

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

Serie Histórica

Mês	2025
abr	14
mai	8
jun	11

MOTIVO ARQUIVAMENTO

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Motivo	Quantidade	Porcentagem
RECLAMAÇÃO	1	3.1%
SOLICITAÇÃO	2	6.3%
DENÚNCIA	28	87.5%
SUGESTÃO	0	0%
ELOGIO	1	3.1%
SIMPLIFIQUE	0	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

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

PERFIL DO CIDADÃO

FAIXA ETÁRIA SEXO LOCALIZAÇÃO RAÇA E COR

Percentual dos manifestantes por raça e cor

Raça e Cor	Percentual
Não Informado	88,89%
(Verde)	11,11%

RESOLUTIVIDADE (Indicada 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?)

Resposta

Muito Insatisfeito

0,00%

Satisfação Média

TOTAL DE RESPOSTAS 1

