

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

- 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.

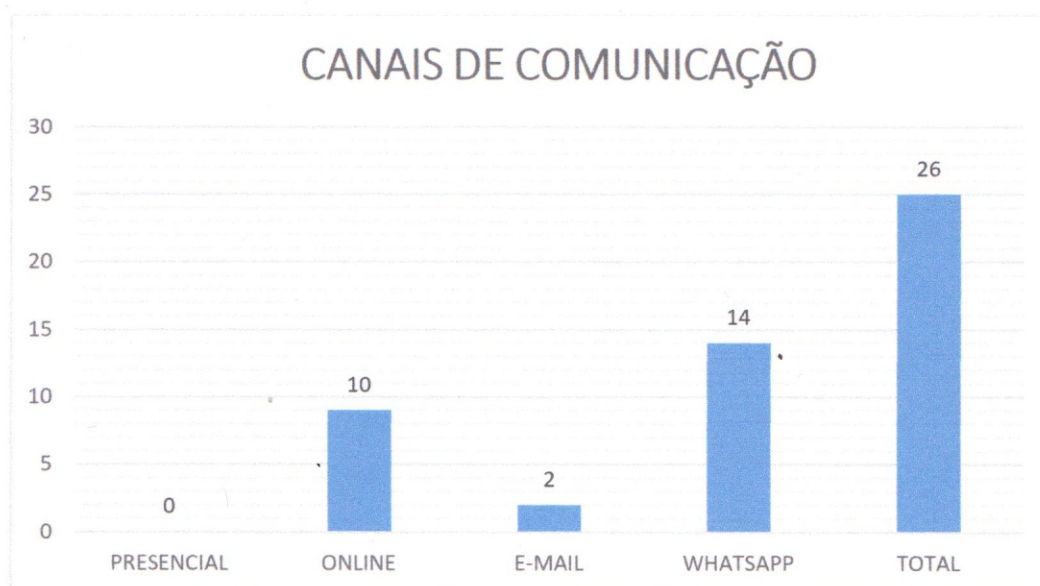


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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:

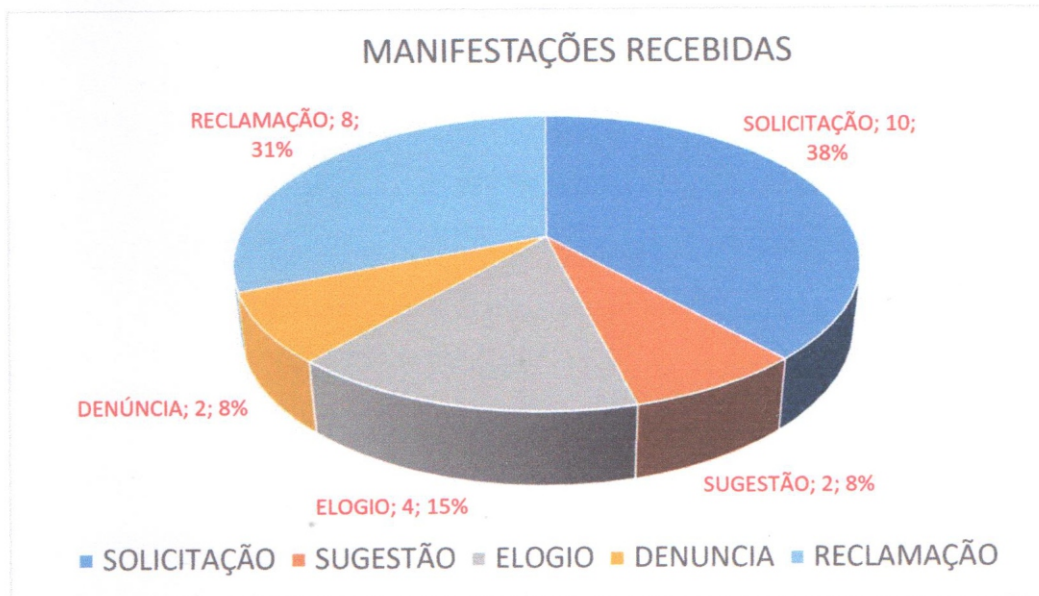


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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
TOTAL	26

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