



PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
31/01/2023

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.

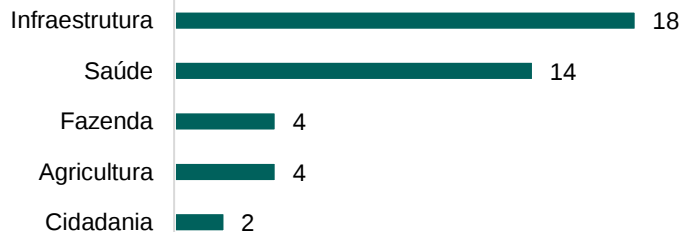
Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 Janeiro de 2023, compreendendo os dias 02/01/2023 a 31/01/2023 que correspondem ao número total de 43 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.



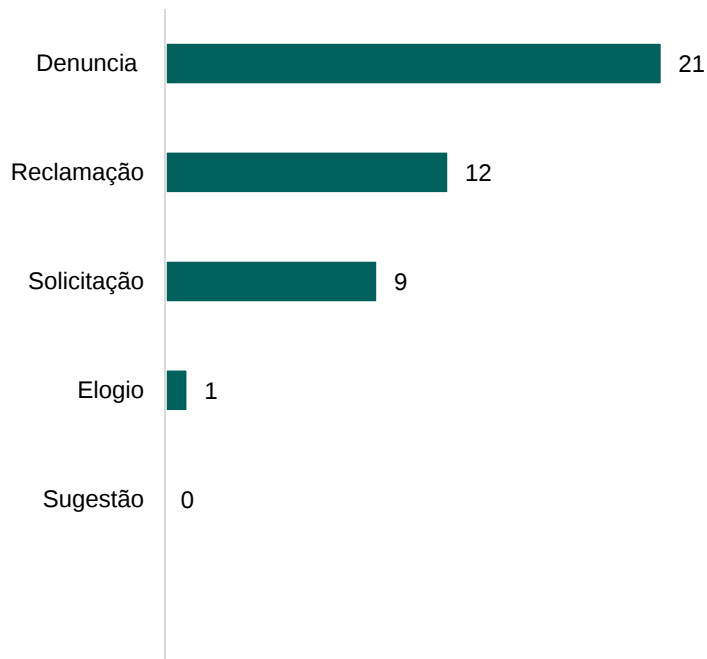
TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de janeiro foram as Secretaria de Infraestrutura e Saúde, tendo recebido respectivamente 18 e 14 das demandas que compreendem o período em questão.

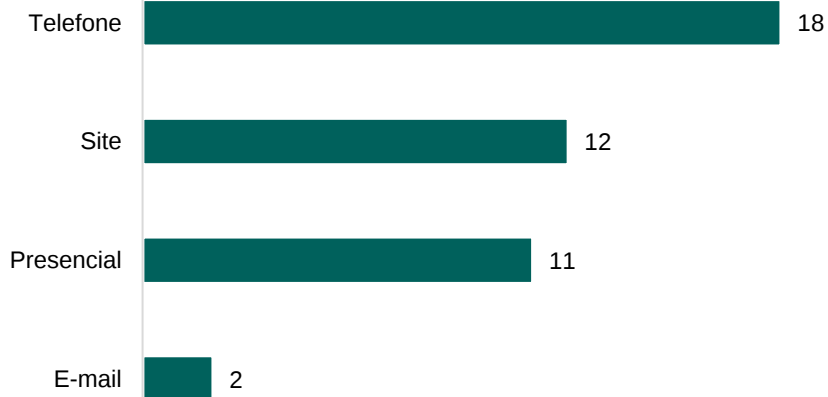
Obs.: No mês 01/23 foi recebida uma demanda anônima com um texto muito confuso e sem contato para a ouvidoria apurar os detalhes e enviar para o setor responsável.

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

Anônima



30

Sem sigilo



13

Sigilosa

0

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas

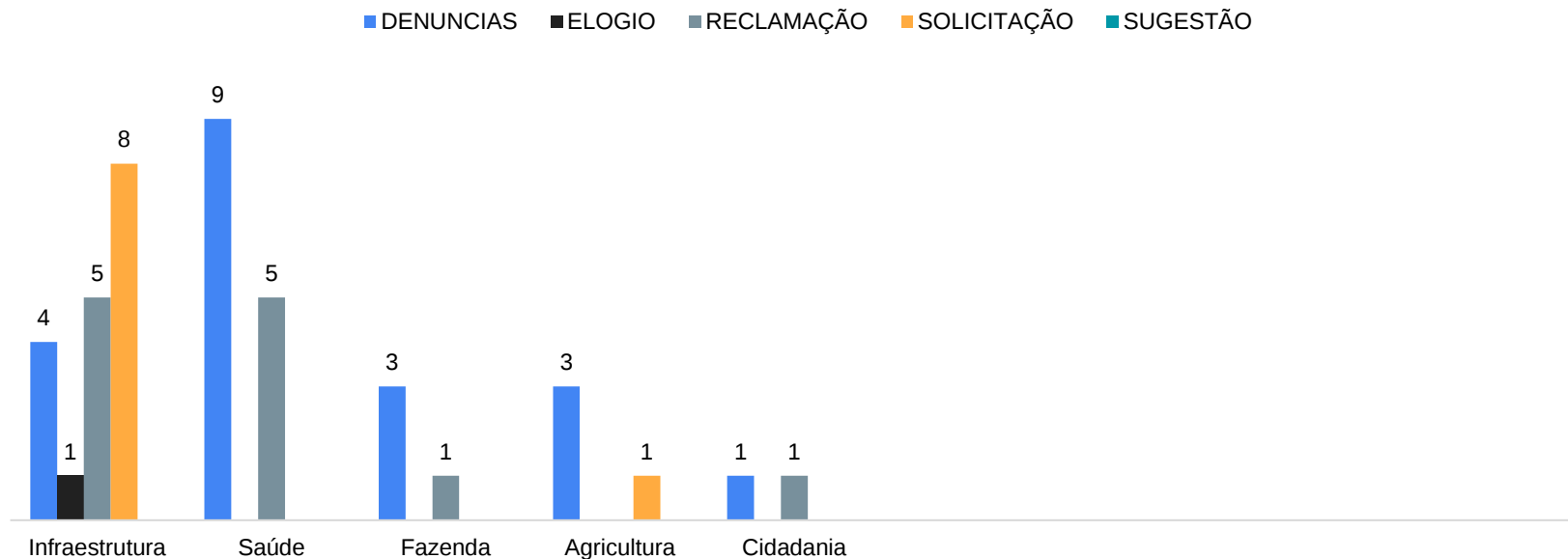
23

Demandas Respondias

20

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

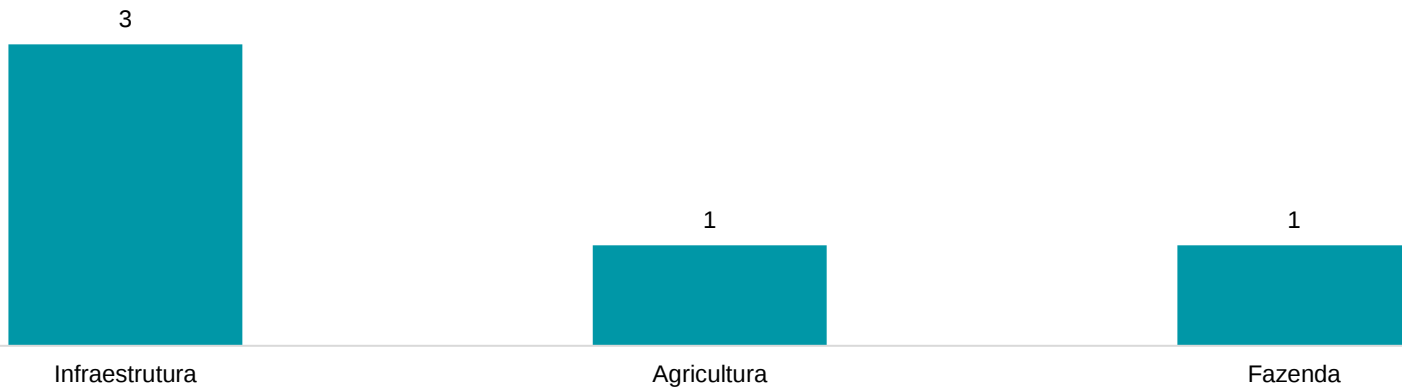


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Novembro , foram as Secretarias de Infraestrutura com 11 e saúde com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



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, à secretaria de Administração e inovação .

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

ANALISE DO OUVIDOR

- Recomendamos que seja adotada e aplicada uma forma de planejamento das ações no âmbito da administração pública do nosso município, baseada na intersetorialidade e equidade para a construção das políticas públicas saudáveis e sustentáveis, pois é de suma importância métodos claros que contribuam para com a busca de eficazes resultados.
- 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. Vale salientar que a educação ambiental como tema transversal, potencializa a cultura da sustentabilidade e vida saudável, aproveitando o público estudantil e os profissionais da educação.
- Recomendamos a prioridade na reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município, pois se faz necessário para um melhor entendimento e grau de importância no âmbito da administração pública municipal.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

OUVIDORIA
MUNICIPAL

DATA
28/02/2023

INTRODUÇÃO

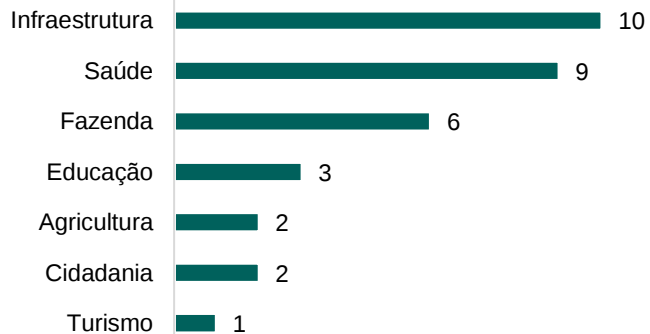
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

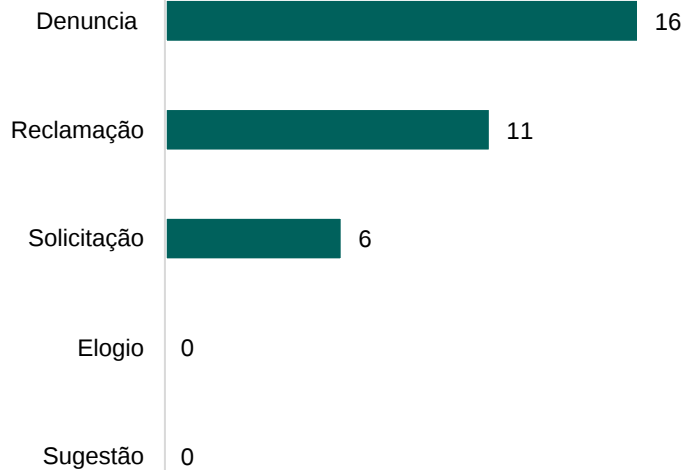
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Fevereiro de 2023, compreendendo os dias 01/02/2023 a 28/02/2023 que correspondem ao número total de 33 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



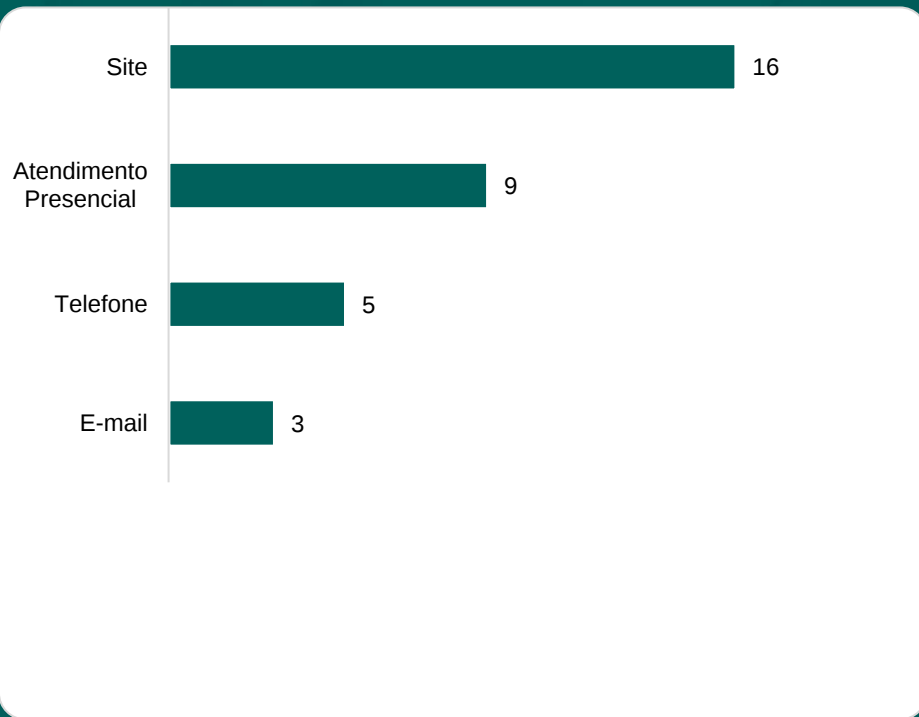
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de janeiro foram as Secretaria de Infraestrutura e Saúde, tendo recebido respectivamente 10 e 9 das demandas que compreendem o período em questão.

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 presencial como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



23

Sem sigilo



10

Sigilosa

0

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas

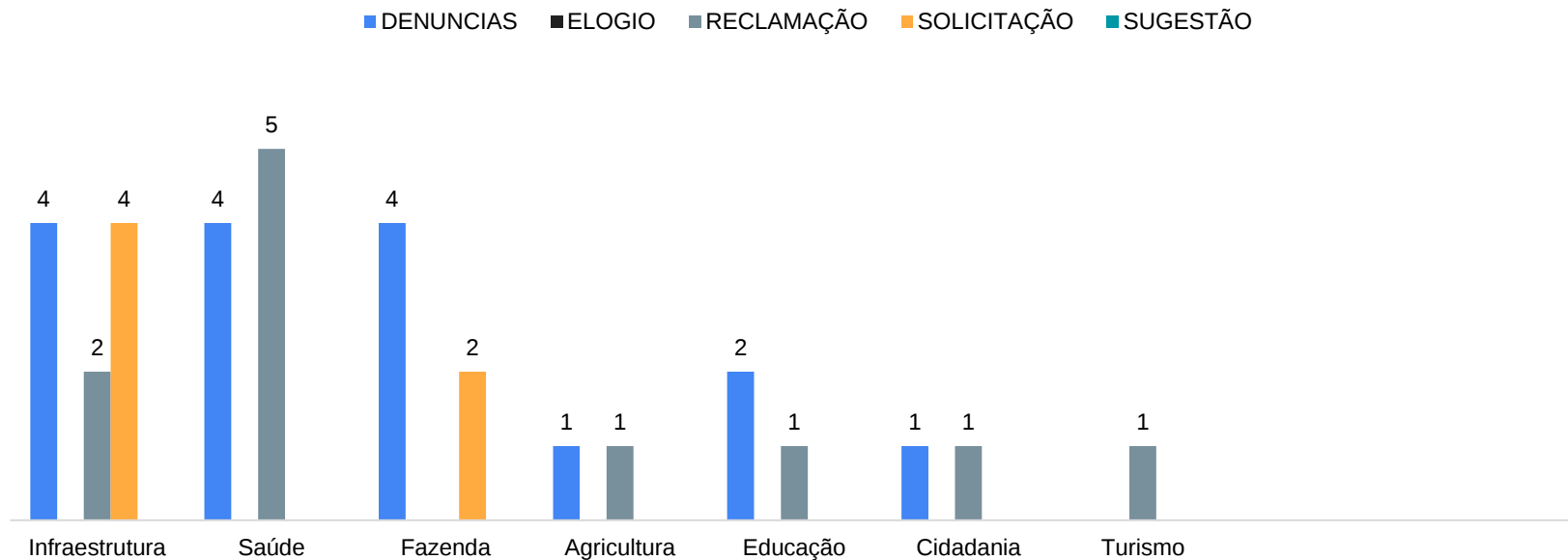
19

Demandas Respondias

14

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 02/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

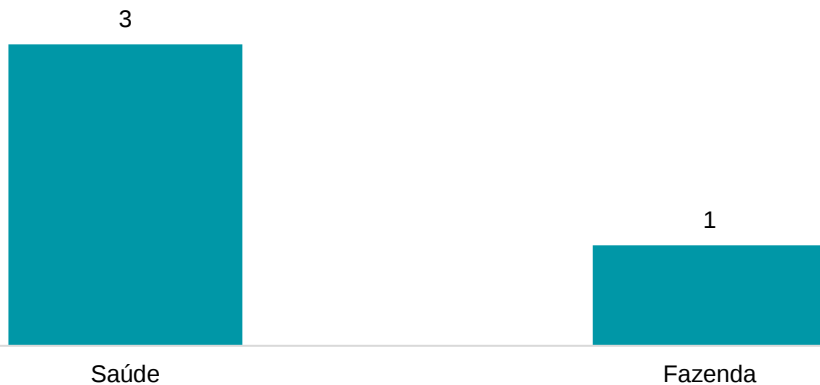
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Novembro , foram as Secretarias de Infraestrutura com 10 e saúde com 9, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

Neste sentido, à secretaria de Administração e inovação .

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

ANALISE DO OUVIDOR

- Recomendamos que seja adotada e aplicada uma forma de planejamento das ações no âmbito da administração pública do nosso município, baseada na intersetorialidade e equidade para a construção das políticas públicas saudáveis e sustentáveis, pois é de suma importância métodos claros que contribuam para com a busca de eficazes resultados.
- 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. Vale salientar que a educação ambiental como tema transversal, potencializa a cultura da sustentabilidade e vida saudável, aproveitando o público estudantil e os profissionais da educação.
- Recomendamos a prioridade na reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município, pois se faz necessário para um melhor entendimento e grau de importância no âmbito da administração pública municipal.

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/03/2023**

INTRODUÇÃO

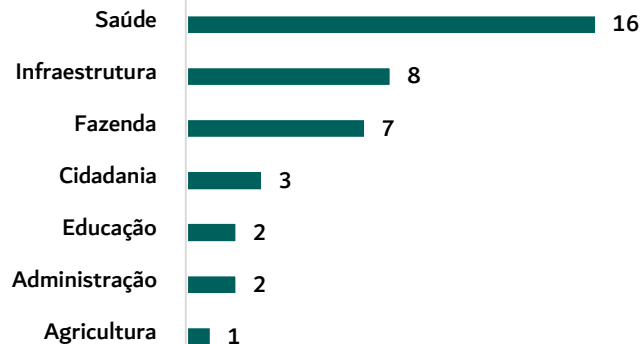
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

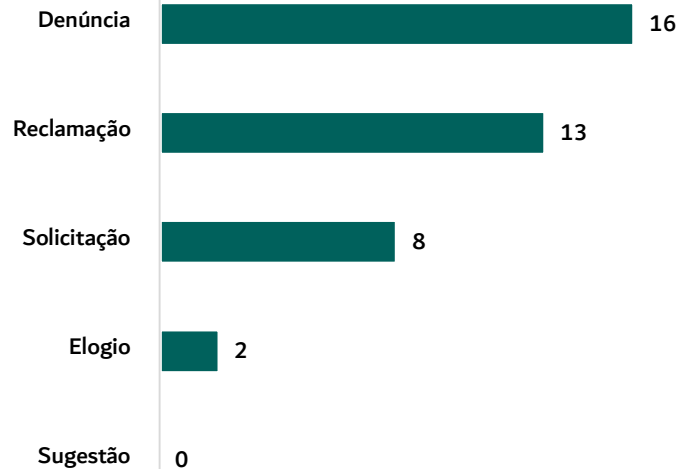
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Março de 2023, compreendendo os dias 01/03/2023 a 31/03/2023 que correspondem ao número total de 39 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



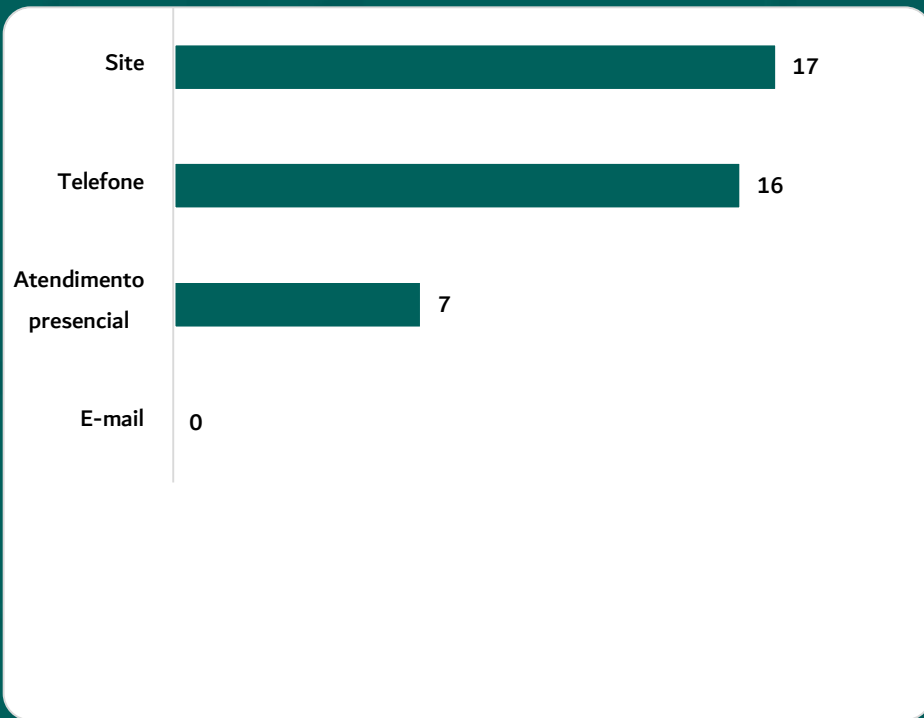
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de março foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 8 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



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



27

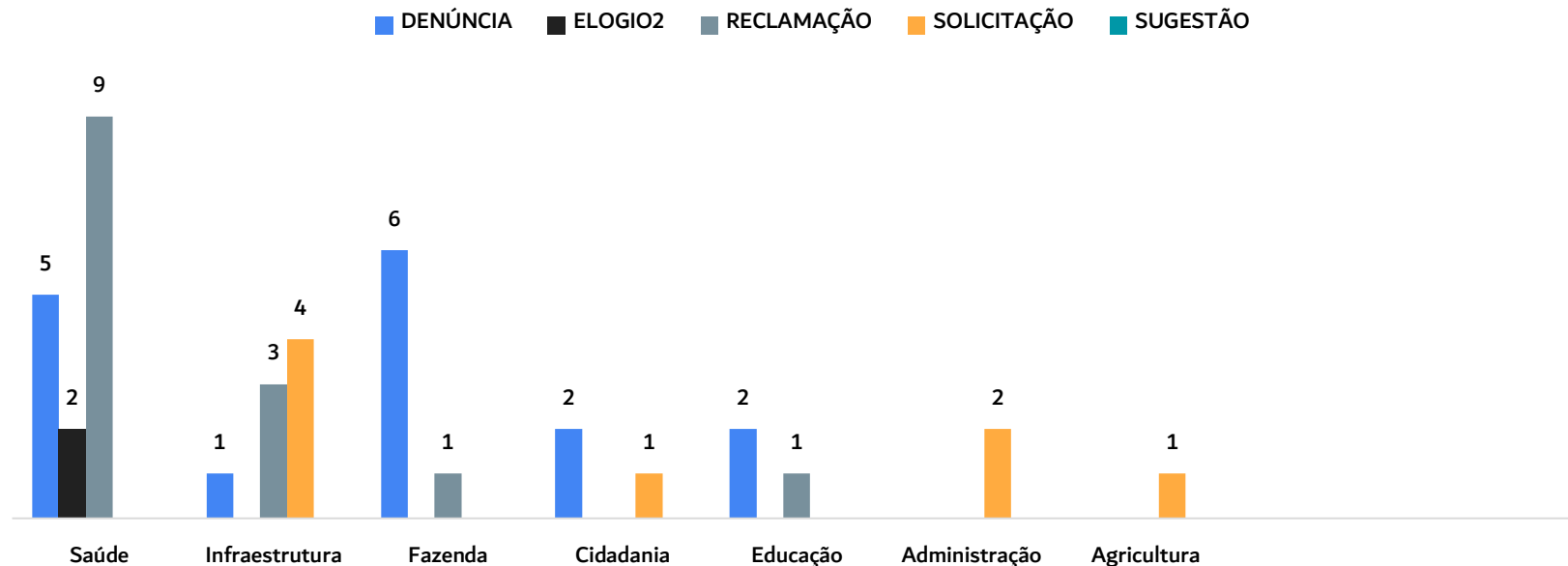
Demandas Respondias



13

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

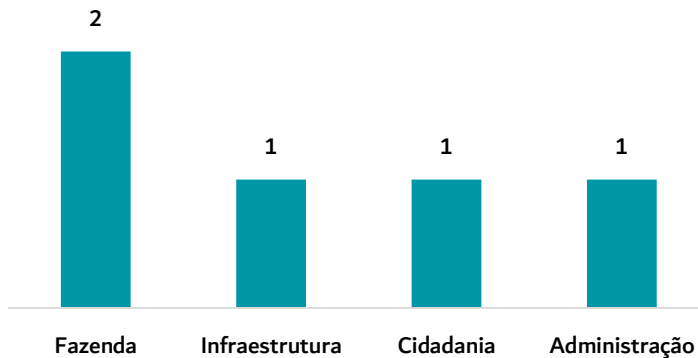
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

Neste sentido, à secretaria de Administração e inovação .

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

- Por força da legislação é exigido da ouvidoria a filtragem de tudo que nos chega por parte do cidadão, porém consideramos todas as manifestações de forma imparcial a fim de encontrarmos a resolução dos problemas e o melhor encaminhamento para as outras demandas. Também é atribuição da ouvidoria sugerir soluções tendo como base a escuta qualificada dos cidadãos.
- Desse modo, dia 02 de dezembro de 2022 foi comunicado por esta ouvidoria que os “municípios já podem conceder o selo arte”. Compartilhado com a secretaria responsável e com a chefe do executivo.
- Dia 14 de fevereiro encaminhei informações sobre Projeto do Sebrae e CNM (O Sebrae/NA celebrou recentemente o Convênio de Cooperação Técnica e Financeira “Previdência Sustentável – Investe e Desenvolve o Município” com a CNM (Confederação Nacional de Municípios). Existem atualmente no Brasil mais de dois mil municípios com regimes próprios de previdência social (RPPS) e a maioria encontra-se em situação financeira precária, contribuindo fortemente para o déficit orçamentário dos municípios, para a redução dos recursos para investimentos públicos locais e para a geração de emprego e renda. A proposta do Convênio 078/2022 é efetuar a avaliação dos regimes próprios de previdência municipais, indicando e apoiando a implementação de medidas saneadoras. Os recursos a serem disponibilizados pelo saneamento dos RPPS serão direcionados para planos de desenvolvimento local, cuja elaboração também está incluída no Convênio. Para as ações do Convênio, será executado um projeto piloto, com a participação de 60 municípios, que receberão apoio técnico para reformar seus fundos previdenciários e promover uma melhor rentabilidade, e na elaboração e implementação de plano de desenvolvimento local de cada um dos 60 RPPS; A CNM divulgou o edital para a inscrição de municípios interessados em participar do projeto piloto, que se encontra disponível e no link: <https://previdenciasustentavel.cnm.org.br/>) Foi enviado para Sec. Fazenda, Prefeita do município e Controladoria. A controladoria inscreveu o município de Bezerros que foi o único de Pernambuco contemplado. Obs.: A gestão encontrou o instituto de previdência próprio com graves problemas. Com a inserção no projeto pode ser resolvido ou amenizado...
- Dia 15 de março enviei informações completas e importantes. **“Abertas inscrições para projetos de desenvolvimento urbano integrado no âmbito do acordo de cooperação Brasil x Alemanha.** Municípios brasileiros têm até 4 de abril para submeterem suas propostas. Inscrição deve ser feita através do preenchimento completo de formulário disponibilizado no site do Ministério das Cidades”. (<https://www.gov.br/cidades/pt-br/assuntos/noticias-1/abertas-inscricoes-para-projetos-de-desenvolvimento-urbano-integrado-no-ambito-do-acordo-de-cooperacao-brasil-x-alemanha>).

ANALISE DO OUVIDOR

Dia 31 de março de 2023, enviei cópia da MEDIDA PROVISÓRIA Nº 1.167, DE 31 DE MARÇO DE 2023 Altera a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para prorrogar a possibilidade de uso da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e dos art. 1º a art. 47-A da Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011. O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei: Art. 1º A Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações: "Art. 191. Até o decurso do prazo de que trata o inciso II do caput do art. 193, a Administração poderá optar por licitar ou contratar diretamente de acordo com esta Lei ou de acordo com as leis citadas no referido inciso, desde que: I - a publicação do edital ou do ato autorizativo da contratação direta ocorra até 29 de dezembro de 2023; e II - a opção escolhida seja expressamente indicada no edital ou no ato autorizativo da contratação direta. § 1º Na hipótese do caput, se a Administração optar por licitar de acordo com as leis citadas no inciso II do caput do art. 193, o respectivo contrato será regido pelas regras nelas previstas durante toda a sua vigência. § 2º É vedada a aplicação combinada desta Lei com as citadas no inciso II do caput do art. 193." (NR) "Art. 193. II - em 30 de dezembro de 2023: a) a Lei nº 8.666, de 1993; b) a Lei nº 10.520, de 2002; e c) os art. 1º a art. 47-A da Lei nº 12.462, de 2011." (NR) Art. 2º Fica revogado o parágrafo único do art. 191 da Lei nº 14.133, de 2021. Art. 3º Esta Medida Provisória entra em vigor na data de sua publicação. Brasília, 31 de março de 2023; 202º da Independência e 135º da República.

Todos os relatórios e análises elaborados são obrigatórios e o intuito é apontar caminhos para que sejam atendidas as demandas oriundas das escutas acolhidas pela ouvidoria.

JOSE WENDES DE

OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por

JOSE WENDES DE

OLIVEIRA:88382850472

Dados: 2023.04.03 11:58:43 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/04/2023**

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.

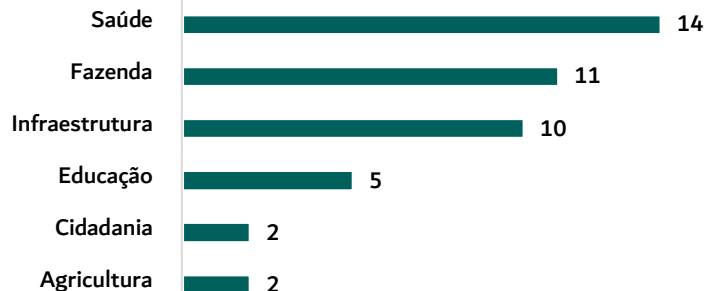
Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 abril de 2023, compreendendo os dias 01/04/2023 a 30/04/2023 que correspondem ao número total de 44 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.

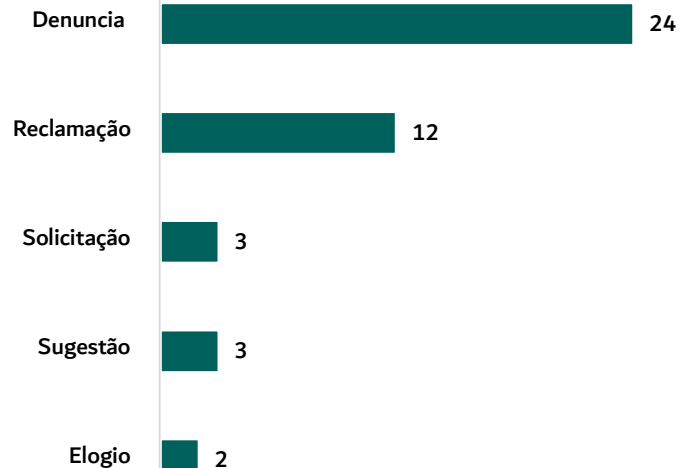


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



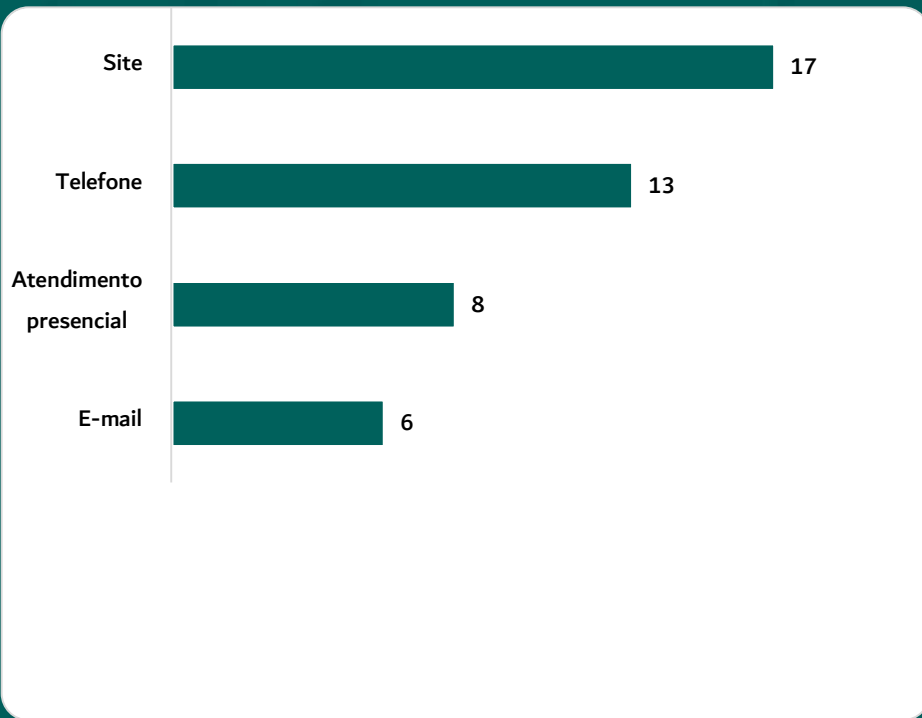
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de abril foram as Secretarias de Saúde e Fazenda, tendo recebido respectivamente 14 e 11 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



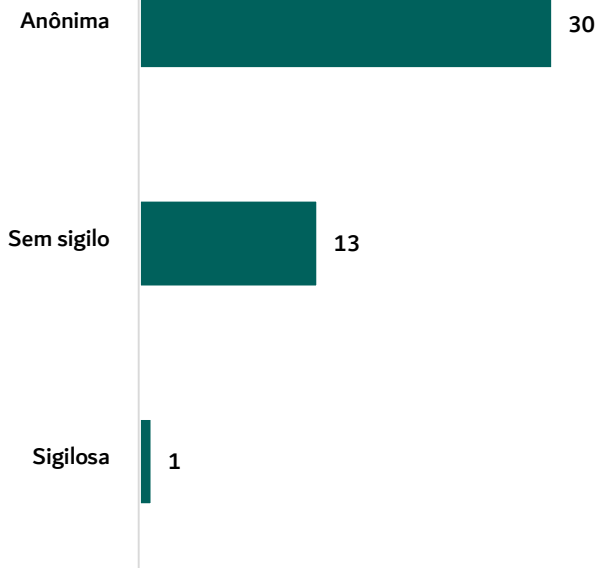
Dentre os tipos de demandas recebidas da população o destaque está configurado em denúncias, sendo a maioria referente as demandas de Sec. de saúde e Fazenda.

ENTRADA



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

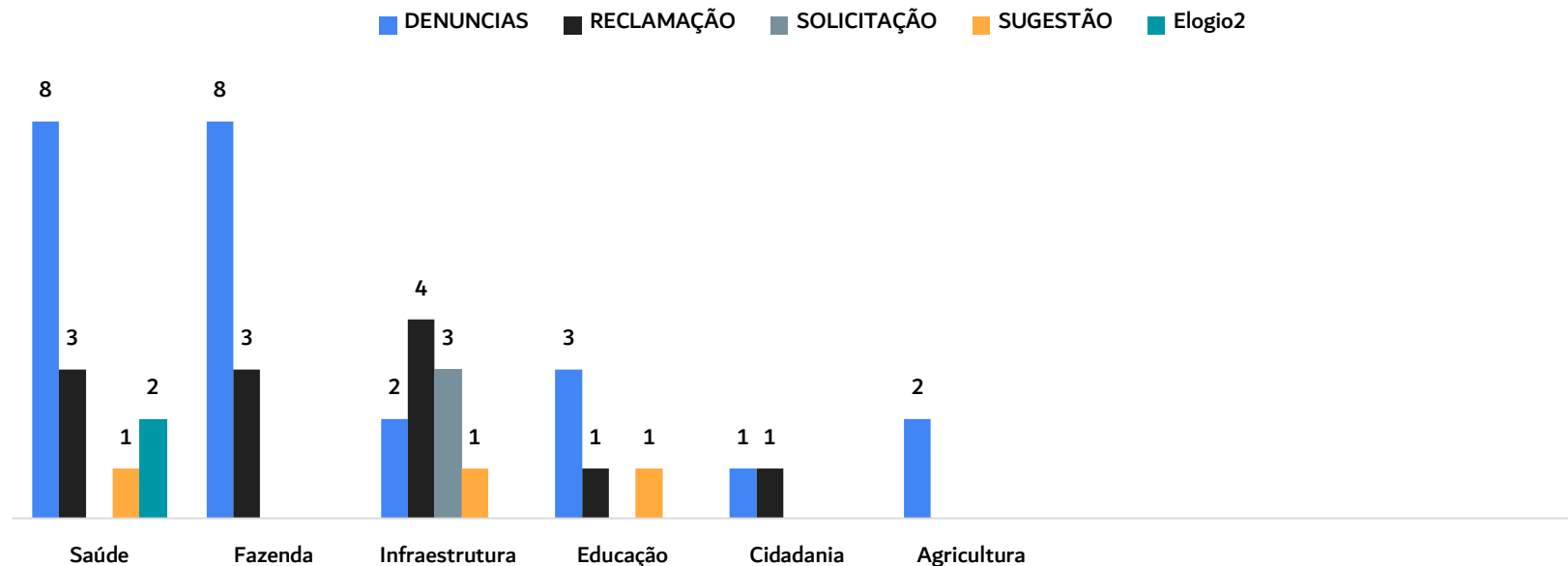
27

Demandas Respondias

17

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 04/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

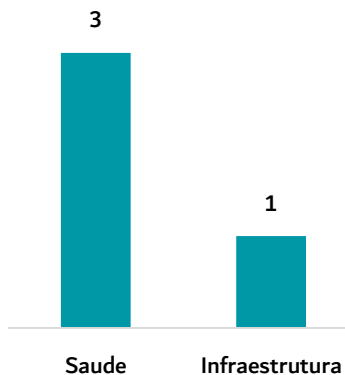
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

Neste sentido, à secretaria de Administração e inovação .

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

- Recomendamos à secretaria de infraestrutura DEBETRANS, bem como Gerencia de Urbanismo por está revisando o Plano Diretor que: Estude a possibilidade de delimitar paradas de ônibus na zona urbana e zona rural, devidamente sinalizada.
Aqui no centro da cidade carros de lotação para Sairé, estão fazendo um novo ponto de embarque e desembarque em frente a prefeitura;
Ônibus da Caruaruense param em qualquer lugar, pois não existem paradas definidas e demarcadas;
Outro ponto que recomendamos atenção é no Distrito de Serra Negra. No sábado de páscoa estava desenvolvendo uma atividade religiosa na igreja católica da localidade, quando tive o carro rebocado por está estacionado em local dito “proibido”, sendo que não existem placas, não havia pessoas para orientar e nem outro tipo de sinalização na ocasião do ocorrido fato.
Recomendo afixação de placas no local, pois acho melhor e menos oneroso se comparado ao aluguel de reboque que fique a disposição durante os dias dos eventos.
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que priorize o serviço de apreensão de animais, pois temos recebido demandas com certa frequência como é do conhecimento da referida secretaria.
- Recomendamos a Sec. de Saúde em relação a administração da UPA, pois temos recebido reclamações com certa frequência.
- Quero parabenizar o trabalho realizado pela Controladoria Geral do Município, órgão ao qual está inserida a ouvidoria. Partiu desta ouvidoria a informação do convênio de cooperação técnica e financeira 078/2022 celebrado entre SEBRAE-NA e a CNM que trata da Previdência Sustentável. Temos notícias de que Bezerros tem se destacado no país.
- Pedimos atenção mais uma vez para o prazo das respostas ao cidadão, inclusive em relação a documentos que é de responsabilidade da prefeitura em emitir.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:883828504
72

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.05.02 10:35:41 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/05/2023**

INTRODUÇÃO

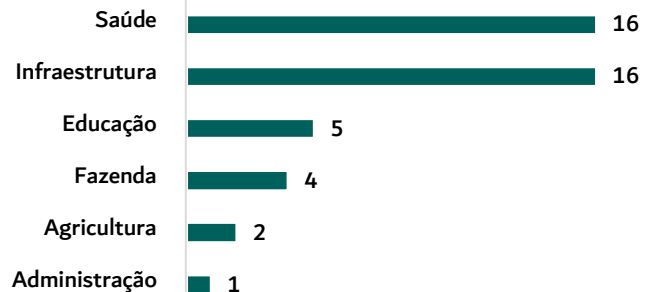
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

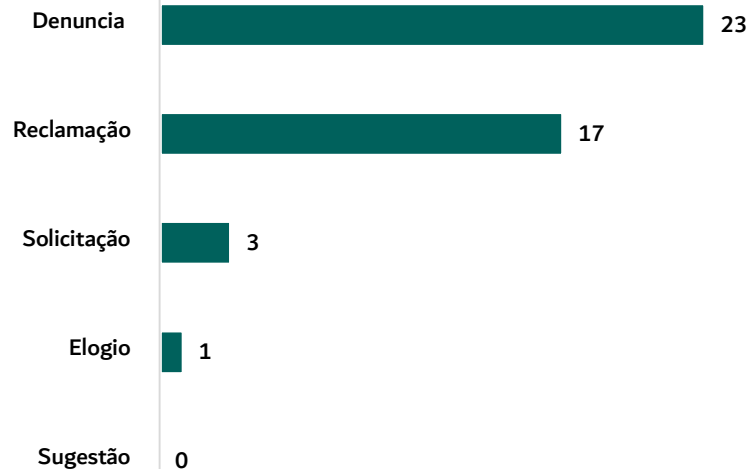
Esse documento mostra dados registrados das demandas de maio de 2023, compreendendo os dias 01/05/2023 a 31/05/2023 que correspondem ao número total de 44 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis dos 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



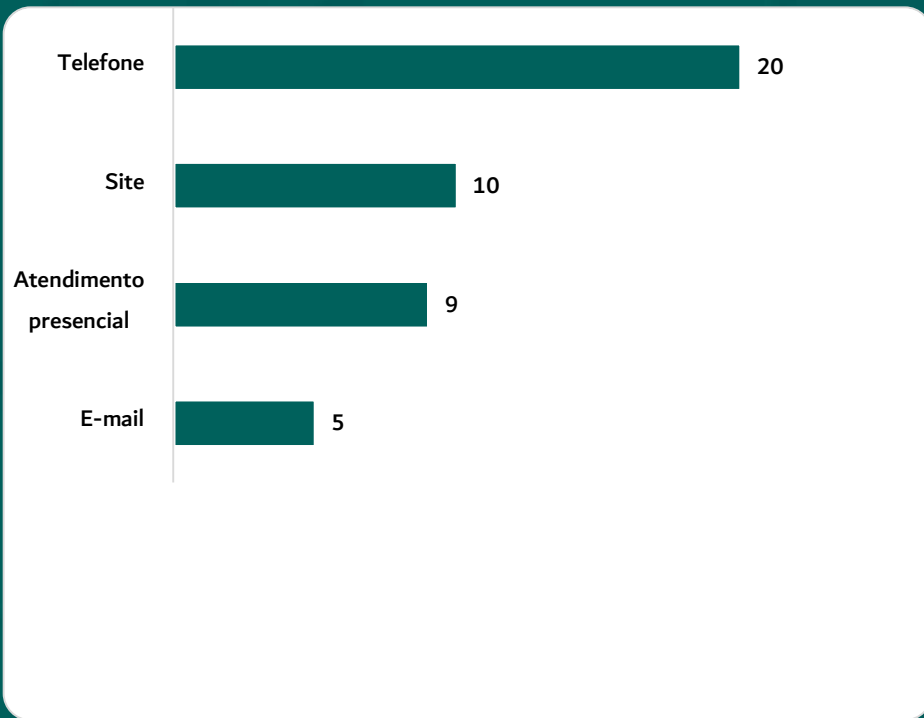
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de maio foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 16 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



35

Sem sigilo



8

Sigilosa



1

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



30

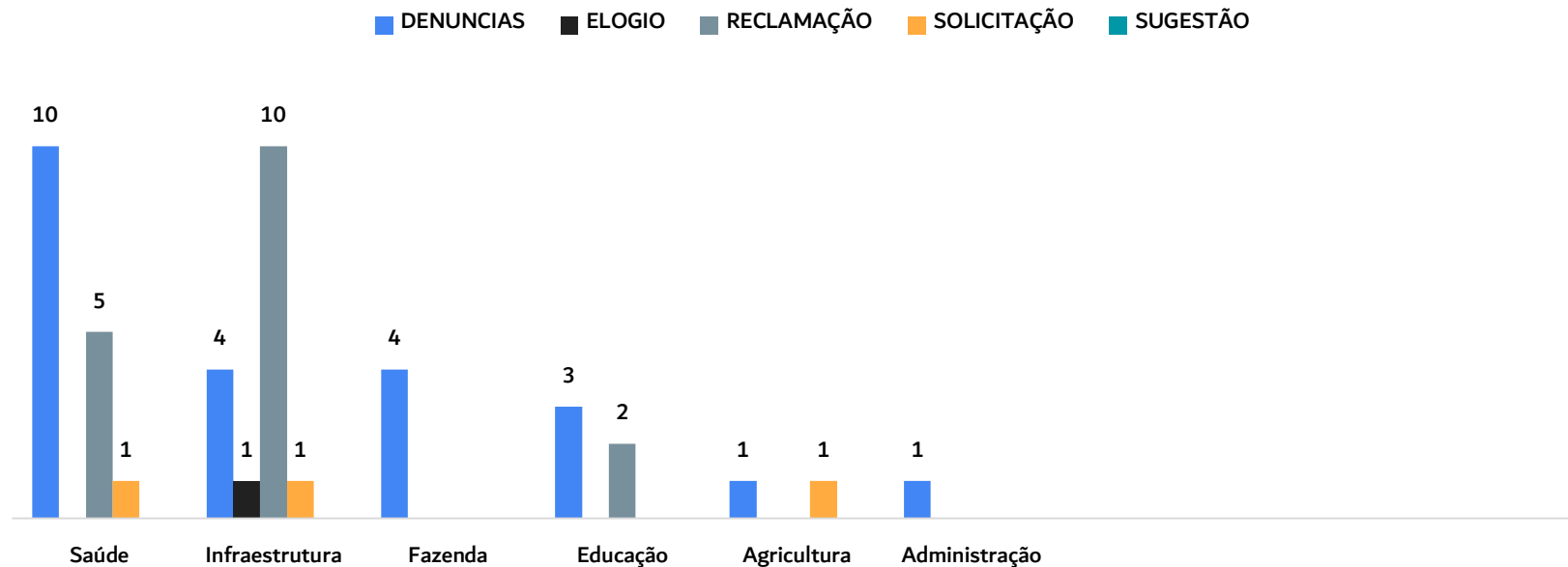
Demandas Respondias



14

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

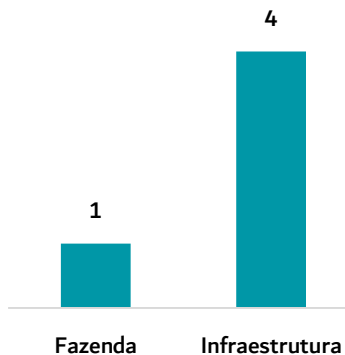
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

Neste sentido, à secretaria de Administração e inovação .

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

- Recomendamos que a gestão observe determinadas demandas para a sua resolução, que para tal, exige boa comunicação interna e boa vontade por parte dos responsáveis dos respectivos setores. Muitas vezes, uma demanda apresentada por um cidadão requer a participação de mais de uma secretaria para ser adequadamente atendida. Ao trabalharem juntas, as secretarias podem compartilhar recursos, evitar duplicação de esforços e maximizar o impacto das ações implementadas. Além disso, a cooperação entre as secretarias municipais possibilita a otimização dos recursos disponíveis.
- Gostaria de pedir que os secretários(as) e outros técnicos do nosso município, observem as demandas de ouvidoria com atenção, bem como os relatórios que vão para o Portal da Transparência, pois contêm informações importantes para o desenvolvimento de políticas municipais. Vale lembrar que o ouvidor é obrigado por lei apresentar caminhos para a resolução das demandas apresentadas.
- Saliento que a implementação de ações conjuntas entre as secretarias municipais traz diversos benefícios. Em primeiro lugar, a colaboração entre diferentes áreas permite uma abordagem mais holística e integrada para resolver problemas complexos. Ao unir esforços e conhecimentos de diferentes secretarias, é possível analisar a demanda de diferentes ângulos e encontrar soluções mais abrangentes.

ANALISE DO OUVIDOR

- Recomendamos a prioridade na reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município, pois se faz necessário para um melhor entendimento e grau de importância no âmbito da administração pública municipal. Compreendemos a importância da reestruturação da legislação referente à ouvidoria do município para a melhoria da administração pública municipal. A ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, participação cidadã e prestação de contas.
- Outro ponto que se faz necessário observar em uma ouvidoria pública municipal é a qualidade na resposta, pois é de extrema importância para garantir a efetividade e a confiança dos cidadãos no serviço prestado.
- Aqui estão algumas diretrizes para garantir uma resposta de qualidade:

Agilidade: As respostas devem ser fornecidas de forma ágil, dentro de prazos estabelecidos, para evitar atrasos desnecessários e frustração por parte dos cidadãos.

Clareza: As respostas devem ser claras, objetivas e compreensíveis para que os cidadãos entendam completamente as informações fornecidas. Evite jargões técnicos ou linguagem complexa, explicando os termos, se necessário.

Respeito: A resposta deve ser formulada de maneira respeitosa e cortês, reconhecendo a preocupação do cidadão e demonstrando empatia. Evite respostas rudes, ofensivas ou desdenhosas.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE OLIVEIRA:88382850472

Dados: 2023.05.31 13:04:04 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/06/2023**

INTRODUÇÃO

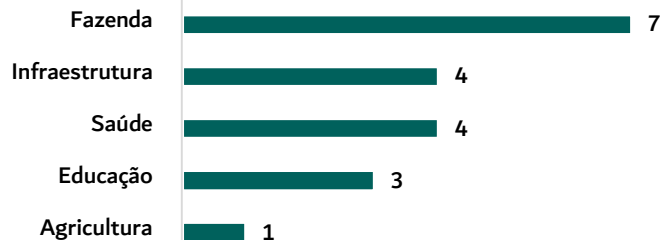
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

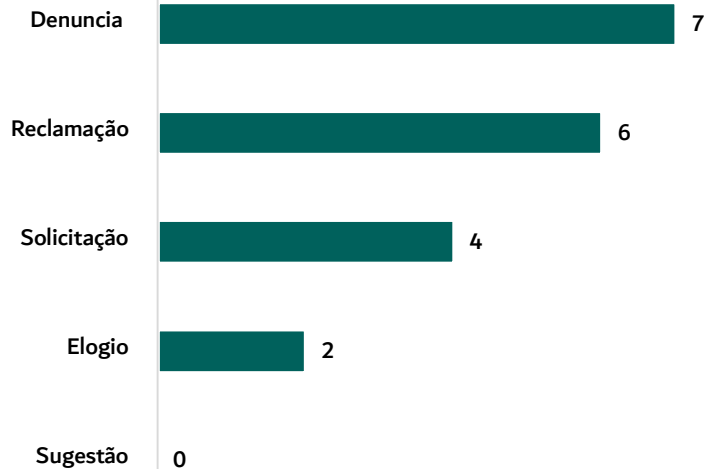
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Junho de 2023, compreendendo os dias 01/06/2023 a 30/06/2023 que correspondem ao número total de 19 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



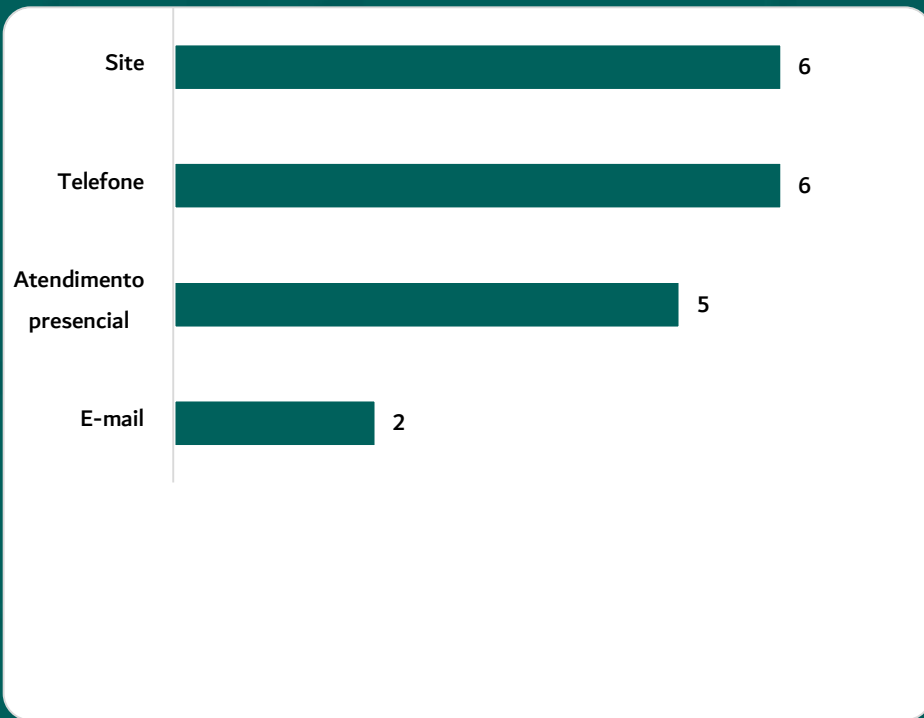
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês foram as Secretaria de Fazenda e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 07 e 04 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



10

Sem sigilo



8

Sigilosa



1

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



14

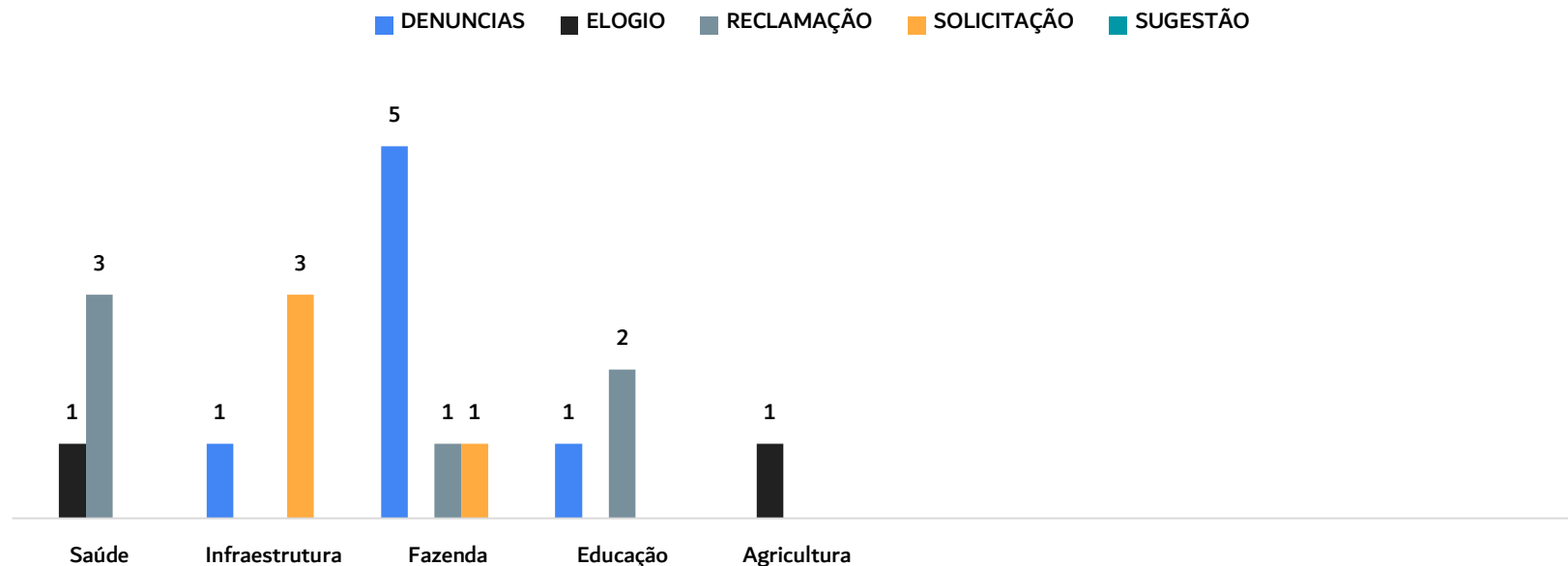
Demandas Respondias



5

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 06/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS

2



Fazenda

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

Obs.: Os números no gráfico representam a quantidade de cobranças enviadas.



ANALISE DO OUVIDOR

- Observamos que neste mês de junho houve uma diminuição das demandas da ouvidoria, ao tempo que as redes sociais e outros meios de comunicação dão notícias de demandas próprias de ouvidoria. Com isso não queremos desmerecer o trabalho da imprensa, porém a qualidade das respostas, prazo etc. influenciam diretamente no nível de confiança do serviço de ouvidoria.
- Recomendamos que os nossos relatórios sejam lidos, discutidos e levados em consideração. Que a gestão por meio dos seus secretários e todo o corpo executivo observe com mais atenção os seus conteúdos. Nós estamos sempre a disposição para colaborar com nossa experiência profissional exigida e adquirida, pela vivência diária em contato direto com o cidadão, bem como com a atribuição legal de ouvir a fala (voz) do cidadão e sugerir melhorias.
- Quero registrar a resolução das demandas referentes a apreensão de animais que estavam sendo criados de forma irregular na zona urbana do nosso município. As denúncias e reclamações nesta ouvidoria eram recorrentes, e em uma ação conjunta por iniciativa da Gerencia de Urbanismo e Sec. Infraestrutura obtivemos êxito da referida problemática. Assim registramos o trabalho desempenhado com sucesso ao tempo que parabenizamos o empenho intersetorial da Senhora Alice Brainer – Gerente de Urbanismo e o Sr. Samuel Santos Leal– Secretário de Urbanismo atendendo pleito dos cidadãos bezerrenses os quais merecem o nosso respeito e atenção como sujeitos de direito.
- Diante do exposto no tópico anterior, podemos perceber a importância do serviço de ouvidoria no que se refere a resolução dos problemas demandados polos cidadãos e base para criação de políticas públicas saudáveis e sustentáveis.
- Sugiro mais dialogo com a ouvidoria municipal.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850
472

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.06.30 12:57:18
-03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/07/2023**

INTRODUÇÃO

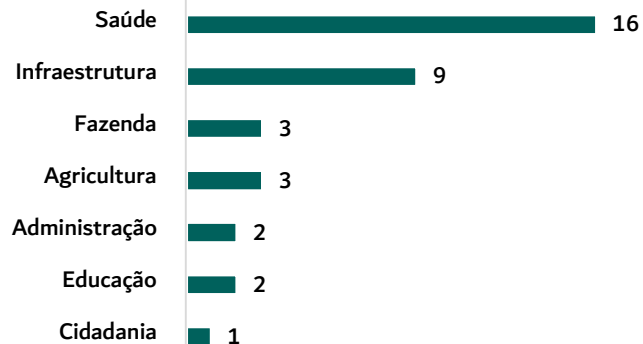
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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 julho de 2023, compreendendo os dias 01/07/2023 a 31/07/2023 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 Julho foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 16 e 09 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE

Reclamação 16

Denúncia 13

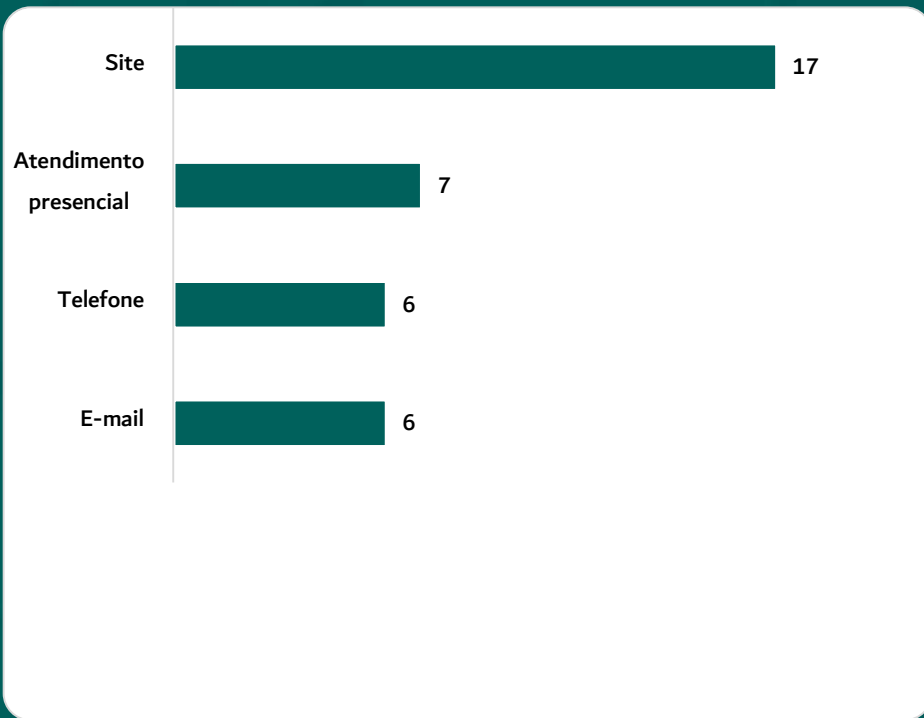
Solicitação 5

Elogio 1

Sugestão 1

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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



25

Sem sigilo



11

Sigilosa

0

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



27

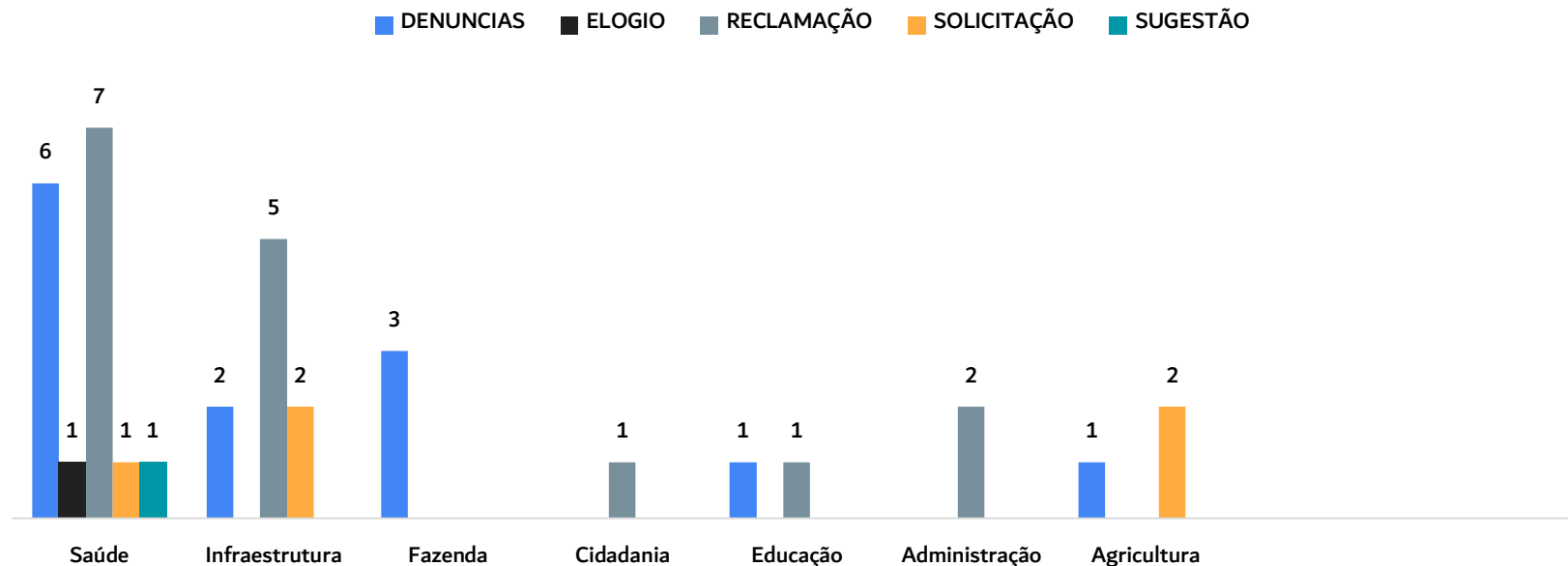
Demandas Respondias



6

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

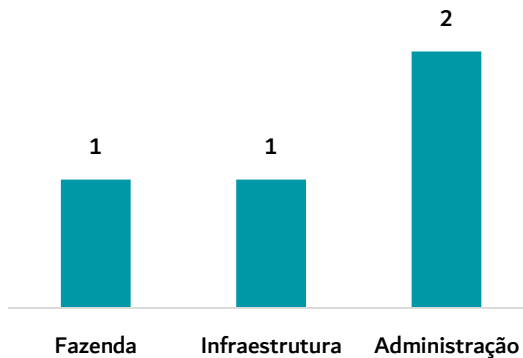
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

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

- Recomendamos que seja adotada e aplicada uma forma de planejamento das ações no âmbito da administração pública do nosso município, baseada na intersetorialidade no intuito de chegarmos a resolução de demandas que surgem e que exigem uma ação conjunta.
- Recomendamos que seja lido e considerado os relatórios da ouvidoria, para que se colha subsídios que colaborem com a entrega de políticas de acordo com as demandas apresentadas pelos cidadãos.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:8838285
0472

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.07.31 22:07:27
-03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/08/2023**

INTRODUÇÃO

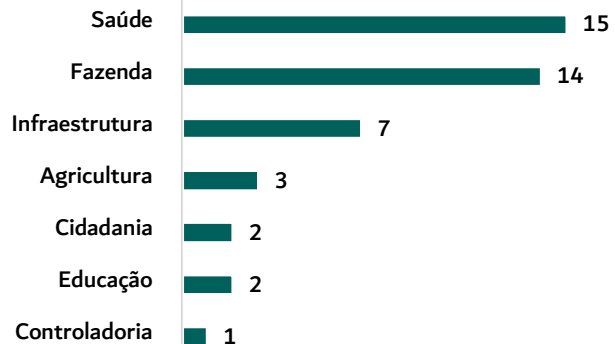
A ouvidoria municipal é uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoas físicas ou jurídicas, relativos às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

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.

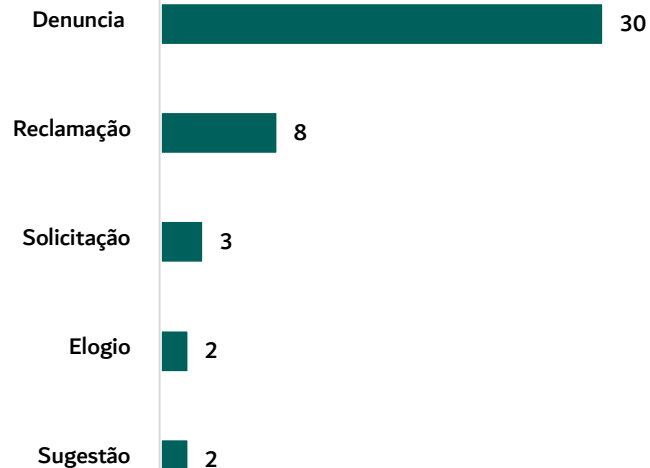
Esse documento mostra dados registrados das demandas de Agosto de 2023, compreendendo os dias 01/08/2023 a 31/08/2023 que correspondem ao número total de 44 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis 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



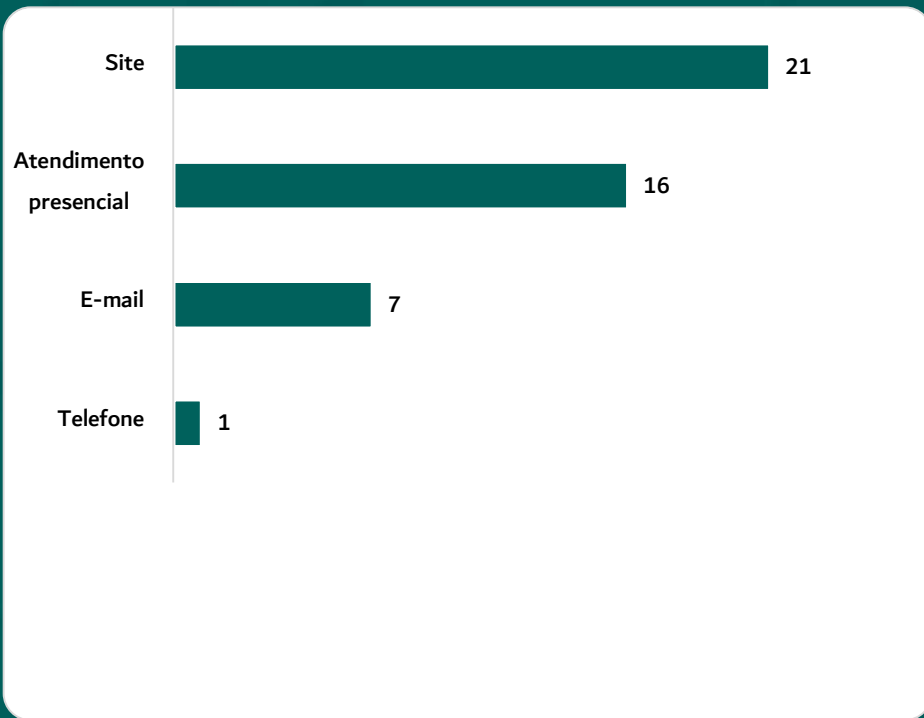
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Agosto foram as Secretaria de saúde e fazenda, tendo recebido respectivamente 15 e 14 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



33

Sem sigilo



10

Sigilosa



2

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



34

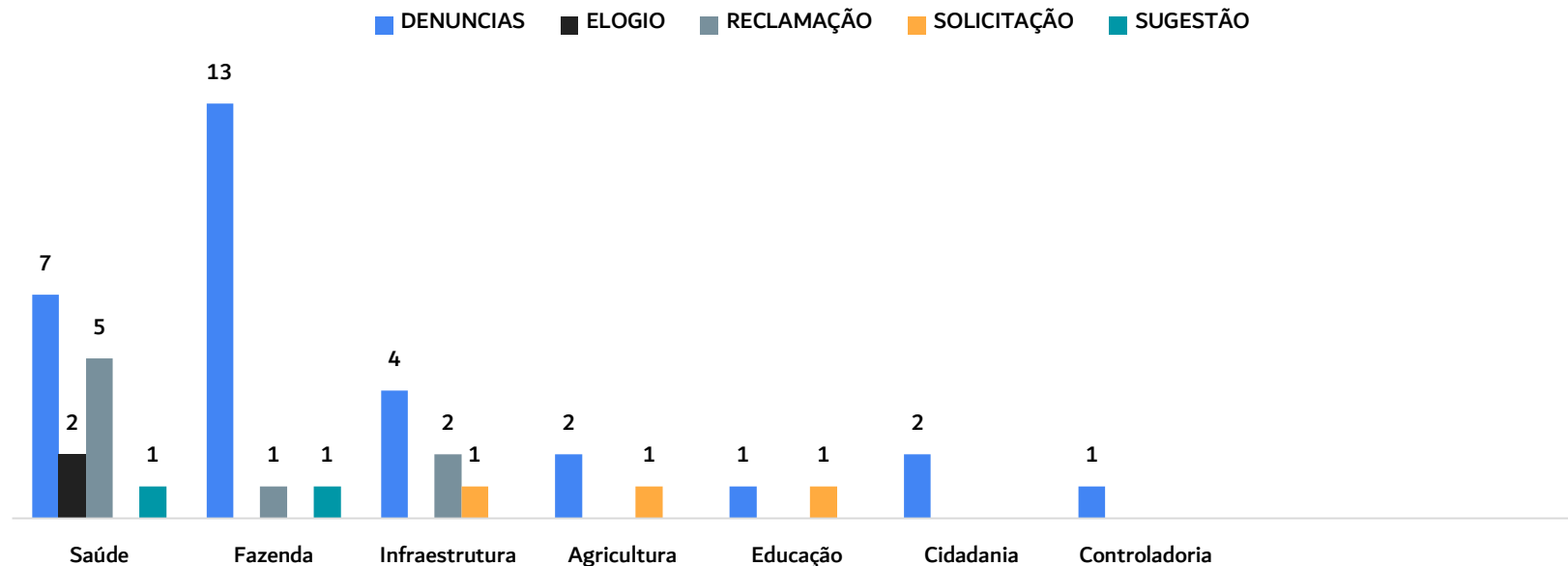
Demandas Respondias



11

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

FINALIDADE POR SECRETARIA

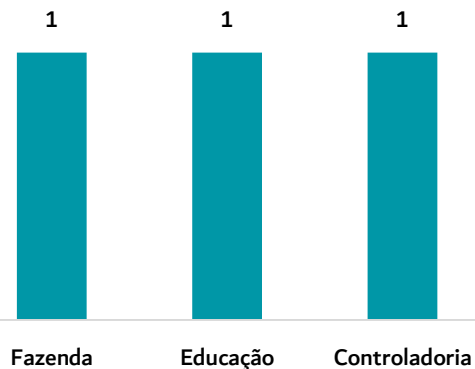


Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 15 e Fazenda também com 15, das demandas que compreendem o período em questão.



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, às secretarias da Fazenda, Educação e Controladoria.

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



- Recomendamos mais uma vez, que seja observado o prazo para as respostas das demanda da ouvidoria que por lei é de 30 dias prorrogados por mais 30 mediante justificativa. Estamos com alguns problemas em relação a respostas que não foram dadas ao cidadão mesmo com as devidas cobranças que temos feito.
- A sugestão é que se observe a legislação e as respostas sejam dadas dentro do tempo determinado que é de conhecimento de todos.
- Reiteramos que encarecidamente seja observado e respeitado o trabalho de cada setor da municipalidade, sem personificação, pois estamos em uma instituição publica e temos obrigações perante a legislação.
- Em relação as denúncias quando se refere a qualidade do atendimento, recomendo que a municipalidade aproveite a oportunidade de fazer parte da Rede Pernambucana de M Saudáveis para que em parceria, possa desenvolver trabalho de qualificação.
- Quero relembrar que dia 05 de setembro das 8h às 17h, no Auditório do Centro de Ciências Médicas Campus Recife, UFPE teremos seminário internacional em comemoração dos 20 anos da RPMS.
- Quero reiterar que este ouvidor municipal é um dos fundadores da RPMS e enxerga muitas oportunidades na referida Rede. O seminário contará com a presença de peritos da Universidade de Juntendo – JP.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por

JOSE WENDES DE

OLIVEIRA:88382850472

Dados: 2023.08.31 13:08:43 -03'00'

José Wendes de Oliveira

Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
29/09/2023**

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.

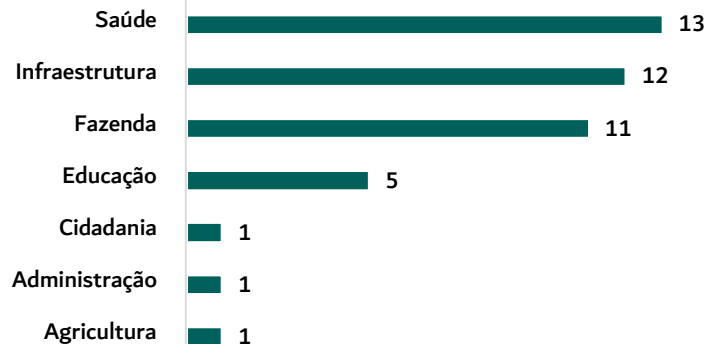
Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 setembro de 2023, compreendendo os dias 01/09/2023 a 29/09/2023 que correspondem ao número total de 44 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.

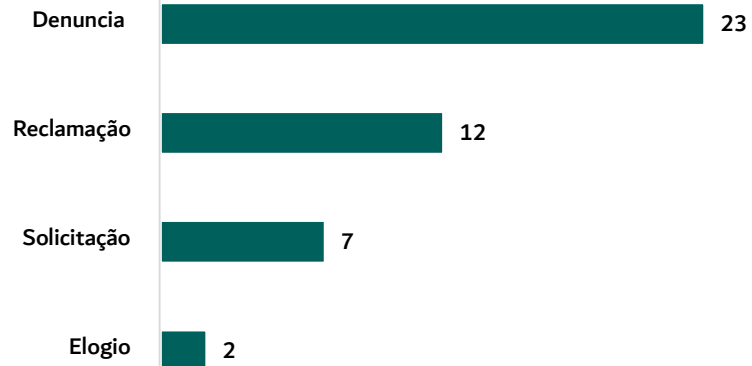


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



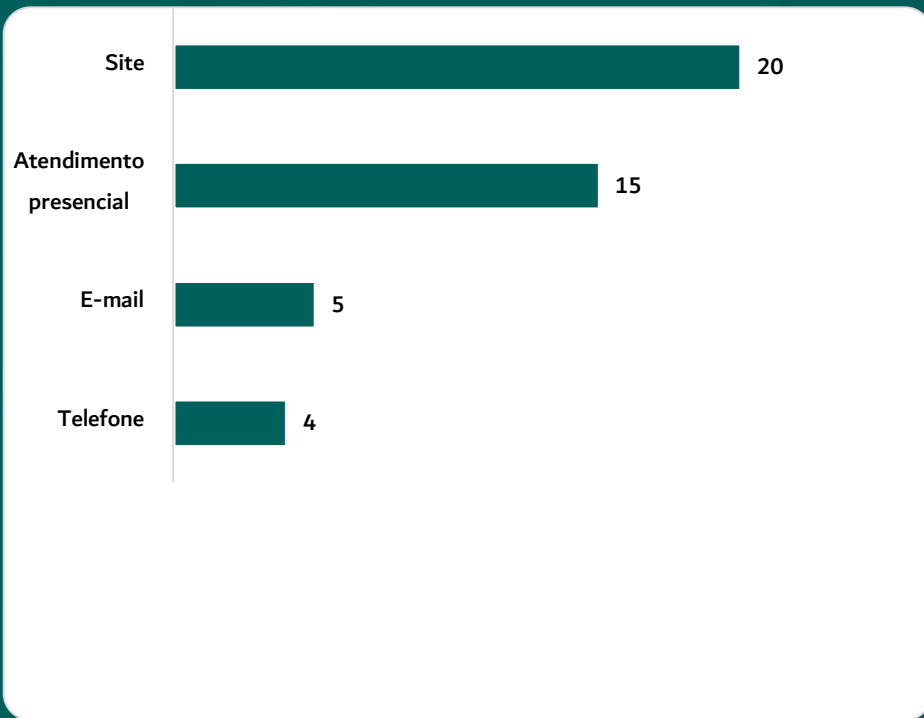
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de setembro foram as Secretaria de Saúde e Infraestrutura, tendo recebido respectivamente 13 e 12 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando atendimento presencial como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



25

Sem sigilo



17

Sigilosa



2

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



36

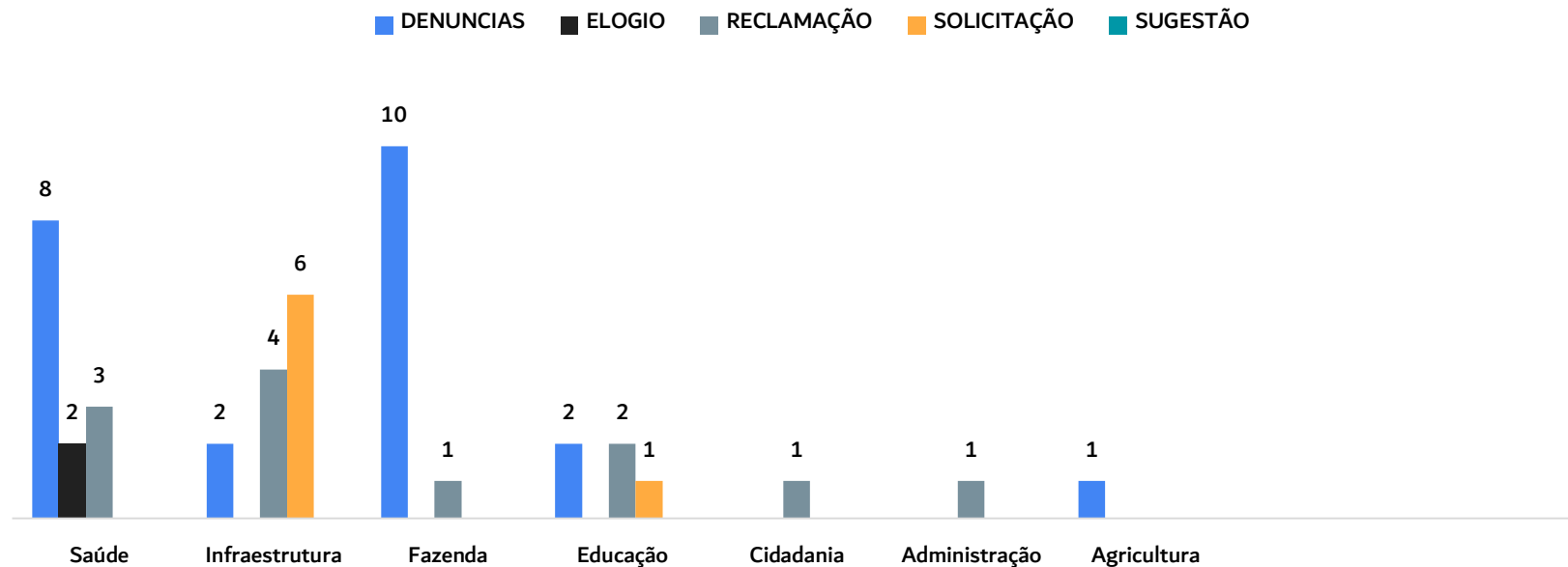
Demandas Respondias



8

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

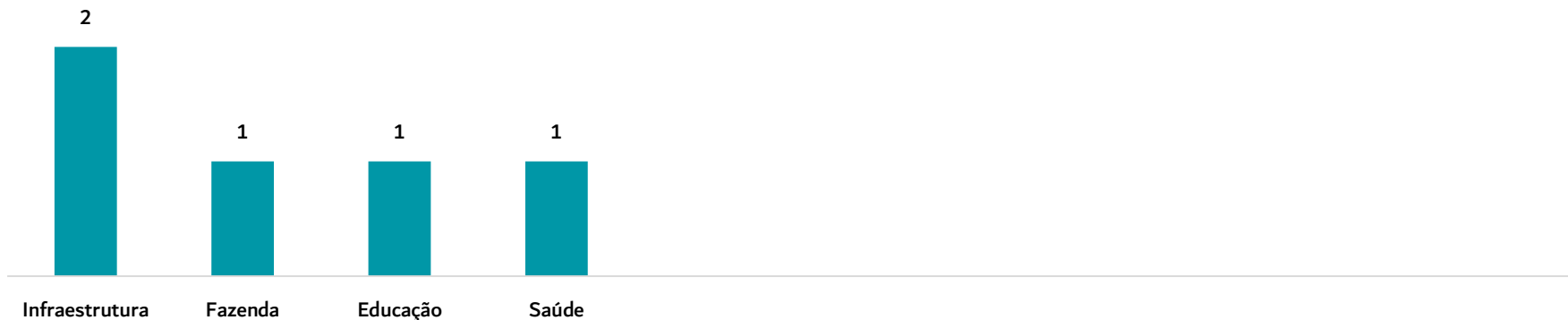
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 13 e Infraestrutura com 12, 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 Infraestrutura.

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

- De acordo com as demandas recebidas no mês de setembro/2023, algumas em relação ao espaço físico territorial da nossa cidade, recomendamos que na revisão do Plano Diretor e demais leis municipais, convidemos a população que reclamam de obstrução e negligência de alguns espaços públicos em nosso município .
- Reiteramos sugestão à secretaria de infraestrutura, que através da assessoria de comunicação, Sec. De Agricultura e Desenvolvimento Sustentável 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. Vale salientar que a educação ambiental como tema transversal, potencializa a cultura da sustentabilidade e vida saudável, aproveitando o público estudantil e os profissionais da educação.
- Recomendamos a observância no que se refere a qualidade e prazo das respostas. Estamos com demandas em aberto mesmo com as devidas cobranças.
- Informo que conseguimos acompanhar o impacto que é medido pelo nosso sistema de indicadores. Impactos negativos não são interessantes, principalmente quando são de nossa responsabilidade.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.10.02 12:13:02 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
30/11/2023**

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.

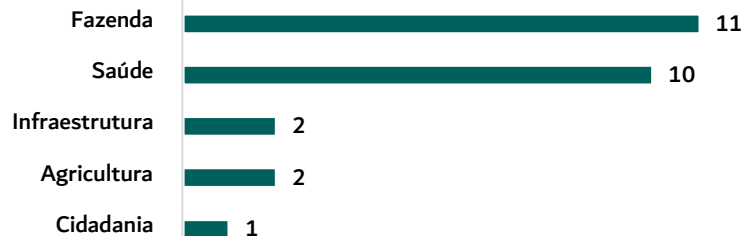
Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 2023, compreendendo os dias 01/11/2023 a 30/11/2023 que correspondem ao número total de 26 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis dos manifestantes no referido mês, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, e os assuntos mais recorrentes em cada setor contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independente do tipo de manifestação.

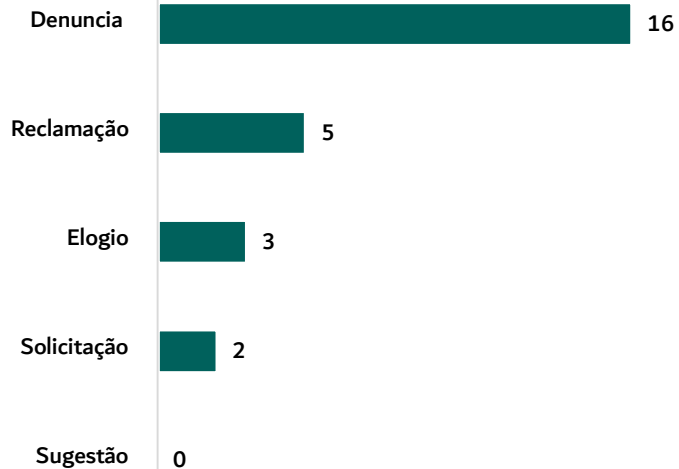


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



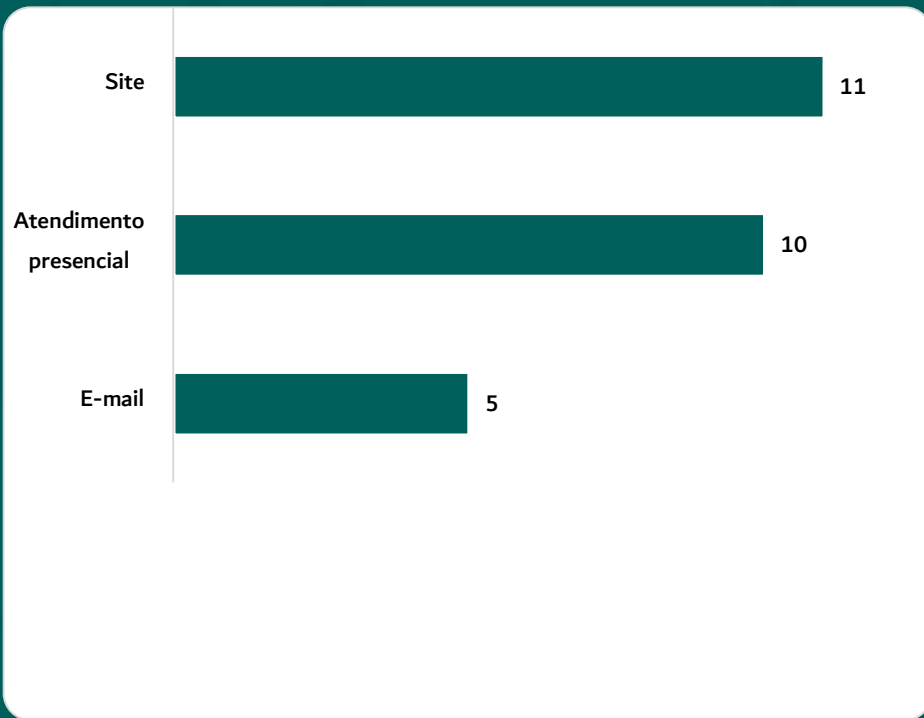
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Novembro foram as secretarias de saúde e fazenda, tendo recebido respectivamente 10 e 09 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando o atendimento presencial como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



18

Sem sigilo



7

Sigilosa



1

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



15

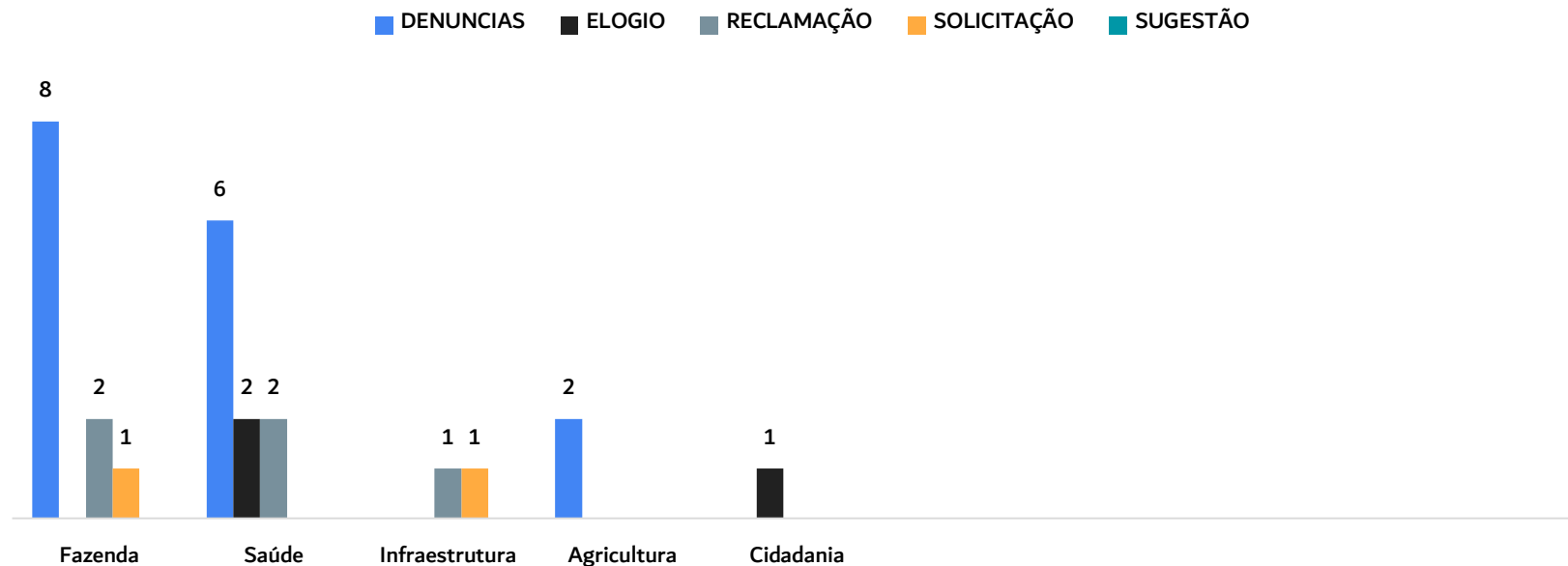
Demandas Respondias



11

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 11/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias da Fazenda com 11 e de Saúde com 10, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS

4



Fazenda

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

Neste sentido, à secretaria da fazenda.

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



ANALISE DO OUVIDOR

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

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:8838285047
2

Assinado de forma digital por
JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.11.30 13:00:30 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/10/2023**

INTRODUÇÃO

A ouvidoria municipal é uma instância participação social e controle, responsável pelo acolhimento e 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.

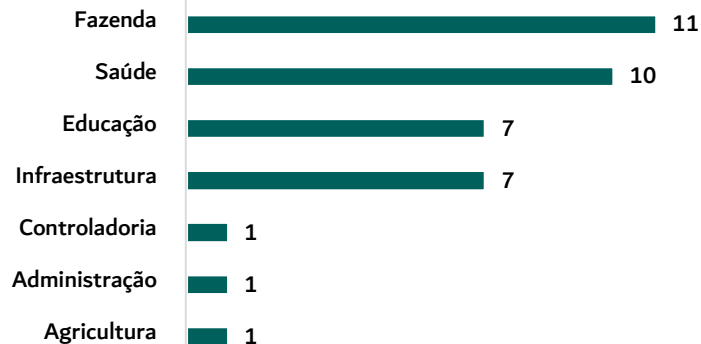
Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 2023, compreendendo os dias 01/10/2023 a 31/10/2023 que correspondem ao número total de 38 manifestações, mostrando a quantidade de Denúncias, Reclamações, Elogios, Sugestões e Solicitações; os números de cobranças de respostas, perfis dos manifestantes no referido mês, tempo médio de respostas, canais de respostas mais utilizados pela população, e os assuntos mais recorrentes em cada setor contabilizados pela quantidade de vezes que foi apresentada independentemente do tipo de manifestação.

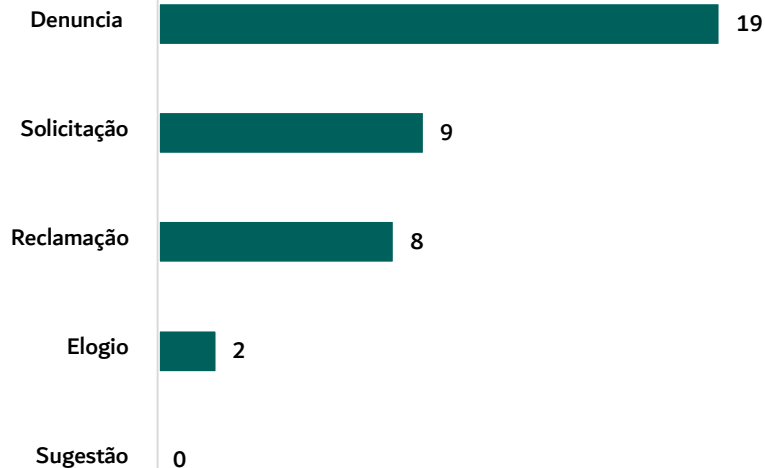


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



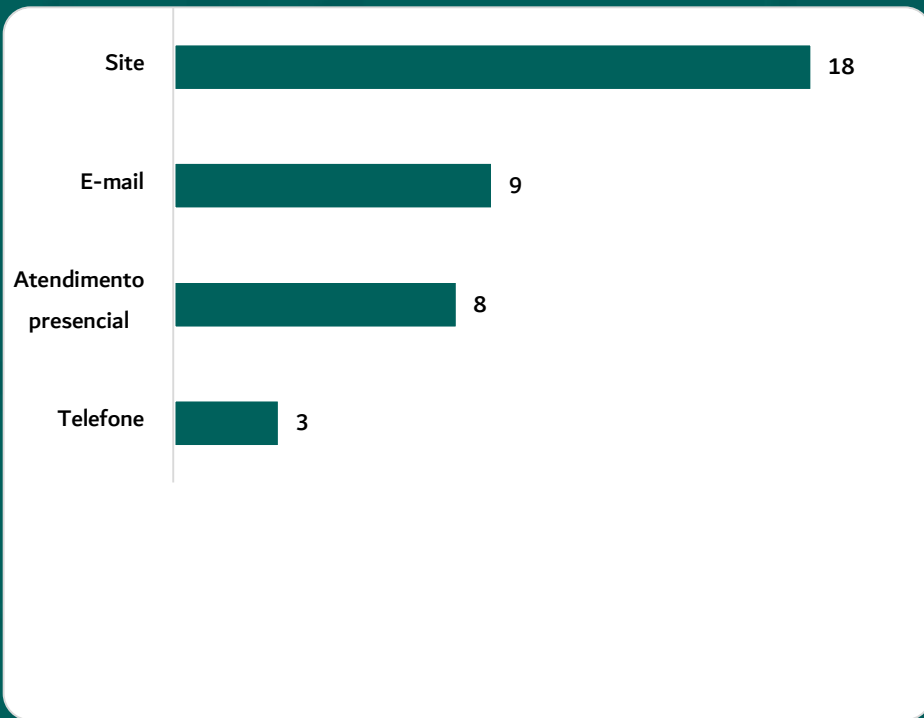
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de outubro foram as Secretaria da fazenda e saúde, tendo recebido respectivamente 11 e 10 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



28

Sem sigilo



9

Sigilosa



1

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



27

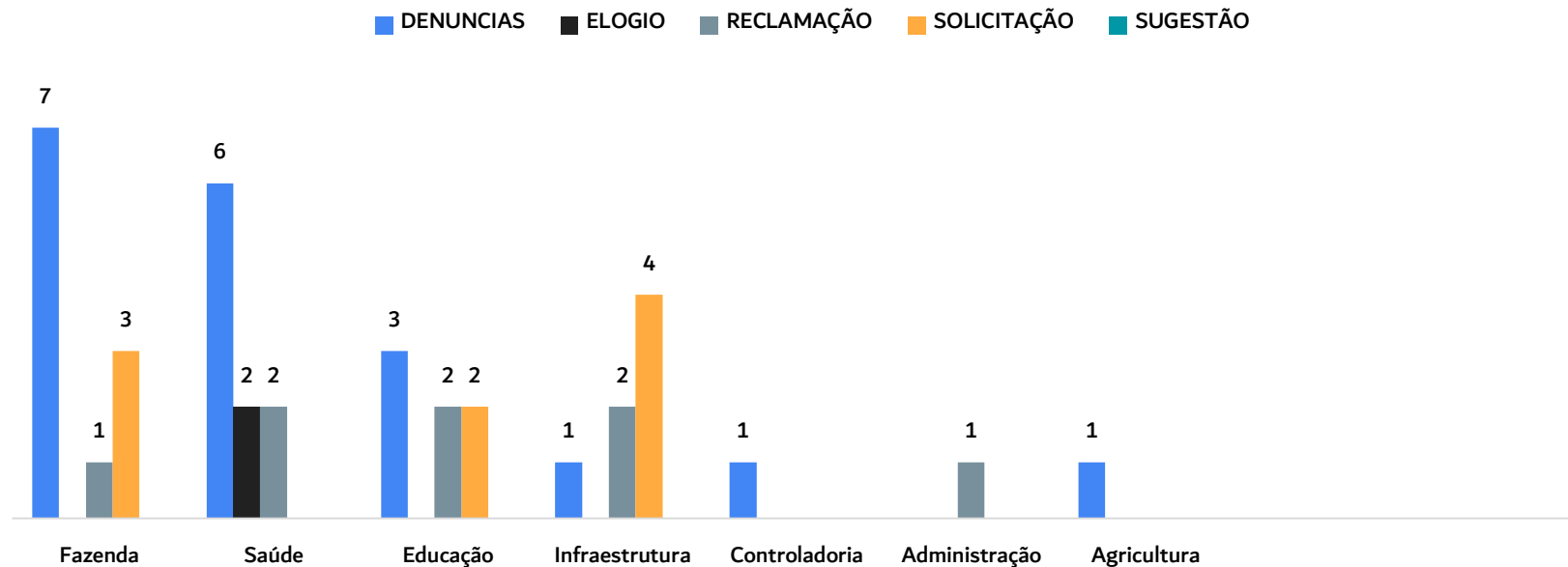
Demandas Respondias



13

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 10/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

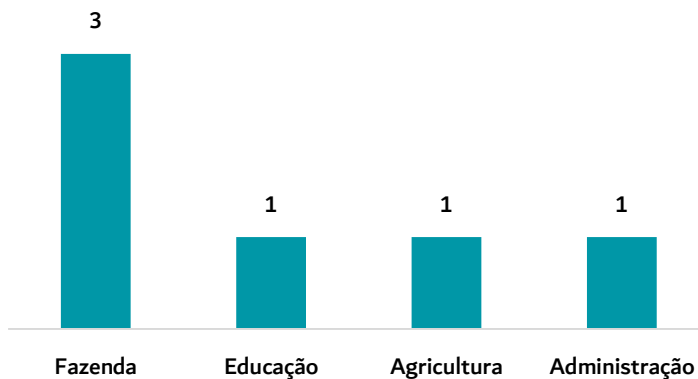
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias de Saúde com 16 e Infraestrutura com 8, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

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

ANALISE DO OUVIDOR

- Houve uma diminuição nas demandas da ouvidoria municipal como podemos perceber. Tivemos um problema em um dos nossos canais de comunicação mais utilizados: que é o nosso telefone (0800 081 3132). Sabemos que não é por falta de empenho e sim problemas com a operadora. No entanto, rogo que continuemos empenhados na resolução do problema apresentado.
- Recomendamos a prioridade na reestruturação da legislação referente a ouvidoria do município, pois se faz necessário para um melhor entendimento e grau de importância no âmbito da administração pública municipal.
- Sabemos que existem problemas graves no nosso município o qual possui território extenso e consequentemente os problemas também. A título de sugestão seria cabível aproximar cada vez mais da população no intuito de contarmos com a colaboração e entendimento das muitas pautas e demandas do cotidiano.
- Diante da diminuição da arrecadação e na perspectiva da elevação da arrecadação, sugiro um melhor e maior engajamento com parceiros e programas como o LIDER SEBRAE, parcerias com a iniciativa privada em busca de tecnologias que facilitem e promovam o desenvolvimento saudável e sustentável.
- Sugiro que invistamos com a maior brevidade possível o recurso captado com a JICA (Agência de Cooperação Internacional do Japão) que em conjunto com a secretaria de desenvolvimento sustentável e secretaria de saúde se inicie o projeto da farmácia viva, que ganhou grande reforço orçamentário pelo Ministério da Saúde.
- Oriente para que continuem observando os prazos legais de respostas, bem como a qualidade das mesmas.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2023.10.31 20:39:50 -03'00'





PREFEITURA DE
BEZERROS
fazendo acontecer

**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

**DATA
31/12/2023**

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.

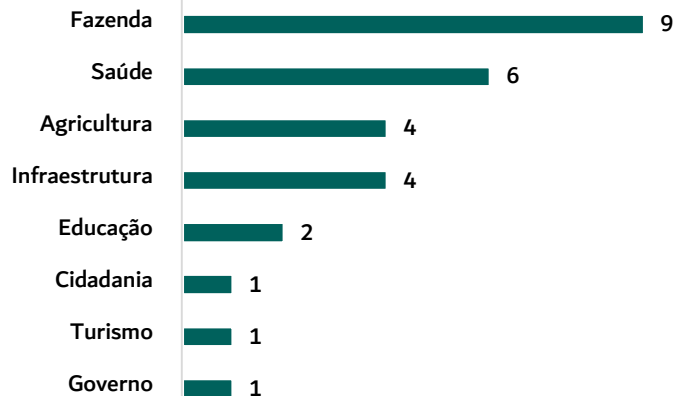
Uma das missões da Ouvidoria é atuar na solução de problemas internos, registrando as manifestações dos cidadãos, leva-os ao gestor e apresenta sugestões de melhorias para benefícios do cidadão, do setor e da gestão.

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 Dezembro de 2023, compreendendo os dias 01/12/2023 a 31/12/2023 que correspondem ao número total de 28 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.

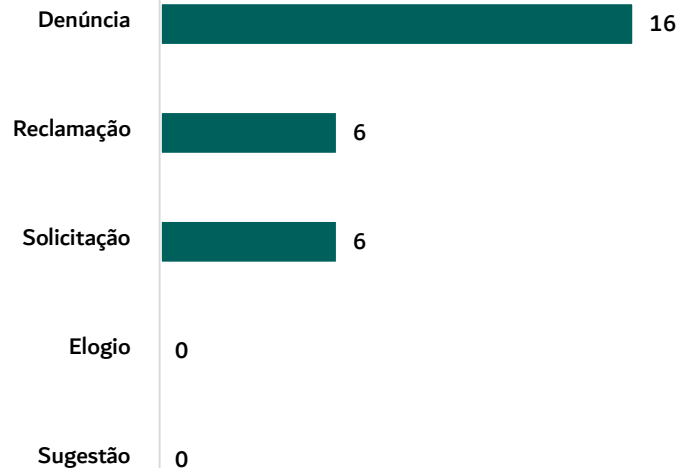


TOTAL DE DEMANDAS POR SETOR



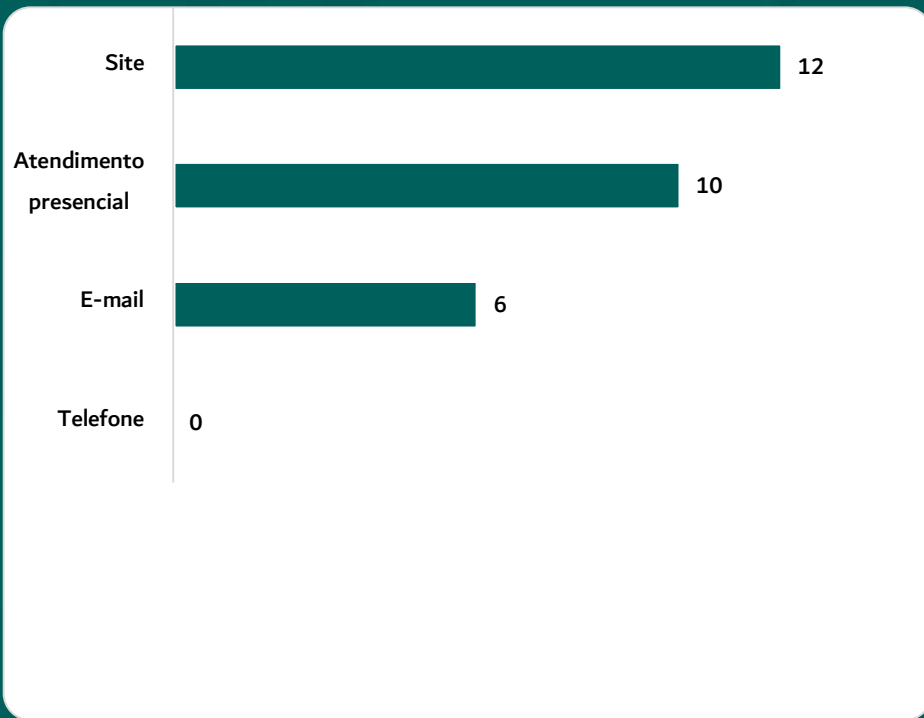
Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês de Dezembro foram as Secretarias da Fazenda e saúde, tendo recebido respectivamente 9 e 6 das demandas que compreendem o período em questão.

FINALIDADE



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

ENTRADA



Observamos que a maior quantidade de demandas recebidas foram pelo site , ficando telefonemas como segundo meio de comunicação mais acessado.

PERFIL DOS MANIFESTANTES

Anônima



18

Sem sigilo



9

Sigilosa



1

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

STATUS DAS DEMANDAS

Aguardando Respostas



21

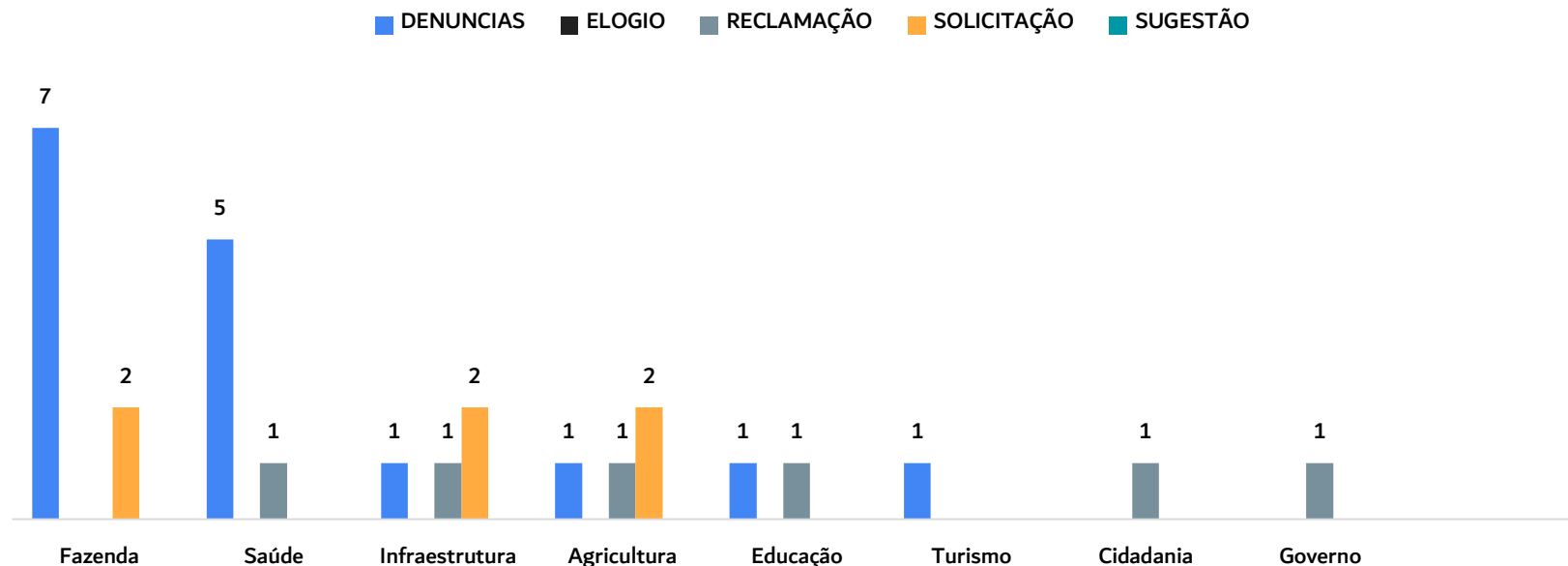
Demandas Respondias



7

Aqui observamos apenas as demandas que surgiram no mês 03/23 e que tinham prazo de resposta dentro do próprio mês. Lembrando que todas estão dentro do Prazo de 30 Dias.

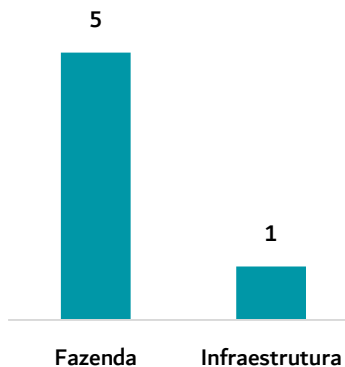
FINALIDADE POR SECRETARIA



Os setores que tiveram maior quantidade de demandas no mês, foram as Secretarias da Fazenda com 9 e Saúde com 6, das demandas que compreendem o período em questão.



■ COBRANÇAS DE RESPOSTAS



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

Neste sentido, à secretaria de Administração e inovação .

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

ANALISE DO OUVIDOR

- Recomendamos que haja âmbito da administração pública do nosso município, maior e melhor dialogo com a ouvidoria municipal para um melhor entendimento do que apresenta a população e construção das politicas públicas saudáveis e sustentáveis, pois é de suma importância a escuta ativa e o dialogo em busca do bem comum.
- Mais uma vez 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. Vale salientar que a educação ambiental como tema transversal, potencializa a cultura da sustentabilidade e vida saudável, aproveitando o público estudantil e os profissionais da educação.

JOSE WENDES DE
OLIVEIRA:883828504
72

Assinado de forma digital por JOSE
WENDES DE
OLIVEIRA:88382850472
Dados: 2024.01.05 10:52:12 -03'00'

José Wendes de Oliveira
Ouvidor Municipal

