



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Relatório Trimestral de Atividades
OUVIDORIAS

Abril, Maio e Junho

2025

Priscila Jacob Knaak

Controladora Geral Municipal

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Letícia Groner

Gerência de Controladoria e Transparência

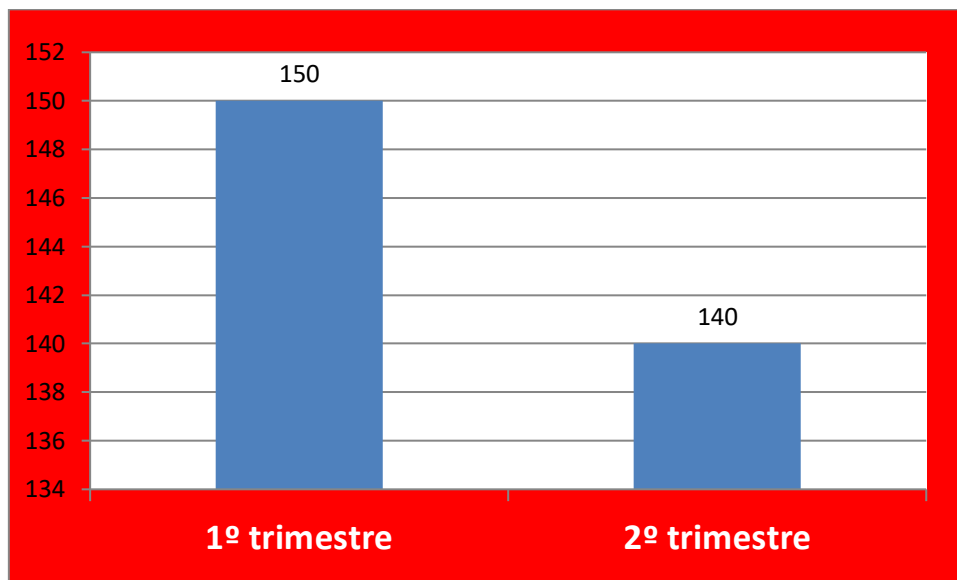


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

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 **Abril, Maio e Junho de 2025**, a quantidade de **140** manifestações.

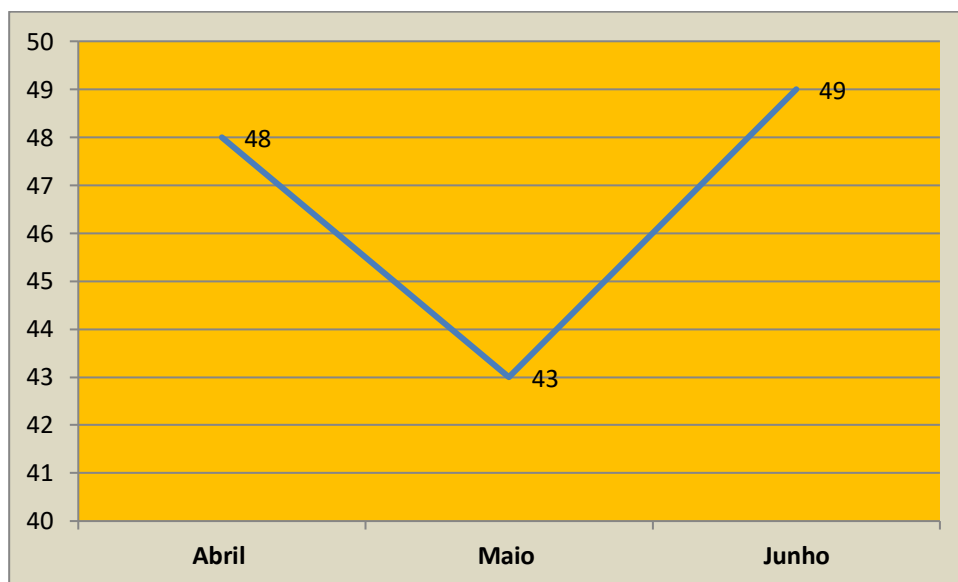
DADOS COMPARATIVOS - 1º e 2º TRIMESTRE DE 2025.



Fonte: Paineis do Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

2º Trimestre de 2025



Fonte: Paineis do Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

DEMONSTRATIVO QUANTO AO ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

2º TRIMESTRE DE 2025.

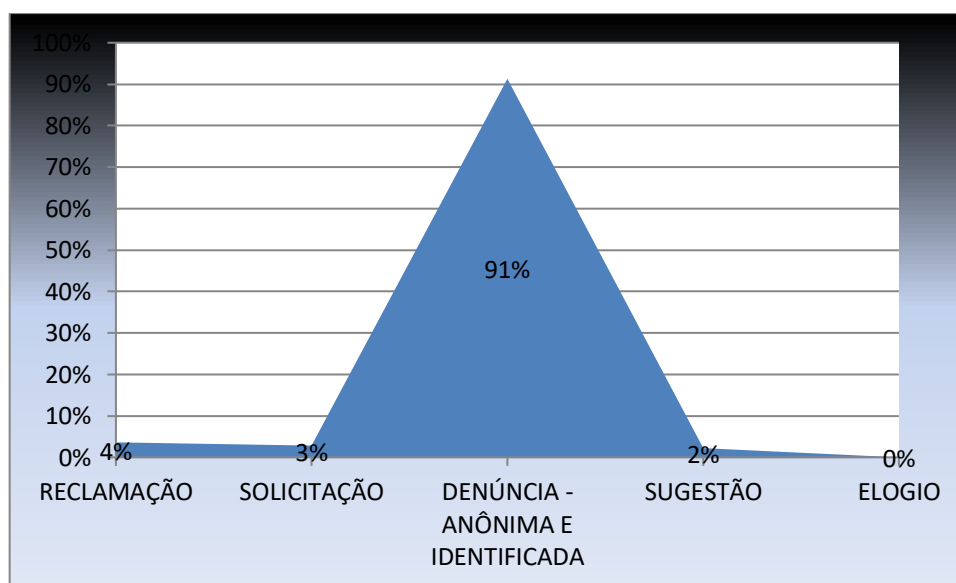
RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
100	83%	17%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
38	66%	34%

ARQUIVADAS	MOTIVO
02	Falta de clareza/insuficiência de dados

Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

As denúncias anônimas são convertidas automaticamente pelo sistema FalaBR como (comunicação de denúncia). Já as identificadas com restrição, as denúncias ficam protegidas no banco de dados da CGU – Controladoria Geral da união (falaBR), sendo elas vistas como (pseudominizadas).

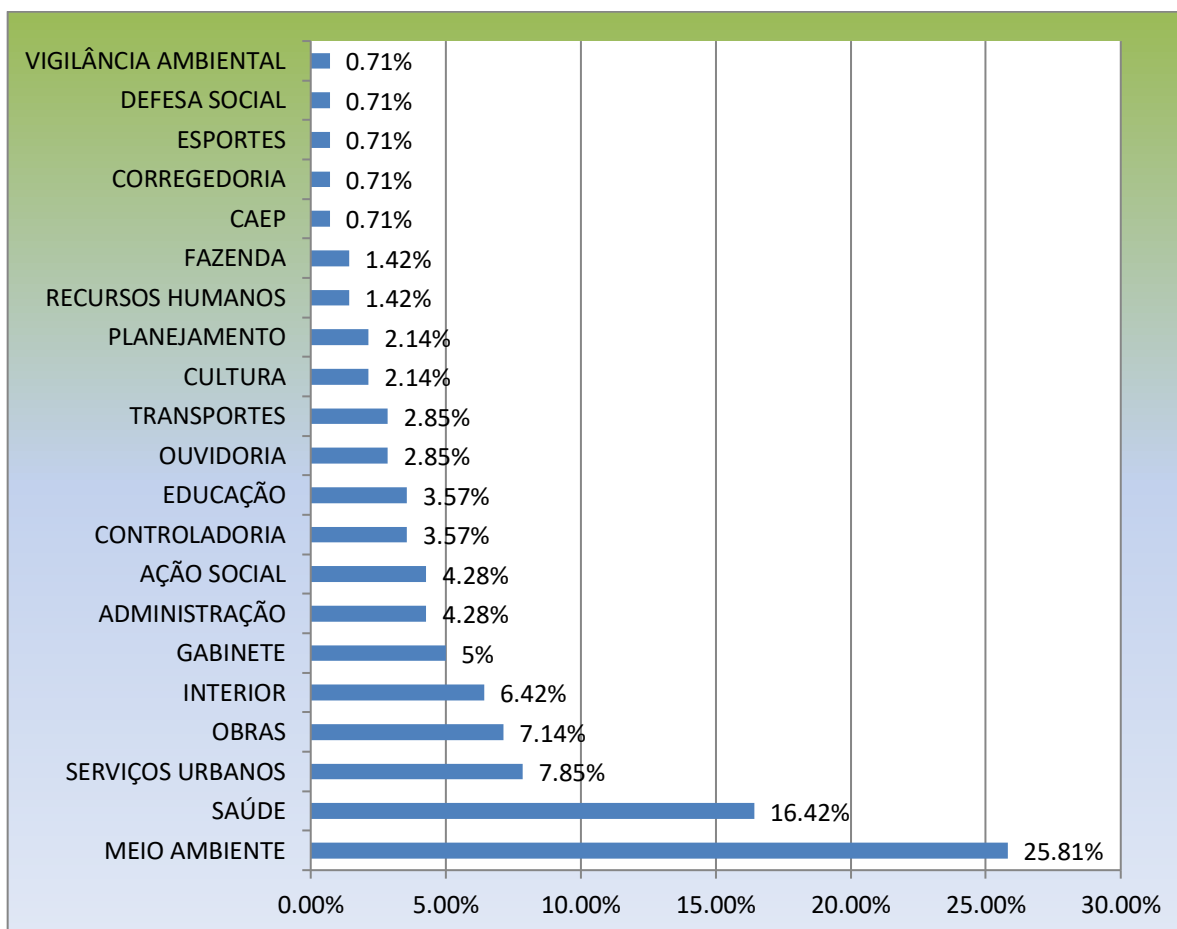
Esse procedimento está amparado pela Lei Federal 13709/18 - (LGPD) - Lei Geral de Proteção de Dados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

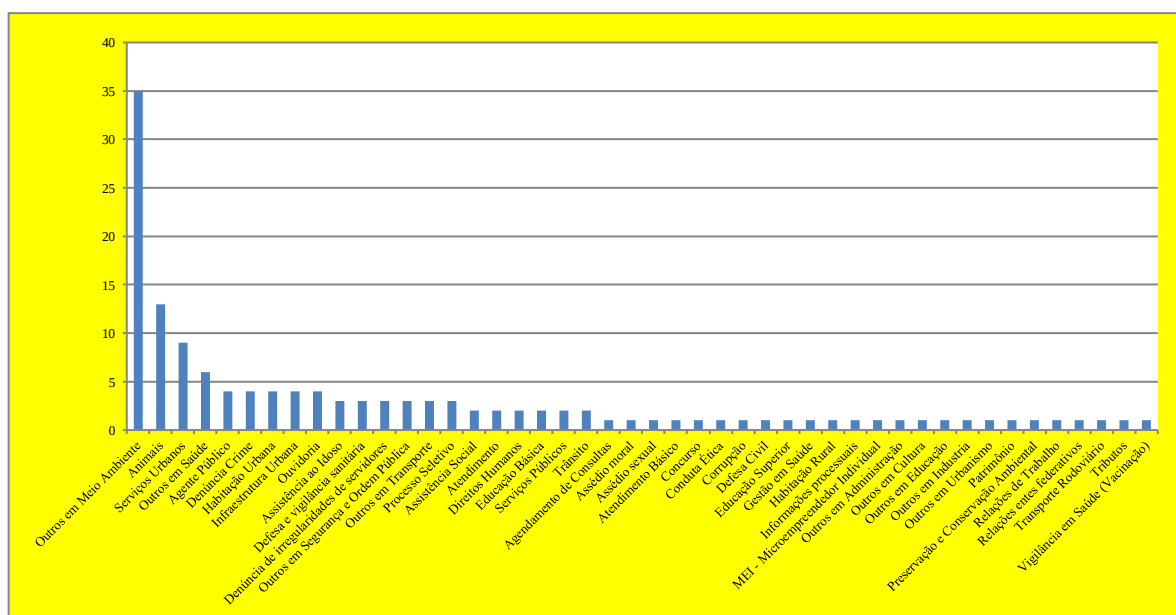
Estado do Espírito Santo

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 2º Trimestre 2025



Fonte: Ouvidoria (planilha)

ASSUNTOS DEMANDADOS – 2º TRIMESTRE



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

A Ouvidoria Municipal recebe algumas manifestações através de órgãos de Controle Externo. Essas manifestações acontecem quando o cidadão procura apoio diretamente em outros órgãos, para relatarem suas demandas e posteriormente esses órgãos encaminham a Prefeitura de Santa Maria de Jetibá, para conhecimento e demais encaminhamentos.

ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO - 2º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA	INDEFERIDA
GOVERNO DO ES	33	05	27	01
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	02	01	01	00
TRIBUNA DE CONTAS DO ES	01	00	01	00

Fonte: Ouvidoria Municipal e falaBR

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 2º TRIMESTRE DE 2025



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE OUVIDORIA

19 DIAS (aproximadamente)

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

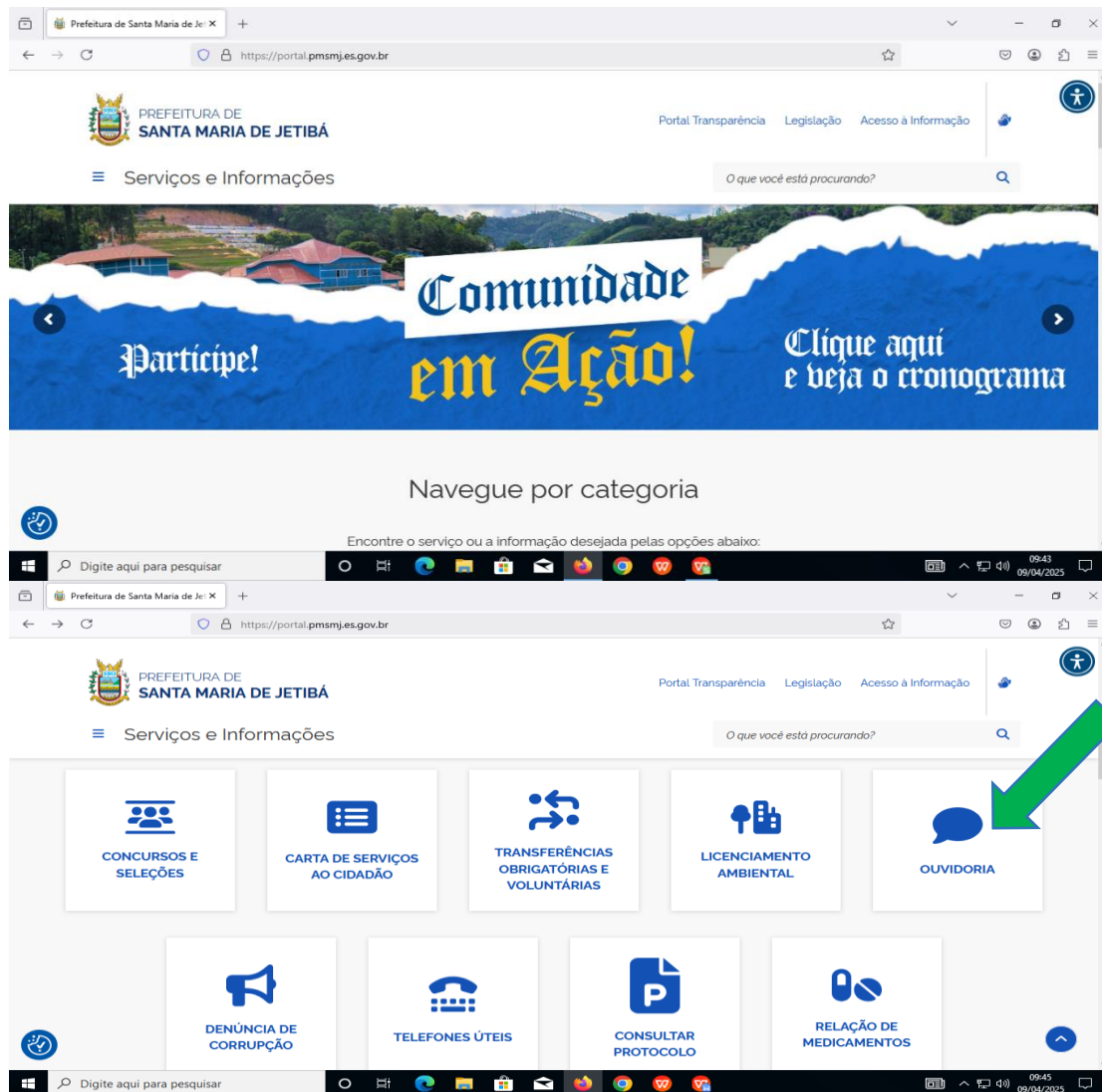


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

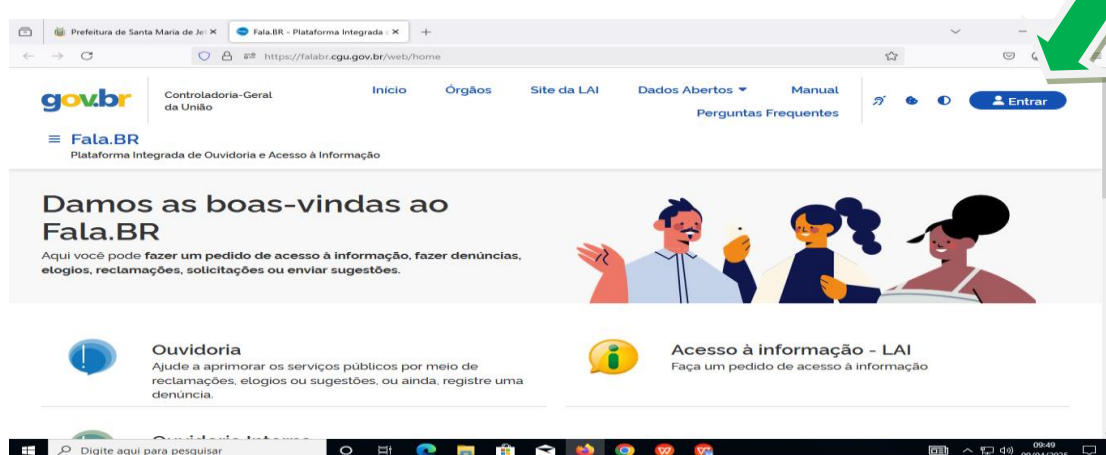
Estado do Espírito Santo

PASSO A PASSO PARA FAZER OUVIDORIA

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



JANELA 2 - ENTRAR PELO GOV.BR





PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

JANELA 3 - ESCOLHA A OPÇÃO

gov.br

Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua **Conta Gov.br**

Login Pessoa Jurídica
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)
Exclusivo para **órgãos e entidades** que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR.
Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Pessoa Física Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica Entrar com gov.br

API (Órgãos e Entidades) ▼

JANELA 4 – FAZER LOGIN COM CPF.

gov.br

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF
Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco [Saiba mais](#)
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

JANELA 5 – DIGITAR SUA SENHA

gov.br

Digite sua senha

CPF

017 [REDACTED] 02

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Cancelar **Entrar**

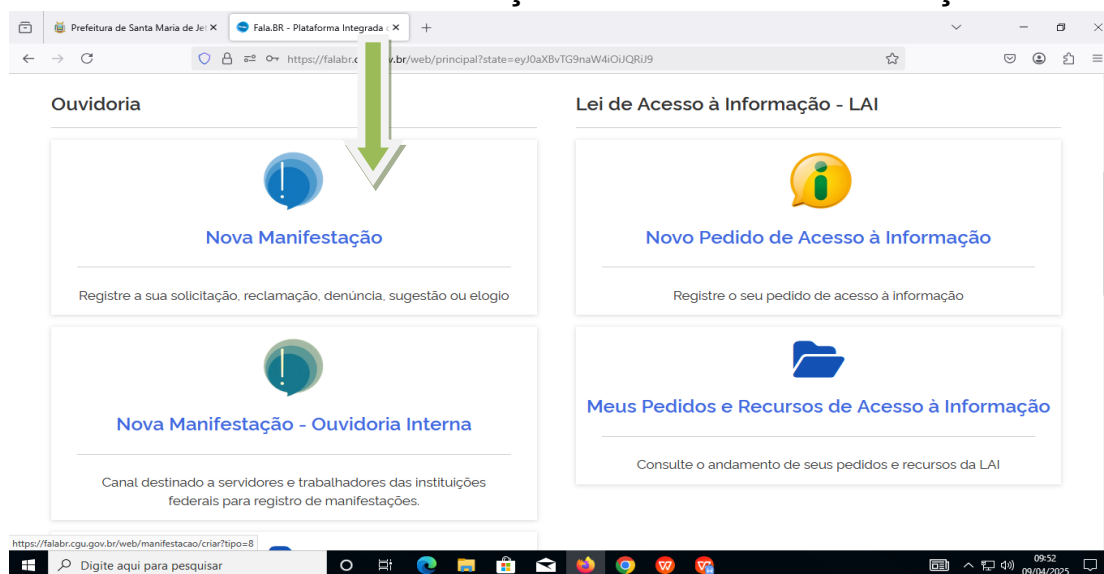
[Ficou com dúvidas?](#)



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

JANELA 6 - ESCOLHA A OPÇÃO NOVA MANIFESTAÇÃO.



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.

Informações Gerais

Equipe da Ouvidoria-Geral do Município:

Priscila Jacob Knaak

Controladora Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

*Assistente da Controladoria Geral
Gestor em Ouvidoria*

Letícia Groner

Gerência de Controladoria e Transparência



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

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 11:00 e 12:30h às 17:00h .

- Pelo Site da Prefeitura (internet): 24 horas.

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

Em casos de URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, temos outros órgãos/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