



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Relatório Trimestral de Atividades
OUVIDORIAS

Janeiro, Fevereiro e Março

2025

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral Municipal

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Letícia Groner

Coordenadora de Ouvidoria

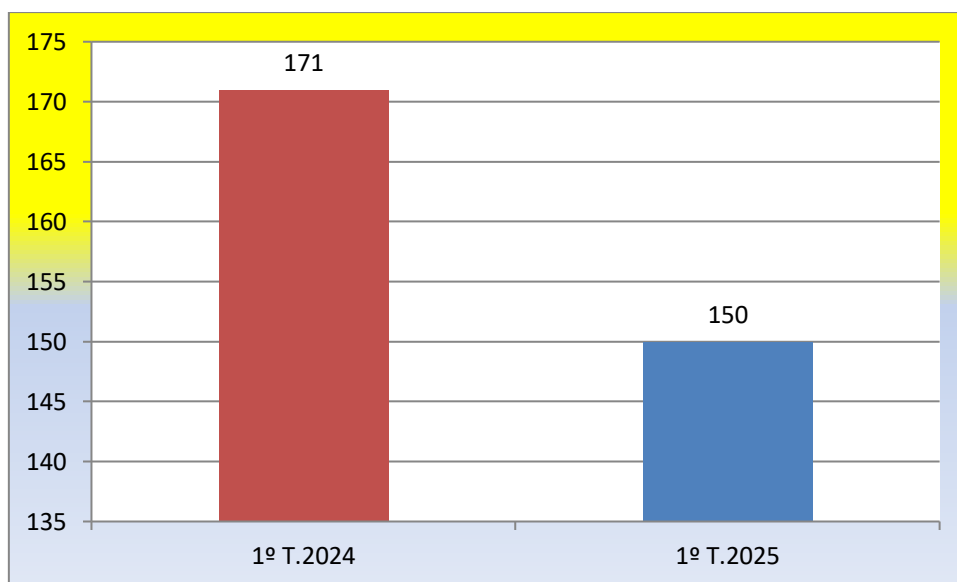


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

A Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá recebeu através do sistema FalaBR do CGU, juntamente com os canais de comunicação como: telefone, presencial e email, referente aos meses de **Janeiro, Fevereiro e Março de 2025**, a quantidade de **150** manifestações.

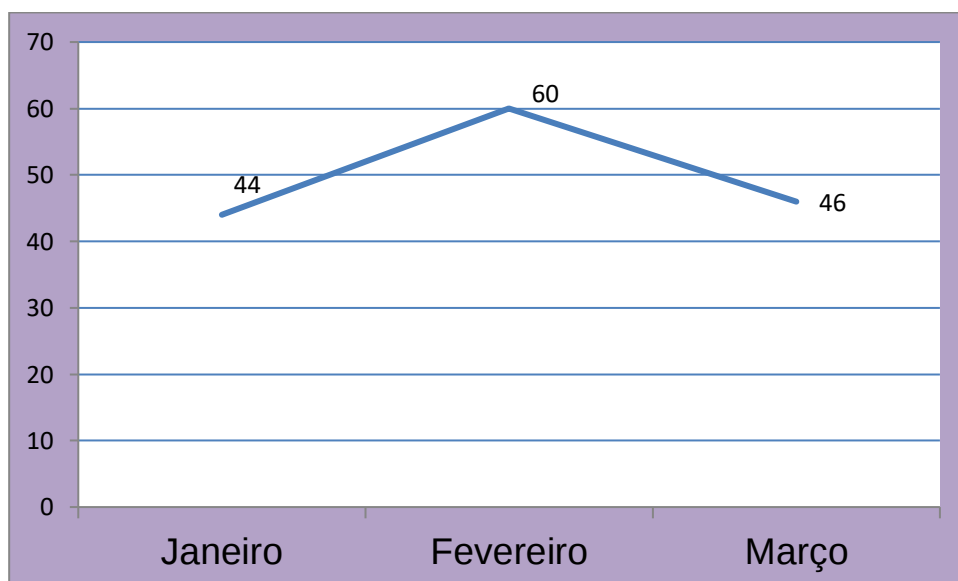
Segue abaixo, dados comparativos referentes aos primeiros trimestres dos anos de 2024 e 2025.



Fonte: Painel resolveu Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

1º Trimestre de 2025



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 AO FINAL DO 1º TRIMESTRE DE 2025.

RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
104	89%	11%

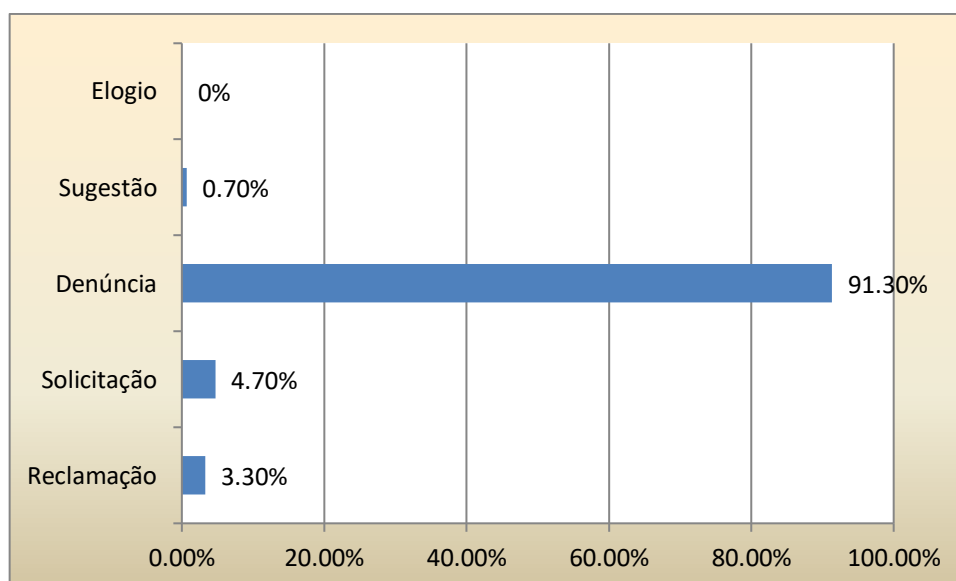
EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
46	48%	52%

ENCAMINHADAS PARA OUTRO ÓRGÃO	MOTIVO
01	Fora de competência do município

Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

- NÃO HOUVE INDEFERIMENTO PARA ESSE 1º TRIMESTRE DE 2025.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 1º TRIMESTRE 2025



Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

Conforme os dados acima, as denúncias anônimas e identificadas aparecem juntamente 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

Algumas ouvidorias são analisadas e direcionadas diretamente para a Corregedoria Geral do município. Porém, nesse 1º Trimestre de 2025 e pela nova Gestão, processos pertinentes a Servidores ou Agentes Públicos, foram direcionados para o Gabinete do Exmo.Sr.Prefeito, para ciência e demais encaminhamentos.

A Ouvidoria Municipal recebeu algumas manifestações através de órgãos de Controle Externo nesse 1º Trimestre de 2025.

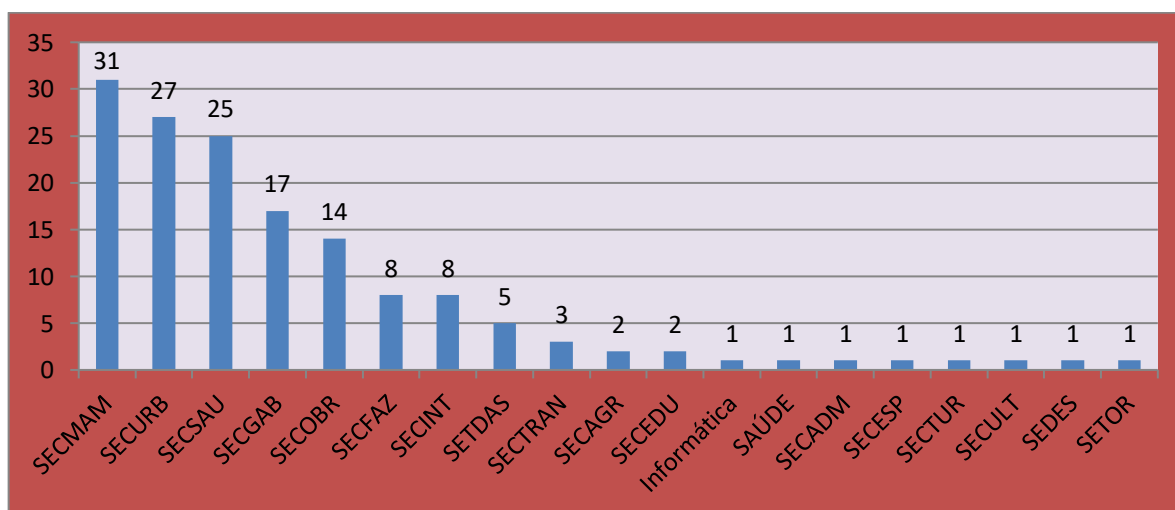
São manifestações que o cidadão procura ajuda diretamente em outros órgãos e posteriormente são encaminhadas a Ouvidoria da Prefeitura de Santa Maria de Jetibá para conhecimento e providências.

ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO - 1º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
GOVERNO DO ES	48	22	26
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	2	0	2
TRIBUNA DE CONTAS DO ES	3	2	1

Fonte: Ouvidoria Municipal e falaBR

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 1º Trimestre 2025



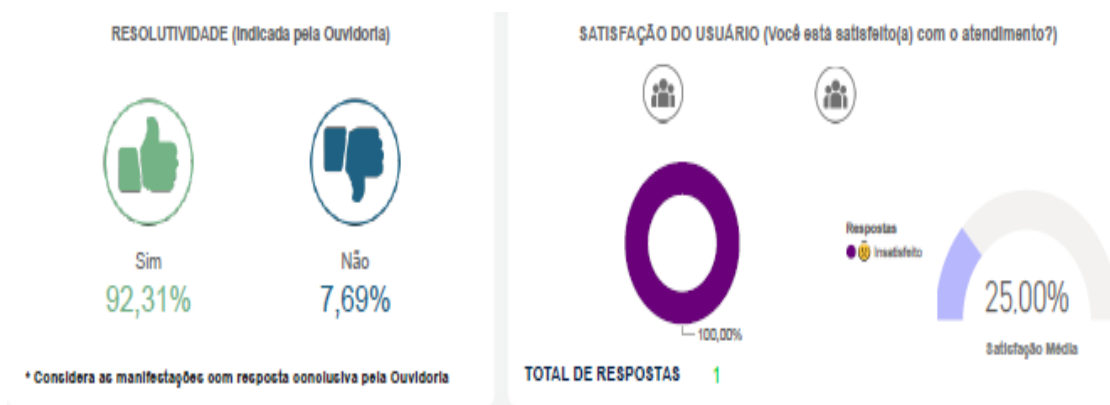
Fonte: Ouvidoria (planilha)



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 1º TRIMESTRE DE 2025



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

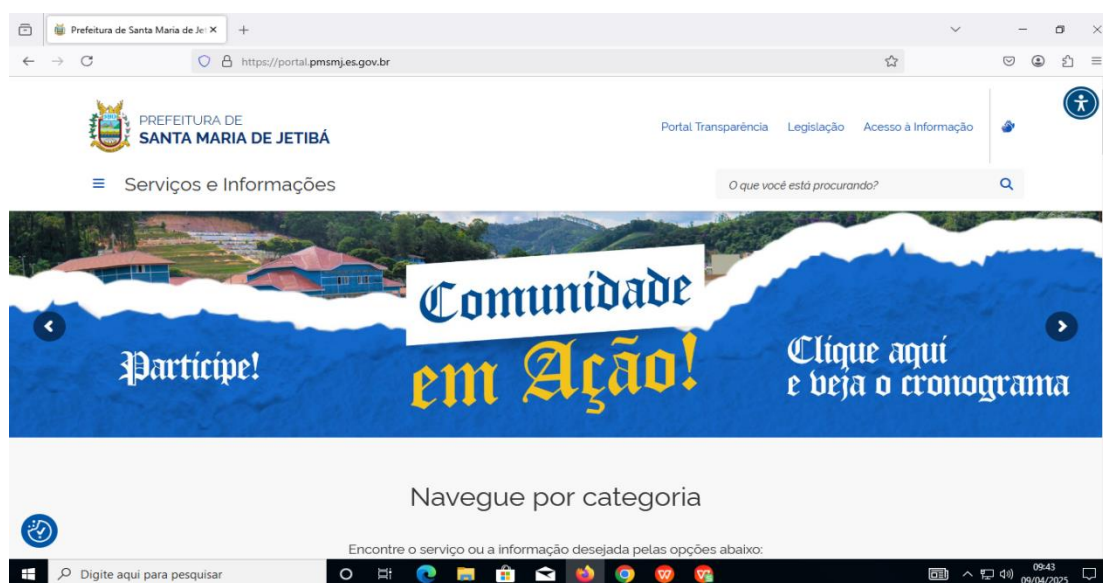
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE OUVIDORIA

20 DIAS (aproximadamente)

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

PASSO A PASSO PARA FAZER OUVIDORIA

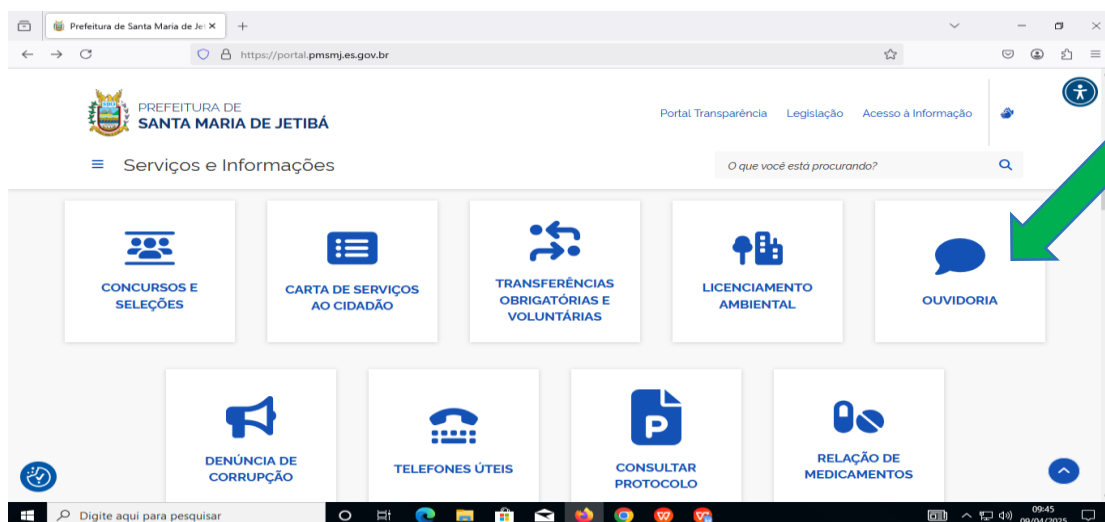
JANELA 1 - SITE DA PREFEITURA - DESLIZE O MOUSE PARA BAIXO. APÓS, CLICAR EM OUVIDORIA.



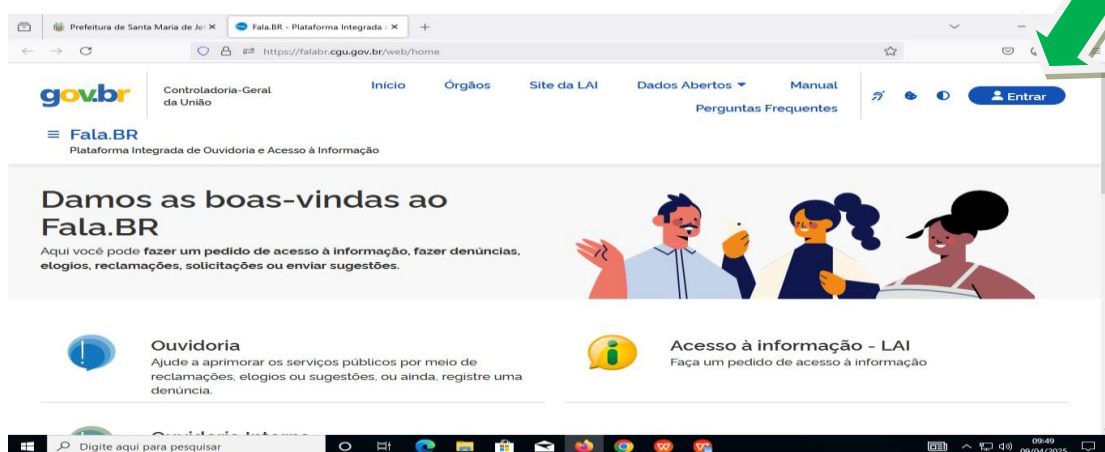


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

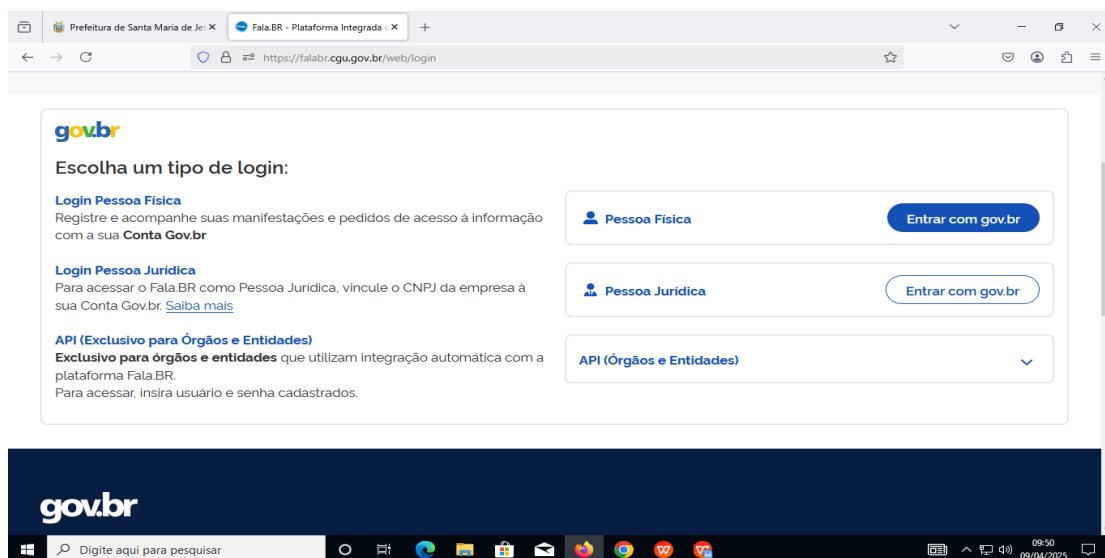
Estado do Espírito Santo



JANELA 2 - ENTRAR PELO GOV.BR



JANELA 3 - ESCOLHA A OPÇÃO





PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

JANELA 4 – FAZER LOGIN COM CPF.

JANELA 5 – DIGITAR SUA SENHA

JANELA 6 - ESCOLHA A OPÇÃO NOVA MANIFESTAÇÃO.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

ATENÇÃO

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

OBS: não esquecer o email para envio da resposta.

- É facultativo o preenchimento do cadastro para as demais modalidades (Reclamação e Denúncia).
- 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 estiverem identificadas, digo, que contenha alguma forma de contactar o usuário de ouvidoria.

Informações Gerais

Equipe da Ouvidoria-Geral do Município:

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente da Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Letícia Groner

Coordenadora de Ouvidoria

Contatos:

Ouvidoria: 27-3263.1121

Controladoria: 27-3263. 4878

Email Ouvidoria: ouvidoria@pmsmj.es.gov.br

Site Prefeitura: www.pmsmj.es.gov.br

Link Painel Resoluiu do CGU: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Endereço: Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá – ES - CEP 29.645-000.

Horário de atendimento:

- Presencial e telefone: Dias úteis das 7:30h às 17:00h .

- Manifestar pelo sistema de ouvidoria no site da Prefeitura: 24 horas.

OBS: Não atendemos em horário de almoço > das 11:00 às 12:30.

Em casos de URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, temos outros órgãos e setores públicos que



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

poderão ajudar o usuário de Ouvidoria:

- Polícia Militar: 190
- Polícia Civil Santa Maria de Jetibá: (27) 3263-1387
- 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