

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**2º SEMESTRE DE 2022**

**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. Sua função é intermediar as relações entre os cidadãos 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 a informação.

Este documento apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal, referente ao 2º Semestre de 2022, 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 por se identificar ou pelo anonimato. Nas manifestações identificadas, o cidadão receberá um protocolo para acompanhar o andamento do seu pedido. O link está disponibilizado no site oficial da Prefeitura: [www.pancas.es.gov.br](http://www.pancas.es.gov.br)

### **POR E-MAIL:**

O cidadão poderá usar o e-mail institucional da Ouvidoria: [ouvidoria@pancas.es.gov.br](mailto:ouvidoria@pancas.es.gov.br)

### **POR TELEFONE:**

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

### **PRESENCIAL**

A Ouvidoria funciona no prédio da Prefeitura, Av. 13 de Maio, nº 476, térreo, com acessibilidade a todos. Funcionando 2ª a 6ª feira, de 7h às 11h e 12h30m às 16h30m (exceto feriado).

### 3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

#### 3.1 – Plataforma Fala.BR

No segundo semestre do ano de 2022, foram registradas 28 (vinte e oito) manifestações via plataforma Fala.BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	6
SOLICITAÇÃO	5
DENÚNCIA	2
SUGESTÃO	0
ELOGIO	0
SIMPLIFIQUE	0
COMUNICAÇÃO	15
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

