



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

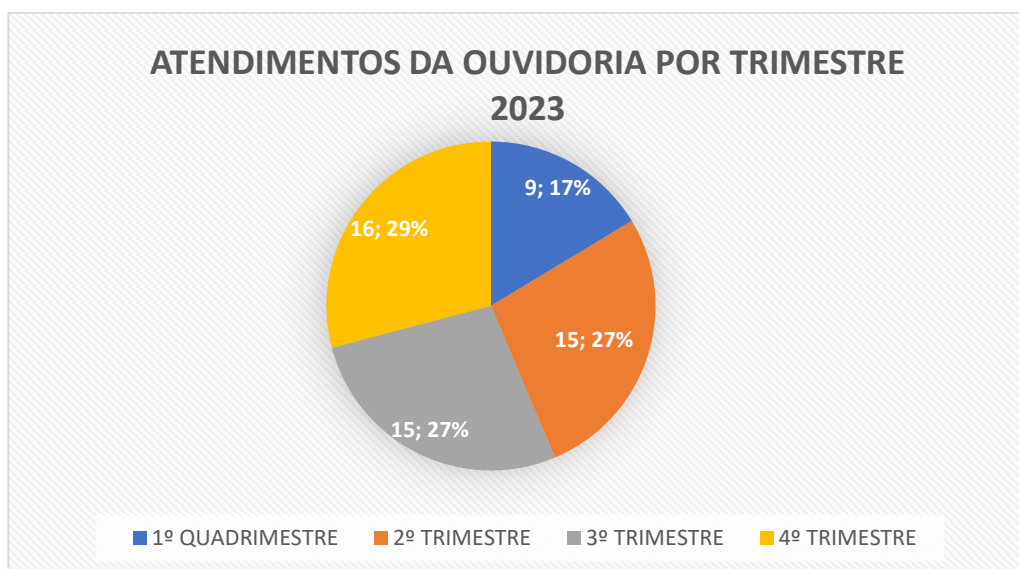


Gráfico 1: Distribuição em porcentagem dos atendimentos por trimestre.

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%.



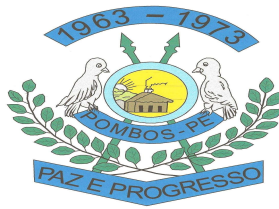
PREFEITURA MUNICIPAL DE POMBOS
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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

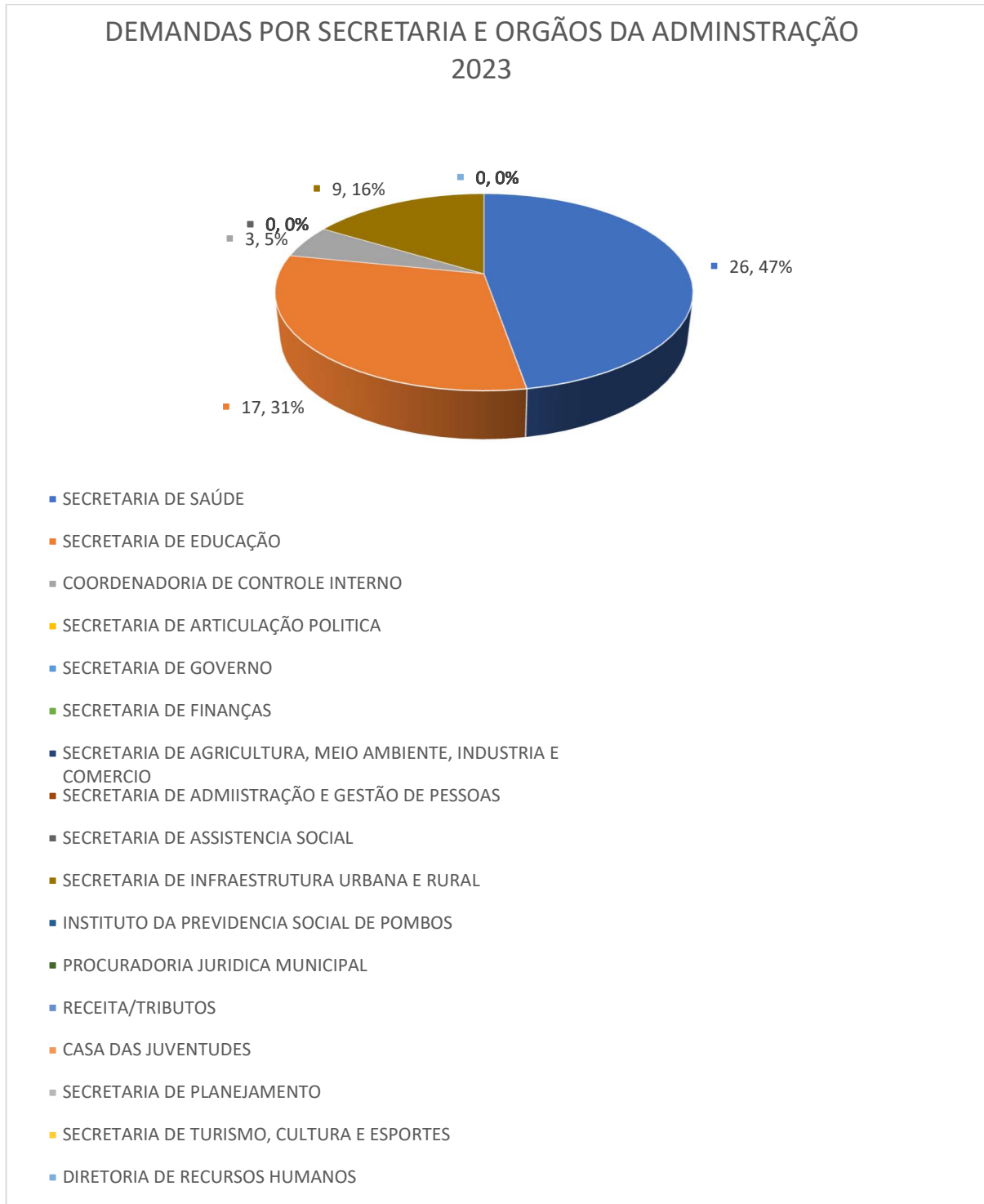


Gráfico 3: Demonstração dos encaminhamentos das manifestações por setor.

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