

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PANCAS – ES

3º TRIMESTRE 2023

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 3º trimestre de 2023, 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](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 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 terceiro trimestre de 2023, foram registradas 21 (vinte e uma) manifestações via plataforma Fala.BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	3	15,8%
SOLICITAÇÃO	3	15,8%
DENÚNCIA	0	6,3%
SUGESTÃO	0	0,0%
ELOGIO	0	0,0%
SIMPLIFIQUE	0	0.0%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	15	68,0%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	

