



**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

---

**OUVIDORIA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA-ES**

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES - OUTUBRO A DEZEMBRO (2025) -**

**EQUIPE TÉCNICA:**

*Ouvidor: Wenderson Antônio da Silva Fávoro.*

*Secretário de Controle e Transparência: Wdson Marcos Santos Pimenta*

1

---

João Neiva-ES, 11 de fevereiro de 2026

---



## 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 **quarto 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 quarto trimestre - 01 de outubro de 2025 à 31 de dezembro de 2025 - a Ouvidoria Municipal de João Neiva registrou **37 manifestações**.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	3	8.11%
e-OUV	34	91.89%

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

As demandas da Ouvidoria foram: Solicitação (60,48%), Denúncia (23,39%), e, Reclamação (8,87%):

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

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%	Quantitativo	%
Denúncia	19	51.35%	Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	1 5.26%
			Contra servidor	9 47.37%
			Mau uso do bem público	2 10.53%
			Contra prestadores de serviços	1 5.26%
			Irregularidades servidor público	2 10.53%
			Vigilância Sanitária - Fiscalização de comércio de alimentos e bebidas	1 5.26%
			Área de proteção ambiental	1 5.26%
			Concursos públicos e processos seletivos	1 5.26%
			Nepotismo	1 5.26%
e-SIC	5	13.51%	Solicitação de Informação/Documento	3 60.00%
			Atendimento de Órgão Público	1 20.00%
			Emissão de Carteira de Identidade	1 20.00%



## 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	6	16.22%		
			Outras reclamações	1 16.67%
			Servidor Público	3 50.00%
			Professor(a)	2 33.33%
Solicitação	7	18.92%		
			Outras solicitações	1 14.29%
			Fiscalização vigilância sanitária	1 14.29%
			Manutenção de Estradas Rurais	1 14.29%
			Fiscalização - Poluição Sonora particular	4 57.14%

Das **denúncias** registradas, o assunto mais abortado foi: “Contra servidor”, com 9 (nove) manifestações; seguido de “Mau uso do bem público” e Irregularidades servidor público”, ambos com 2 (dois) chamados.

Das **reclamações**, destacaram-se “Servidor Público”, com 3 (três) manifestações; e, “professor”, com 02 (dois) chamados;

Nas **solicitações**, destacou-se “Fiscalização - Poluição Sonora particular”, com 4 (quatro) registros.

4

Não houveram **sugestões** elencadas ou **elogios**, no período.

No que tange ao **Sistema de Informação ao Cidadão** foram registrados 5 (cinco) pedidos de informações recebidos, informamos **que não houve atendimento presencial ou chamados indeferidos**, no período.

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

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	3	60.00%
e-OUV	2	40.00%



Das informações genéricas do solicitante, constata-se:

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

INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE	Quantitativo	%
Sexo	Não informado	1 20.00%
	Feminino	1 20.00%
	Masculino	3 60.00%
UF do Solicitante	Não informado	2 40.00%
	ES	3 60.00%

CIDADE DO SOLICITANTE	Quantitativo	%
Não Informado	2	40.00%
Aracruz	1	20.00%
João Neiva	1	20.00%
Vitória	1	20.00%

5

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, 62,16% foram respondidas dentro do prazo legal, conforme discriminado na tabela abaixo:

**Gráfico 04. Resolutividade das Manifestações**

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	10	27.03%
Até 15 dias	7	18.92%
Até 20 dias	1	2.70%
Até 30 dias	5	13.51%
Acima de 30 dias	14	37.84%



O resultado indica a necessidade de intensificação das medidas de acompanhamento, fortalecimento da articulação com as Unidades Administrativas e adoção de estratégias de gestão que promovam maior celeridade nas respostas, visando elevar o percentual de atendimento tempestivo nos próximos períodos.

A Ouvidoria permanecerá monitorando os indicadores de desempenho e implementando ações corretivas, com foco na eficiência, transparência e melhoria contínua do serviço prestado à população.

### III – MANIFESTAÇÕES PENDENTES

É louvável destacar o excelente desempenho das Unidades Administrativas, em conjunto Ouvidoria Municipal, **na resolução de 97,30% dos atendimentos gerados durante o quarto 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.

Gráfico 05. Resolução dos chamados trimestre

RESULTADO DAS DEMANDAS		Quantitativo	%
e-SIC	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	5	100.00%
Denúncia	Aberto	1	5.26%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	18	94.74%
Sugestão	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	6	100.00%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	7	100.00%
Elogio	Aberto	0	0.0%



## 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	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
<b>Denúncia de Corrupção</b>	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.

7

### 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 foram realizadas avaliações.

Gráfico 06. Avaliações do trimestre

e-OUV » AVALIAÇÕES				IMPRIMIR	DOWNLOAD
Origem:		Tipo:		Status:	
Setor:					
Período:	01/10/2025	31/12/2025	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](mailto: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