



OUVIDORIA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA-ES

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES - ABRIL A JUNHO (2025) -

EQUIPE TÉCNICA:

Ouvidor: Wenderson Antônio da Silva Fávoro.

Secretário de Controle e Transparência: Wdson Marcos Santos Pimenta



I – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de João Neiva, instituída pela Lei nº 2.939/2016, e regulamentada pelo Decreto nº 6.919 de 13 de junho de 2019, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e o Poder Executivo, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania e a democracia participativa.

A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos canais, como pelo uso do e-mail, telefone, atendimento presencial, e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão), e-Ouv (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), para receber solicitações, como reclamações, denúncias, elogios, sugestões etc, E-mail e Fale Conosco.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o **segundo trimestre de 2025**, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	3
MANIFESTAÇÕES PENDENTES.....	5
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO USUÁRIO	6
CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	7
CONCLUSÃO.....	7



II – APRESENTAÇÃO DOS DADOS

No segundo trimestre - 01 de abril de 2025 à 30 de junho de 2025 - a Ouvidoria Municipal de João Neiva registrou **85 manifestações**.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	1	1.18%
e-OUV	82	96.47%
Denúncia de Corrupção	2	2.35%

Houve uma preferência para os atendimentos via sistema e-OUV.

As demandas da Ouvidoria foram: Solicitação (42,35%), Denúncia (34,12%), e, Reclamação (21,18%):

Gráfico 02. Quantidade de atendimentos recebidos, por canal, incluindo os assuntos:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%	Quantitativo	%
Denúncia	29	34.12%	Contra servidor	10 34.48%
			Mau uso do bem público	1 3.45%
			Outras denúncias	3 10.34%
			Irregularidades servidor público	1 3.45%
			Vigilância Sanitária - Fiscalização de comércio de alimentos e bebidas	3 10.34%
			Desvio de função de cargo público	9 31.03%
			Nepotismo	1 3.45%
			Relacionada ao Conselho Tutelar	1 3.45%
e-SIC	1	1.18%	Solicitação de Informação/Documento	1 100.00%
Sugestão	1	1.18%	Conselhos municipais	1 100.00%



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA – SEMCONT

Av. Presidente Vargas, nº 157, Centro, Cep: 29680-000, João Neiva/ES
WhatsApp: (27) 99613-1425 - e-mail: controladoria@joaoneiva.es.gov.br

Reclamação	18	21.18%	Iluminação pública	1	5.56%
			Limpeza Urbana	2	11.11%
			Saúde - Pronto Atendimento	1	5.56%
			Manutenção das vias públicas	1	5.56%
			Manutenção em Rede de Esgoto	2	11.11%
			Servidor Público	7	38.89%
			Telefone que não funciona	1	5.56%
			Atendimento em Escola Municipal	3	16.67%
Solicitação	36	42.35%	Outras solicitações	4	11.11%
			Animais - maus tratos e abandono	2	5.56%
			Limpeza Urbana	2	5.56%
			Árvores - poda/retirada	1	2.78%
			Leis, decretos, portarias	1	2.78%
			Limpeza e roçagem do mato	1	2.78%
			Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	1	2.78%
			Fiscalização vigilância sanitária	3	8.33%
			Quebra-molas	1	2.78%
			Licença de funcionamento - Alvará	1	2.78%
			Manutenção de Estradas	1	2.78%
			Combate ao foco da dengue	1	2.78%
			Fiscalização de Ambulantes	1	2.78%
			Falta de água	16	44.44%



Das **denúncias** registradas, o assunto mais abortado foi: “Contra Servidor”, com 10 (dez) chamados; e, “desvio de função em cargo público”, com 09 (nove) chamados.

Das **reclamações**, destacaram-se “Servidor Público”, com 07 chamados; e, “Atendimento em Escola Municipal” com 03 (dois) chamados.

Nas **solicitações**, destacaram-se “falta de água”, com 16 manifestações e “Fiscalização de vigilância sanitária, com 03 (três) registros.

Houve 1 (uma) **sugestão** elencada relacionada a “criação de um canal na prefeitura de combate ao assédio moral no trabalho”, que foi direcionada para o setor competente.

Não ocorreu expressão de **elogios** no respectivo período.

No que tange ao **Sistema de Informação ao Cidadão** fora registrado 1 (um) pedido de informação recebido, informamos que não houve atendimento presencial ou chamados indeferidos, no período.

Gráfico 03. Demandas recebidas - Sistema de Informação ao Cidadão:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%		Quantitativo	%
e-SIC	1	100.00%	Solicitação de Informação/Documento	1	100.00%

5

Das **informações genéricas** do solicitante, constata-se:

Gráfico 03.1. Informações genéricas dos solicitantes - Sistema de Informação ao Cidadão:

INFORMAÇÕES GENÉRICAS		Quantitativo	%
Sexo	Não informado	1	100.00%
UF do Solicitante	Não informado	1	100.00%

O **tempo de resposta da Ouvidoria** varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

Do **prazo médio de atendimento das manifestações pela Ouvidoria**, observou-se que, no trimestre, 80% foram respondidas dentro do prazo legal, enquanto 20% apresentaram atraso, conforme discriminado na tabela abaixo.



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA – SEMCONT

Av. Presidente Vargas, nº 157, Centro, Cep: 29680-000, João Neiva/ES
WhatsApp: (27) 99613-1425 - e-mail: controladoria@joaoneiva.es.gov.br

Gráfico 04. Resolutividade das Manifestações

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	9	10.59%
Até 15 dias	23	27.06%
Até 20 dias	19	22.35%
Até 30 dias	17	20.00%
Acima de 30 dias	17	20.00%

O expressivo índice de 80% de cumprimento dos prazos legais reflete o comprometimento das Unidades Administrativas com a qualidade no atendimento. A Ouvidoria, alinhada a esse esforço, continuará fortalecendo as práticas de monitoramento e melhoria contínua, garantindo a manutenção dos altos padrões de excelência no serviço público.

III – MANIFESTAÇÕES PENDENTES

É louvável destacar o excelente desempenho da Ouvidoria Municipal, em conjunto com as Unidades Administrativas, na resolução de 95,29% dos atendimentos gerados durante o segundo trimestre de 2025. Esse índice exemplar reflete o comprometimento e a eficiência da equipe em lidar com as demandas dos cidadãos de forma ágil e eficaz.

6

Gráfico 05. Resolução dos chamados trimestre

RESULTADO DAS DEMANDAS		Quantitativo	%
e-SIC	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	100.00%
Denúncia	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	2	6.90%
	Concluído	27	93.10%
Sugestão	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	100.00%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	1	5.56%
	Concluído	17	94.44%
Solicitação	Aberto	0	0.00%



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA – SEMCONT

Av. Presidente Vargas, nº 157, Centro, Cep: 29680-000, João Neiva/ES
WhatsApp: (27) 99613-1425 - e-mail: controladoria@joaoneiva.es.gov.br

	Em andamento	1	2.78%
	Concluído	35	97.22%
Elogio	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Câmara Empreendedora	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Denúncia de Corrupção	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%

A Ouvidoria Municipal tem demonstrado grande eficiência ao enviar às Unidades Administrativas a lista de demandas pendentes, sempre com prazos claros e orientações precisas, o que comprova a excelente organização no tratamento das solicitações da população.

É especialmente digno de nota o comprometimento demonstrado por todas as áreas envolvidas, que mobilizam todos os recursos necessários para solucionar cada caso, reforçando o propósito fundamental de servir bem à comunidade. O empenho conjunto das unidades administrativas em resolver integralmente as pendências mostra um serviço público realmente voltado para as necessidades dos cidadãos.

Esta atuação integrada e dedicada do Executivo Municipal merece amplo reconhecimento, representando um modelo de gestão pública eficiente e comprometida com a população.

IV - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO USUÁRIO – TRIMESTRE

A Ouvidoria avaliando a pesquisa de satisfação dos usuários sobre o atendimento prestado pelos setores, verificou que **não fora registrada avaliação por parte dos usuários:**

Gráfico 06. Avaliações do trimestre

Período: 01/04/2025	30/06/2025	FILTRAR	✕
DATA DA AVALIAÇÃO	NOTA	COMENTÁRIO	CHAMADO
Nenhuma avaliação realizada.			



V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O site institucional oferece acesso rápido e fácil aos canais da Ouvidoria, permitindo que o Controle Social encaminhe denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos. São esses os canais disponíveis:

a) Atendimento Eletrônico:

- e-Ouv: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/e-ouv>
- e-SIC: Acesso à Informação): <https://www.joaoneiva.es.gov.br/e-sic>
- Canal de combate a corrupção: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/e-corrupcao>
- E-mail: ouvidoria@joaoneiva.es.gov.br
- WhatsApp: (27) 99613-1425 (Fale Conosco)

b) Atendimento Presencial:

- Local: Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal - Horário de Funcionamento: Segunda a sexta-feira, Manhã: 7h às 11h - Tarde: 12h30 às 16h30.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, constata-se que a Ouvidoria Municipal tem desempenhado seu papel como órgão permanente de mediação entre a sociedade e o poder público, fortalecendo o Controle Social e contribuindo para uma gestão transparente e eficiente. Nesse sentido, recomenda-se aos Gestores e Interlocutores que:

- a) Cumpram rigorosamente os prazos legais para respostas, assegurando conformidade com a legislação vigente.
- b) Priorizem a agilidade e a qualidade no atendimento, garantindo que as demandas sejam resolvidas com presteza.
- c) Utilizem linguagem clara, objetiva e acessível nas respostas, em conformidade com os princípios da Administração Pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência).
- d) Reconheçam a Ouvidoria como instrumento estratégico para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.
- e) Adotem postura empática ao lidar com as manifestações, colocando-se no lugar do cidadão para compreender suas necessidades e fornecer respostas adequadas.



SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA – SEMCONT

Av. Presidente Vargas, nº 157, Centro, Cep: 29680-000, João Neiva/ES
WhatsApp: (27) 99613-1425 - e-mail: controladoria@joaoneiva.es.gov.br

- f) Evitem descumprimentos injustificados de prazos, assegurando que a gestão pública seja eficiente, democrática e participativa.

Por fim, a Ouvidoria divulgará este relatório, visando ações de fomento, Controle Social e Transparência, em obediência ao Artigo 16-J, inciso V, da Lei nº 2.939/2016.

Atenciosamente,


Wenderson Antônio da
Silva Fávaro
Ouvidor - Decreto N°
7.714/2020

Wenderson Antônio da Silva Fávaro

Ouvidor - Decreto nº 7.714, de 20 de novembro de 2020