

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PANCAS – ES

3º TRIMESTRE DE 2025

JOAO 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 ou privadas. 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 sugestão, reclamação, solicitação, elogio, denúncia sobre a prestação de serviços e pedido de acesso à informação.

Este documento, apresenta o relatório de atividades de Ouvidoria Municipal, referente ao 3º trimestre de 2025, no qual constam dados de informações relacionados às manifestações de ouvidoria, tratados no âmbito da Prefeitura Municipal de Pancas.

2 – CANAIS DE ATENDIMENTOS

Plataforma Fala.BR

É um canal de disponibilidade pela Controladoria Geral da União – CGU, onde o cidadão pode se manifestar com identificação ou se manter no anonimato. Nas manifestações identificadas poderá acompanhar o andamento do pedido com o protocolo recebido, já as manifestações anônimas, não terá como ter acesso ao andamento, mas mesmo assim terá o trâmite normal. O link do Fala.BR está disponibilizado no site oficial da Prefeitura de Pancas:

www.pancas.es.gov.br.

Por E-mail:

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

Por Telefone WhatsApp:

O atendimento via telefone (WhatsApp) é realizado pelo número (27) 3726-1562, enviando mensagem de texto, vídeos, fotos, para manifestações mais simples e diretas.

Presencial:

A Ouvidoria funciona no Prédio de Prefeitura, Av. 13 de Maio, nº 476, térreo, com sala exclusiva para os atendimentos com total privacidade para o cidadão. O atendimento presencial é de segunda a sexta-feira de 7h às 11h e de 12h30m às 16h.30m (exceto feriados)

3 – NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS,

3.1 – No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 35 manifestações via plataforma Fala.BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
RECLAMAÇÃO	6	18,2%
SOLICITAÇÃO	4	12,1%
DENÚNCIA	23	69,7%
TOTAL	35	100,0%

FORMA DE ACESSO

TELEFONE	5
WHATSAP	2
PRESENCIAL	2
INTERNET	25
E-MAIL	1
TOTAL	35

TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTA : 18,77 dias