

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PANCAS – ES

1º TRIMESTRE 2024

JOÃO DANIEL SILVEROL

OUVIDOR

1 – APRESENTAÇÃO:

As Ouvidorias foram instituídas com a finalidade de viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito das instituições públicas. A função das Ouvidorias é intermediar as relações entre o cidadão que as demandam e os órgãos ou entidades que as pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

É por meio da Ouvidoria que o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias sobre a prestação de serviços públicos e pedidos de acesso à informação.

Este documento apresenta o relatório de atividades da Ouvidoria Municipal, referente ao 1º trimestre de 2024, no qual constam dados e informações relacionados às manifestações de ouvidoria, tratadas no âmbito da Prefeitura de Pancas.

2 – CANAIS DE ATENDIMENTO:

Plataforma Fala.BR

É um canal disponibilizado pela Controladoria Geral da União – CGU, onde o cidadão pode se identificar ou optar pelo anonimato. Nas manifestações identificadas, o receberá um protocolo para acompanhar o andamento do seu pedido. O link está disponibilizado no site oficial da Prefeitura: www.pancas.es.gov.br

POR E-MAIL:

O cidadão poderá usar o e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@pancas.es.gov.br

POR TELEFONE:

O atendimento via telefone é realizado pelo número (27) 3726-1345, lembrando que este meio é para manifestações mais simples e diretas. Este canal está disponível de 2ª a 6ª feira, de 7 h às 11 h e de 12h30m às 16h30m (exceto feriado).

PRESENCIAL:

A Ouvidoria funciona no Prédio da Prefeitura, Av. 13 de Maio, nº 476, térreo, com acessibilidade a todos, sala exclusiva para atendimentos. Atendimentos de 2ª a 6ª feira, de 7h às 11h e 12h30m às 14h30m. (exceto feriado).

3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES:

3.1 – No primeiro trimestre de 2024, foram registradas 20 (vinte) manifestações via plataforma Fala.BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	4	22,2%
SOLICITAÇÃO	3	16,7%
DENÚNCIA	1	5,6%
SUGESTÃO	1	5,6%
ELOGIO	0	0,0%
SIMPLIFIQUE	0	0.0%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	9	50,0%
TOTAL	20	100,0%

