



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ**

*Estado do Espírito Santo*

*Relatório Trimestral de Atividades*  
**OUVIDORIAS**

*Janeiro, Fevereiro e Março*

**2026**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

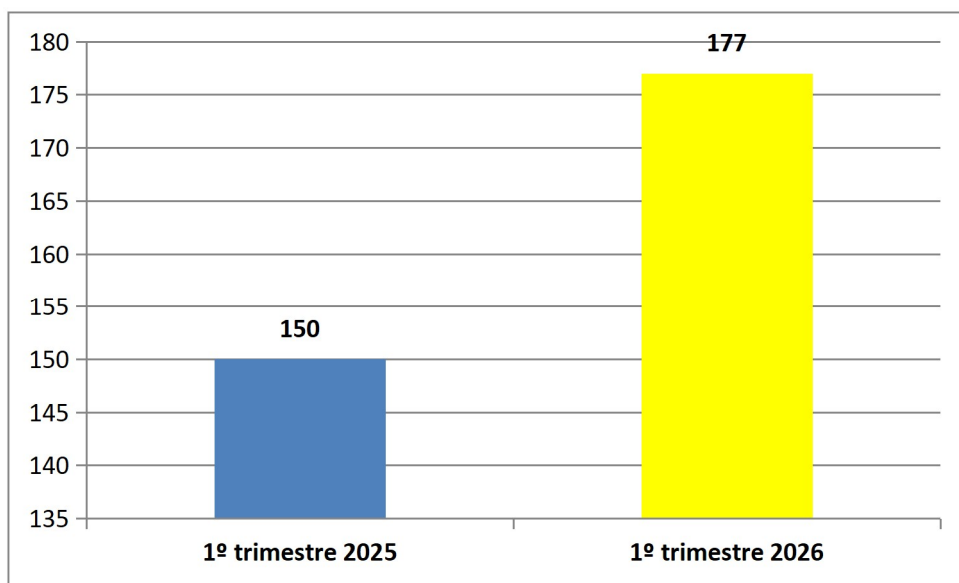
## Estado do Espírito Santo

Todos os anos, a Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá recebe manifestações através do sistema FalaBR, CGU pelo Governo Federal e são feitos atendimentos pelos canais de ouvidorias como: telefone, presencial e email ou quando o usuário preferir e realizar individualmente pelo site da Prefeitura.

Havendo necessidade, a ouvidoria recebe documentos complementares pelo watsapp quando já existe um atendimento concluído pelos canais acima mencionados.

Neste ano de 2026, reunimos as manifestações nos meses de **Janeiro, Fevereiro e Março**, a quantidade de **177** demandas.

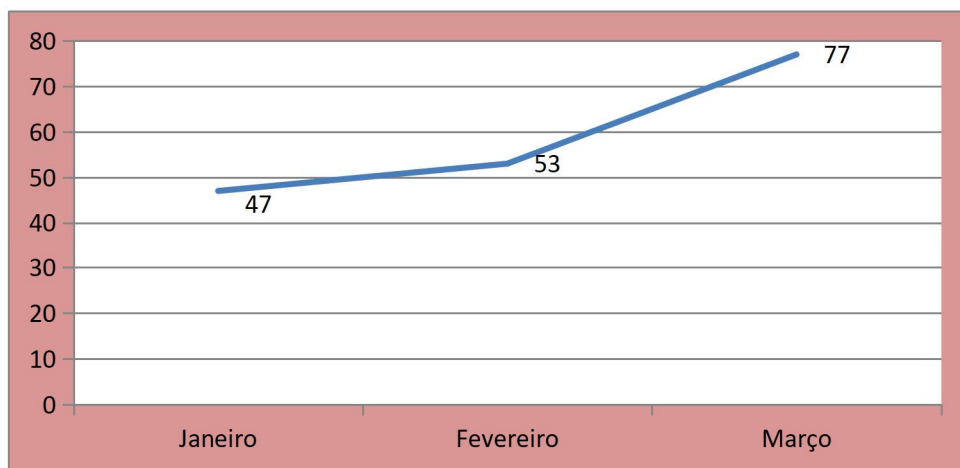
Segue abaixo, dado comparativo referente o primeiro trimestre do ano de 2025 e de 2026, com crescimento de 18% nos atendimentos em relação ao ano anterior.



Fonte: Painel resolveu Governo Federal

## SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

### 1º Trimestre de 2026



Fonte: Painel resolveu do Governo Federal

# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

## Estado do Espírito Santo

SEGUE ABAIXO, DEMONSTRATIVO QUANTO AO ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NO 1º TRIMESTRE DE 2026.

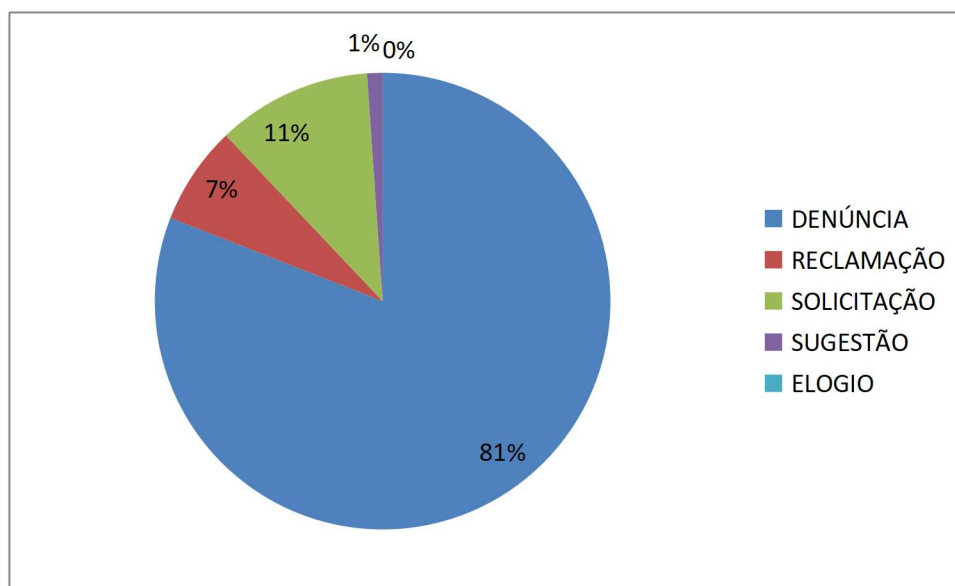
RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
146	80,8%	19,2%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
30	16,7%	83,3%

ARQUIVADA PELO SISTEMA	MOTIVO
01	Falta de clareza / insuficiência de dados

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 1º TRIMESTRE 2026



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

Conforme os dados acima, as denúncias anônimas e identificadas aparecem juntas conforme os dados colhidos no Painel Resolveu do Governo Federal.

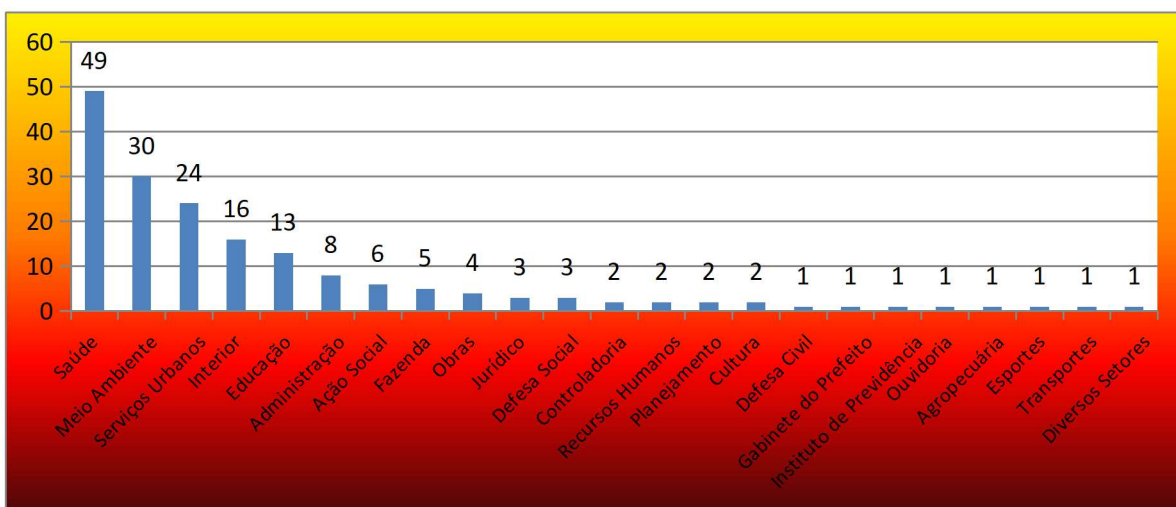
As denúncias anônimas são convertidas automaticamente pelo sistema FalaBR como (comunicação de denúncia). A Ouvidoria municipal lembra que as denúncias (identificadas) inseridas no sistema falaBR e ditas como: identificadas com restrição, ficam protegidas no banco de dados da CGU – Controladoria Geral da união (falaBR), sendo elas vistas como (pseudominizadas).

Esse procedimento está amparado pela Lei Federal 13709/18 - ( LGPD ) - Lei Geral de Proteção de Dados.

# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 1º Trimestre 2026



Fonte: Ouvidoria (planilha)

## PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 1º TRIMESTRE DE 2026



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE OUVIDORIA

**23 DIAS**

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

A Ouvidoria Municipal recebeu algumas manifestações de órgãos de Controle Externo no 1º Trimestre de 2026.

São manifestações que o cidadão procura ajuda diretamente em outros órgãos e posteriormente são encaminhadas a Ouvidoria da Prefeitura de Santa Maria de Jetibá para conhecimento e providências.

# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

## ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO - 1º TRIMESTRE 2026

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
GOVERNO DO ES	53	13	40
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	07	04	03

Fonte: Ouvidoria Municipal e falaBR

### PASSO A PASSO PARA FAZER OUVIDORIA

#### JANELA 1 - SITE DA PREFEITURA - CLICAR EM OUVIDORIA.

The image displays two screenshots of the Prefeitura de Santa Maria de Jetibá website. The top screenshot shows the main banner with the text "Comunidade em Ação!" and "Clique aqui e veja o cronograma". The bottom screenshot shows a grid of service categories, with a green arrow pointing to the "OUVIDORIA" button.

Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá-ES – Cep:29645-118

Telefone gratuito: 0800.000.4845 – whatsapp: (27) 3263.4399

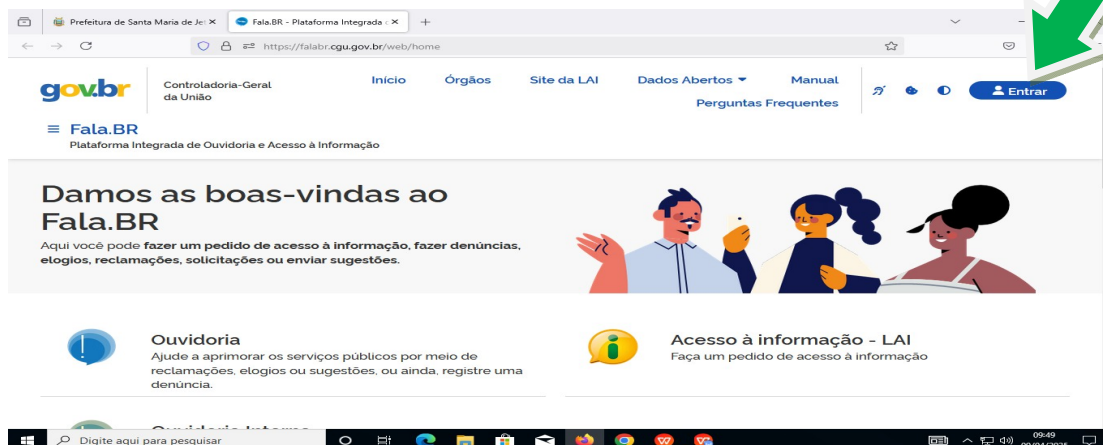
e-mail: [ouvidoria@pmsmj.es.gov.br](mailto:ouvidoria@pmsmj.es.gov.br)

[www.pmsmj.es.gov.br](http://www.pmsmj.es.gov.br)

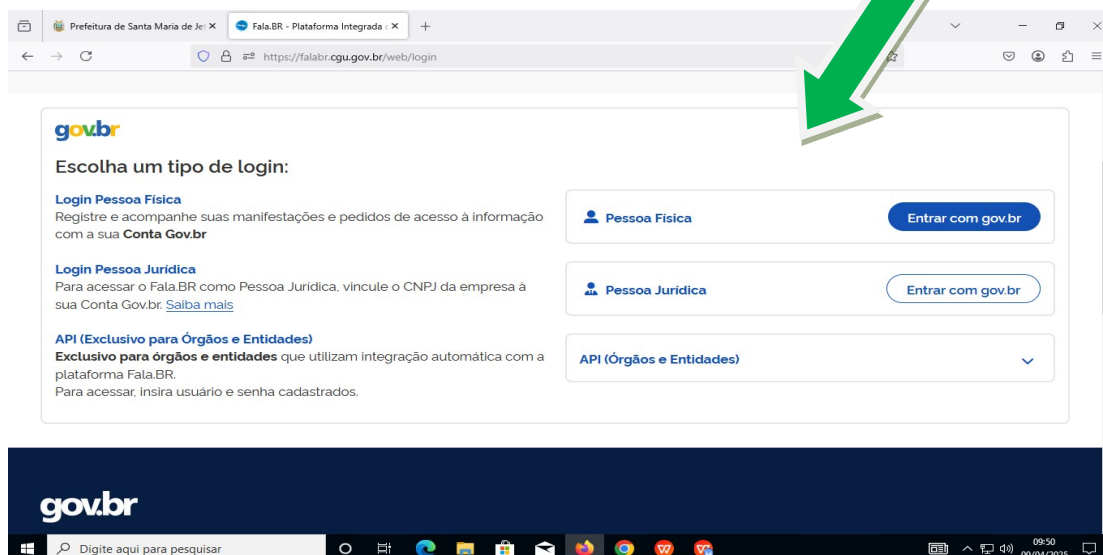
# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

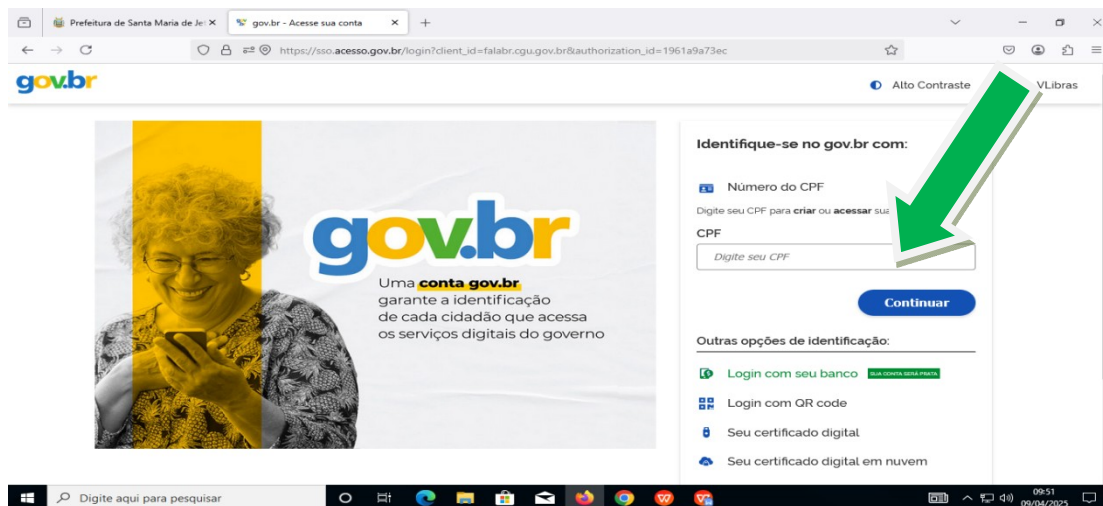
## JANELA 2 - ENTRAR PELO GOV.BR



## JANELA 3 - ESCOLHA UMA DAS 3 OPÇÕES – Pessoa Física, Pessoa Jurídica ou órgãos e entidades.



## JANELA 4 – FAZER LOGIN NO GOV.BR COM CPF.



Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá-ES – Cep:29645-118

Telefone gratuito: 0800.000.4845 – whatsapp: (27) 3263.4399

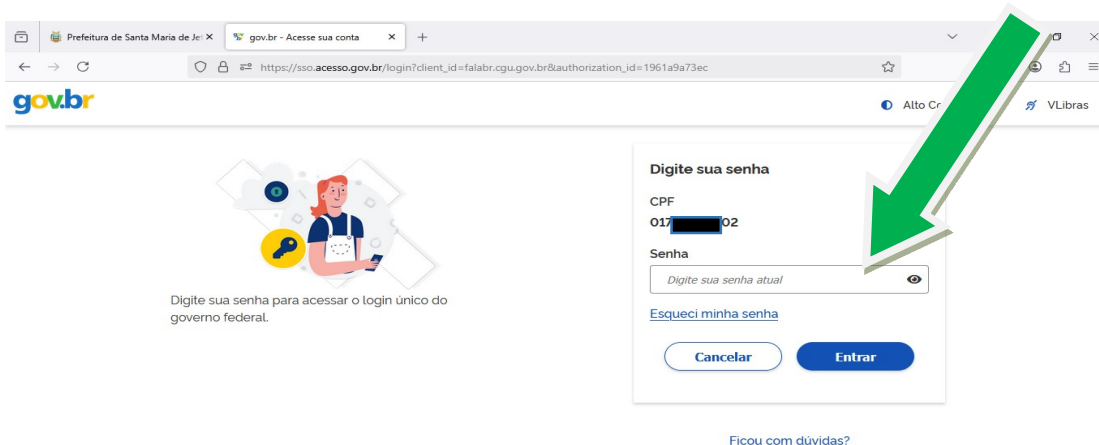
e-mail: [ouvidoria@pmsmj.es.gov.br](mailto:ouvidoria@pmsmj.es.gov.br)

[www.pmsmj.es.gov.br](http://www.pmsmj.es.gov.br)

# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

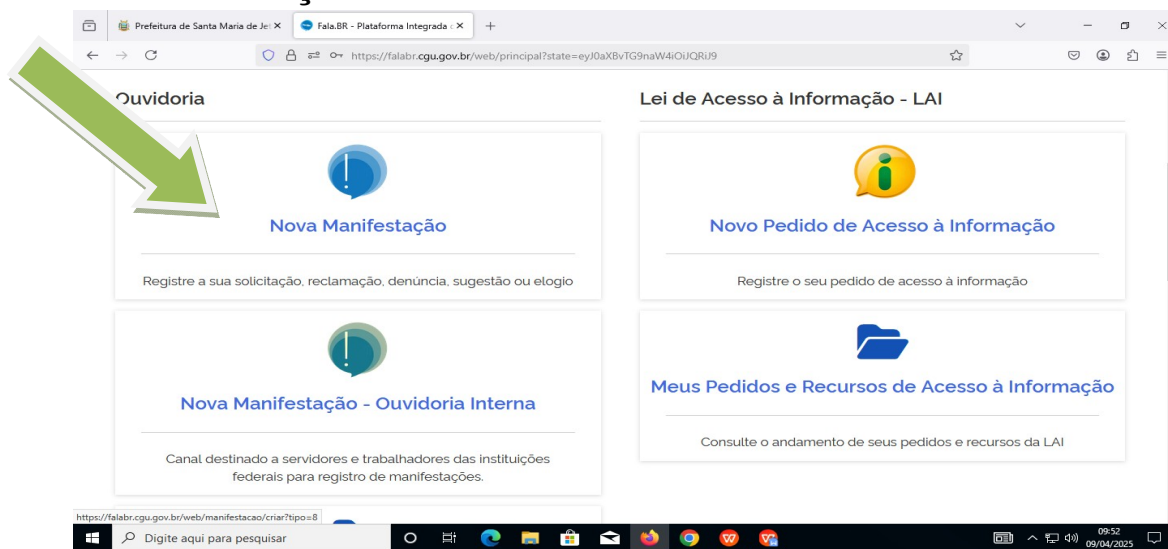
Estado do Espírito Santo

## JANELA 5 – DIGITAR SUA SENHA



The screenshot shows the gov.br login interface. On the left, there is an illustration of a person with a key icon and the text: "Digite sua senha para acessar o login único do governo federal." On the right, there is a form titled "Digite sua senha" with fields for "CPF" (017-███-02) and "Senha" (with a placeholder "Digite sua senha atual" and an eye icon). Below the fields are "Cancelar" and "Entrar" buttons, and a link "Esqueci minha senha". A green arrow points to the password field. At the bottom, there is a link "Ficou com dúvidas?".

## JANELA 6 - ESCOLHA A OPÇÃO NOVA MANIFESTAÇÃO.



The screenshot shows the Fala.BR platform interface. It features two main columns: "Ouvidoria" and "Lei de Acesso à Informação - LAI". Under "Ouvidoria", there are two options: "Nova Manifestação" (with a blue exclamation mark icon) and "Nova Manifestação - Ouvidoria Interna" (with a green exclamation mark icon). Under "Lei de Acesso à Informação - LAI", there are two options: "Novo Pedido de Acesso à Informação" (with a yellow speech bubble icon) and "Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação" (with a blue folder icon). A green arrow points to the "Nova Manifestação" option. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with the time 09:52 on 09/04/2025.

### ATENÇÃO

- As opções *Elogio*, *Sugestão*, bem como, o *Acesso à Informações*; de acordo com o sistema *falaBR* do Governo Federal deverão ser preenchidos o cadastro.

*OBS: não esquecer o email para envio da resposta.*

- É facultativo o preenchimento do cadastro para as demais modalidades.
- Todos os cidadãos receberão respostas no prazo estabelecido por lei, desde que, preenchidos corretamente o cadastro.
- A manifestação do usuário de ouvidoria que não estiver clara e transparente para as devidas providências do município, poderá ser devolvida ao cidadão(usuário) para que faça a complementação da manifestação no prazo máximo estipulado por lei, porém, somente pedimos complementação se as mesmas forem identificadas por email ou outra forma de contactar o usuário de ouvidoria.

Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá-ES – Cep:29645-118

Telefone gratuito: 0800.000.4845 – whatsapp: (27) 3263.4399

e-mail: [ouvidoria@pmsmj.es.gov.br](mailto:ouvidoria@pmsmj.es.gov.br)

[www.pmsmj.es.gov.br](http://www.pmsmj.es.gov.br)

# **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ**

**Estado do Espírito Santo**

## **Informações Gerais**

Equipe da Ouvidoria-Geral do Município:

**Priscila Jacob Knaak**

Controladora Geral

**Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella**

Assessor Técnico II

**Leticia Groner**

Gerente de Controle Interno e Normas

**Sanderléia Wruck Espíndula**

Gerente de Controle e Transparência

Telefones:

1 - Ouvidoria: 0800.000.4845

2 – Controladoria, Auditoria ou Ouvidoria interna: (27) 3263. 4350 - após apertar \* asterisco, digitar o ramal desejado.

3 - Email Ouvidoria: [ouvidoria@pmsmj.es.gov.br](mailto:ouvidoria@pmsmj.es.gov.br)

4 - Site Prefeitura: [www.pmsmj.es.gov.br](http://www.pmsmj.es.gov.br)

5 - Endereço: Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá – ES - CEP 29.645-118.

Horário de atendimento:

6 - Presencial e telefone: Dias úteis das 7:30h às 11:00 e 12:30h às 17:00h - **OBS: Fechamos em horário de almoço > das 11:00 às 12:30.**

7 - Pelo site da Prefeitura (internet): 24 horas.

**8 - Em casos de URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, temos outros órgãos/setores públicos que poderão ajudar o usuário de Ouvidoria. Segue abaixo os telefones:**

<b>SERVIÇOS PÚBLICOS</b>	<b>TELEFONES</b>
Polícia Militar	190
Polícia Civil Santa Maria de Jetibá	<a href="tel:(27)3263-1387">(27) 3263-1387</a>
Corpo de Bombeiros/SIATE (situações de trauma, como quedas, atropelamentos e acidentes automobilísticos)	193
SAMU (situações clínicas, como infartos e derrames)	192
Defesa Civil	(27) 99771-2022