



**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

### PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2023



**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 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](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 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.

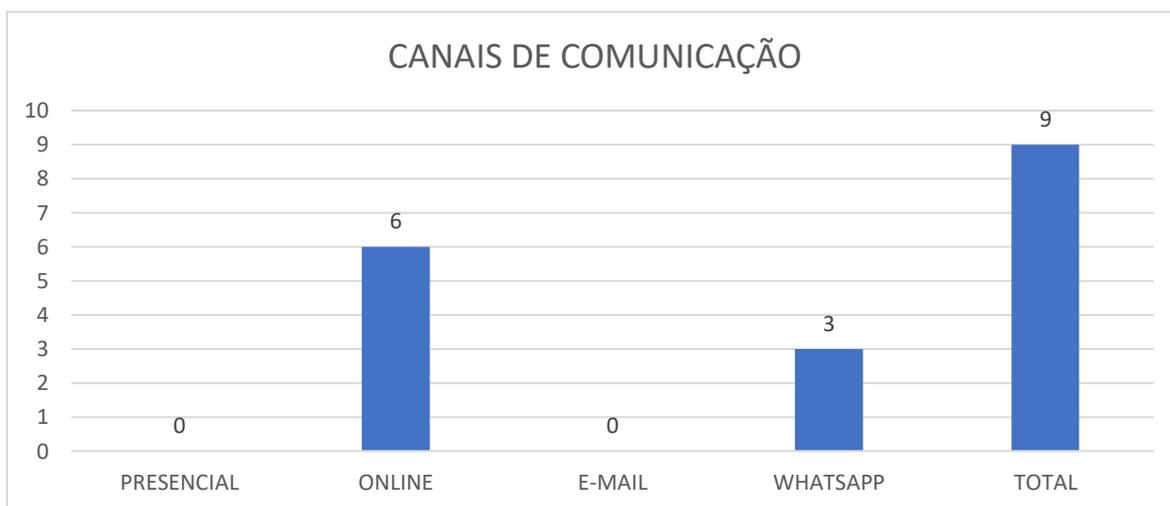


Gráfico 1- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

### 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](mailto: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:

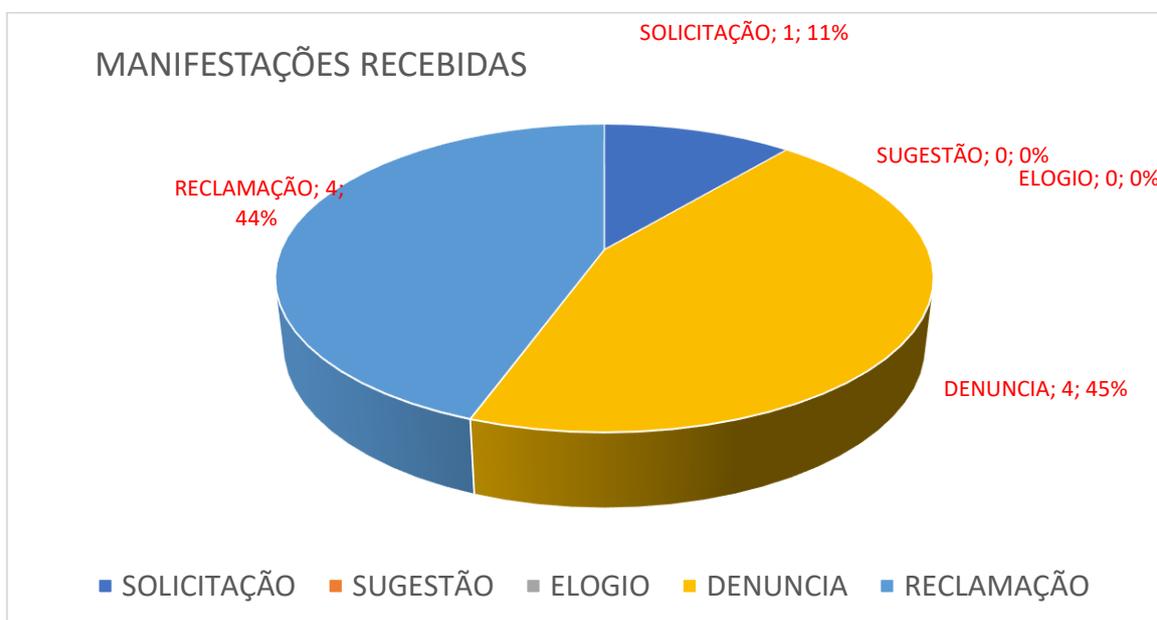


Gráfico 2- Fonte: Ouvidoria Municipal de Pombos

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](mailto: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