



**PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA**

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

OUVIDORIA MUNICIPAL DE POMBOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024



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 primeiro trimestre do ano em curso, meses de janeiro, fevereiro e março de 2024.



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 72 manifestações registradas.

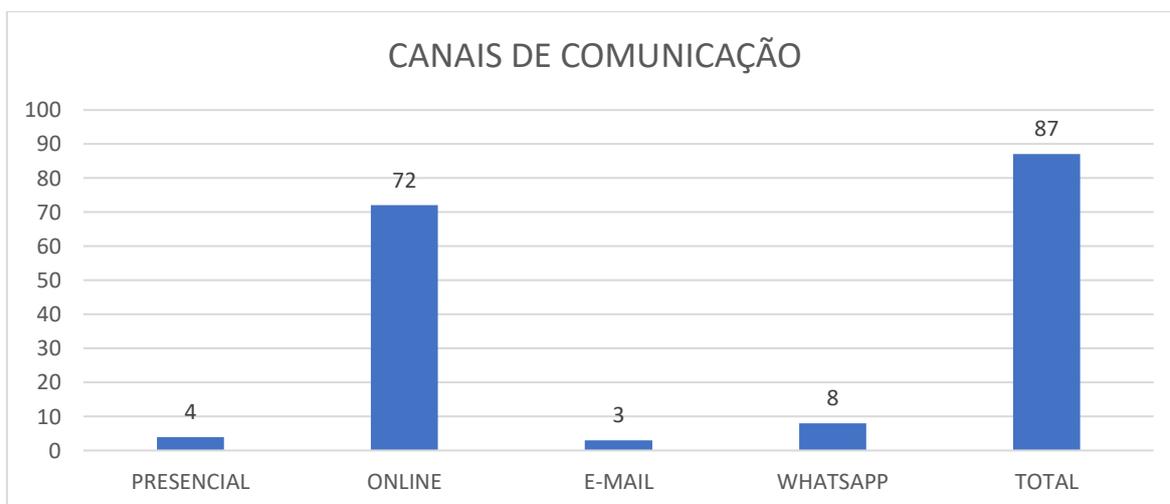


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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 2024, período durante o qual foram recebidas 87 (oitenta e sete) 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 07 (sete) na forma de solicitação, 58 (cinquenta e oito) na forma de denúncia e 22 (vinte e dois) 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 53 contatos que chegaram através do WhatsApp, em busca de formas de acesso, dúvidas sobre o concurso público, 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	27
EDUCAÇÃO	05
LIMPEZA URBANA	07
INFRAESTRUTURA	03
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	02
ASSISTÊNCIA SOCIAL	01
MEIO AMBIENTE	-
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	-
TRIBUTOS	-
OUTROS ASSUNTOS	42
TOTAL	87

TABELA 1 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações encerradas por falta de complementação solicitada ao manifestante, que não enviou a esta Ouvidoria no prazo estabelecido.	14
Manifestações não respondidas a esta Ouvidoria pelos responsáveis	12
Manifestações respondidas	15
Manifestações arquivadas (órgão não tem competência / está incompleta ou não inteligível).	06
Manifestações encaminhadas para apuração	40

TABELA 2 - Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos