

# OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES PRIMEIRO QUADRIMESTRE DE FUNCIONAMENTO

❖ DEZEMBRO DE 2021

❖ PRIMEIRO TRIMESTRE DO ANO EM CURSO  
JANEIRO-FEVEREIRO-MARÇO DE 2022

RECEBIDO NO CONTROLE INTERNO  
POR JB  
NO DIA 19/04/2022

Recebido em 19/04/22  
Bárbara Batista  
Barbara Batista

## **APRESENTAÇÃO**

A ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Pombos, criada pela Lei nº 966/2021, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, é um canal de comunicação que tem a missão de promover e coordenar a interlocução direta entre a população e a Administração Pública Municipal, buscando garantir e defender os direitos de todo cidadão e auxiliar na avaliação e melhorias na qualidade dos serviços prestados à população.

Tendo como objetivo garantir a transparência dos dados auxiliando também a gestão para a melhoria dos serviços prestados.

É apresentado neste relatório o cenário de atuação da Ouvidoria referente ao primeiro quadrimestre de seu funcionamento nos meses de dezembro de 2021 e janeiro, fevereiro e março de 2022.

## **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações da Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias, são elas:

- Elogio
- Sugestão
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

O manifestante poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

- Presencial

Endereço: Av. Joaquim Falcão, 109 - Centro - Pombos/PE

Horário: Segunda à Sexta-feira das 08h às 13h

- E-mail:

[ouvidoria@pombos.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@pombos.pe.gov.br)

- Portal eletrônico
- <https://www.pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php>
- WhatsApp – através do número (81) 3536 -1189

## DADOS ESTATÍSTICOS

### DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi através do WhatsApp, com um total de 14 demandas, vindo como segundo meio o Portal Eletrônico com 10 manifestações registradas.

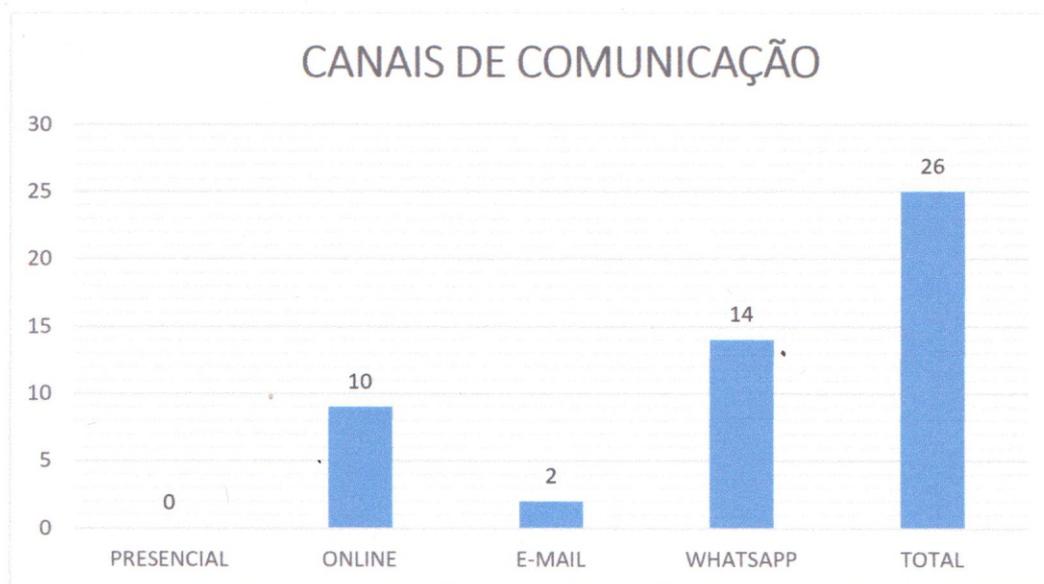


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

### DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Pombos no período de dezembro de 2021 a março de 2022, período durante o qual foram registradas 26 (vinte e seis) manifestações, que foram encaminhadas e atendidas dentro do prazo de resposta pelos órgãos competentes

Do total de manifestações recebidas 10 (dez) foram na forma de solicitação, 02 (duas) como denúncia, 04 (quatro) na forma de elogio, 08 (oito) como reclamação e 02 (duas) na forma de sugestão, como visto no gráfico abaixo:

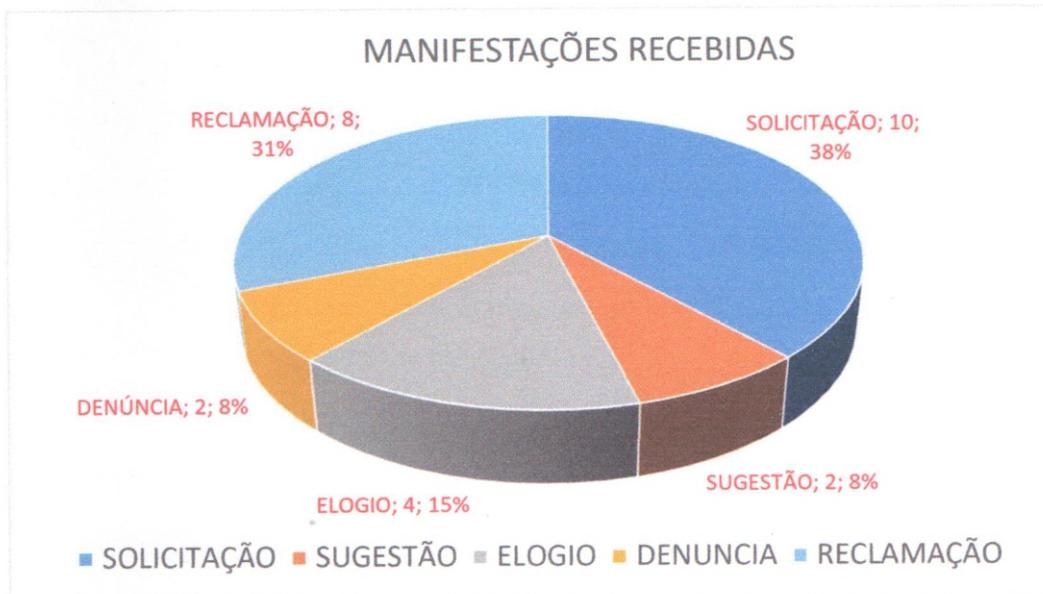


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 25 contatos que chegaram através do WhatsApp, em busca de formas de contato, números de telefones, endereços de secretarias ou departamentos, entre outras, informações estas não habilitadas para registro, sendo assim sanadas imediatamente através de buscas feitas as informações que estão disponíveis na página oficial e mídias sociais da Prefeitura.

Importante ressaltar que esta Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações para que assim possam ser repassadas ao interessado.

### CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	5
EDUCAÇÃO	0
LIMPEZA URBANA	4
INFRAESTRUTURA	3
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1
ASSISTÊNCIA SOCIAL	0
MEIO AMBIENTE	1
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0
TRIBUTOS	1
OUTROS ASSUNTOS	11
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Podemos concluir que a Ouvidoria Municipal de Pombos iniciou suas atividades de forma ainda contida, pois além de recém criada e apresentada a população, não existia da parte da mesma uma cultura de buscar seus direitos junto a administração pública, prevalecendo ainda suas indagações feitas em redes sociais, por isso observamos o número de manifestações ainda tímido. Porém acreditamos que este número venha a crescer gradativamente em razão do trabalho que continuará sendo exercido de forma constante em busca de um vínculo de confiança que acolha os cidadãos na busca de seus direitos.

**JANAY CLÉCIA DA SILVA**

Ouvidora Geral  
Port. Nº 242/2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS  
OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

# OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **APRESENTAÇÃO**

A ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Pombos, criada pela Lei nº 966/2021, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, é um canal de comunicação que tem a missão de promover e coordenar a interlocução direta entre a população e a Administração Pública Municipal, buscando garantir e defender os direitos de todo cidadão e auxiliar na avaliação e melhorias na qualidade dos serviços prestados à população.

Tendo como objetivo garantir a transparência dos dados auxiliando também a gestão para a melhoria dos serviços prestados, é apresentado neste relatório o cenário de atuação da Ouvidoria referente ao segundo trimestre do ano em curso, meses de abril, maio e junho de 2022.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações da Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias, são elas:

- Elogio
- Sugestão
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

O manifestante poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

- Presencial

Endereço: Av. Joaquim Falcão, 109 - Centro - Pombos/PE

Horário: Segunda à Sexta-feira das 08h às 13h

- E-mail:

[ouvidoria@pombos.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@pombos.pe.gov.br)

- Portal eletrônico

- <https://www.pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php>

- WhatsApp – através do número (81) 3536 -1189



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## DADOS ESTATÍSTICOS

### DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi através do WhatsApp, com um total de 11 demandas, vindo como segundo meio nosso endereço de correio eletrônico (E-mail), com 06 manifestações registradas.

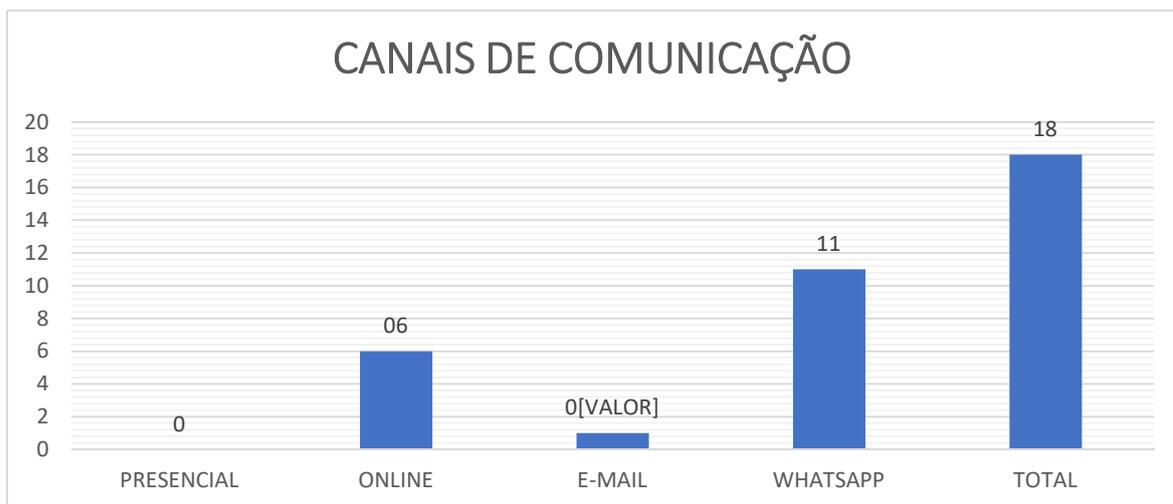


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

### DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Pombos referente aos meses de abril, maio e junho de 2022, período durante o qual foram recebidas 18 (dezoito) manifestações, que foram devidamente registradas e encaminhadas aos órgãos competentes para resposta dentro do prazo estabelecido por Lei.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

Do total de manifestações recebidas 09 (nove) foram na forma de solicitação, 03 (três) como denúncia, e 06 (seis) na forma de reclamação, não constando registros referentes a sugestões e elogios, como visto no gráfico abaixo:

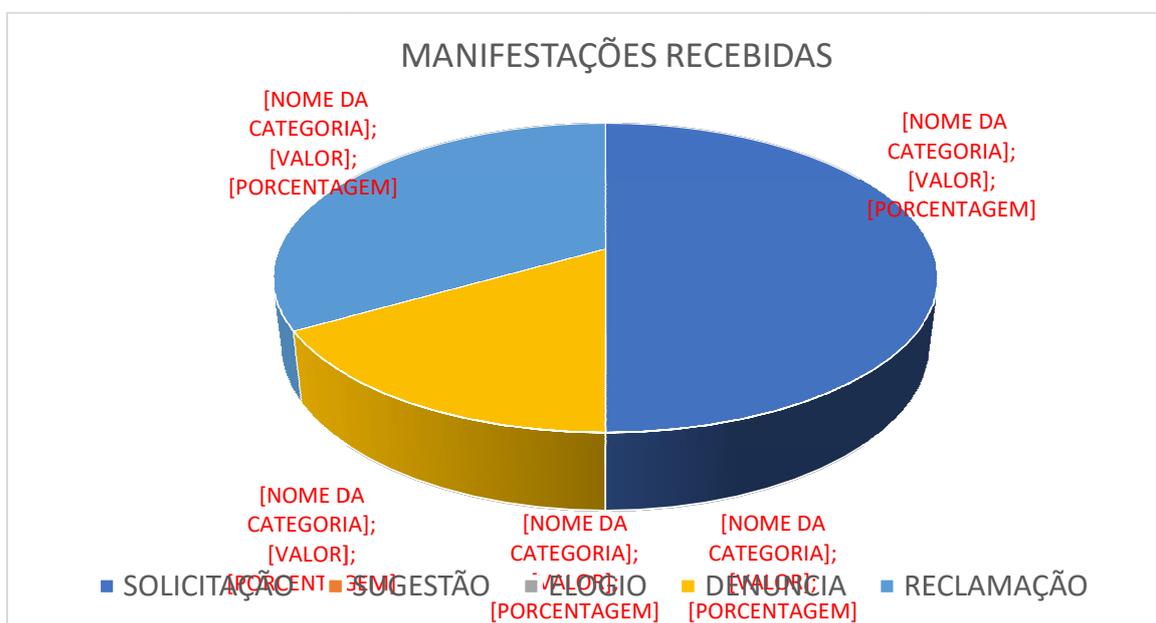


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 18 contatos que chegaram através do WhatsApp, em busca de formas de acesso, números para contato, endereços de secretarias ou departamentos, entre outras, informações estas não habilitadas para registro, sendo assim sanadas imediatamente através de buscas feitas as informações que estão disponíveis na página oficial e mídias sociais da Prefeitura.

Importante ressaltar que esta Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações para que assim possam ser repassadas ao interessado.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	01
EDUCAÇÃO	01
LIMPEZA URBANA	02
INFRAESTRUTURA	05
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	05
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	01
OUTROS ASSUNTOS	03
TOTAL	18

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

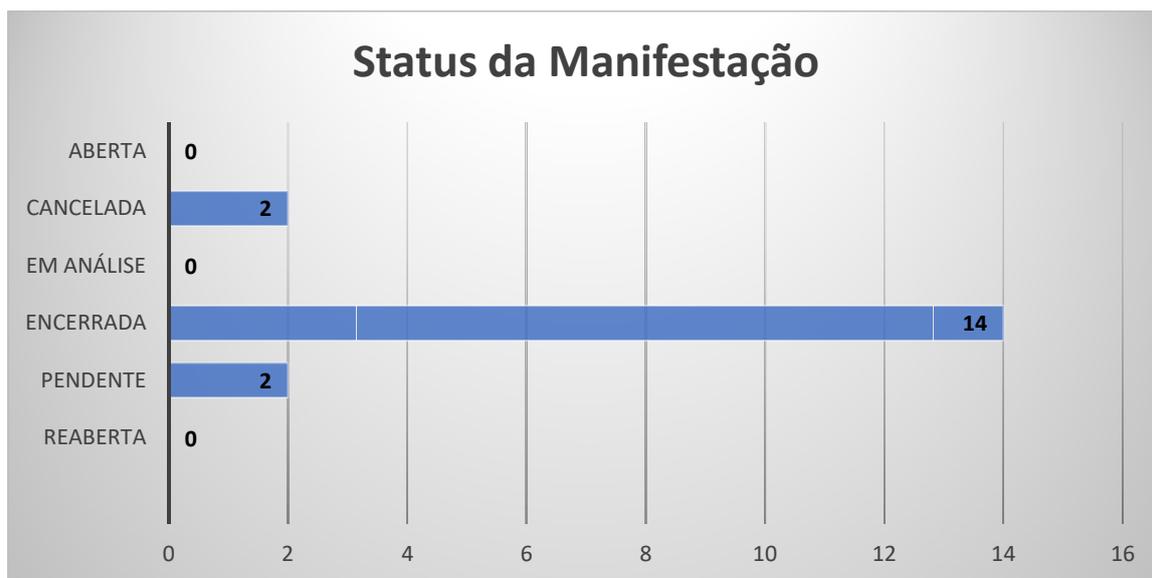


Gráfico 3- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Foi observado ao fim de mais um trimestre a necessidade de medidas para uma maior aproximação entre população e gestão pública, medidas que serão iniciadas partindo da criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, que muito contribuirá para o desenvolvimento do nosso trabalho juntamente com os órgãos a quem compete a prestação de serviços à população, como também a colaboração das mídias sociais convidando a população a conhecer a Ouvidoria Municipal e sua importância para a sociedade, reivindicando assim seus direitos junto a administração pública, tendo sua participação e proteção amparadas por Lei, e nos ajudando a buscar o cumprimento dos seus direitos como usuário dos serviços públicos.

Sem mais, mantemos o nosso compromisso para juntos a todos os envolvidos podermos levar a população o sentimento de satisfação e direitos atendidos.

**JANAY CLÉCIA DA SILVA**

Ouvidora Geral

Port. Nº 242/2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS  
OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

# OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **APRESENTAÇÃO**

A ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Pombos, criada pela Lei nº 966/2021, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, é um canal de comunicação que tem a missão de promover e coordenar a interlocução direta entre a população e a Administração Pública Municipal, buscando garantir e defender os direitos de todo cidadão e auxiliar na avaliação e melhorias na qualidade dos serviços prestados à população.

Tendo como objetivo garantir a transparência dos dados auxiliando também a gestão para a melhoria dos serviços prestados, é apresentado neste relatório o cenário de atuação da Ouvidoria referente ao terceiro trimestre do ano em curso, meses de julho, agosto e setembro de 2022.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações da Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias, são elas:

- Elogio
- Sugestão
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

O manifestante poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

- Presencial

Endereço: Av. Joaquim Falcão, 109 - Centro - Pombos/PE

Horário: Segunda à Sexta-feira das 08h às 13h

- E-mail:

[ouvidoria@pombos.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@pombos.pe.gov.br)

- Portal eletrônico

- <https://www.pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php>

- WhatsApp – através do número (81) 3536 -1189



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## DADOS ESTATÍSTICOS

### DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi através do Portal eletrônico, com um total de 07 demandas, vindo como segundo meio nosso número de WhatsApp, com 03 manifestações registradas.

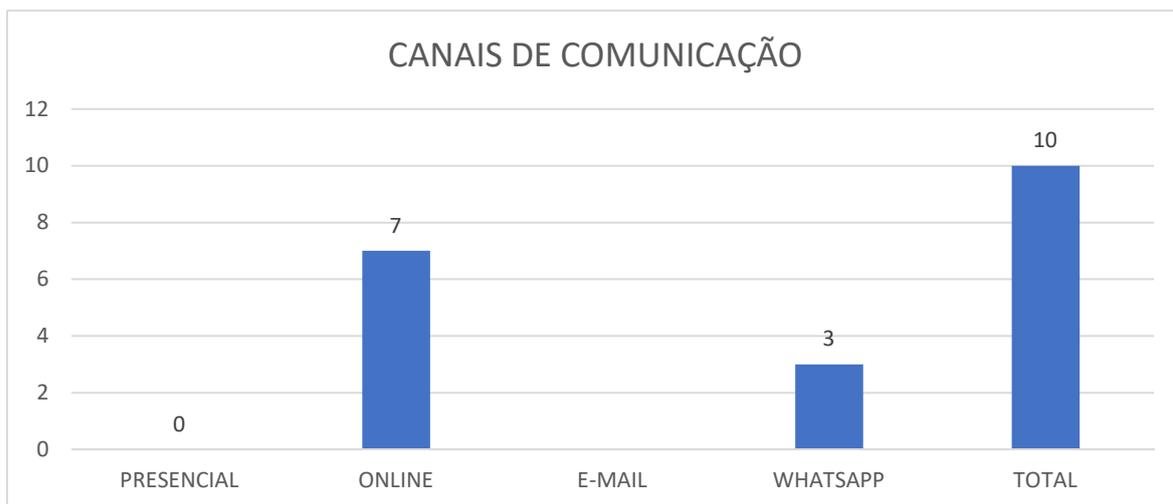


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

### DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Pombos referente aos meses de julho, agosto e setembro de 2022, período durante o qual foram recebidas 10 (dez) manifestações, que foram devidamente registradas e encaminhadas aos órgãos competentes para resposta dentro do prazo estabelecido por Lei, e também analisadas e respondidas pela Ouvidoria quando de sua competência.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

Do total de manifestações recebidas 06 (seis) foram na forma de solicitação, 01 (uma) como denúncia, e 03 (três) na forma de reclamação, não constando registros referentes a sugestões e elogios, como visto no gráfico abaixo:



Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 22 contatos que chegaram através do WhatsApp, em busca de formas de acesso, números para contato, endereços de secretarias ou departamentos, entre outras, informações estas não habilitadas para registro, sendo assim sanadas imediatamente através de buscas feitas as informações que estão disponíveis na página oficial e mídias sociais da Prefeitura.

Importante ressaltar que esta Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações para que assim possam ser repassadas ao interessado.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	-
EDUCAÇÃO	-
LIMPEZA URBANA	-
INFRAESTRUTURA	01
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	01
ASSISTÊNCIA SOCIAL	01
MEIO AMBIENTE	02
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	02
OUTROS ASSUNTOS	03
TOTAL	10

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

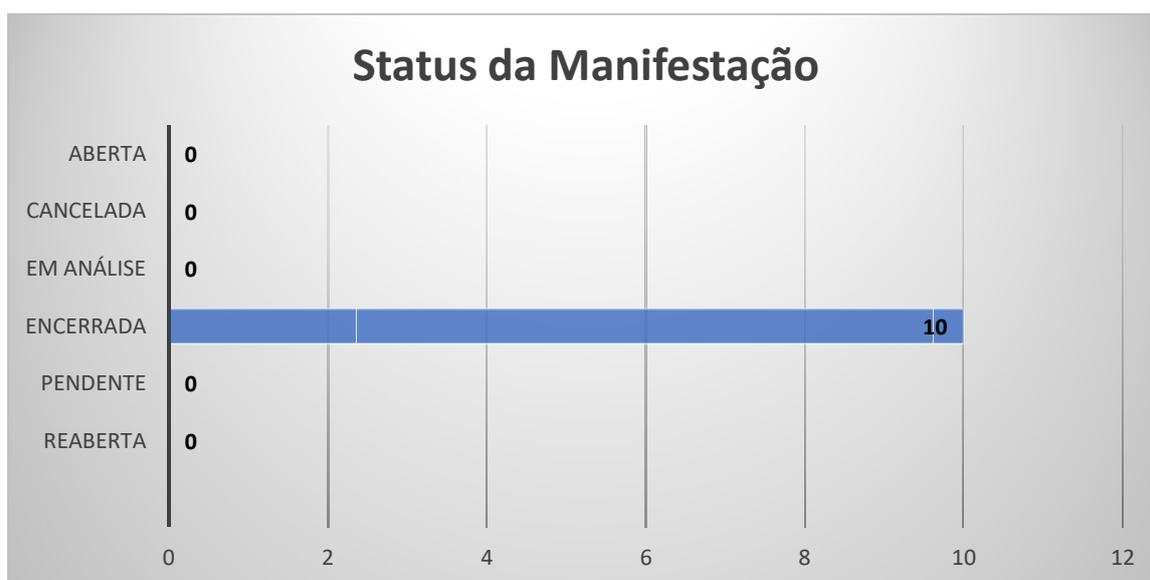


Gráfico 3- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Chegando ao fim de mais um trimestre observamos a queda no registro de manifestações, quando comparado aos relatórios dos trimestres anteriores, o que reforça assim a necessidade de elaboração de um trabalho contínuo de divulgação, para que chegue a um grande número de pessoas a existência da Ouvidoria Municipal e sua importância enquanto canal de aproximação do cidadão com a Administração Pública. Sendo assim, é sugerido postagens nas redes sociais da Prefeitura semanalmente, uso de banners, adesivos nos locais de atendimento ao público, entre outros, são formas de apresentar a Ouvidoria ao cidadão e continuarmos exercendo nossa missão junto a Administração Pública Municipal, buscando assim a defesa dos direitos e bem estar de toda a população.

Sem mais, mantemos o nosso compromisso para juntos a todos os colaboradores podermos levar a população o sentimento de satisfação e direitos atendidos.

**JANAY CLÉCIA DA SILVA**

Ouvidora Geral

Port. Nº 242/2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS  
OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

# OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

### QUARTO TRIMESTRE DE 2022



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **APRESENTAÇÃO**

A ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Pombos, criada pela Lei nº 966/2021, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, é um canal de comunicação que tem a missão de promover e coordenar a interlocução direta entre a população e a Administração Pública Municipal, buscando garantir e defender os direitos de todo cidadão e auxiliar na avaliação e melhorias na qualidade dos serviços prestados à população.

Tendo como objetivo garantir a transparência dos dados auxiliando também a gestão para a melhoria dos serviços prestados, é apresentado neste relatório o cenário de atuação da Ouvidoria referente ao quarto trimestre do ano em curso, meses de outubro, novembro e dezembro de 2022.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações da Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias, são elas:

- Elogio
- Sugestão
- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

O manifestante poderá contatar a Ouvidoria utilizando os seguintes mecanismos:

- Presencial

Endereço: Av. Joaquim Falcão, 109 - Centro - Pombos/PE

Horário: Segunda à Sexta-feira das 08h às 13h

- E-mail:

[ouvidoria@pombos.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@pombos.pe.gov.br)

- Portal eletrônico

- <https://www.pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php>

- WhatsApp – através do número (81) 3536 -1189



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## DADOS ESTATÍSTICOS

### DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi através do número de WhatsApp, com um total de 11 demandas vindo como segundo meio o Portal Eletrônico com 08 manifestações registradas.

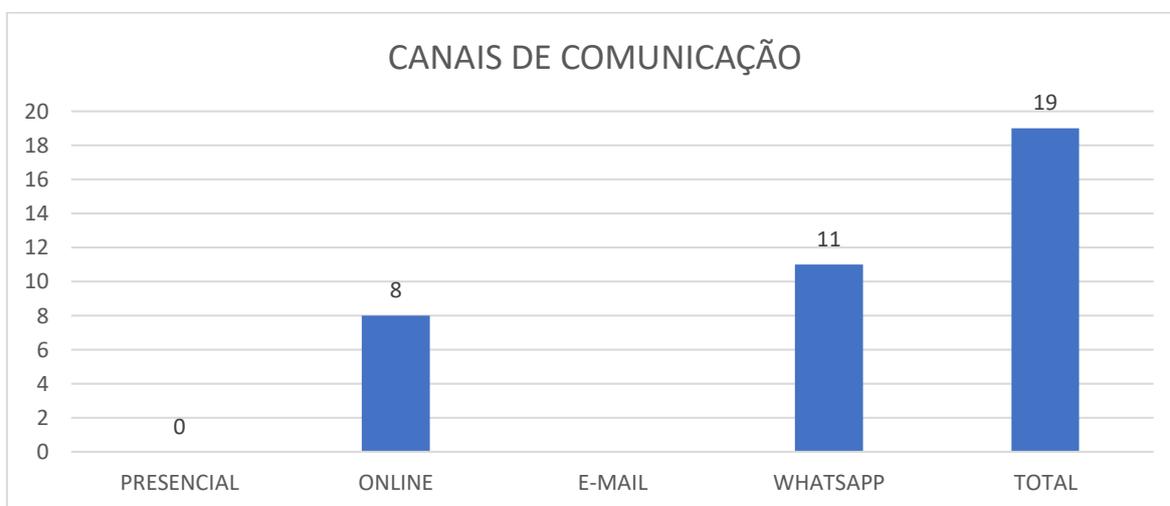


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

### DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Os dados em que se baseia este relatório têm como referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Pombos referente aos meses de outubro, novembro e dezembro de 2022, período durante o qual foram recebidas 19 (dezenove) manifestações, que foram devidamente registradas e encaminhadas aos órgãos competentes para resposta dentro do prazo estabelecido por Lei, e também analisadas e respondidas pela Ouvidoria quando de sua competência.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

Do total de manifestações recebidas tivemos 01 (uma) na forma de solicitação, 03 (três) elogios, 07 (sete) como denúncia, e 08 (oito) na forma de reclamação, não constando registros referentes a sugestão, como visto no gráfico abaixo:



Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 22 contatos que chegaram através do WhatsApp, em busca de formas de acesso, números para contato, endereços de secretarias ou departamentos, entre outras, informações estas não habilitadas para registro, sendo assim sanadas imediatamente através de buscas feitas as informações que estão disponíveis na página oficial e mídias sociais da Prefeitura.

Importante ressaltar que esta Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações para que assim possam ser repassadas ao interessado.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA**

E-mail: [prefeitura@pombos.pe.gov.br](mailto:prefeitura@pombos.pe.gov.br)

## CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	02
EDUCAÇÃO	03
LIMPEZA URBANA	-
INFRAESTRUTURA	07
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	-
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	02
OUTROS ASSUNTOS	05
TOTAL	19

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

## STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestação encerrada por falta de complementação pedida ao manifestante, que não a enviou a esta Ouvidoria no prazo estabelecido.	01
Manifestação não respondida a esta Ouvidoria pela Secretaria responsável.	01
Manifestação respondida pela Secretaria responsável já terminado o prazo para resposta.	01



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

e-mail: [ouvidoria@pombos.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@pombos.pe.gov.br)

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA**  
**GERAL DA CIDADE DE POMBOS**  
**2022**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO**

**MANOEL MARCOS ALVES FERREIRA**  
Prefeito

**DANIEL ROGÉRIO DA SILVA**  
Vice Prefeito

**MAGARETE CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE**  
Coordenadora do Controle Interno

**JANAY CLÉCIA DA SILVA**  
Ouvidora Geral do Município



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS  
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

**SUMÁRIO**

<b>1- INTRODUÇÃO.....</b>	<b>04</b>
<b>2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>04</b>
<b>3- CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>05</b>
<b>4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA DE POMBOS NO ANO DE 2022.....</b>	<b>06</b>
<b>4.1 – ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>06</b>
<b>4.2- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>07</b>
<b>4.3- ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....</b>	<b>08</b>
<b>5- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>09</b>



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO**

### **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Pombos – PE, apresenta o Relatório Anual de manifestações registradas no exercício do ano de 2022, em conformidade com as Leis Federais nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, como também a Lei Municipal nº 966/2021 (Lei de Criação da Ouvidoria Geral do Município e Decreto Municipal 059/2021(LGPD)).

O presente Relatório tem por finalidade realizar o levantamento detalhado acerca das manifestações recepcionadas através dos canais de atendimento ao cidadão, de modo que venha a constar os registros das manifestações protocoladas em observância ao atendimento satisfatório e recomendações para assim contribuir com a promoção da melhoria e continuidade dos serviços que vem sendo bem efetuados pela Prefeitura da cidade de Pombos.

### **2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria é um instrumento de grande importância e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que a população tem a sua disposição para a comunicação direta com o poder público onde a mesma relata suas manifestações e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de serem tomadas as providências cabíveis.

A Ouvidoria Geral do Município de Pombos funciona na sede da Prefeitura Municipal localizada na Avenida Joaquim Falcão, nº 109, Centro, Pombos – PE, CEP: 55630-000, com atendimento ao público de segunda a sexta, das 07:00 às 13:00 horas.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS**  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações de Ouvidoria são recepcionadas por meio de atendimento presencial, Whatsapp, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Portal da Prefeitura da Cidade de Pombos, através das abas Ouvidoria.

CANAL	ACESSO
Presencial	Sede da Prefeitura Municipal localizada na Avenida Joaquim Falcão, nº 109, Centro, Pombos – PE, CEP: 55630-000 com atendimento ao público de segunda a sexta, das 07:00 às 13:00 horas.
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@pombos.pe.gov.br">ouvidoria@pombos.pe.gov.br</a>
WhatsApp	(81) 3536-1189
Ouvidoria Eletrônica	<a href="https://pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php">https://pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php</a>
E- SIC	<a href="http://transparenciagovernamental.com.br/pombos/esic">http://transparenciagovernamental.com.br/pombos/esic</a>
Fala.Br	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/publico/PE/Pombos/Manifestacao/RegistrarManifestacao">https://falabr.cgu.gov.br/publico/PE/Pombos/Manifestacao/RegistrarManifestacao</a>



## PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO

### 4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS NO ANO DE 2022.

O presente relatório, apresentado em forma de gráficos e tabelas, informa o levantamento realizado acerca das manifestações da Ouvidoria recebidas no ano de 2022, totalizando 73 manifestações.

#### 4.1 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

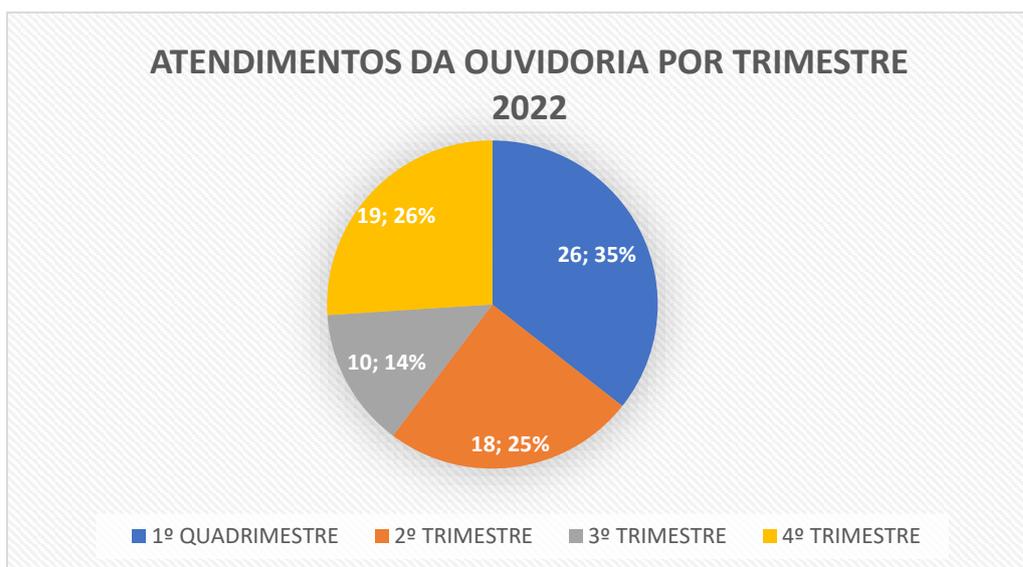


Gráfico 1: Distribuição em porcentagem dos atendimentos por trimestre.  
Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos.

Em vista ao gráfico apresentado, verifica-se que no 1º quadrimestre tivemos o período correspondente ao maior recebimento de manifestações registradas, equivalente a 26,35%, observando que está incluso neste quadrimestre o mês de dezembro de 2021, quando iniciada as atividades da Ouvidoria, seguido do 4º trimestre onde corresponde acerca de 19,26%, e no 3º trimestre vemos o período de menor registros, com 10,14%.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS  
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

**4.2 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO**



Gráfico 1: Distribuição em porcentagem das manifestações por período de atendimento.  
Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos.

Em relação ao período que mais houve manifestações dos usuários foi no mês de janeiro, correspondendo a 9,15%, seguindo de novembro com 8,13% e empatados com 6,10% os meses de abril, maio, junho e dezembro.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS  
OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO**

**4.3 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR**

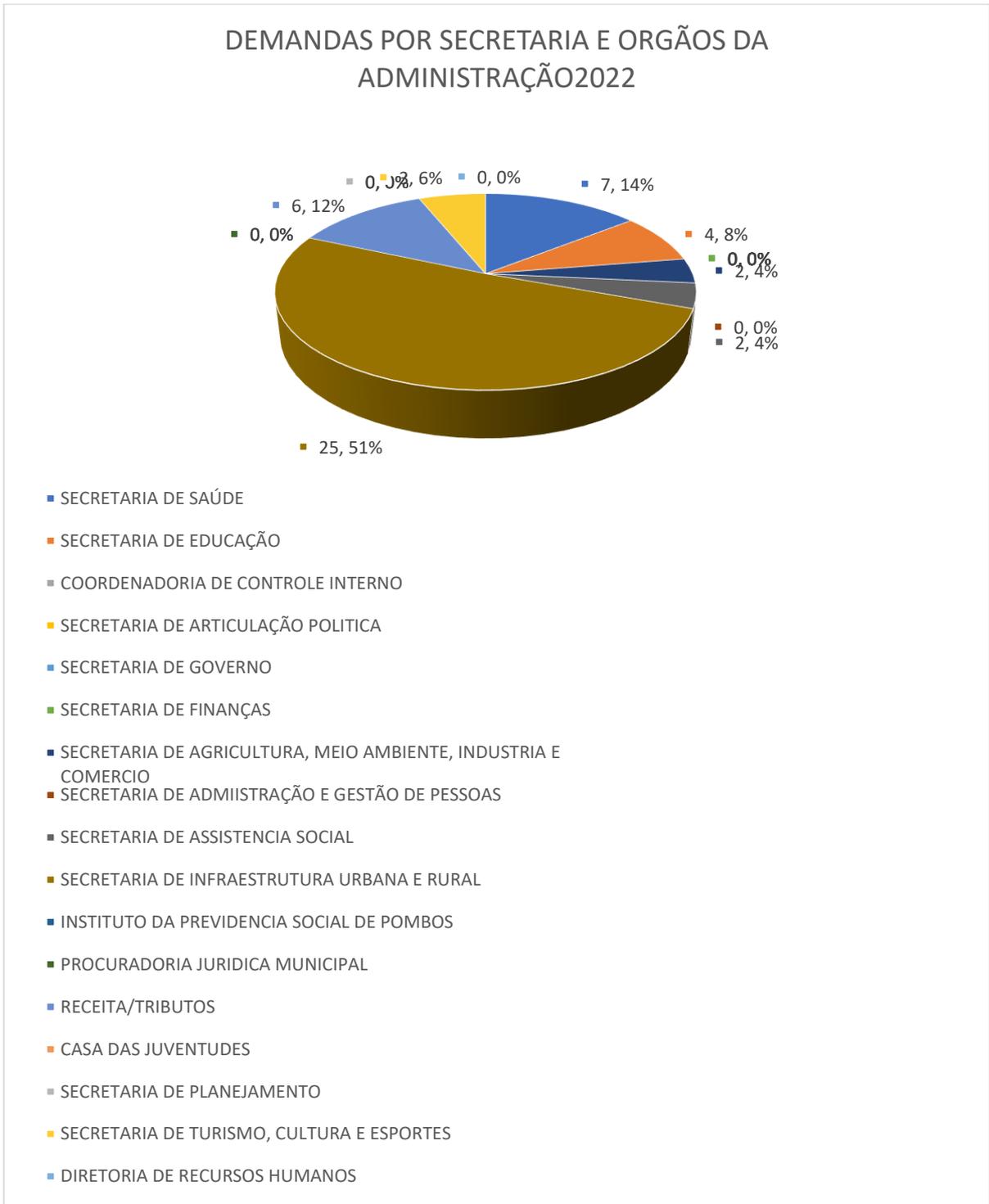


Gráfico 3: Demonstração dos encaminhamentos das manifestações por setor.

Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Em levantamento realizado em relação às secretarias que mais receberam solicitações, reclamações, elogios ou denúncias, verifica-se que a Secretaria de Infraestrutura Urbana e Rural recebeu maior demanda, registrando 25,51% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2022, seguida da Secretaria Municipal de saúde, responsável por 7,14% das manifestações enviadas por usuários.

### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Dentre os compromissos a serem mantidos pela Ouvidoria Geral do município de Pombos está o de trazer para perto a população que faz uso dos serviços públicos, para que seus direitos sejam atendidos existindo desta forma uma comunicação de parceria com a administração pública para que sejam diagnosticados os anseios da população buscando assim a avaliação e melhoria dos serviços que vem sendo prestados.

Em sua caminhada a Ouvidoria Geral do município de Pombos mostra sua importância como um canal não apenas de comunicação, mas de mediação no relacionamento com o cidadão, com a confiança depositada por ele em busca dos seus direitos como usuários dos serviços públicos, onde assim, a Ouvidoria busca cumprir sua missão em unir a fala do cidadão junto a administração pública para que não só a sua necessidade mas a de toda uma comunidade venha a ser atendida de forma a contribuir com o bem-estar e satisfação de todos.

Pombos, 31 de janeiro de 2023.

**JANAY CLÉCIA DA SILVA**

Ouvidora-Geral do Município  
Portaria 242/202