

RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
PANCAS – ES  
4º TRIMESTRE 2025

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 4º trimestre de 2025, 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 WhatsApp (27) 3726-1562, lembrando que este meio é para manifestações mais simples e diretas. Este canal está disponível 24hs todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.

### **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 5ª feira, de 7h às 11h e 12h30m às 14h30m, às sextas-feiras de 7h às 13h (exceto feriado).

### 3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES:

3.1 – No quarto trimestre de 2025, foram registradas 23(vinte e três) manifestações via plataforma Fala.BR., tendo sido respondidas 22, e 1 está em tratamento,

| TIPO DE MANIFESTAÇÃO       | QUANTIDADE |
|----------------------------|------------|
| RECLAMAÇÃO                 | 0 (0%)     |
| SOLICITAÇÃO                | 1 (4,3%)   |
| DENÚNCIA                   | 21 (91,3%) |
| SUGESTAÇÃO                 | 1 (4,3%)   |
| ELOGIO                     | 0          |
| SIMPLIFIQUE                | 0          |
| COMUNICAÇÃO IRREGULARIDADE |            |
| ACESSO A INFORMAÇÃO        |            |
| TOTAL                      | 23 (100%)  |

|               |   |
|---------------|---|
| EM TRATAMENTO | 1 |
|---------------|---|

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| RESPOSTAS DENTRO DO PRAZO  | 81,8% |
| RESPOSTAS FORA DO PRAZO    | 18,2% |
| MÉDIA DE DIA PARA RESPOSTA | 22    |

#### CONCLUSÃO:

Verificando que o tempo para resposta não foi satisfatório, percentual significativo de respostas fora do prazo, a Ouvidoria junto com a Controladoria emitiu uma nota recomendatória a todos os Gestores, afim de atenderem na íntegra as leis que regem os prazos para resposta afim de melhorar o atendimento aos usuários. Considerando que essa é uma nova gestão e com novos servidores, continuaremos monitorando e alertando todos, para oferecermos um serviço mais eficiente e transparente aos usuários do sistema.

**PAINEL RESOLVEU!**

CONTROLEDORIA-GERAL DA UNIÃO

Dados de período de 01/10/2024 a 03/10/2024  
 Última Atualização: 03/10/2024

**FILTROS**

Defina o intervalo de tempo e o período de análise e escolha o órgão e o tipo de manifestação.

**Linkar Filtros**

**CATEGORIA**

**PERÍODO**

**UF**

**SEGMENTO**

**PARTECIPA DA SEÇÃO NACIONAL DE CADASTRO**

**QUADRO ATIVA**

**NOME DO ÓRGÃO / ENTIDADE**

**PERÍODO DE CADASTRO**

Data Inicial:  Data Final:

**TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

**visão geral** **INDICADOR DE DESEMPENHO**

### Prefeitura - PANCAS/ES

# 23

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

# 1

Órgão

EM TRATAMENTO

## 1

0%
100,0%

0% 100% 200%

OPORTUNO DO FRUTO RORAL DO FRUTO

RESPONDIDAS

## 22

22,4  
Tempo Médio (dias)

81,8%
18,2%

0% 100% 200%

OPORTUNO DO FRUTO RORAL DO FRUTO

ARQUIVADAS

## 0

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

## 0

**SÉRIE HISTÓRICA**

Quantidade Resposta Tempo Médio

Previsão da quantidade de manifestações, em 10 dias.

**TIPO DE ARQUIVAMENTO** **TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

|           |            |
|-----------|------------|
| EXPIRAÇÃO | 0          |
| EXCUSAÇÃO | 1 (4,3%)   |
| OPORTUNO  | 21 (91,3%) |
| SUSPENSÃO | 1 (4,3%)   |
| PREJUIZO  | 0          |
| EXPIRADO  | 0          |

\*Contém apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

**RANKING**

Órgão Assunto Subsequente Tempo Médio

Quantidade de manifestações por assunto

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Órgão municipal e administrativo | 4 |
| Município                        | 1 |
| Órgão de Pessoa                  | 2 |
| Órgão Público                    | 2 |
| Normas e Procedimentos           | 2 |

**PERFIL DO MANIFESTANTE:**  PESSOA FÍSICA  PESSOA JURÍDICA

Total de Manifestações: Prefeitura P. 2

Manifestantes com ficha estáv. informada: 0