

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PANCAS – ES

2º 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 2º 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

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) 3726-1562, funcionando também como WhatsApp, lembrando que este meio é para manifestações mais simples

e diretas, estando disponível 24hs todos os dias, nos dias não úteis as mensagens ficarão salvas sob sigilo, para posterior confecção da manifestação.

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 2º trimestre de 2025, foram registradas 33 (trinta) manifestações via plataforma Fala.BR.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	1	3,1%
SOLICITAÇÃO	2	8,3%
DENÚNCIA	28	87,5%
SUGESTÃO	0	0,0%
ELOGIO	1	3,1%
SIMPLIFIQUE	0	0.0%
TOTAL	32	100,0%

Prefeitura - Pancas/ES





33
 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
 ÓRGÃO


EM TRATAMENTO
8

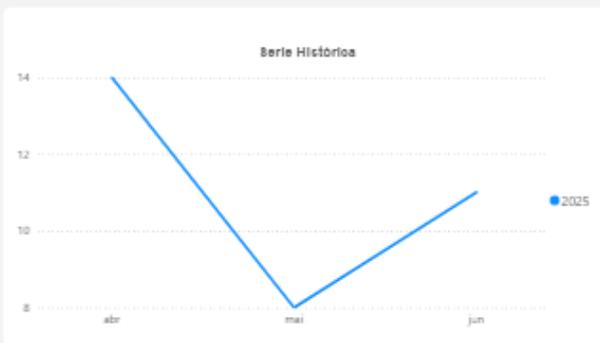
100% **0%**
 DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO


RESPONDIDAS
24
 26,04
Tempo Médio (dias)

88% **13%**
 DENTRO DO PRAZO FORA DO PRAZO


ARQUIVADAS
1

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS
0



MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
 RECLAMAÇÃO	1 (3.1%)
 SOLICITAÇÃO	2 (6.3%)
 DENÚNCIA	28 (87.5%)
 SUGESTÃO	0
 ELOGIO	1 (3.1%)
 SIMPLIFIQUE	0

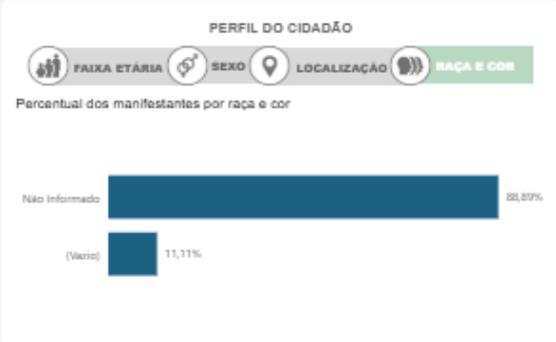
*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

RANKING

 ÓRGÃO
  ASSUNTO
  SUBASSUNTO

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento

Outros em Meio Amb...	6
Outros em Saúde	4
Conduta Ética	3
Denúncia Crime	3
Denúncia de irregular...	3
Defesa e vigilância sa...	2
Ouidoria	2
Transporte Rodoviário	2
Acesso à informação	1



RE SOLUTIVIDADE (Indoada pela Ouvidoria)


Sim
95,83%


Não
4,17%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



100,00%


Respostas
 Muito Insatisfeito


0,00%
Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS **1**

