



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

Relatório Trimestral de Atividades
OUVIDORIAS

Julho, Agosto e Setembro

2024

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Daniela Holz

Márcia Silva Santos

Coordenadoras de Ouvidorias

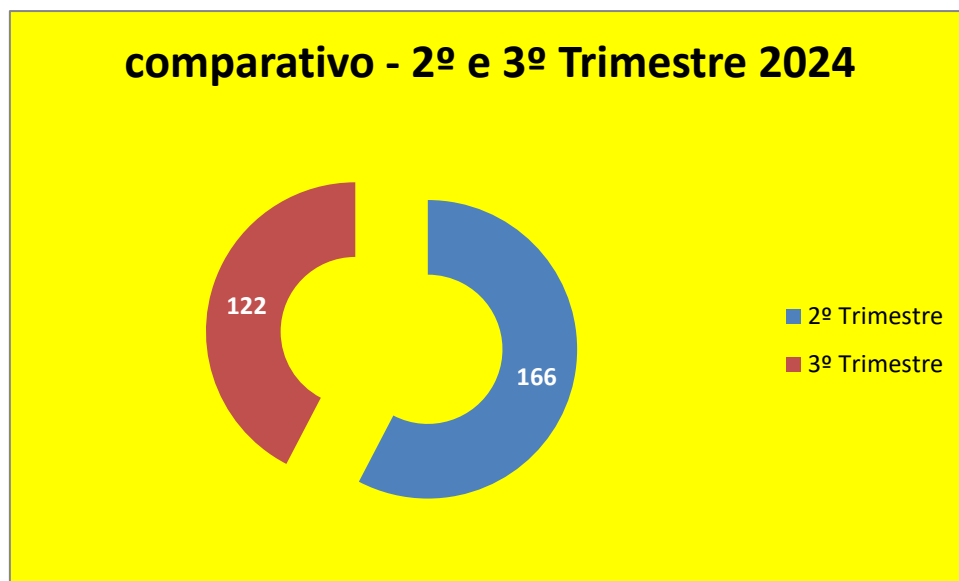


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

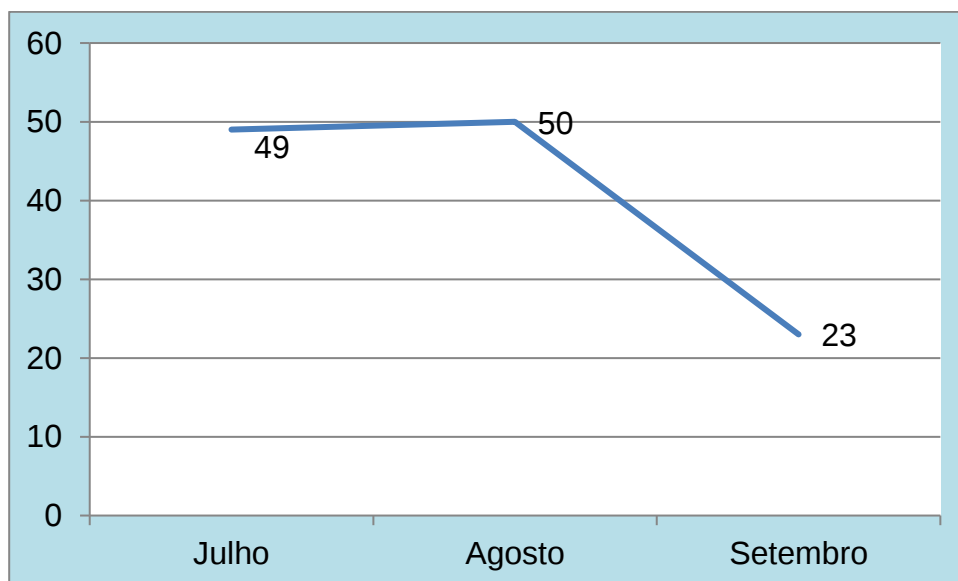
A Prefeitura de Santa Maria de Jetibá, recebeu as manifestações do sistema FalaBR da CGU - Controladoria Geral da União, através dos canais de comunicação como: telefone, presencial, email e internet, referente os meses de **Julho, Agosto e Setembro de 2024**, a quantidade de **122 manifestações**.



Fonte: Painel resolveu Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

3º Trimestre de 2024



Fonte: Painel resolveu do Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

O andamento das manifestações de Ouvidoria do 3º Trimestre de 2024 concluiu da seguinte forma:

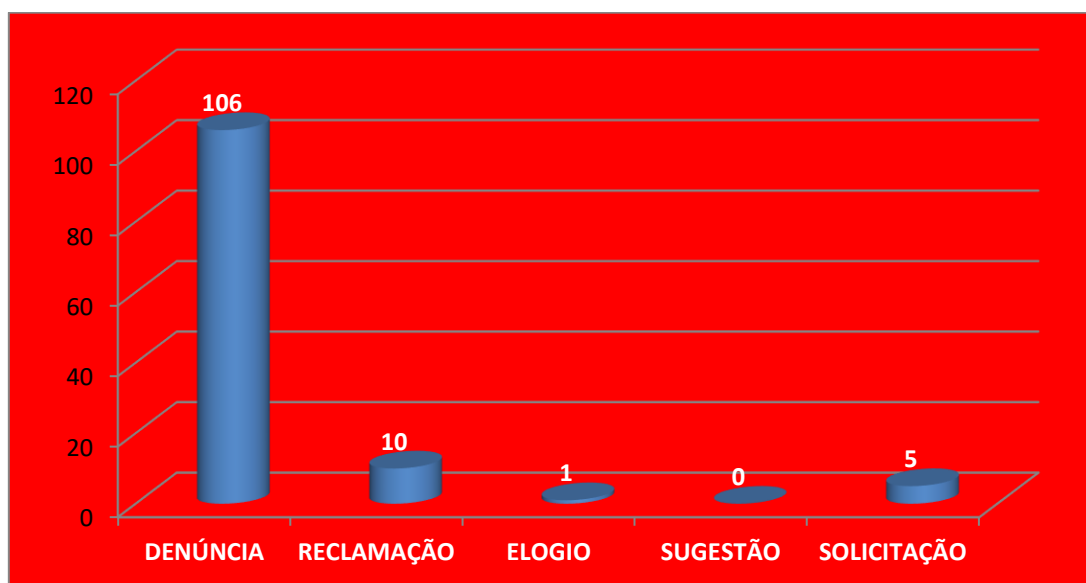
RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
91	84%	16%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
30	60%	40%

ARQUIVADAS	MOTIVO
01	Denunciante não fez a complementação da manifestação no prazo concedido, tendo em vista, que os elementos eram insuficientes para prosseguimento.

Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 3º TRIMESTRE 2024



Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

As denúncias anônimas e identificadas com restrição ou não, são computadas juntas.

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, sendo elas vistas como (pseudominizadas). Esse procedimento está amparado pela Lei Federal 13709/18 - (LGPD)- Lei Geral de Proteção de Dados.

Algumas ouvidorias são analisadas e direcionadas para a Corregedoria Geral do município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

Dados da Corregedoria Municipal – 3º Trimestre de 2024.

RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
01	-	01

Fonte: Ouvidoria municipal

A Ouvidoria Municipal recebeu algumas manifestações através de órgãos de Controle Externo nesse 3º Trimestre de 2024.

São manifestações que os cidadãos procuram ajuda diretamente em outros órgãos e posteriormente são encaminhadas por email para a Ouvidoria da Prefeitura de Santa Maria de Jetibá para conhecimento e providências.

ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO - 3º TRIMESTRE 2024

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	INDEFERIDOS
GOVERNO DO ES	33	9	24	3
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	1	-	1	-
TRIBUNAL DE CONTAS	3	-	3	-

Fonte: Ouvidoria Municipal

MANIFESTAÇÕES INDEFERIDAS

Como podemos perceber na tabela acima, 03 registros de ouvidorias do Governo do Estado do Espírito Santo foram indeferidos por não haver dados suficientes para prosseguimentos destas, sendo eles: 716785, 716792 e 724419.



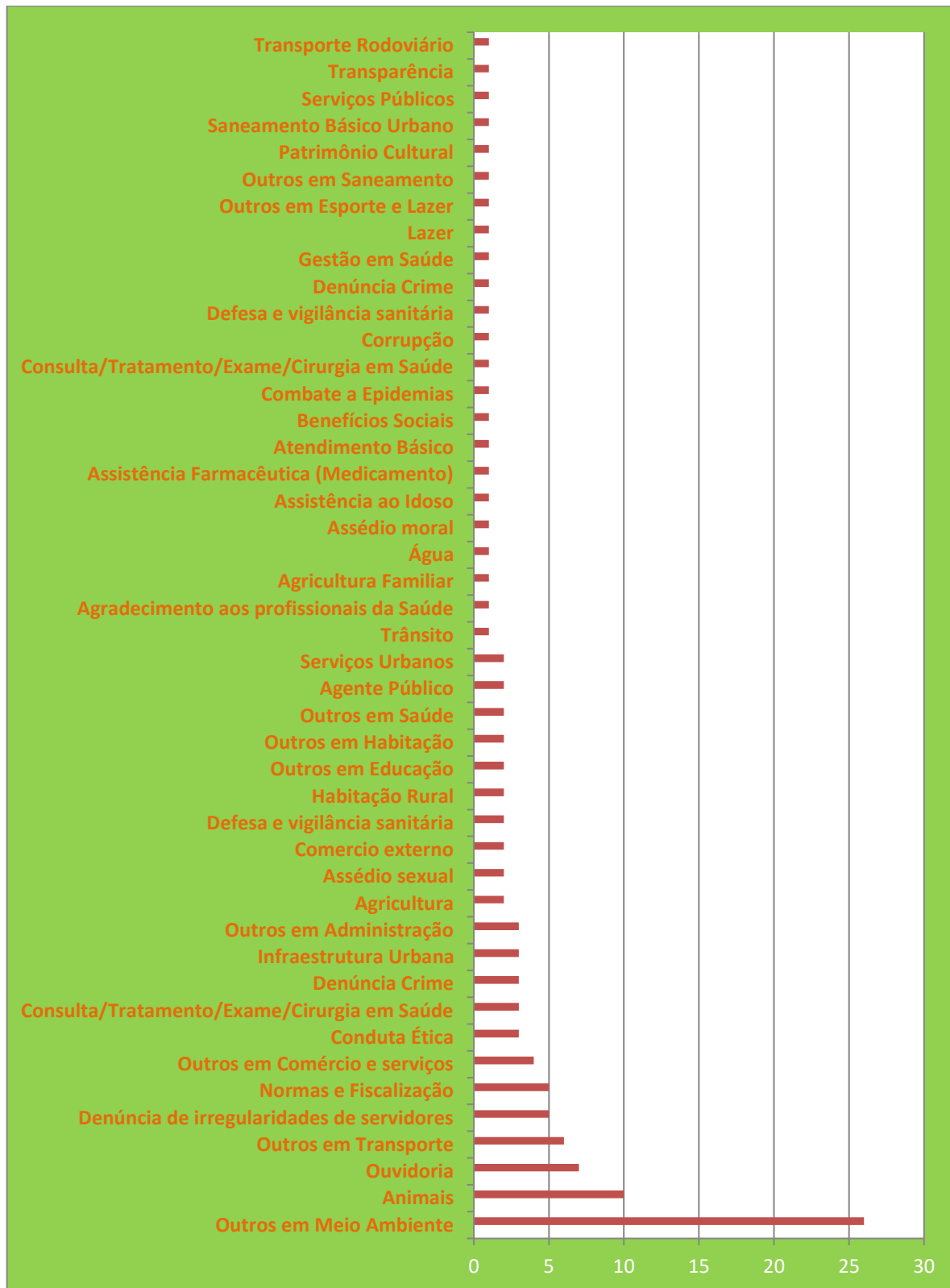
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

OBJETOS MAIS DEMANDADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIA FALABR

3º TRIMESTRE 2024



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

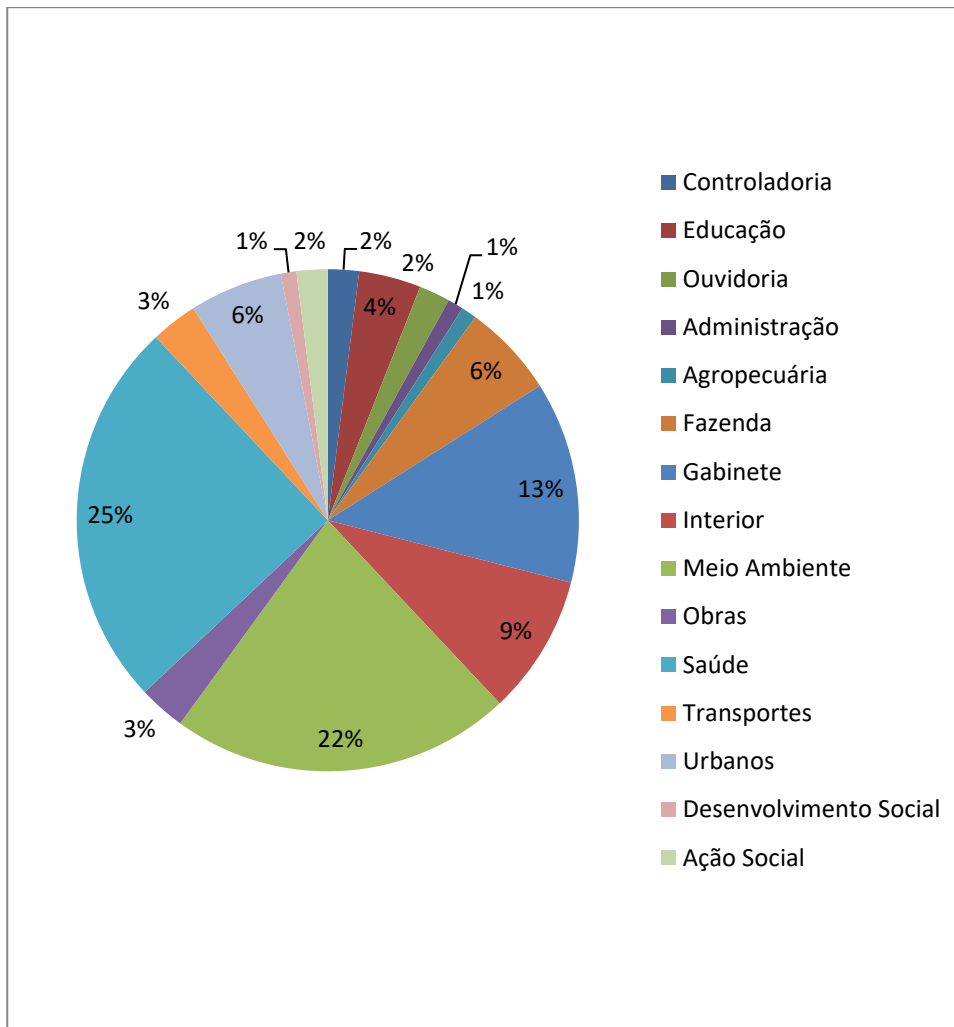


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 3º Trimestre 2024



Fonte: Ouvidoria Municipal

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 3º TRIMESTRE DE 2024



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

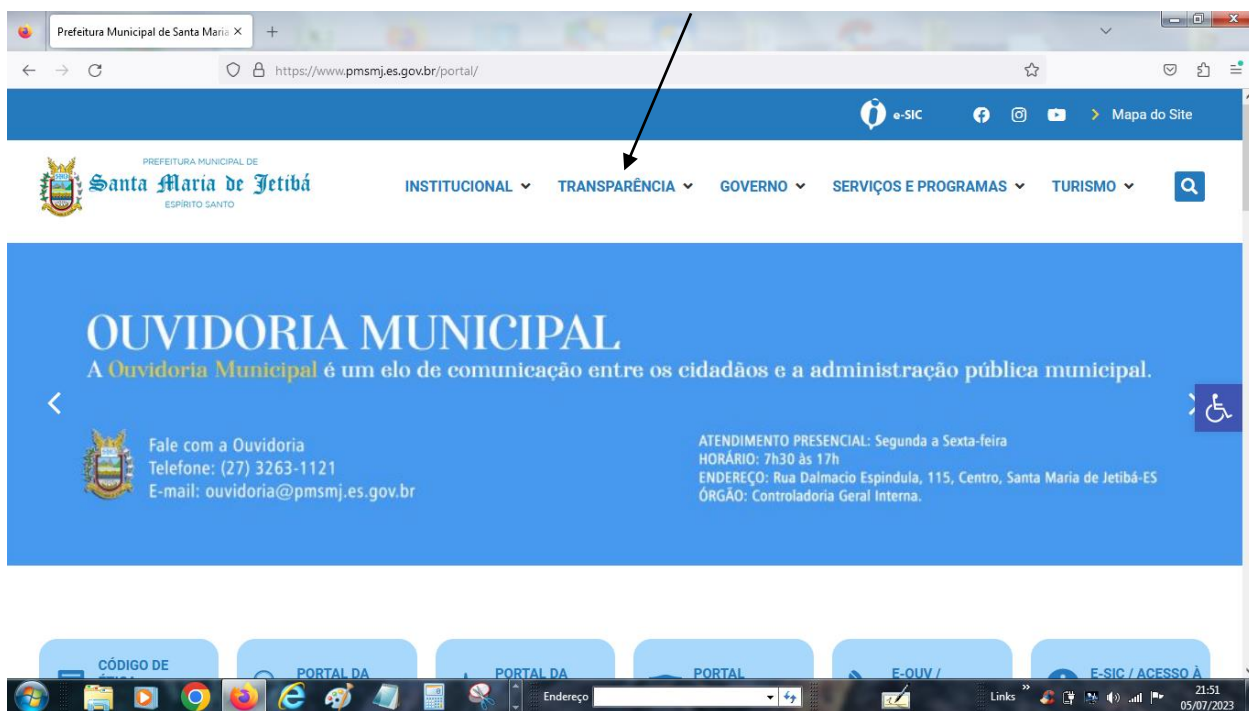
Estado do Espírito Santo

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

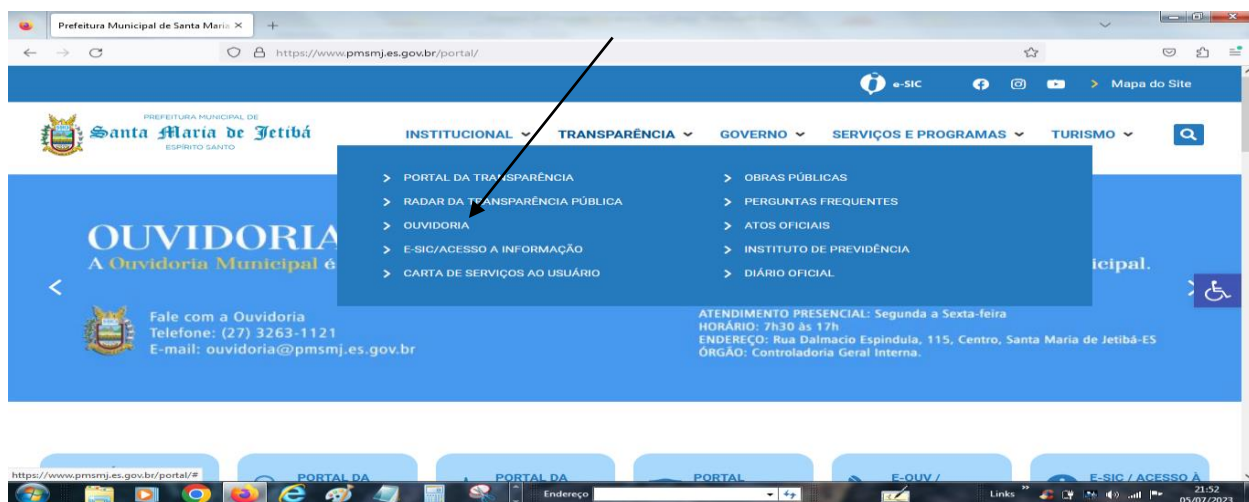
20 DIAS

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

PASSO A PASSO OUVIDORIA – SITE PREFEITURA



CLICAR NO NOME OUVIDORIA



Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá-ES – Cep:29645-000
Telefone: (27) 32631121 – (27) 32634878 – email: ouvidoria@pmsmj.es.gov.br

www.pmsmj.es.gov.br

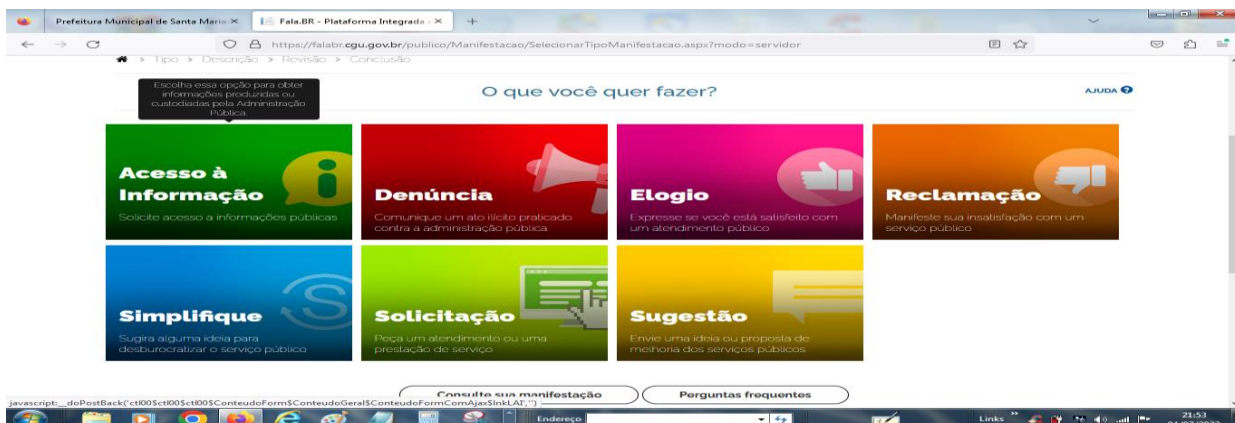


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

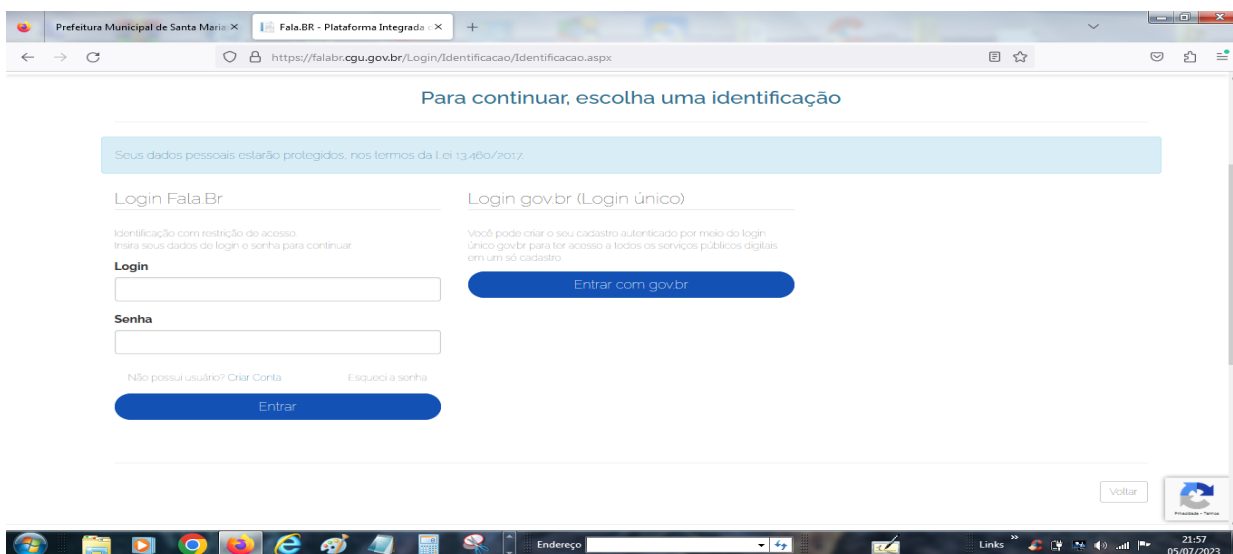
Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

ESCOLHA UMA DAS OPÇÕES EM TELA



ENTRAR ATRAVÉS CADASTRO DO FALA BR



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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

Informações Gerais

Equipe da Ouvidoria-Geral do Município:

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente da Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Daniela Holz

Márcia Silva Santos

Coordenadoras de Ouvidorias

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 Resolveu 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 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