



**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**  
**OUVIDORIA**

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.

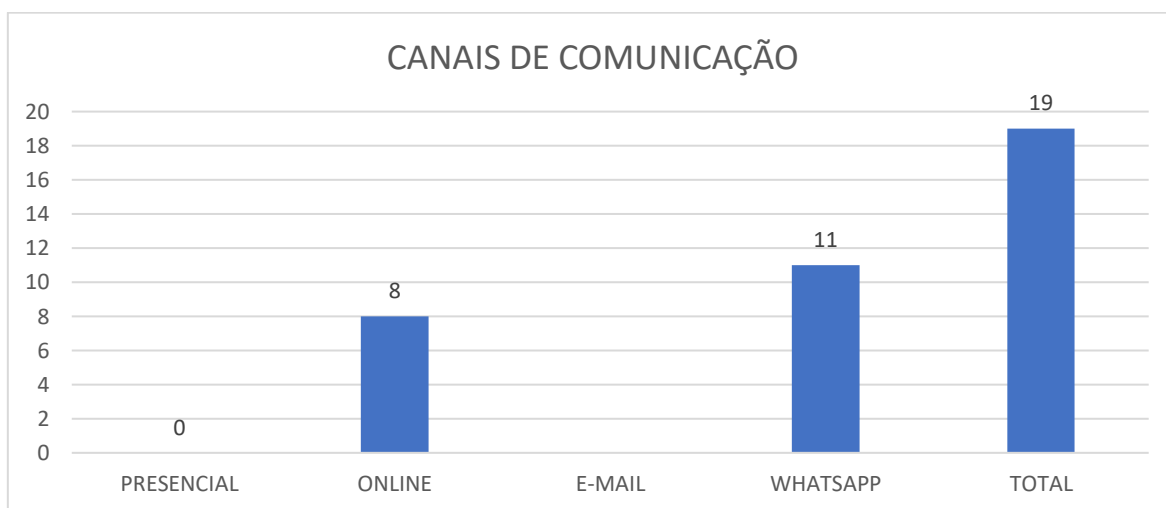


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

### 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:

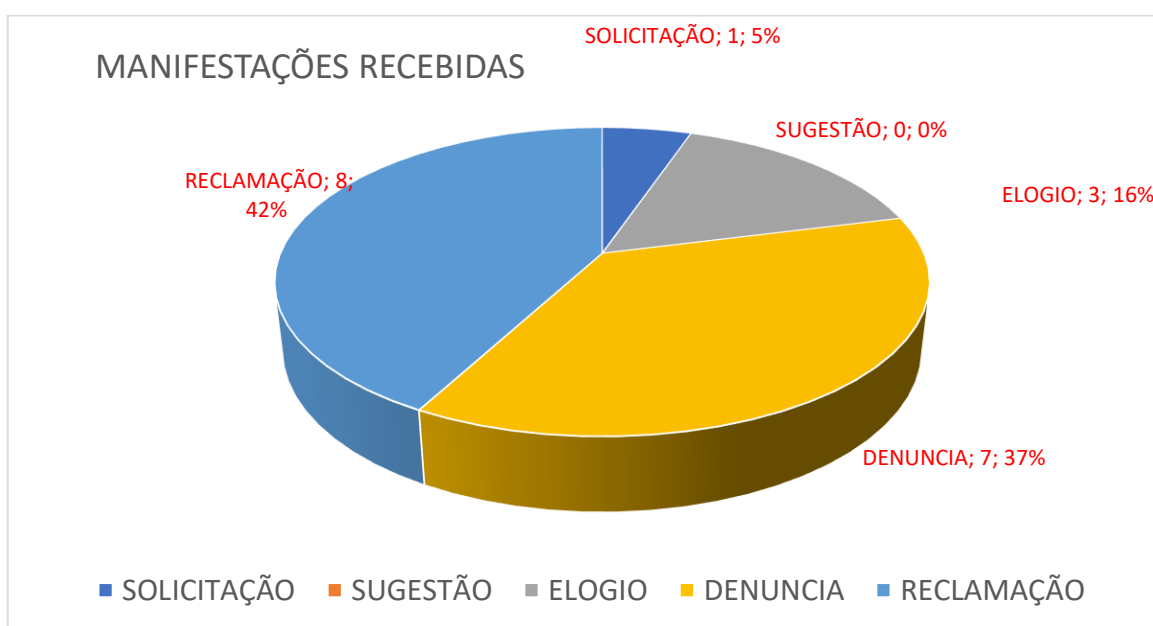


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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 |