



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA**

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: 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 primeiro trimestre do ano em curso, meses de janeiro, fevereiro e março de 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: 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

- 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

DADOS ESTATÍSTICOS

DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi online com um total de 06 manifestações registradas, vindo em segundo lugar o WhatsApp, com um total de 06 demandas vindo como segundo meio o Portal Eletrônico com 08 manifestações registradas.

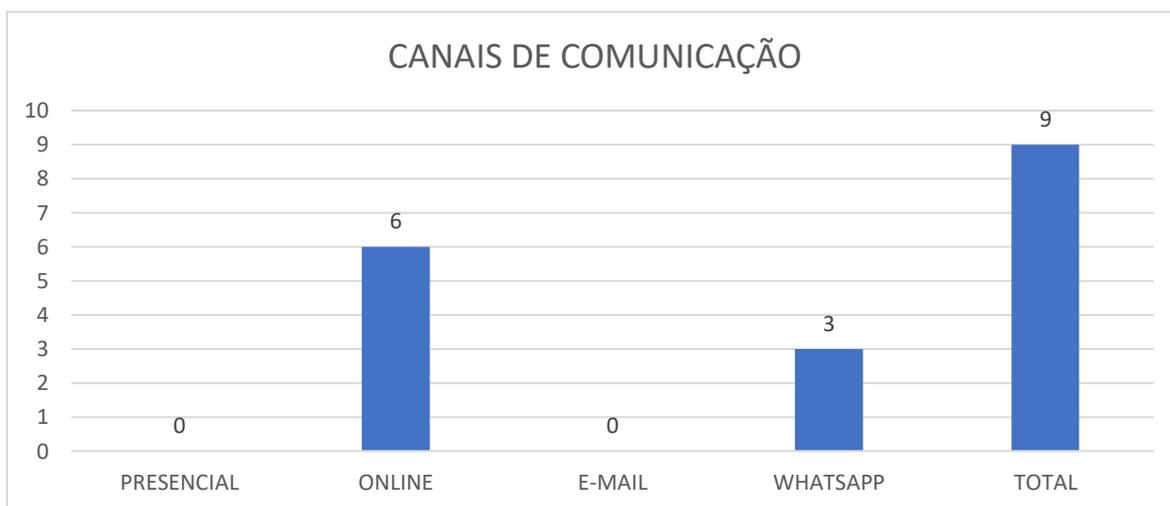


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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 janeiro, fevereiro e março de 2023, período durante o qual foram recebidas 09 (nove) manifestações, que foram devidamente registradas e encaminhadas aos órgãos



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

competentes para resposta dentro do prazo estabelecido por Lei, e também analisadas e respondidas pela Ouvidoria quando de sua competência.

Do total de manifestações recebidas tivemos 01 (uma) na forma de solicitação, 04 (quatro) como denúncia, e 04 (quatro) na forma de reclamação, não constando registros referentes a sugestões e elogios, como visto no gráfico abaixo:

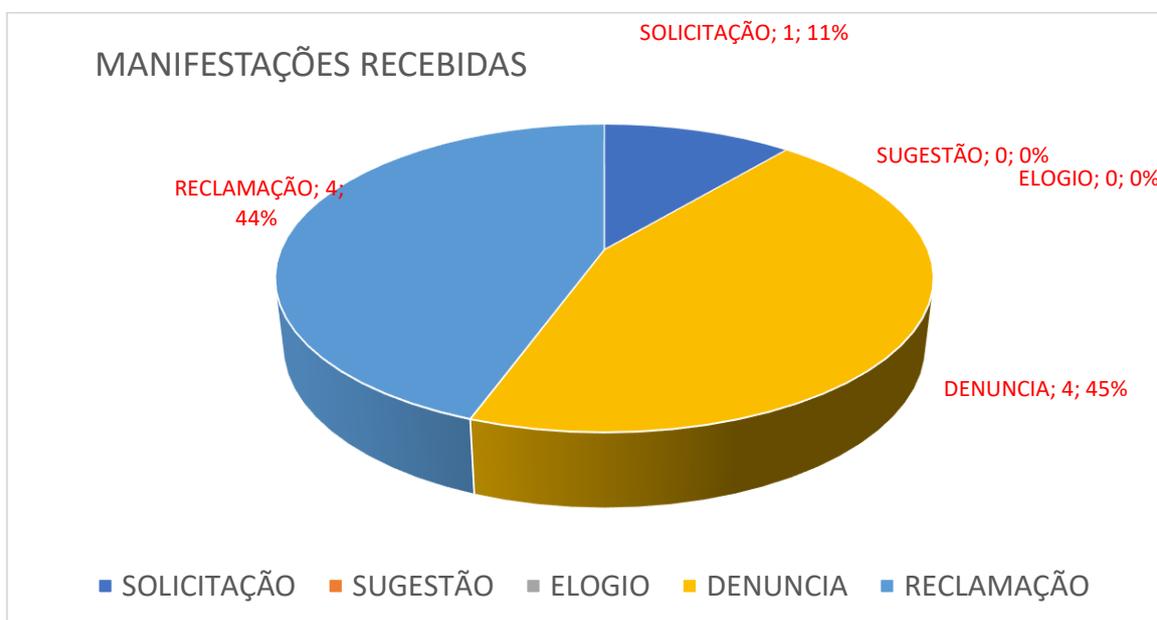


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 19 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

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	02
EDUCAÇÃO	02
LIMPEZA URBANA	-
INFRAESTRUTURA	02
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	02
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	
OUTROS ASSUNTOS	01
TOTAL	09

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações encerradas por falta de complementação pedida ao manifestante, que não a enviou a esta Ouvidoria no prazo estabelecido.	01
Manifestações não respondidas a esta Ouvidoria pela Secretaria responsável.	01
Manifestações respondidas pela Secretaria responsável já terminado o prazo para resposta.	0

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA**

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUIDORIA

E-mail: 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 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: 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

- 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

DADOS ESTATÍSTICOS

DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi online com um total de 12 manifestações registradas, vindo em segundo lugar o WhatsApp, com 03 manifestações registradas.

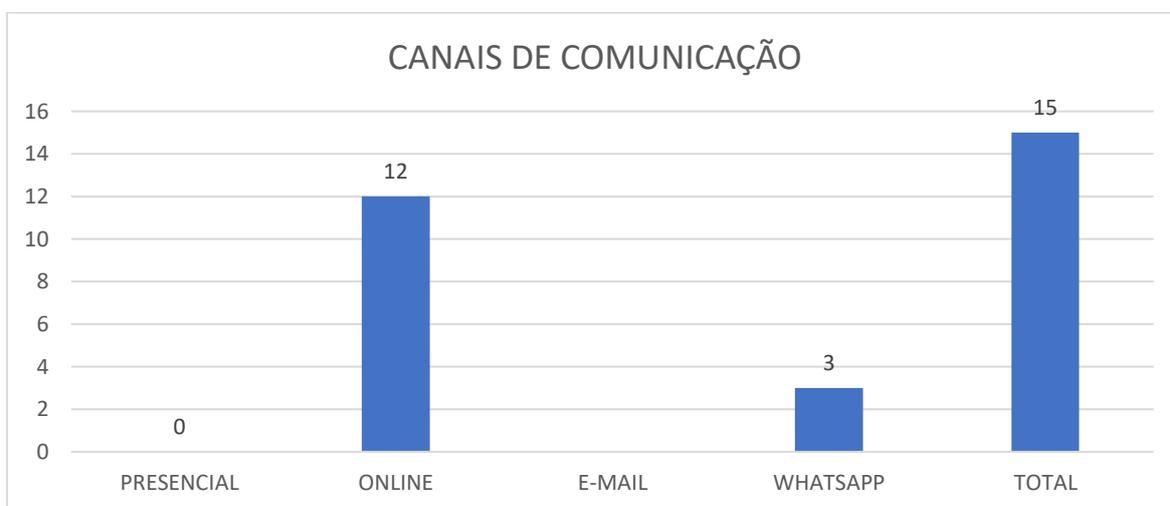


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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 abril, maio e junho de 2023, período durante o qual foram recebidas 15 (quinze) 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

Do total de manifestações recebidas tivemos 14 (quatorze) na forma de denúncia, e 01 (uma) na forma de sugestão, não constando registro referente a reclamação, solicitação e elogio, como visto no gráfico abaixo:

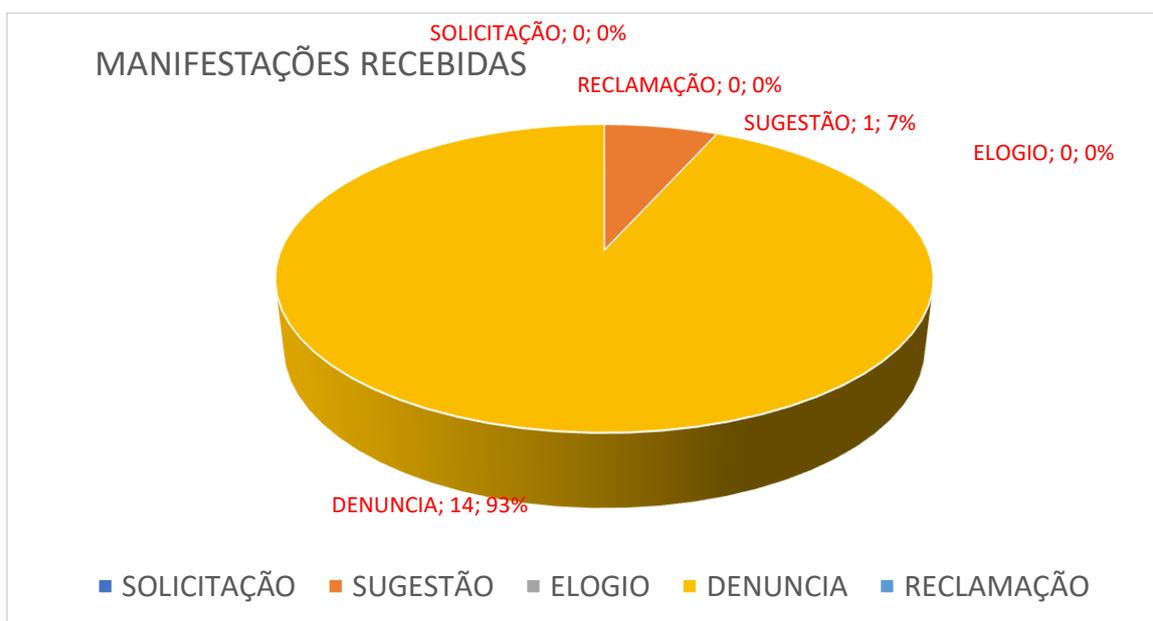


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 14 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
OUVIDORIA

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	03
EDUCAÇÃO	05
LIMPEZA URBANA	-
INFRAESTRUTURA	01
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	-
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	
OUTROS ASSUNTOS	06
TOTAL	15

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

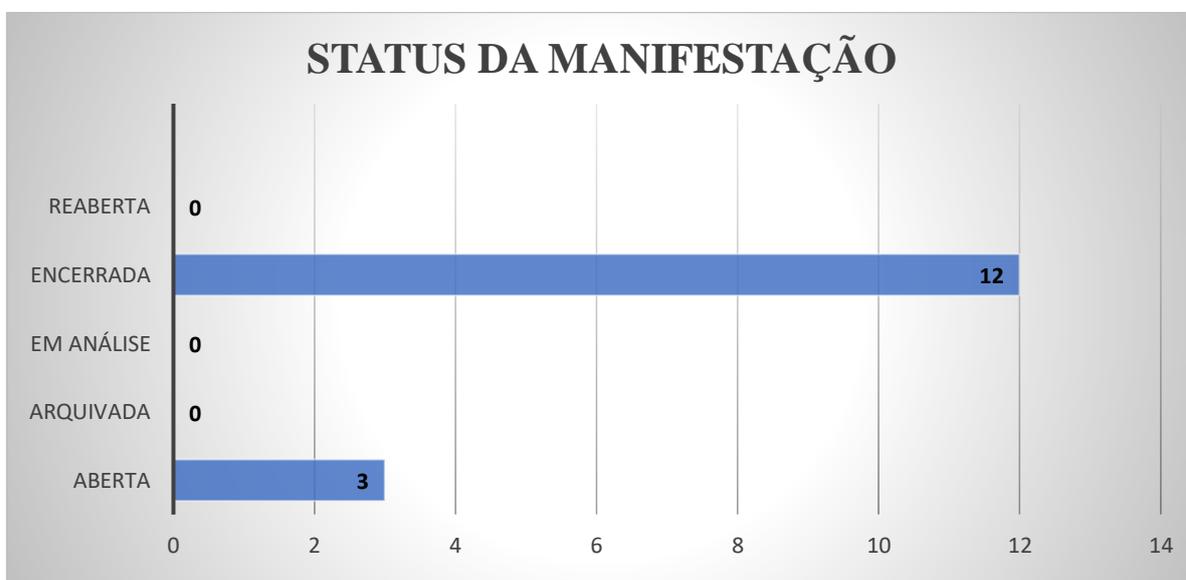


TABELA 2 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA**

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUIDORIA

E-mail: 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 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: 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

- 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

DADOS ESTATÍSTICOS

DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi online com um total de 13 manifestações registradas, vindo em segundo lugar o WhatsApp, com 02 manifestações registradas.

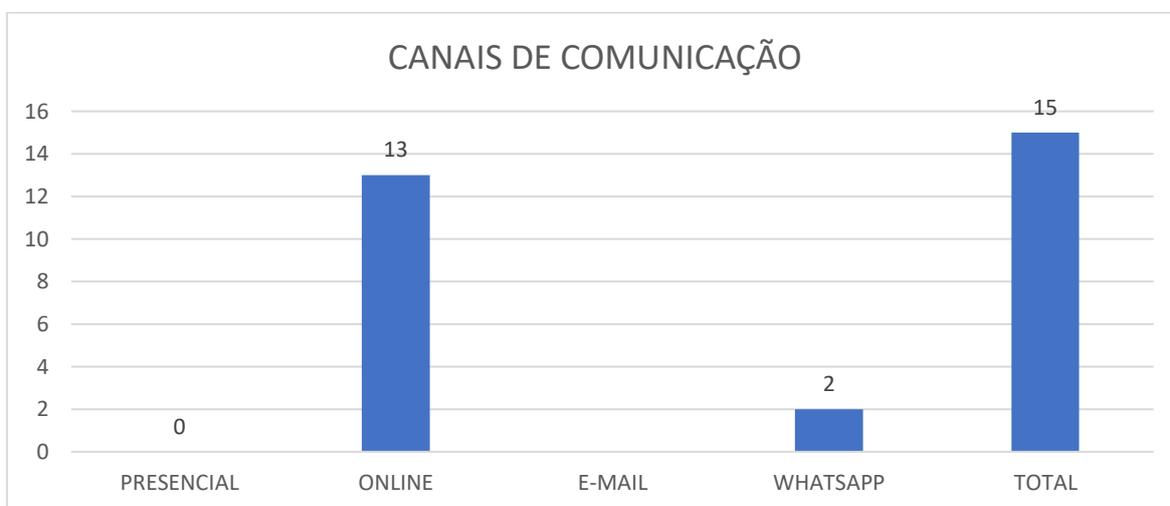


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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 2023, período durante o qual foram recebidas 15 (quinze) 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

Do total de manifestações recebidas tivemos 02 (duas) na forma de sugestão, 03 na forma de solicitação, 06 (seis) na forma de denúncia, e 04 (quatro) na forma de reclamação, não constando registro referente a elogio, como visto no gráfico abaixo:

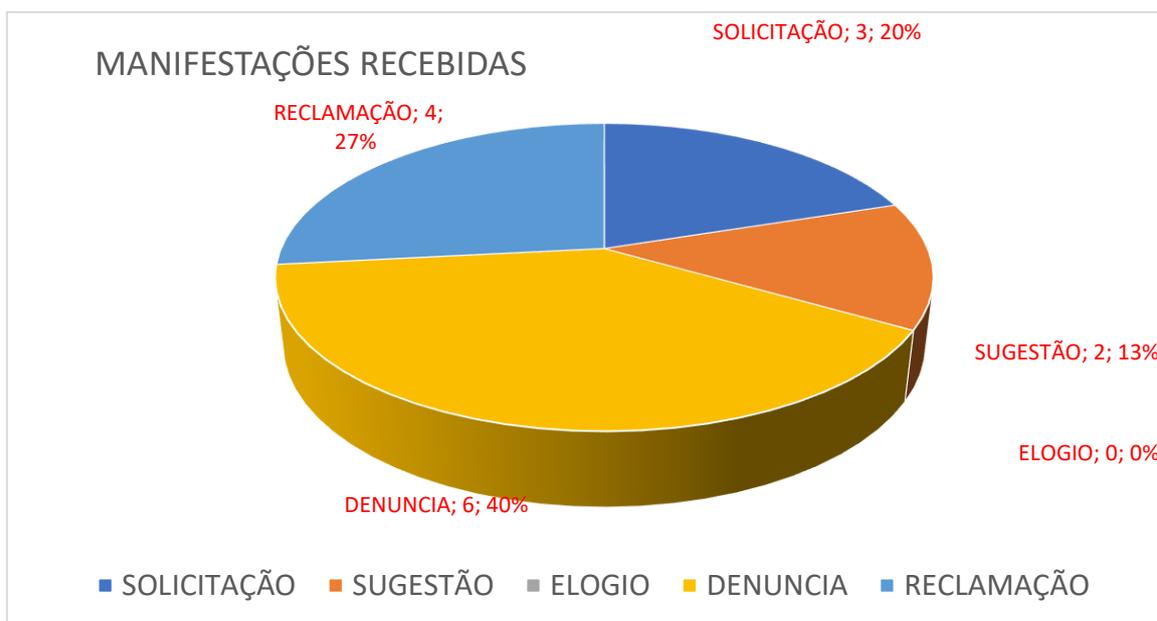


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas através do sistema tivemos 26 contatos que chegaram através do WhatsApp, e também atendimentos na forma presencial em busca de formas de acesso, números para contato, endereços de secretarias ou departamentos, informações sobre o concurso público 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
OUVIDORIA

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	07
EDUCAÇÃO	03
LIMPEZA URBANA	01
INFRAESTRUTURA	01
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	-
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	-
OUTROS ASSUNTOS	03
TOTAL	15

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



TABELA 2 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: prefeitura@pombos.pe.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

QUARTO TRIMESTRE DE 2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUIDORIA

E-mail: 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 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA

E-mail: 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

- 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

DADOS ESTATÍSTICOS

DOS CANAIS MAIS ACESSADOS

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi online através do Portal Eletrônico com 16 manifestações registradas.

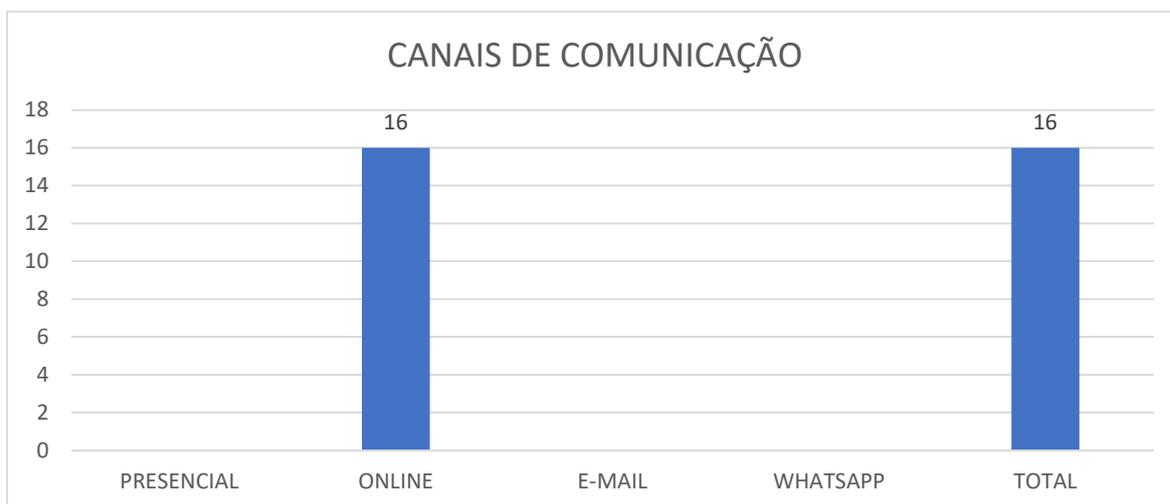


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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 2023, período durante o qual foram recebidas 16 (dezesesseis) 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

Do total de manifestações recebidas tivemos 01 (uma) na forma de elogio, 13 (treze) denúncias, e 02 (duas) na forma de reclamação, não constando registros referentes a sugestão e solicitação, como visto no gráfico abaixo:

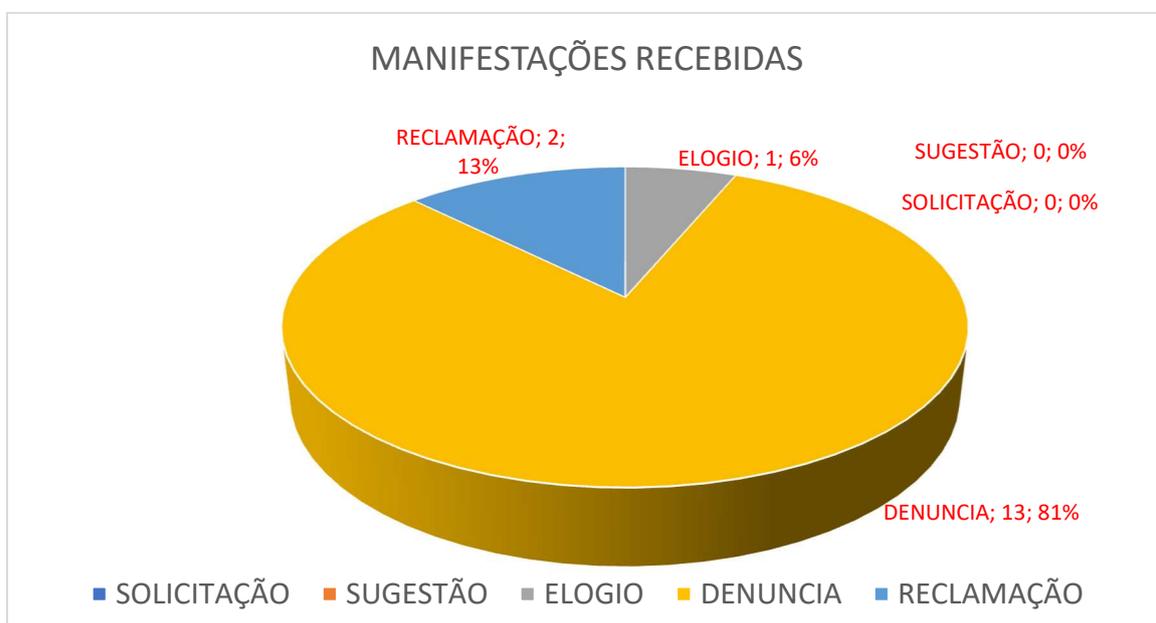


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

Além das manifestações registradas pelo sistema tivemos 21 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

CATEGORIA DA MANIFESTAÇÃO

SAÚDE	14
EDUCAÇÃO	01
LIMPEZA URBANA	01
INFRAESTRUTURA	-
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	-
ASSISTÊNCIA SOCIAL	-
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	-
OUTROS ASSUNTOS	-
TOTAL	16

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.	10
Manifestação não respondida a esta Ouvidoria pelos responsáveis.	04
Manifestação respondida pelos responsáveis.	02

Tabela 2 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
e-mail: ouvidoria@pombos.pe.gov.br

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA
GERAL DA CIDADE DE POMBOS
2023**



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO

MANOEL MARCOS ALVES FERREIRA
Prefeito

DANIEL ROGÉRIO DA SILVA
Vice Prefeito

OSMAR CORREIA SANTANA DE LIMA JÚNIOR
Coordenador do Controle Interno

JANAY CLÉCIA DA SILVA
Ouvidora Geral do Município



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

2

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	04
2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	04
3- CANAIS DE ATENDIMENTO.....	05
4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA DE POMBOS NO ANO DE 2023.....	06
4.1 – ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA.....	06
4.2- MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	07
4.3- ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....	08
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	09

3



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 2023, 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	ouvidoria@pombos.pe.gov.br
WhatsApp	(81) 3536-1189
Ouvidoria Eletrônica	https://pombos.pe.gov.br/ouvidoria.php
E- SIC	http://transparenciagovernamental.com.br/pombos/esic
Fala.Br	https://falabr.cgu.gov.br/publico/PE/Pombos/Manifestacao/RegistrarManifestacao



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO

4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS NO ANO DE 2023.

O presente relatório, apresentado em forma de gráficos e tabelas, informa o levantamento realizado acerca das manifestações da Ouvidoria recebidas no ano de 2023, totalizando 55 manifestações.

4.1 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

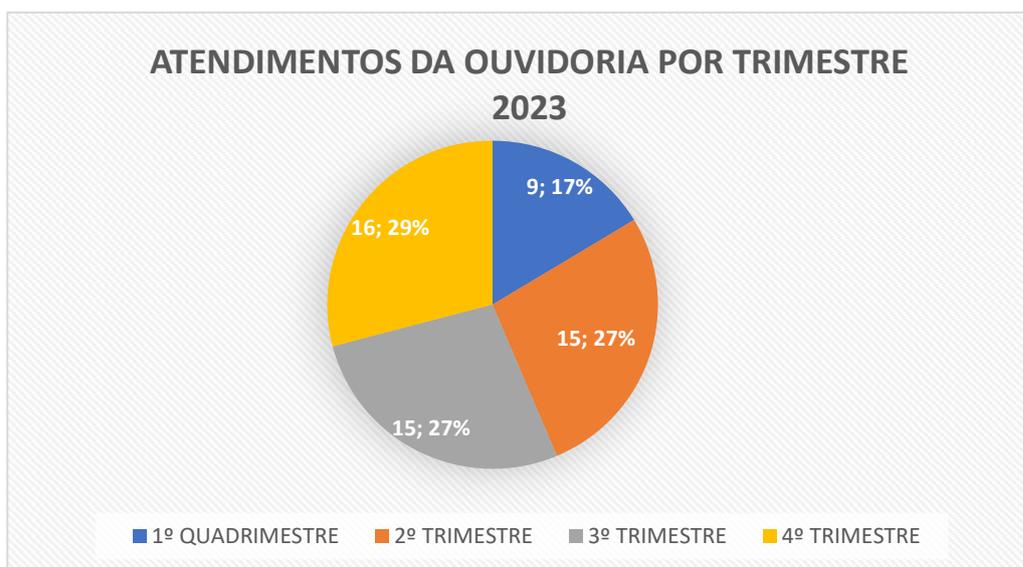


Gráfico 1: Distribuição em porcentagem dos atendimentos por trimestre.

Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos.

Em vista ao gráfico apresentado, verifica-se que no 4º trimestre tivemos o período correspondente ao maior recebimento de manifestações registradas, equivalente a 16,29%, seguido do 2º e 3º trimestre correspondendo cada um a 15,27%, e no 1º primeiro trimestre vemos o período de menor registro com 9,17%.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

4.2 MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO DE ATENDIMENTO



Gráfico 2: 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 novembro, correspondendo a 7,13%, seguindo de junho com 6,11% vindo com 5,9% os meses de março, abril, julho, agosto, setembro e outubro, com 4,8% o mês de janeiro e por fim empatados com 4,7% os meses de maio e dezembro.



PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS OUVIDORIA- GERAL DO MUNICÍPIO

4.3 ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

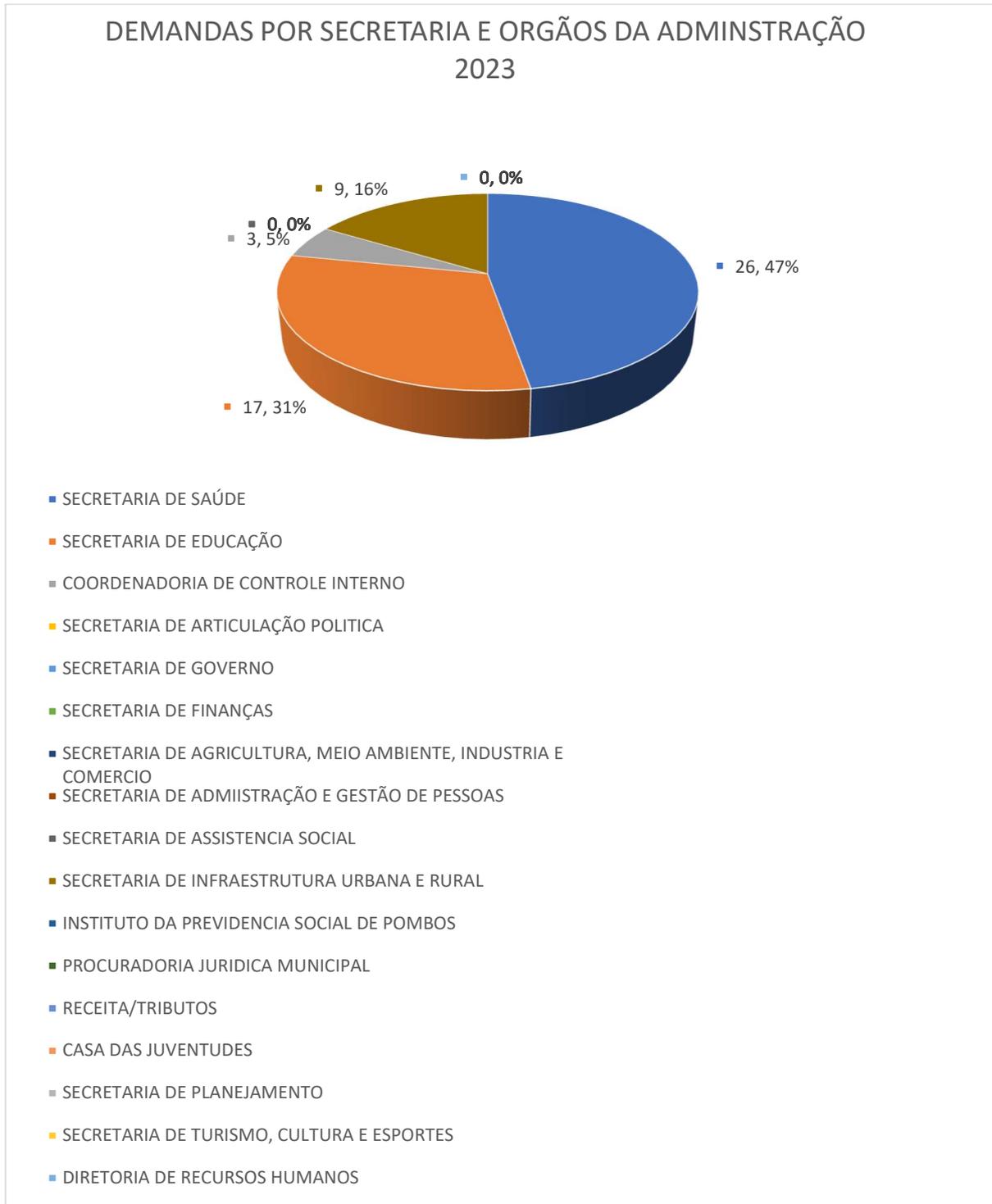


Gráfico 3: Demonstração dos encaminhamentos das manifestações por setor.

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 Saúde recebeu maior demanda, registrando 26,47% da totalidade das demandas emitidas por esta Ouvidoria no ano de 2023, seguida da Secretaria Municipal de Educação, responsável por 17,31% 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, 19 de março de 2024.

JANAY CLÉCIA DA SILVA
Ouvidora-Geral do Município
Portaria 242/2021