

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º 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 1º 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

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 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 RECEBIDAS (Fala.BR)

No primeiro trimestre de 2022 foram registradas 22(vinte e duas) manifestações via Plataforma Fala.BR.

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO | QUANTIDADE |
|----------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO | 12 |
| SOLICITAÇÃO | 0 |
| DENÚNCIA | 0 |
| SUGESTAÇÃO | 0 |
| ELOGIO | 0 |
| SIMPLIFIQUE | 0 |
| COMUNICAÇÃO | 10 |
| TOTAL | 22 |

