



OUVIDORIA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA-ES

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES
- JULHO A SETEMBRO (2025) -**

EQUIPE TÉCNICA:

Ouvendor: Wenderson Antônio da Silva Fávaro.

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 municíipes 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 terceiro 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 terceiro trimestre - 01 de julho de 2025 à 30 de setembro de 2025 - a Ouvidoria Municipal de João Neiva registrou **124 manifestações**.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	4	3.23%
e-OUV	120	96.77%

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		%
			Quantitativo	%	
Denúncia	29	23.39%	Não informado	2	6.90%
			Contra servidor	6	20.69%
			Outras denúncias	4	13.79%
			Irregularidades servidor público	1	3.45%
			Fiscalização - Licença ambiental	2	6.90%
			Desvio de função de cargo público	2	6.90%
			Descumprimento de carga horária de servidor	7	24.14%
			Nepotismo	4	13.79%
			Assédio moral no serviço público	1	3.45%

**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

e-SIC	5	4.03%	Processos Administrativos	1	20.00%
			Atendimento de Órgão Público	1	20.00%
			Outras informações	3	60.00%
Sugestão	3	2.42%	Outras sugestões	1	33.33%
			Plano de Cargos e Salários	2	66.67%
Reclamação	11	8.87%	Outras reclamações	1	9.09%
			Iluminação pública	1	9.09%
			Servidor Público	2	18.18%
			Telefone que não funciona	2	18.18%
			Unidade educação pública	2	18.18%
			Obra pública em vias públicas	1	9.09%
			Conta de água	1	9.09%
			Uniforme escolar	1	9.09%

**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

Solicitação	75	60.48%	Outras solicitações	1	1.33%
			Animais - maus tratos e abandono	1	1.33%
			Limpeza Urbana	1	1.33%
			Fiscalização Ambiental	1	1.33%
			Manutenção das vias públicas	1	1.33%
			Manutenção em Rede de Esgoto	3	4.00%
			Fiscalização em Lote sujo	1	1.33%
			Despejo irregular de água	2	2.67%
			Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	1	1.33%
			Portal de Transparência Municipal	1	1.33%
			Fiscalização de calçadas ou vias públicas obstruídas	1	1.33%
			Fiscalização - Poluição do Ar	1	1.33%
			Controle de Mosquitos/Aplicação de inseticida pelo carro fumacê	2	2.67%
			Quebra-molas	1	1.33%
			Fiscalização - Poluição Sonora particular	2	2.67%
Elogio	1	0.81%	Bem-Estar e Proteção Animal	5	6.67%
			Falta de água	49	65.33%
			Manutenção de Praças Públicas	1	1.33%
			Elogio estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	100.00%
				5	

Das denúncias registradas, o assunto mais abortado foi: “Descumprimento de carga horária de servidor”, com 7 (sete) manifestações; e, “Contra Servidor”, com 6 (seis) chamados.



Das reclamações, destacaram-se “Servidor Público”, “telefone que não funciona” e “unidade escolar”, ambas com 02 chamados;

Nas solicitações, destacaram-se “falta de água”, com 49 manifestações e “Bem-estar Animal”, com 05 (cinco) registros.

Houveram 3 (três) sugestões elencadas, sendo uma indeferida por duplicidade, relacionadas a: “Revisão da tabela remuneratória do SAAE, para atribuir maior remuneração ao cargo de Assessor Técnico, que exige nível superior, do que ao de Assistente Administrativo, de nível médio”, e, “Alertas de Débitos no Carnê do IPTU” que foram direcionadas para o setor competente.

Ocorreu uma expressão de elogios no respectivo período que fora indeferida por falta da identificação do usuário;

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:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%	Quantitativo	%
e-SIC	5	100.00%	Solicitação de Informação/Documento	1 20.00%
			Atendimento de Órgão Público	1 20.00%
			outras informações	3 60.00%

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	3 60.00%
	Feminino	1 20.00%
	Masculino	1 20.00%
UF do Solicitante	Não informado	5 100.00%



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, 79,03% foram respondidas dentro do prazo legal, conforme discriminado na tabela abaixo:

Gráfico 04. Resolutividade das Manifestações

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	41	33.06%
Até 15 dias	22	17.74%
Até 20 dias	17	13.71%
Até 30 dias	18	14.52%
Acima de 30 dias	26	20.97%

O expressivo índice 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 95,97% 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.

Gráfico 05. Resolução dos chamados trimestre

RESULTADO DAS DEMANDAS	Quantitativo	%
e-SIC	Aberto	0
	Em andamento	1
	Concluído	4
Denúncia	Aberto	7
	Em andamento	1

**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

	Concluído	21	72.41%
Sugestão	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	3	100.00%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	1	9.09%
	Concluído	10	90.91%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	2	2.67%
	Concluído	73	97.33%
Elogio	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	100.00%
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 uma avaliação fora realizada.

Gráfico 06. Avaliações do trimestre

Período:	01/07/2025	30/09/2025	FILTRAR	X
DATA DA AVALIAÇÃO	NOTA	COMENTÁRIO		
09/07/2025	★★★★★			
MÉDIA: ★★★★★				

O avaliador não comentou a nota dada ao atendimento da Ouvidoria.

9

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.
- 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
Ouví dor - Decreto N°
7.714/2020
Wenderson Antônio da Silva Fávaro

Ouví dor - Decreto n° 7.714, de 20 de novembro de 2020