Saúde e a Secretária de Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 17 e 7 das demandas que compreendem o período em questão.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO



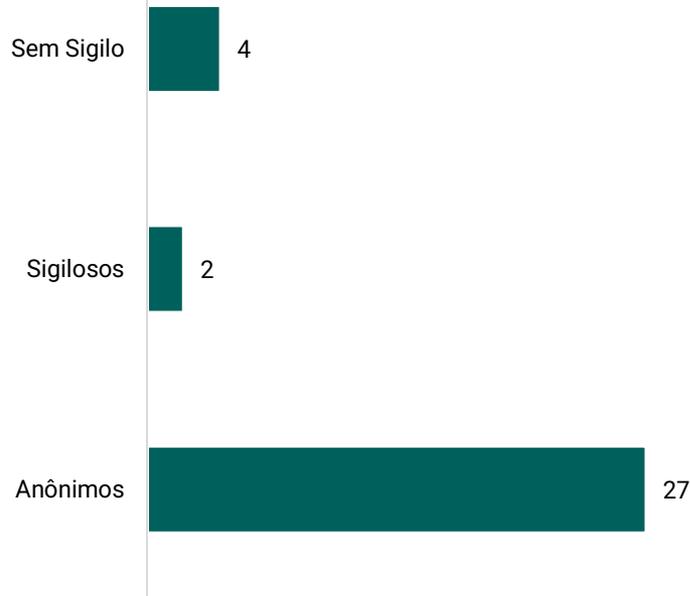
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente a demandas de Sec. de saúde e infraestrutura

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site, ficando a forma telefônica 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 se identifica apenas à ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



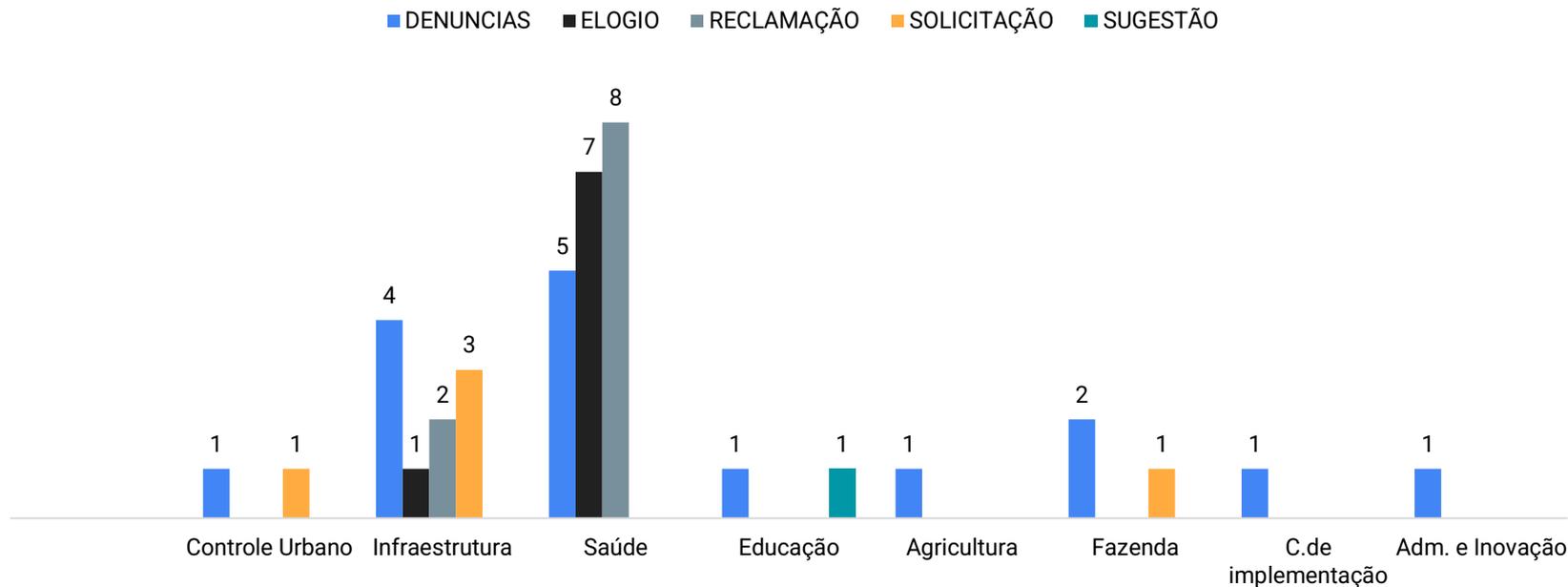
20

Demandas Respondias



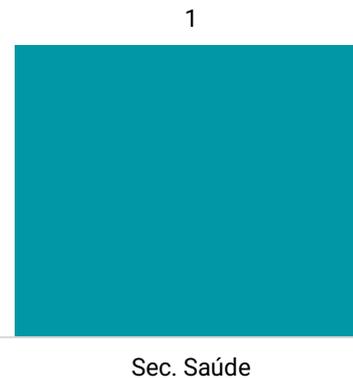
13

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de Outubro 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 de Setembro, foram as Secretarias de Infraestrutura com 10 e saúde com 20 , 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 Saúde.

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

- Recomendamos a Secretaria de Saúde que atue conjuntamente com a Sec. de Administração no sentido de responsabilizar os servidores que atuarem de forma não condizente em relação ao atendimento ao cidadão, pois ainda existem relatos da necessidade de atendimento mais humanizado .
- Também quero sugerir que seja solicitado a procuradoria municipal a criação de uma comissão que apure as denúncias contra servidores, pois compreendo que o método utilizado não é o mais adequado. Ou seja, perguntar diretamente ao servidor sobre seu comportamento os quais não gerarão provas contra si, vindo a negar qualquer possibilidade de má conduta.
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que através da assessoria de comunicação e Gerência de Urbanismo desenvolva estratégia de comunicação no sentido de sensibilizar o cidadão bezerrense a cerca de suas responsabilidades em relação a disposição final dos resíduos da construção civil.
- Recomendo também que seja publicado o relatório do ano de 2021 no Portal da Transparência em cumprimento a Resolução 159 do TCE PE. O qual está pronto desde o ultimo dia útil do ano de 2021.

JOSE
WENDES DE
OLIVEIRA:8872
382850472

Assinado de forma
digital por JOSE
WENDES DE
OLIVEIRA:883828504
Dados: 2022.10.31
13:15:41 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DAS AÇÕES 2021
PLANO DE AÇÃO 2022



MARIA LUCIELLE LAURENTINO
Prefeita

MARIA DO SOCORRO SILVA
Vice-Prefeita

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

JOSÉ WAGNER DA SILVA
Controlador Geral

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

JOSÉ WENDES DE OLIVEIRA
Ouvidor Geral

ÉRIKA TACIANA ROCHA
Assistente Administrativo

JOSÉ ERISSON BEZERRA
Assistente Administrativo

ELABORAÇÃO:

JOSÉ WENDES DE OLIVEIRA
JOSÉ ERISSON BEZERRA
ÉRIKA TACIANA ROCHA

SUMÁRIO

Introdução.....	04
Análise de demandas.....	06
Total de demandas por setor.....	06
Total de demandas por tipo.....	07
Demandas por canal de recebimento	08
Perfil dos manifestantes	09
Demandas respondidas até 29.01.2021	07
Manifestações por setor.....	11
Reclamações por setor.....	11
Solicitações por setor.....	12
Denúncias por setor.....	13
Sugestões por setor.....	14
Elogios por setor.....	15
Informações por setor.....	16
Cobranças de respostas.....	17
Demandas recorrentes.....	19
Sec. de Agricultura.....	20
Sec. de Planejamento e Inovação.....	20
Sec. de Administração e Finanças.....	20
Sec. de Desenvolvimento Social.....	21
Sec. de Educação.....	21
Gabinete da Prefeita	22
Sec. de Serviços Públicos.....	23
Sec. de Saúde.....	24
Análise do Ouvidor.....	19
Plano de Ação 2022.....	20



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 com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

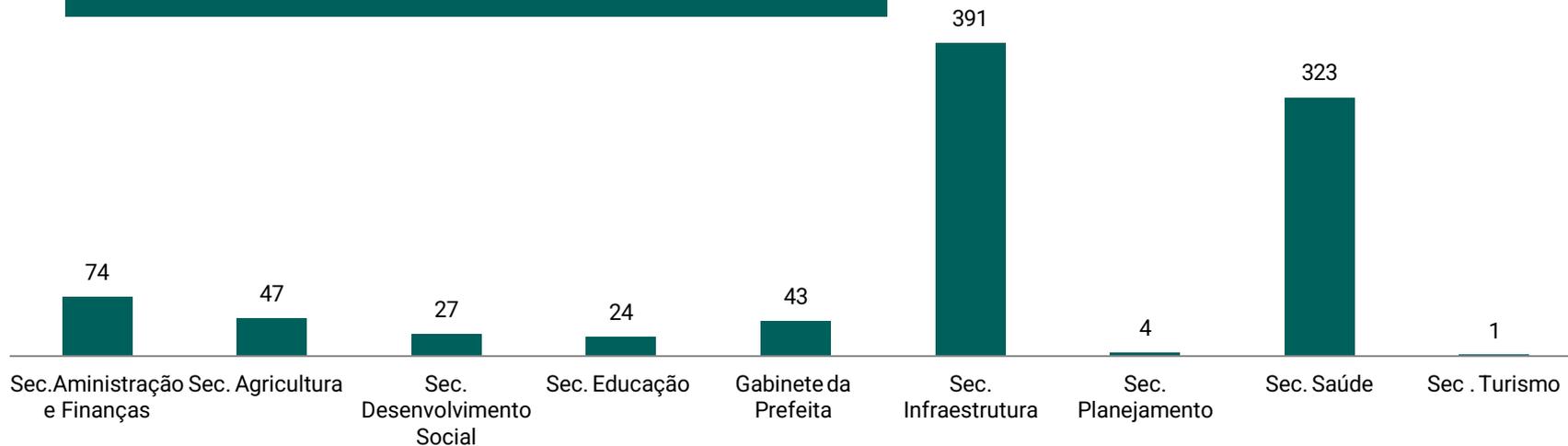
Uma das missões da Ouvidoria é ser vista como parceira para a solução de problemas às áreas internas, onde registra as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

É necessária uma harmonia entre os interesses do cidadão e da instituição. 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 do ano de 2021, compreendido entre os dias 04/01/2021 e 30/12/2021 que correspondem ao número total de 983 manifestações, mostrando a quantidade de denúncias, reclamações, elogios, sugestões e crítica, bem como o 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 determinados problemas de acordo com a Lei 13.460/17 e Resolução do TCE PE nº159/21.

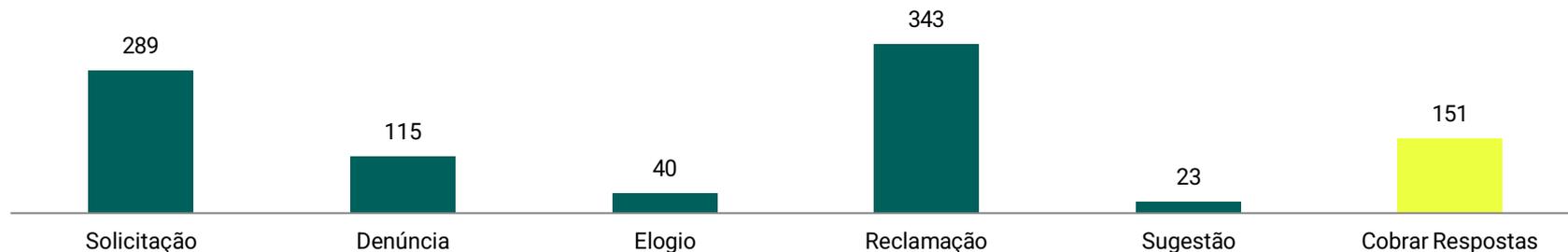


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



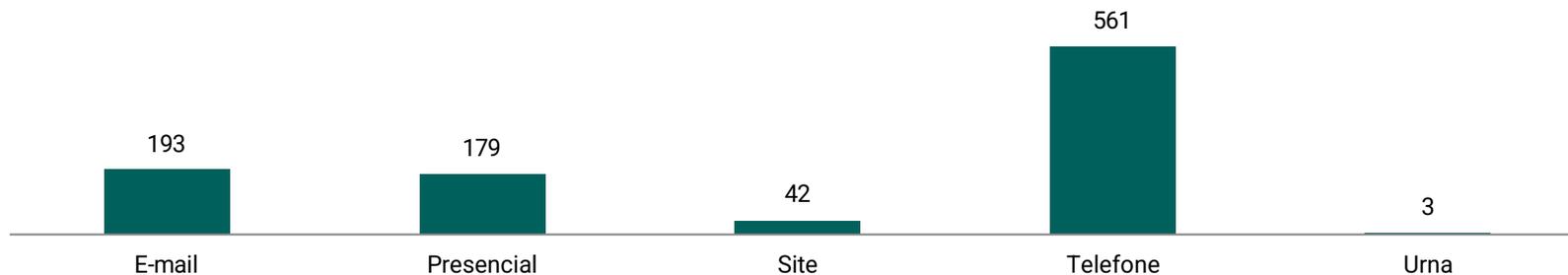
- Os setores com uma maior quantidade de demandas do ano de 2021 foram as Secretarias de Infraestrutura e a Secretaria de Saúde, tendo recebido respectivamente 391 e 323 demandas.

TOTAL DE DEMANDAS POR TIPO

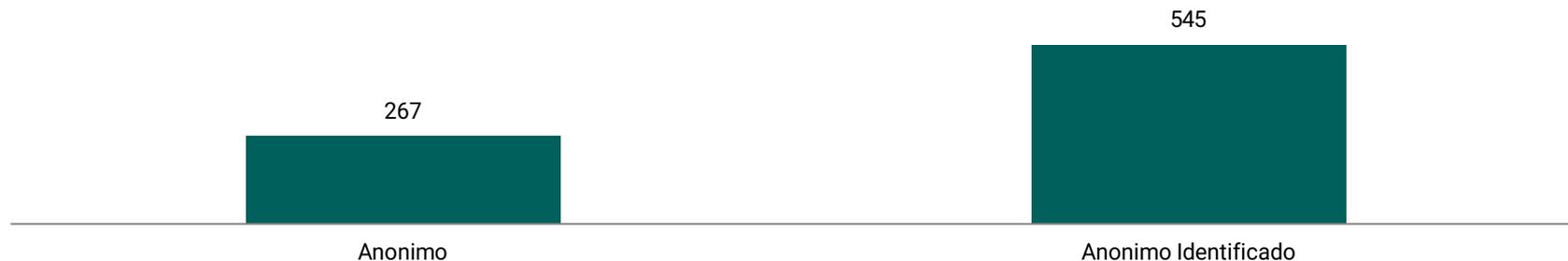


- Dentre os tipos de demandas recebidas da população os destaques estão configurados em Reclamações, Solicitações e Denúncias. É importante citar aqui, que a barra cobrar respostas se trata das solicitações feitas aos setores que ainda pendentes sejam respondidos, ou ainda, complementos de respostas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

TOTAL DE DEMANDAS POR CANAL



PERFIL DOS MANIFESTANTES



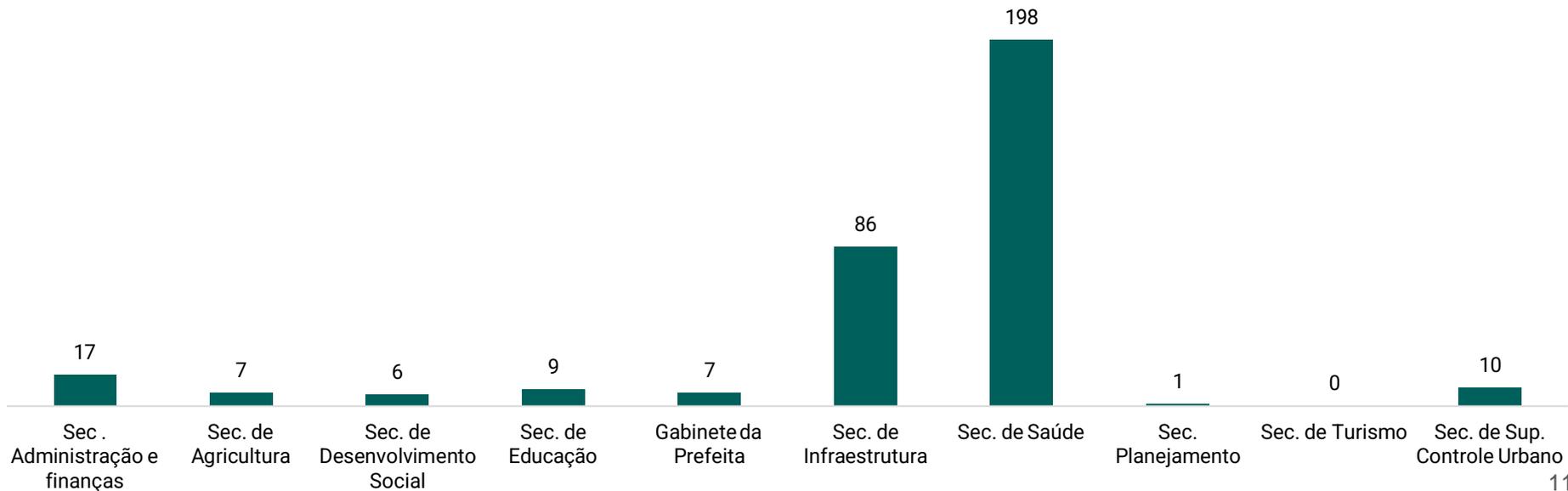
- Observamos aqui que em sua maioria o perfil dos manifestantes são anônimos identificados, onde o cidadão se identifica apenas à ouvidoria.



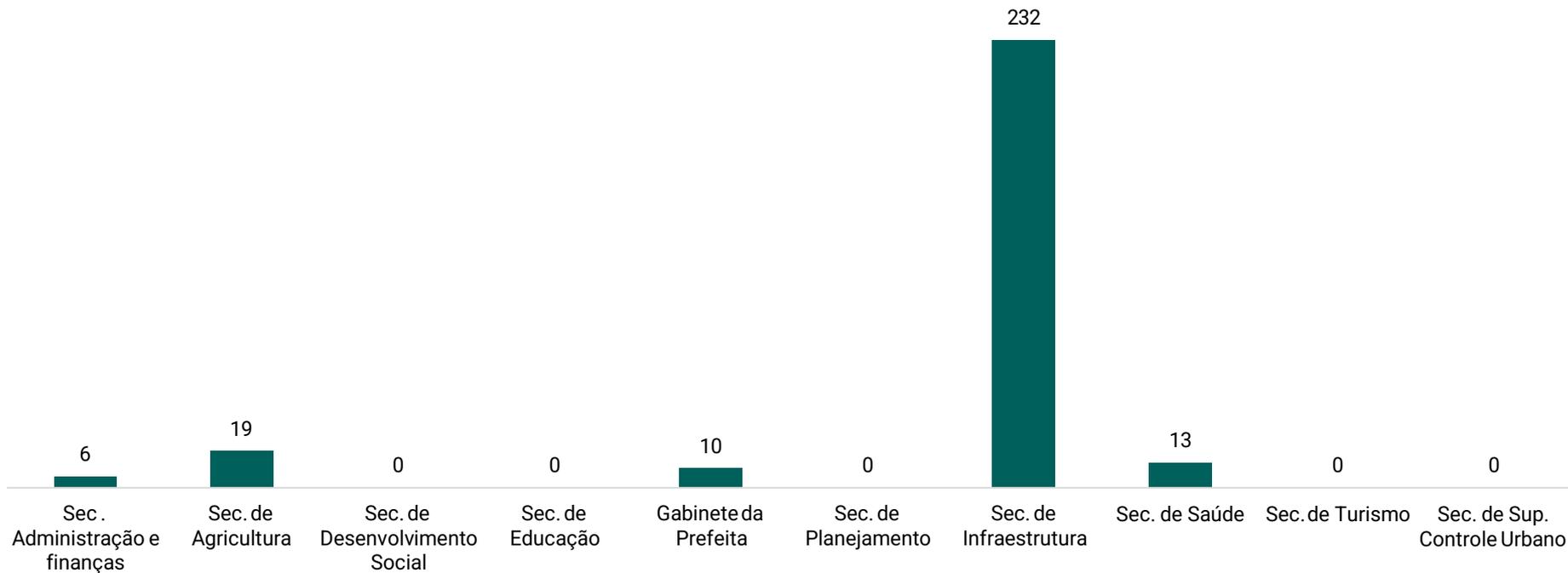
E-mail: ouvidoriaprefeituradebezerros@gmail.com

MANIFESTAÇÕES POR SETOR

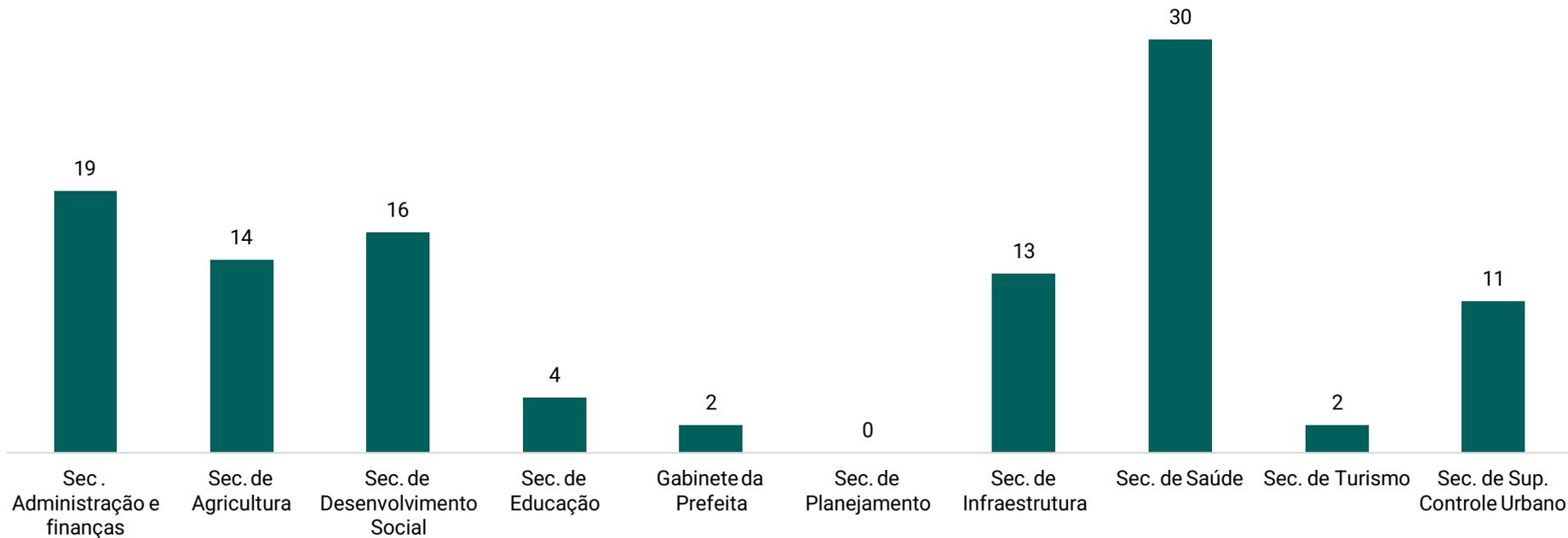
■ RECLAMAÇÃO



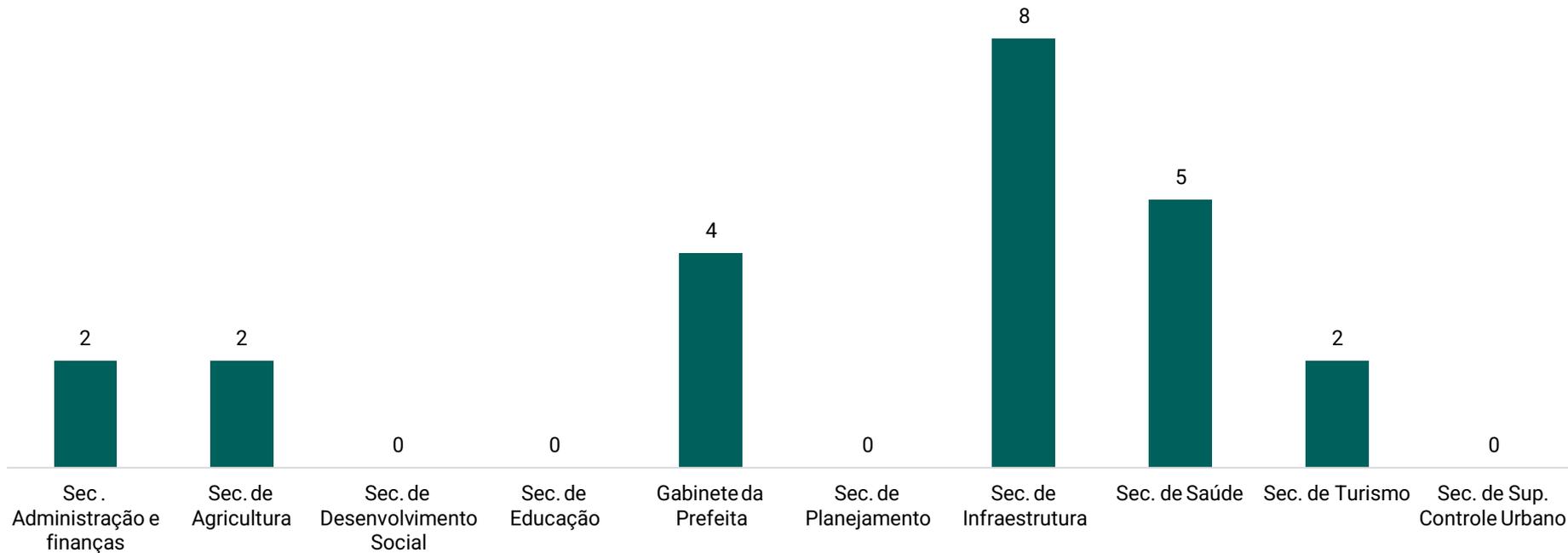
■ SOLICITAÇÃO



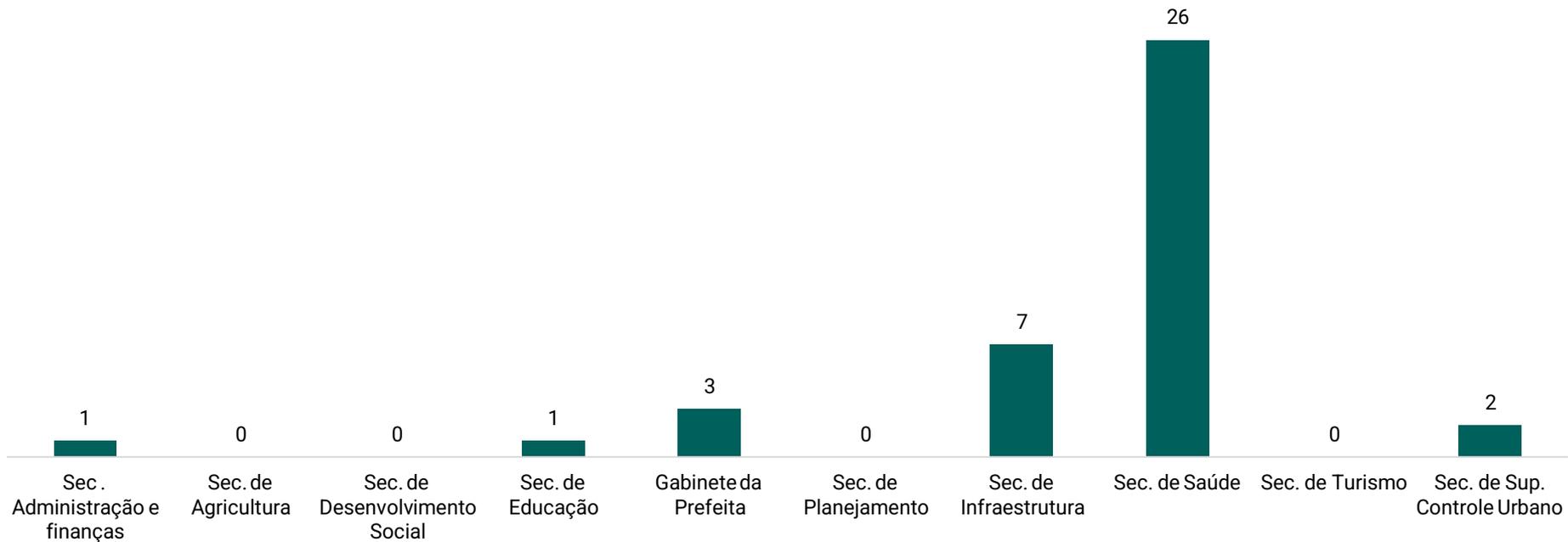
■ DENÚNCIA



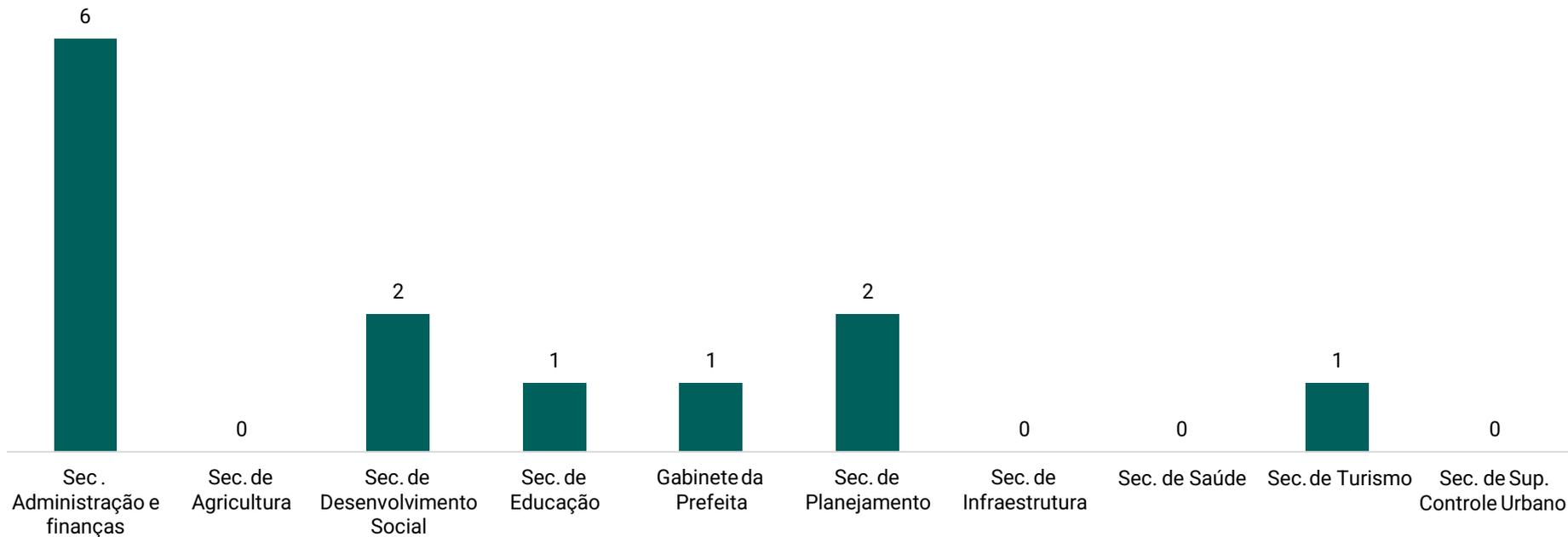
■ SUGESTÕES



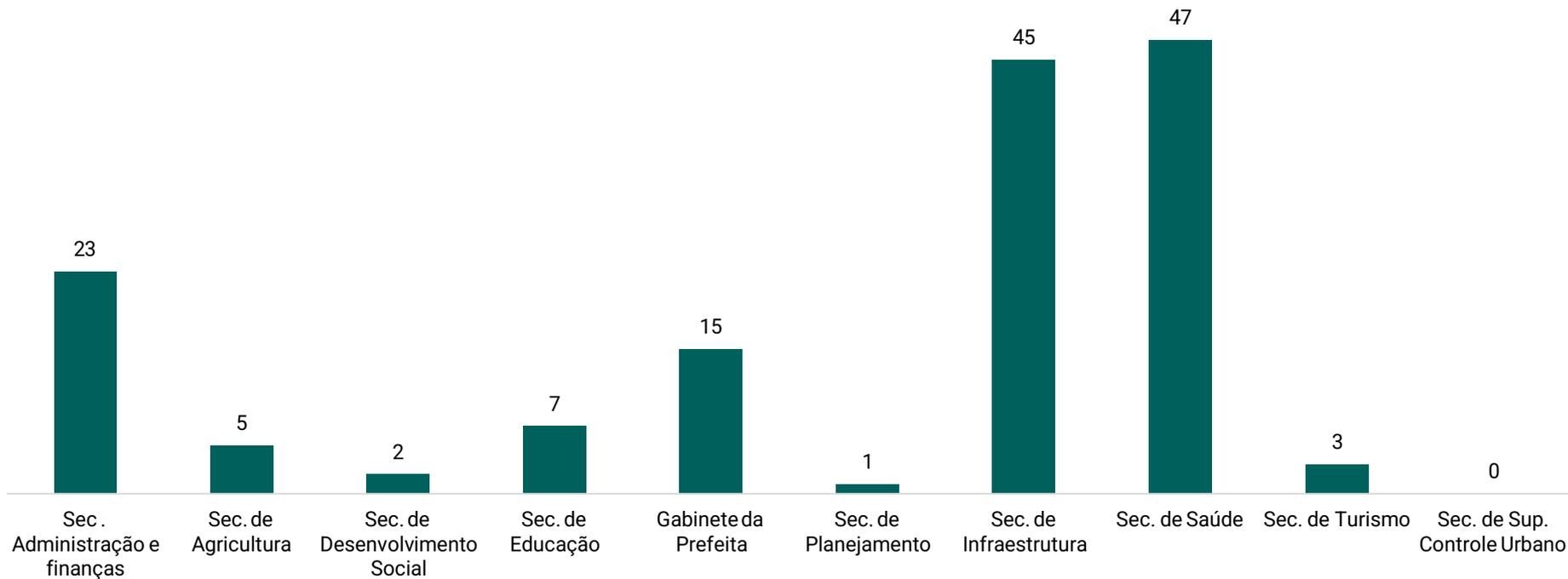
■ ELOGIOS



■ INFORMAÇÕES



■ COBRANÇA DE RESPOSTAS



DEMANDAS RECORRENTES:

- ABASTECIMENTO E QUALIDADE DA ÁGUA;
- ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE;
- ATEAMENTO DE FOGO;
- REPAROS DE CALÇAMENTO;
- REMOÇÃO DE METRALHAS;
- TROCA DE LÂMPADAS;
- LIXO E LIMPEZA URBANA;
- CRIAÇÃO DE ANIMAIS NA ZONA URBANA;
- MANUTENÇÃO DE ESGOTOS;
- VACINAÇÃO COVID-19/GRIPE.

SUGESTÕES

Sugerimos às secretarias que compõem a estrutura administrativas do município de Bezerros, que observem as demandas recorrentes e procurem dentro do planejamento das prioridades de entrega, buscar a resolução das mesmas. Que os instrumentos legais como PPA, LOA e LDO contemplem as referidas demandas caso já não estejam.

Entendo que o caminho da gestão compartilhada para tomada de decisão intersetorial é o melhor caminho para alcançar aquilo que está sendo apresentado neste relatório anual fruto da escuta da população.

Salientamos que nos relatórios mensais apresentados, damos a nossa contribuição sugerindo melhorias na implementação das políticas públicas, sempre observando a legislação vigente que regem a gestão pública no nosso país e estado de Pernambuco.

Aqui apresentamos por setor os pontos a serem observados e que servem de base para a tomada de decisões em relação ao que a cada dia é reivindicado pela população.

Potencializando os pontos fortes;

Minimizando pontos fracos;

Se protegendo e criando mecanismos para enfrentamento das ameaças;

Aproveitando às oportunidades de melhorias.

Um olhar macro endógeno e exógeno facilita a identificação e tomada de decisões da organização.

ANALISE DO OUVIDOR:

- Em rápidas palavras, o nosso primeiro ano de gestão (2021), foi marcado por tomadas de decisões importantes para a promoção das Políticas Públicas e emancipação do nosso povo. Encontramos diversos problemas na estrutura da ouvidoria municipal, as quais tratamos de resolver no primeiro momento e continuamos com emprego de melhorias todos os dias, a partir de diálogo e troca de experiências com outras ouvidorias do Brasil;
- Todos os dias temos reunido esforços para eliminar os pontos fracos e potencializar os fortes, bem como aproveitar as oportunidades que surgiram, transformando a ouvidoria em um canal democrático capaz de ajudar a solucionar problemas por meio de suas bases legais, sempre contando com aqueles diretamente responsáveis;
- Eliminamos as notificações com papel, utilizando o nosso e-mail oficial para todos os ofícios emitidos;
- Temos, continuamente, nos aproximamos de todos os setores da gestão como parceiros e colaboradores promovendo a aproximação do executivo com o cidadão;
- Em cada relatório e a cada demanda, temos apresentado caminhos para profícuas parcerias intersetoriais apontando as falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos nos termos do inciso II do artigo 15 da Lei nº 13.460/17;
- Enviamos relatórios mensal e anual com balanço das demandas recebidas por secretaria;
- Disponibilizamos relatório anual no Portal da Transparência de acordo com exigência legal;
- Defendemos e apresentamos metodologia afirmativa e participativa que poderá vir a ser adotada pela gestão para a eficiência e eficácia das entregas.

PLANO DE AÇÃO 2022:

PRECISAMOS TER UM ANO DE 2022 COM CONSOLIDAÇÃO DE MAIS ENTREGAS AO CIDADÃO, EM ESPECIAL OS MAIS VULNERÁVEIS E NECESSITADOS DO NOSSO MUNICÍPIO

O que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?
Fazer a devolução das urnas da ouvidoria aos respectivos pontos em que foram recolhidos;	Nos pontos já cadastrados previamente.	Após orientação por parte das autoridades sanitárias do município em relação a pandemia da Covid-19. Meta em andamento	Equipe da ouvidoria geral do município de Bezerros.	Distribuindo em cada ponto utilizando viatura da municipalidade, uma lacrada entregue a servidor responsável.
Elaborar plano de ação para a ouvidoria itinerante como instrumento participativo e fonte de entrega das Políticas Públicas Saudáveis.	Ouvidoria Geral de Bezerros.	Março de 2022. Meta em andamento	Equipe da ouvidoria e Secretaria de Administração e Inovação Tecnológica.	Realizar oficina intersetorial utilizando o Método Bambu.
Firmar parcerias para a realização de “live”, seminário e outras formas de divulgação no intuito de propagar a importância da Ouvidoria como instrumento oficial e democrático de inclusão social;	Ouvidoria Geral de Bezerros.	Março de 2022. Meta atingida	ANBEJ, TCE, Ouvidoria Geral de Pernambuco, UFPE, Ouvidoria do SUS, Ouvidoria Geral de Bezerros.	Contactar parceiros por meio de ofício a fim de confirmar as presenças e viabilidade da live.

PLANO DE AÇÃO 2022:

O que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?
Elaborar cartilha explicativa em cordel para ajudar a tornar o serviço de ouvidoria mais acessível ao cidadão .	Bezerros.	A partir de fevereiro de 2022. Meta em andamento	Ouvidoria Geral.	Elaborar boneca da revista em parceria com assessoria de imprensa e outros parceiros, internos e externos.
Colaborar para a inclusão de Bezerros em projeto piloto de Redes Colaborativas de Município Saudáveis que será desenvolvida pela organização Panamericana de Saúde.	Bezerros, Brasília.	Ano de 2022. Meta em andamento	Gabinete da prefeita.	Na qualidade de membro doGT que está organizando as redes colaborativas no Brasil Junto a OMS e OPAS, apresentar pleito formal.
Incentivar a intersetorialidade e gestão participativa em busca da promoção de um município mais saudável e sustentável.	No executivo do município de Bezerros.	A partir de fevereiro de 2022. Meta em andamento	Ouvidoria e Controladoria geral do município de Bezerros.	Por meio do Método Bambu ou outros meios que possam facilitar e promover o que se propõe.

PLANO DE AÇÃO 2022:

O que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?
Sugerir a criação da figura de um interlocutor para ouvidoria e “transparência” em cada secretaria.	Em todas as secretarias.	Até junho de 2022. Meta alcançada	Sec. de Administração e Inovação, Controladoria e Ouvidoria geral do município de Bezerros.	Analizando junto a procuradoria municipal instrumento legal.
Colaborar de forma direta com todas as secretarias e setores da gestão municipal, visando a facilitação e entrega dos serviços essenciais ao cidadão.	Todas as secretarias da gestão pública municipal de Bezerros.	A partir de Fevereiro de 2022.	Ouvidoria e Controladoria Geral do município de Bezerros.	Enviando relatório mensal para cada secretaria.
Aderir a Rede Ouvir Pernambuco.	Na OGM Bezerros.	Até março de 2022. Meta alcançada	Ouvidor geral.	Baixar Protocolo de Intenções e enviar para Ouvidoria Geral de Pernambuco.

O OUVIDOR PRECISA SER INCONFORMADO!

- Quando uma área não responde o cidadão;
- Com qualquer tipo de injustiça;
- Quando o cidadão não é prioridade;
- Com um não que poderia ser um sim;
- Com falta de integridade;
- Com falta de transparência e humildade.

(Dani Ventura)

JOSE WENDES DE OLIVEIRA:88382850472
Assinado de forma digital
por JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2022.11.07
12:16:36 -03'00'

José Wendes de Oliveira.
Ouvidor Geral do Município de Bezerros



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/11/2022**

INTRODUÇÃO

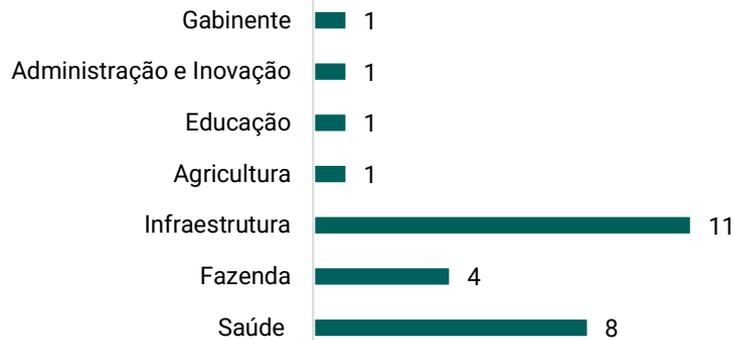
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

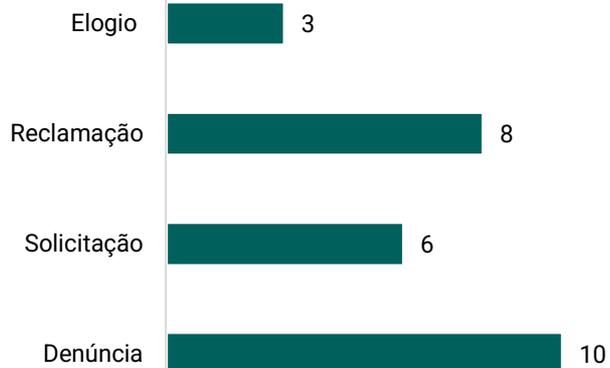
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Novembro de 2022, compreendendo os dias 01/11/2022 a 30/11/2022 que correspondem ao número total de 27 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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 independente do tipo de manifestação.

TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



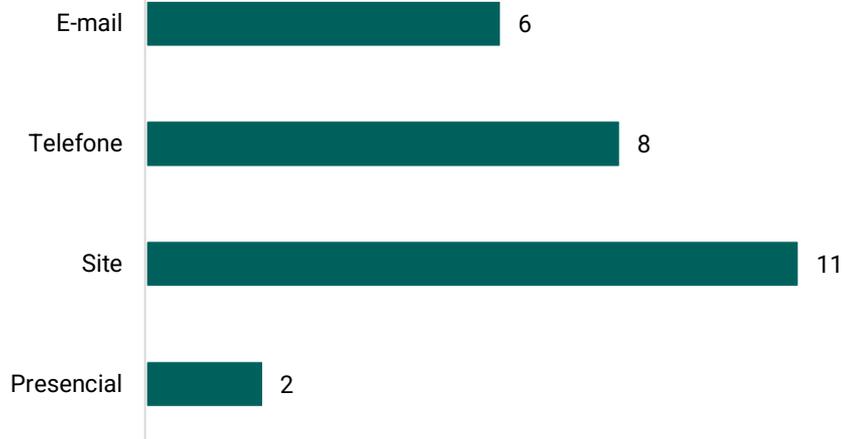
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Novembro foram as Secretaria de Infraestrutura e Saúde, tendo recebido respectivamente e das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



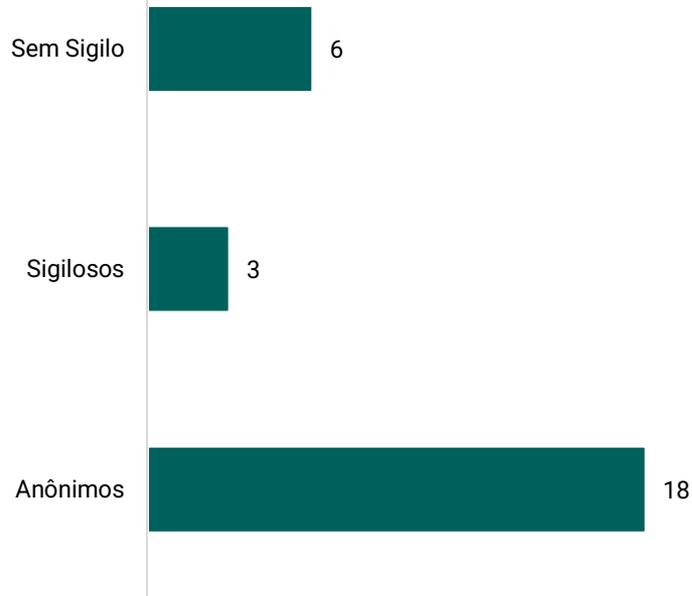
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente a demandas de Sec. de saúde e infraestrutura

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site, ficando a forma telefônica 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 se identifica apenas à ouvidoria.

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



20

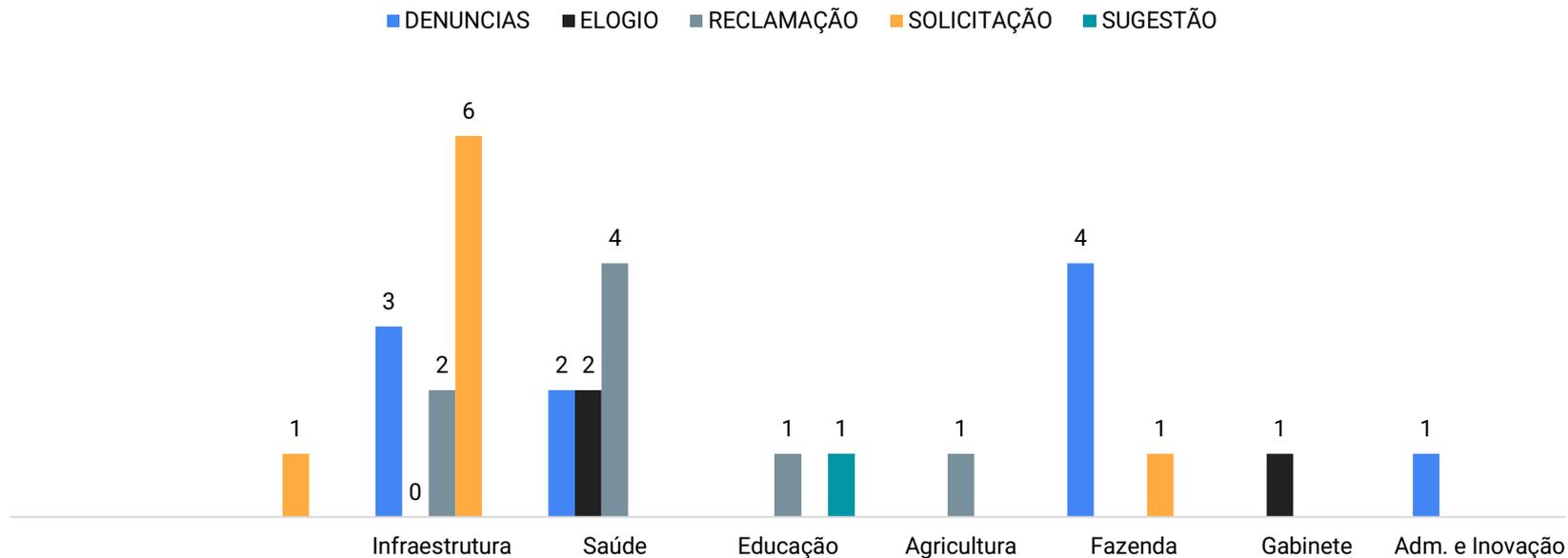
Demandas Respondias



7

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês de novembro 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 de Novembro, foram as Secretarias de Infraestrutura com 11 e saúde 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 promovido no âmbito da administração pública do nosso município a intersetorialidade e equidade como ferramenta de ampliação da participação de todos na construção das políticas públicas saudáveis e sustentáveis.
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que através da assessoria de comunicação e Gerência de Urbanismo desenvolva estratégia de comunicação no sentido de sensibilizar o cidadão bezerrense a cerca de suas responsabilidades em relação a disposição final dos RSD, RSU e da construção civil.
- Contar com o apoio da Controladoria Geral para reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município.

JOSE

WENDES DE

OLIVEIRA:88

382850472

Assinado de forma
digital por JOSE

WENDES DE
OLIVEIRA:8838285

Dados: 2022.12.01
12:39:18 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/12/2022**

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.

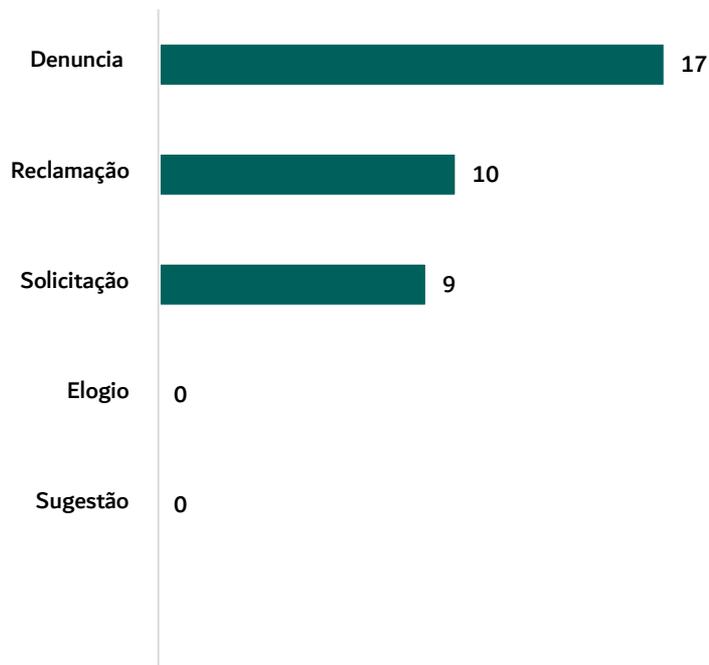
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Dezembro de 2022, compreendendo os dias 01/12/2022 a 30/12/2022 que correspondem ao número total de 36 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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

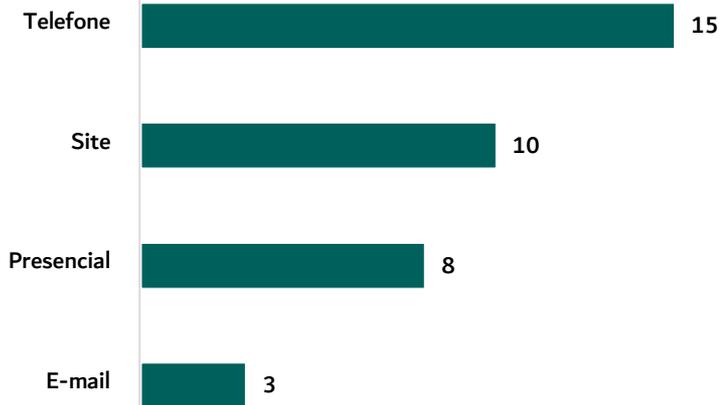


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de janeiro foram as Secretaria de Infraestrutura e Saúde, tendo recebido respectivamente e das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site, ficando a forma telefônica 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



19

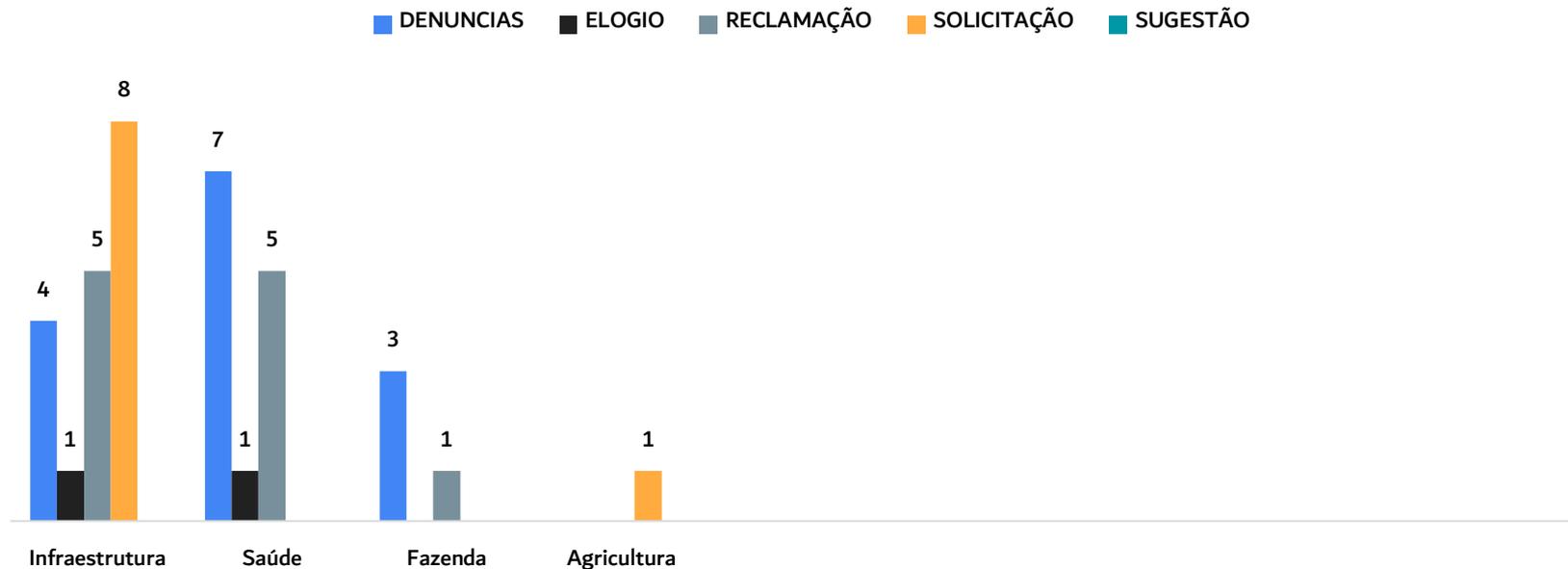
Demandas Respondias



17

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 01/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

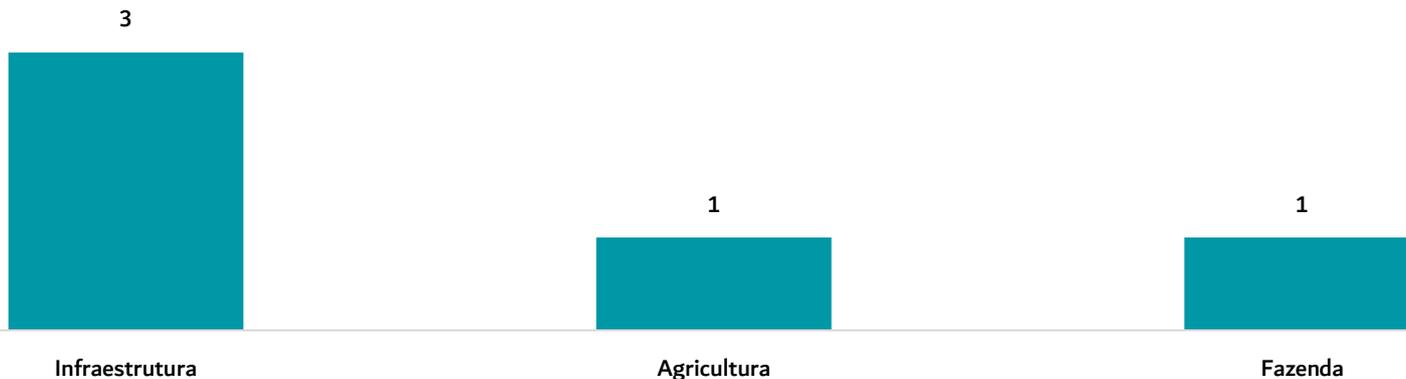
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Novembro , foram as Secretarias de Infraestrutura com 11 e saúde 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.



- Recomendo que seja adotado método de planejamento das ações no âmbito da administração pública do nosso município, baseada também nas demandas de ouvidoria, visto que acolhemos às vozes do cidadão Bezerrense e que sempre me coloquei a disposição para de forma intersetorial e com equidade construirmos políticas públicas saudáveis e sustentáveis, que contribuam efetivamente com a melhoria da qualidade de vida de todos.
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, desenvolva estratégia de comunicação no sentido de sensibilizar o cidadão bezerrense a cerca de suas responsabilidades em relação a disposição final dos RSD, RSU e da construção civil. Também ressalto a questão da criação de animais na zona urbana, animais de pequeno e grande porte soltos. (os donos devem ser chamados a responsabilidade).
em todos os casos citados a comunicação tem papel importante.
- Recomendamos a prioridade na reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município nos dando reconhecimento por parte de todos.
- Quero chamar a atenção de todos para que respeitem o prazo de respostas previstos em lei, já mencionado em outros relatórios. Dizer que estamos a disposição para discutirmos os relatórios e suas demandas as quais são oriundas das manifestações do cidadão.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:8838285
0472

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.03.21 14:32:49
-03'00'

José Wendes de Oliveira

