



OUVIDORIA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA-ES

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
-2025-

EQUIPE TÉCNICA:

Controlador-Geral do Município: Wdson Marcos Santos Pimenta

Ouvidor: Wenderson Antônio da Silva Fávoro.

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.

A Ouvidoria, atualmente, é composta pelo Ouvidor Municipal, servidor efetivo regularmente nomeado, contando com apoio operacional e técnico da Controladoria Geral do Município, constituída pelo Secretário de controle e transparência e dois Auditores de Controle Interno.

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

<u>CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....</u>	<u>3</u>
<u>APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....</u>	<u>4</u>
<u>DEMANDAS DA OUVIDORIA.....</u>	<u>4</u>
<u>RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES.....</u>	<u>7</u>
<u>MANIFESTAÇÕES PENDENTES.....</u>	<u>9</u>
<u>AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO USUÁRIO.....</u>	<u>9</u>
<u>CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....</u>	<u>11</u>

II – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O site institucional disponibiliza vários links de fácil acesso à Ouvidoria, facilitando ao Controle Social encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações etc., na busca de constante melhoria dos serviços públicos, são eles:

- Portal Eletrônico: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/pagina/ler/2220/ouvidoria-e-e-sic>
- E-mail: ouvidoria@joaoneiva.es.gov.br
- Atendimento Presencial: Setor de Protocolo (localizado na sede da Prefeitura Municipal de João Neiva, com endereço na Av. Presidente Vargas, 157 - João Neiva - ES, horário de funcionamento: 7 às 11h e de 12h30 às 16h30).
- Fale Conosco WhatsApp: (27) 99613-1425

III – APRESENTAÇÃO DOS DADOS

No período entre 01 de janeiro de 2025 à 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria Municipal de João Neiva registrou **291 manifestações**.

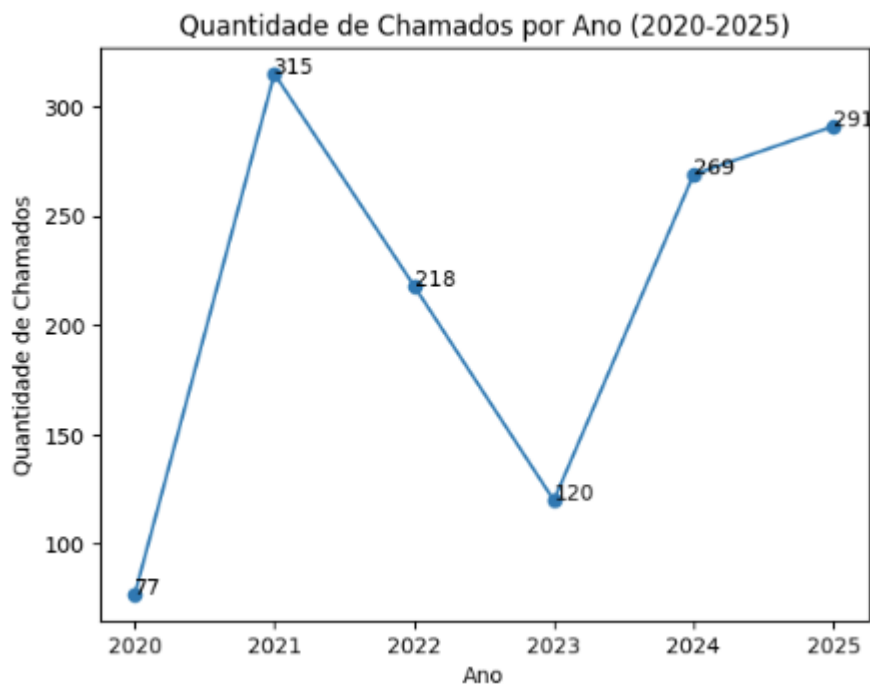
Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	8	2.75%
e-OUV	281	96.56%
Denúncia de Corrupção	2	0.69%

Houve uma preferência para os atendimentos via sistema e-OUV, totalizando 96.56% dos chamados.

Ao comparar os dados com o período anterior, observamos que a Ouvidoria Geral do Município registrou uma média de 24,33 solicitações mensais, ligeiramente superior à do ano anterior. Esse aumento pode estar relacionado à maior eficácia do serviço da Ouvidoria, bem como às ações implementadas para fortalecer o controle social e a transparência. Entre essas ações, destaca-se o estímulo à interação da sociedade por meio do “fale conosco”, visando promover o engajamento cívico e incentivar a participação ativa dos cidadãos na governança municipal.

Gráfico 02. Evolução dos acessos à Ouvidoria Municipal:



IV – DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio.

- Denúncias/Notícias de irregularidades: Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.
- Reclamação: Manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Solicitação: Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.
- Sugestão: Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços.
- Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

No exercício de 2025, entre os cinco tipos as demandas da Ouvidoria são, em sua maioria: Solicitação, Reclamação, e Denúncia; e, pedidos de acesso a informação, com base na Lei nº 12.527/2011, recebidos através do sistema e-SIC.

Gráfico 03. Quantidade de atendimentos, por canal, incluindo os assuntos:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%	Assuntos	Quantitativo	%
Denúncia	82	28.18%	Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	1	1.22%
			Contra servidor	30	36.59%
			Mau uso do bem público	3	3.66%
			Contra prestadores de serviços	1	1.22%
			Outras denúncias	6	7.32%
			Irregularidades servidor público	4	4.88%
			Vigilância Sanitária - Fiscalização de comércio de alimentos e bebidas	5	6.10%
			Fiscalização - Licença ambiental	2	2.44%
			Área de proteção ambiental	1	1.22%
			Desvio de função de cargo público	11	13.41%
			Descumprimento de carga horária de servidor	7	8.54%
			Concursos públicos e processos seletivos	1	1.22%
			Nepotismo	7	8.54%
			Relacionada ao Conselho Tutelar	1	1.22%
Assédio moral no serviço público	1	1.22%			
Fiscalização de Contrato	1	1.22%			
e-SIC	11	3.78%	Processos Administrativos	1	9.09%
			Solicitação de Informação/Documento	4	36.36%
			Atendimento de Órgão Público	2	18.18%
			outras informações	3	27.27%
			Emissão de Carteira de Identidade	1	9.09%
Sugestão	4	1.37%	Outras sugestões	1	25.00%
			conselhos municipais	1	25.00%
			Plano de Cargos e Salários	2	50.00%



Reclamação	46	15.81%	Outras reclamações	4	8.70%
			Iluminação pública	2	4.35%
			Limpeza Urbana	2	4.35%
			Saúde - Pronto Atendimento	1	2.17%
			Manutenção das vias públicas	2	4.35%
			Manutenção em Rede de Esgoto	2	4.35%
			Tempo de espera atendimento em unidade de saúde pública	1	2.17%
			Fiscalização em Lote sujo	1	2.17%
			Servidor Público	13	28.26%
			Telefone que não funciona	4	8.70%
			Transporte escolar	2	4.35%
			Unidade educação pública	2	4.35%
			Professor (a)	2	4.35%
			Obra pública em vias públicas	2	4.35%
			Conta de água	1	2.17%
			Atendimento médico	1	2.17%
			Atendimento em Escola Municipal	3	6.52%
Uniforme escolar	1	2.17%			
Solicitação	147	50.52%	Outras solicitações	9	6.12%
			Animais - maus tratos e abandono	4	2.72%
			Limpeza Urbana	4	2.72%
			Árvores - poda/retirada	1	0.68%
			Fiscalização Ambiental	1	0.68%
			Leis, decretos, portarias	1	0.68%
			Manutenção das vias públicas	2	1.36%
			Manutenção em Rede de Esgoto	3	2.04%
			Limpeza e roçagem do mato	1	0.68%
			Fiscalização em Lote sujo	4	2.72%
			Despejo irregular de água	2	1.36%
			Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	1	0.68%
			Fiscalização - Poluição Sonora em Estabelecimento Comercial	2	1.36%

			Animais soltos em vias públicas	2	1.36%
			Serviços, benefícios e projetos de assistência social	1	0.68%
			Fiscalização vigilância sanitária	5	3.40%
			Portal de Transparência Municipal	1	0.68%
			Fiscalização de calçadas ou vias públicas obstruídas	4	2.72%
			Fiscalização em Obra em área pública	2	1.36%
			Fiscalização - Poluição do Ar	1	0.68%
			Controle de Mosquitos/Aplicação de inseticida pelo carro fumacê	2	1.36%
			Quebra-molas	3	2.04%
			Licença de funcionamento - Alvará	1	0.68%
			Sinalização de trânsito/ Vias públicas	1	0.68%
			Manutenção de Estradas Rurais	3	2.04%
			Fiscalização - Poluição Sonora particular	8	5.44%
			Combate ao foco da dengue	1	0.68%
			Fiscalização de Ambulantes	1	0.68%
			Bem-Estar e Proteção Animal	5	3.40%
			Falta de água	68	46.26%
			Reforma em escolas da rede municipal	1	0.68%
			Vistoria em edificações privadas	1	0.68%
			Manutenção de Praças Públicas	1	0.68%
Elogio	1	0.34%	Elogio estrutura e funcionamento do órgão/entidade	1	100.00%

A Ouvidoria Municipal, zelosa pela gestão de informação, segue catalogando individualmente os assuntos por manifestação, com foco em oferecer informações importantes para que os gestores monitorem e avaliem a execução e qualidade da prestação de serviços públicos, assim passamos para a análise dos assuntos mais frequentes:

Das denúncias/notícias de irregularidades registradas, o assunto mais abortado foi: “Contra Servidor” com 30 (trinta) chamados;

Nas reclamações, o assunto mais mencionado foi relacionado a “Servidor Público” com 13 (treze) chamados.

Nas **solicitações de serviços públicos**, o assunto mais abordado foi “Falta de água” com 68 (sessenta e oito) chamados.

Houveram 4 (quatro) **sugestões** registradas relacionadas a: “Conselhos Municipais”, “Plano de Cargos e Salários” e “Tributação Municipal – IPTU”, que foram direcionadas para o setor competente.

Fora expressado 1 (um) **elogio**, demonstrando satisfação do usuário de serviços públicos com a Administração Municipal.

No que tange ao **Sistema de Informação ao Cidadão**, foram registrados 16 pedidos de informação recebidos, havendo uma preferência para os atendimentos via sistema, seguindo de E-mail, informamos que não houve atendimento presencial, no período.

Gráfico 04. Quantidade de atendimentos Sistema de Informação ao Cidadão:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	8	72.73%
e-OUV	3	27.27%

Dos respectivos chamados, não houve indeferidos. Assim, todos os registros recebidos foram respondidos, o que demonstra um compromisso com a transparência e o acesso à informação por parte da Administração Pública.

Das informações genéricas do solicitante, constata-se:

Gráfico 04.1. Informações genéricas dos solicitantes - Sistema de Informação ao Cidadão:

INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE	Quantitativo	%
Sexo	Não informado	4 36.36%
	Feminino	2 18.18%
	Masculino	5 45.45%
UF do Solicitante	Não informado	7 63.64%
	ES	3 27.27%
	MG	1 9.09%

CIDADE DO SOLICITANTE	Quantitativo	%
Não Informado	8	72.73%
Aracruz	1	9.09%
João Neiva	1	9.09%
Vitória	1	9.09%

V – RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

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. Das respostas, verifica-se que 208 demandas foram atendidas dentro do prazo legal¹, correspondendo a um percentual de 71,48% tempestivamente.

Gráfico 05. Resolutividade das Manifestações

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	54	18.56%
Até 15 dias	65	22.34%
Até 20 dias	42	14.43%
Até 30 dias	47	16.15%
Acima de 30 dias	83	28.52%

Em 2025, dos 11 pedidos de acesso à informação recebidos, lamentavelmente, 5 foram respondidos intempestivos. É fundamental reconhecer que a demora na resposta pode, em certos casos, decorrer da complexidade envolvida na busca e fornecimento das informações solicitadas. Contudo, é imperativo que a Ouvidoria intensifique sua atuação na cultura organizacional, com o propósito de monitorar e aprimorar o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Gráfico 06. Resolutividade dos pedidos de acesso a informação e-SIC

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	2	18.18%
Até 15 dias	0	0.00%
Até 20 dias	2	18.18%
Até 30 dias	2	18.18%
Acima de 30 dias	5	45.45%

Visando evitar atrasos nos atendimentos, a Ouvidoria dará continuidade ao processo de cobrança, que considera mais eficiente, por meio de notificações por e-mail e recomendações formais via processo administrativo. Será solicitado, ainda, o apoio da Secretaria de Controle e Transparência, por meio do WhatsApp, para comunicarem aos Secretários da pasta os chamados intempestivos, previamente à abertura de processo administrativo por descumprimento de prazo.

¹ Lei Nº 13.460/2017. Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

VI – MANIFESTAÇÕES PENDENTES

É louvável destacar o excelente desempenho as Unidades Administrativas, em conjunto com a Ouvidoria Municipal, **na resolução de 100% dos atendimentos gerados durante o ano 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 07. Resolução dos chamados

RESULTADO DAS DEMANDAS		Quantitativo	%
e-SIC	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	11	100.00%
Denúncia	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	82	100.00%
Sugestão	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	4	100.00%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	46	100.00%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	147	100.00%
Elogio	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	100.00%
Denúncia de Corrupção	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%

Além disso, a prática de encaminhar para as Unidades Administrativas a relação de chamados em aberto, com prazo de resposta definido e instruções claras, demonstra um alto nível de organização e transparência no processo de resolução das manifestações.

É notável também o empenho em providenciar todos os meios administrativos necessários para resolver as pendências remanescentes, evidenciando o compromisso contínuo da Ouvidoria Municipal em garantir a satisfação e o atendimento das necessidades da comunidade.

Parabéns ao Executivo Municipal pelo excelente trabalho e pela dedicação em servir à população de forma exemplar!

VII. OUTRAS ATIVIDADES RELEVANTES EXERCIDAS

- OFÍCIO OUV Nº 02/2025 – Orientação quanto à cessação do uso da rede por usuário que tenha seu vínculo regular com a PMJN-ES encerrado;
- OFÍCIO OUV Nº 05/2025 – recomendação para garantir que a agenda do Chefe do Executivo e das Secretarias seja publicada no Portal de Transparência, antes da realização dos compromissos, com periodicidade mensal, com a consequente criação da página “Agenda Oficial” no link: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/pagina/ler/2376/agenda-de-reunioes-dos-gestores>;
- OFÍCIO OUV Nº 006/2025 - Solicitação de Inclusão de Aba Exclusiva no Portal da Transparência para o SAAE-JN, visando a organização e acesso às informações sobre as atividades realizadas na Autarquia, em um único espaço;
- OFÍCIO OUV Nº 007/2025 – solicitação de divulgação das informações sobre obras, com consequente criação da página “Controle de Obras, no link: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/documento?embed=&tipo=1&tipo=3&data1=&data2=&situacao=&search=>;
- OFÍCIO OUV Nº 030/2025 – Solicitando a atualização da lista de bens imóveis do patrimônio municipal;
- A Prefeitura de João Neiva conquistou a 9ª colocação entre as 78 prefeituras do Espírito Santo no Índice de Transparência e Governança Pública (ITGP) 2025, alcançando 99,3 pontos de 100 possíveis;
- João Neiva conquista pelo terceiro ano consecutivo o "Selo Diamante" em Transparência e Governança Pública;
- Pontuação expressiva de 94,08% no ranking do Programa Nacional de Transparência Pública 2025, alcançando índice “Elevado”.
- Participação em capacitação com o objetivo de adquirir conhecimentos de boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria: "LGPD - A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Contexto do Serviço Público" - Enfoc 2025, carga horária 08 horas, promovido pela Escola de contas TCE/ES"; "Ouvidoria Day 2025 - A Ouvidoria como Ferramenta de Participação" - carga horária 04 horas, promovido pela Escola de contas TCE/ES".

- Atendimento Fale-Conosco, respondendo aos munícipes pelo WhatsApp;
- Atualização progressiva da Carta de Serviços ao Usuário.

VIII - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO USUÁRIO

A tabela abaixo mostra o resultado total de satisfação realizado no sistema de Ouvidoria. Observa-se uma boa elevação da satisfação do usuário em relação ao chamados da Ouvidoria, tendo em vista o acrescimo da média do ano de 2025 (5,0) em relação ao ano de 2024 (3,2).

Gráfico 08. Resultado da pesquisa de satisfação.

Ano:	2024	2025
Média:	★ ★ ★ ☆ ☆	★ ★ ★ ★ ★

Da pesquisa de satisfação dos usuários sobre o atendimento prestado pelos setores para as respostas encaminhadas, avaliou-se que das 291 manifestações registrados no ano de 2025, houve, apenas, 1,37% de adesões à pesquisa de satisfação - representando um número absoluto de **4 participantes**.

O cidadão atribui uma nota de 0 a 5 ao atendimento do chamado, onde 0 é atribuído para “Ruim”, e 5 para “Ótimo”.

Gráfico 09. Resultado da pesquisa de avaliação dos usuários - 2025

DATA DA AVALIAÇÃO	NOTA	COMENTÁRIO
02/03/2026	★★★★★	
09/07/2025	★★★★★	
28/03/2025	★★★★★	
15/04/2025	★★★★★	
	MÉDIA: ★★★★★	

Dentre as avaliações, não recebemos comentário relacionado ao atendimento.

IX. APONTAMENTO DE DIFICULDADES

A morosidade no processamento dos chamados por determinadas unidades de atendimento e Secretarias, em desacordo com os prazos legais estabelecidos pela Ouvidoria Municipal, tem ocasionado a instauração de processos administrativos por descumprimento de prazo. Tal situação contribui para o aumento da burocratização dos fluxos administrativos, comprometendo a eficiência da prestação do serviço público, bem como gerando desconfiança por parte dos munícipes quanto à efetividade do atendimento ofertado pela Administração Pública.

X – CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

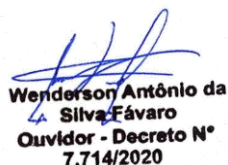
Com base no exposto, constata-se que a Ouvidoria Municipal tem desempenhado eficazmente seu papel como órgão permanente de integração com a sociedade e promotor do Controle Social.

Com o compromisso de garantir a eficiência na Administração Pública e a excelência no serviço prestado, a Ouvidoria Municipal **RECOMENDA** aos Gestores e Interlocutores que continuem:

- Cumprindo rigorosamente os prazos estabelecidos para as respostas, em conformidade com a legislação vigente;
- Priorizando a agilidade no tratamento das demandas recebidas, visando atender às necessidades dos cidadãos de forma célere;
- Respondendo aos chamados de maneira clara, simples, e objetiva, seguindo os princípios constitucionais da Administração Pública, garantindo transparência, imparcialidade e prudência;
- Reconhecendo a importância da Ouvidoria como ferramenta fundamental no processo de otimização e aprimoramento da Gestão Pública;
- **Demonstrando empatia ao colocar-se no lugar do munícipe ou manifestante, buscando compreender plenamente suas demandas e respondendo a elas como se fossem suas próprias.**

Por fim, a Ouvidoria se compromete a divulgar este relatório, com o objetivo de promover ações que fortaleçam o Controle Social e a Transparência, em conformidade com o Artigo 16-J, inciso V, da Lei nº 2.939/2016.

Cordialmente,



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

Wenderson Antônio da Silva Fávoro

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