



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Relatório Anual de Ouvidoria

2025

Prefeitura de Santa Maria de Jetibá

Controladoria Geral

Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Apresentação

O Relatório de Atividades de Ouvidorias é um instrumento importante para o acompanhamento das ações e serviços prestados ao município. As informações apresentadas são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria falaBR do Governo Federal, seguidas de planilha de controle interno (papel de trabalho, aos quais servem de ferramentas adotadas para Gestão da Ouvidoria.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas na Ouvidoria em 2025 : denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

A disponibilização de informações por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria dar maior visibilidade nos atendimentos realizados pelas instituições de apoio, bem como, das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos, ou mesmo de irregularidades acometidas por gestores, servidores e/ou no atendimento dos serviços prestados aos cidadãos.

Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca pela qualidade, transparência e cidadania.

A ouvidoria municipal faz publicações trimestrais e anual das manifestações demandadas pelos cidadãos, dentre outros realizados nesse período em parceria com a Controladoria Geral da União .

Durante o ano, estivemos comprometidos com o tratamento das manifestações e no fortalecimento da rede de ouvidoria, buscando a excelência no atendimento ao cidadão através de respostas consistentes e tempestivas.

Ao final do relatório anual de ouvidoria, apresentamos via processo administrativo para ciência da Sr^a.Controladora Geral e sendo esta de acordo, é remetido para o Exmo.Sr.Prefeito para conhecimento.

Posteriormente, publicamos no Portal da Transparência para livre consulta de todos os cidadãos.

BASE LEGAL

- *Decreto regulamentar municipal Nº 1069/19 da Lei Federal das Ouvidorias - 13460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública.*
- *Decreto regulamentar municipal 1194/2017 da Lei Federal 12527/2011- Lei de Acesso à Informação – LAI.*
- *Decreto regulamentar municipal 1138/2021 da Lei Federal 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.*



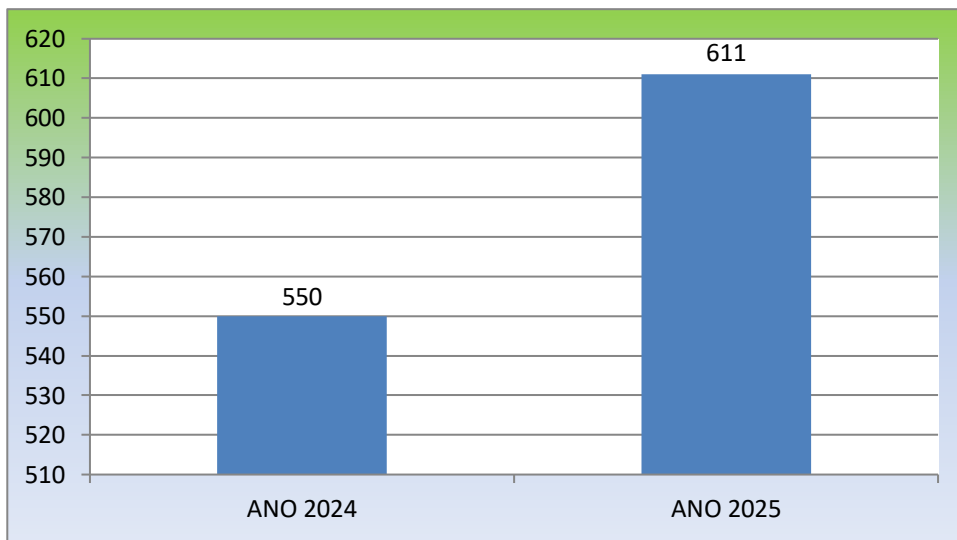
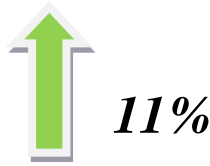
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria de Santa Maria de Jetibá recebeu diversas manifestações através do Sistema FalaBR do Governo Federal, dentre outros canais de entrada, procurando sempre em atender melhor o usuário(cidadão), mostrando seus direitos e elevando o nível de satisfação em atendimento.

Segue abaixo, dados comparativos entre os anos de 2024 e 2025, quanto ao recebimento de manifestações de Ouvidoria.

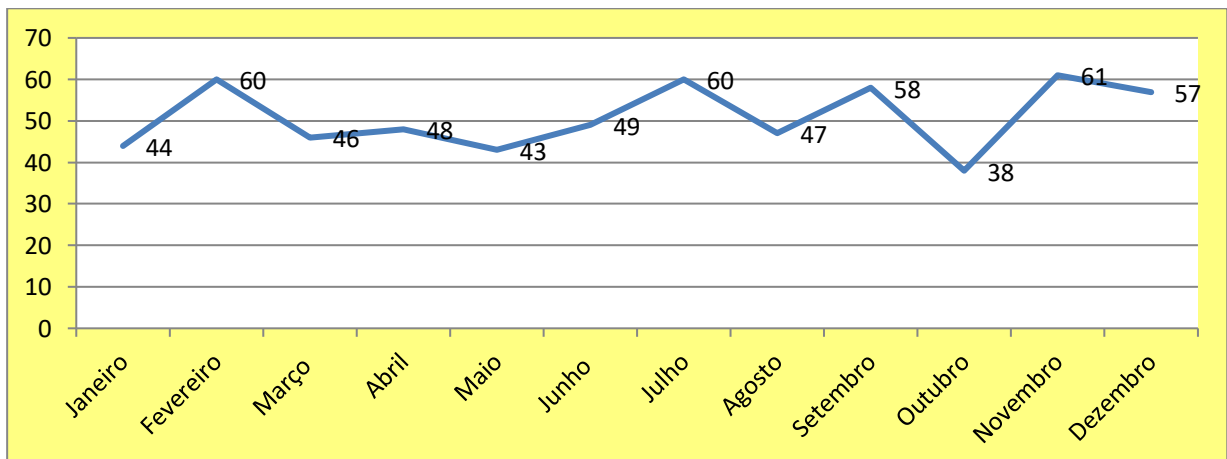


Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 1 – Quadro comparativo

Apenas 2(duas) ouvidorias foram indeferidas pela Ouvidoria Municipal.

A seguir, apresentamos dados históricos das manifestações de ouvidorias recebidas nos meses de 2025



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 2 – Quadro histórico



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

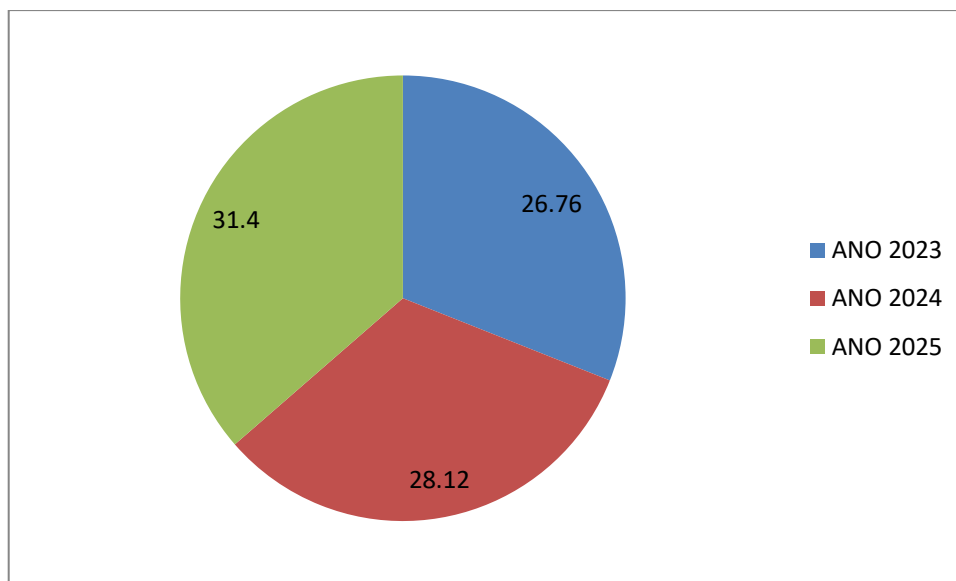
Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal informa que no ano de 2025, não ficamos dentro da média anual na resposta das ouvidorias, ou seja, dentro dos 30 dias conforme demanda a Lei Federal 13460/2017 – Lei das Ouvidorias.

Neste primeiro ano de nova Gestão, encontramos problemas com a adaptação aos trabalhos e ainda com muitas deficiências deixadas pela gestão anterior. E neste teor, procuramos nos alinhar junto aos setores competentes, tanto na qualidade da resposta de ouvidoria, tanto na entrega dentro do prazo conforme demanda a lei. Segue abaixo, dados comparativos aos anos anteriores.

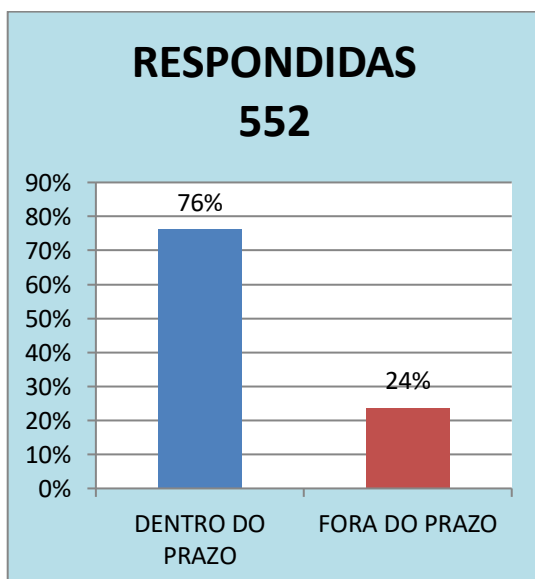
MÉDIA DE DIAS NA ENTREGA DAS RESPOSTAS DE OUVIDORIAS



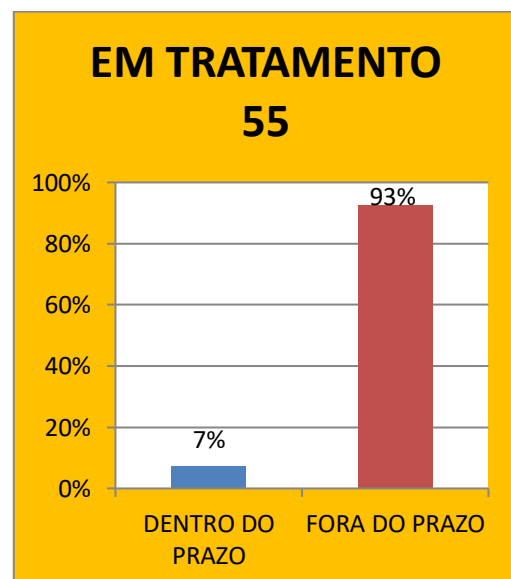
Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 3 – Quadro tempo médio de resposta

ANDAMENTO DOS PROCESSOS - 2025



Fonte: Painel resolveu (CGU)



Gráficos 4 e 5 – andamentos das manifestações



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

O Sistema de Ouvidoria, através dos dados do Painel Resolveu do Governo Federal, mostrou 4 manifestações no ano de 2025 que foram arquivadas automaticamente.

O exemplo disso, é quando o usuário não fez a complementação da manifestação no prazo previsto.

Os dados das denúncias anônimas e identificadas vieram juntas nesse ano de 2025.

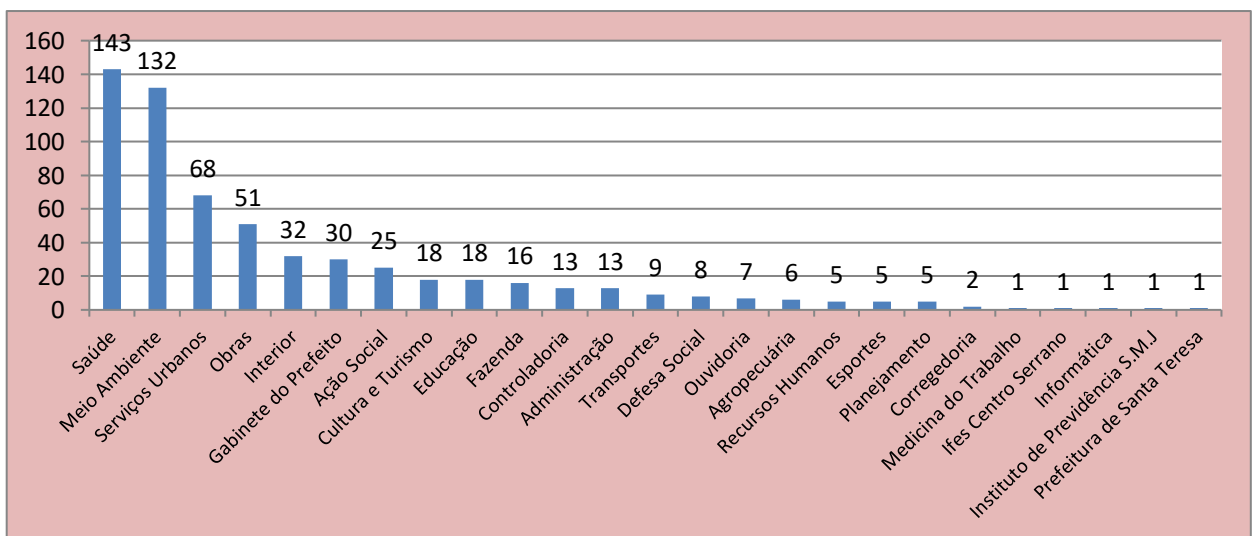
Segue abaixo os tipos de manifestações de ouvidorias apresentadas.



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 6: Tipos de manifestações

DISTRIBUIÇÃO POR SETORES E OUTROS ÓRGÃOS – 2025



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 7: Manifestações por setor

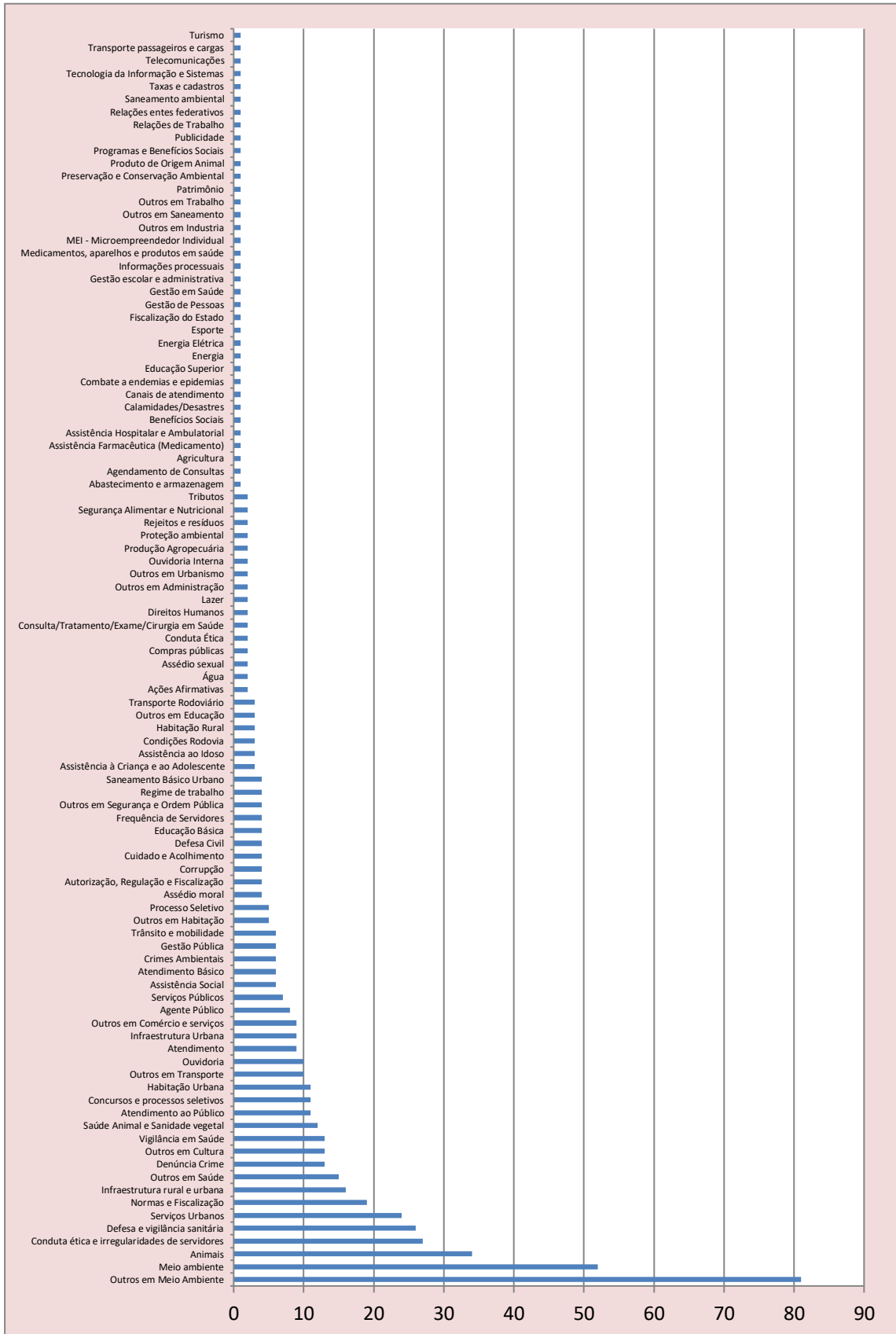


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

ASSUNTOS ABORDADOS EM 2025



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 8: assuntos



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

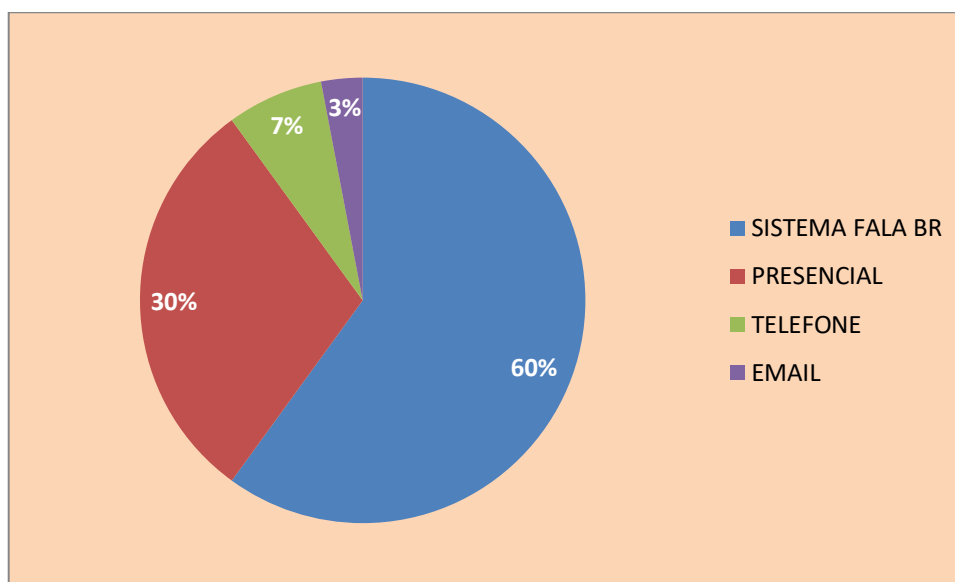
Os canais de ouvidorias, estão à disposição do usuário (cidadão) através de um telefone gratuito com o número 0800.000.4845;

Se preferir podem usar o email da Ouvidoria, o qual o cidadão poderá fazer sua manifestação de onde estiver, conforme este endereço de email: ouvidoria@pmsmj.es.gov.br;

Atendemos ainda de forma presencial, acomodando o cidadão com todo carinho e presteza, com 2 (duas) salas de Ouvidorias fechadas, ventiladores e cadeiras, com total privacidade ao usuário manifestante.

E por fim, pelo site do FalaBR, sistema do Governo Federal, onde a Ouvidoria Municipal está recebendo total apoio e o cidadão poderá acessar através do link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

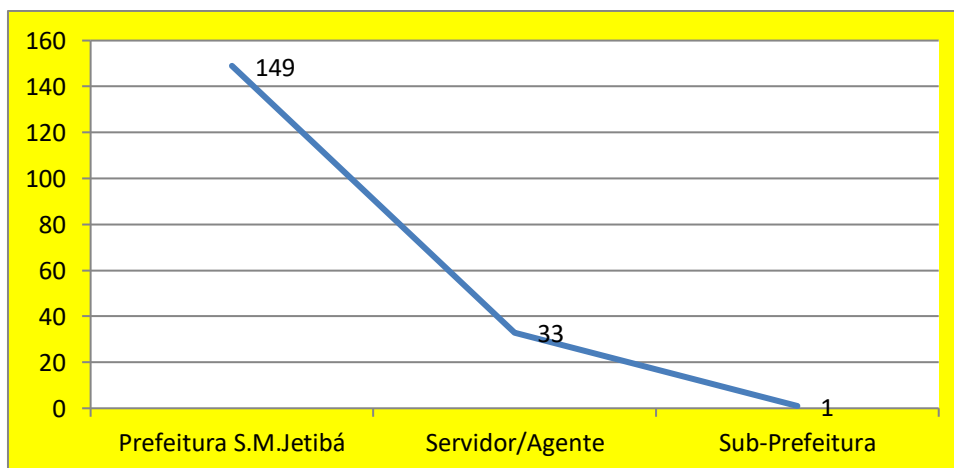
Segue abaixo, dados quanto ao canal de entrada das manifestações.



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 9: Canais de entrada

DEMANDAS DIRETAMENTE LIGADAS A GESTÃO MUNICIPAL



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 10: Gestão e outros órgãos



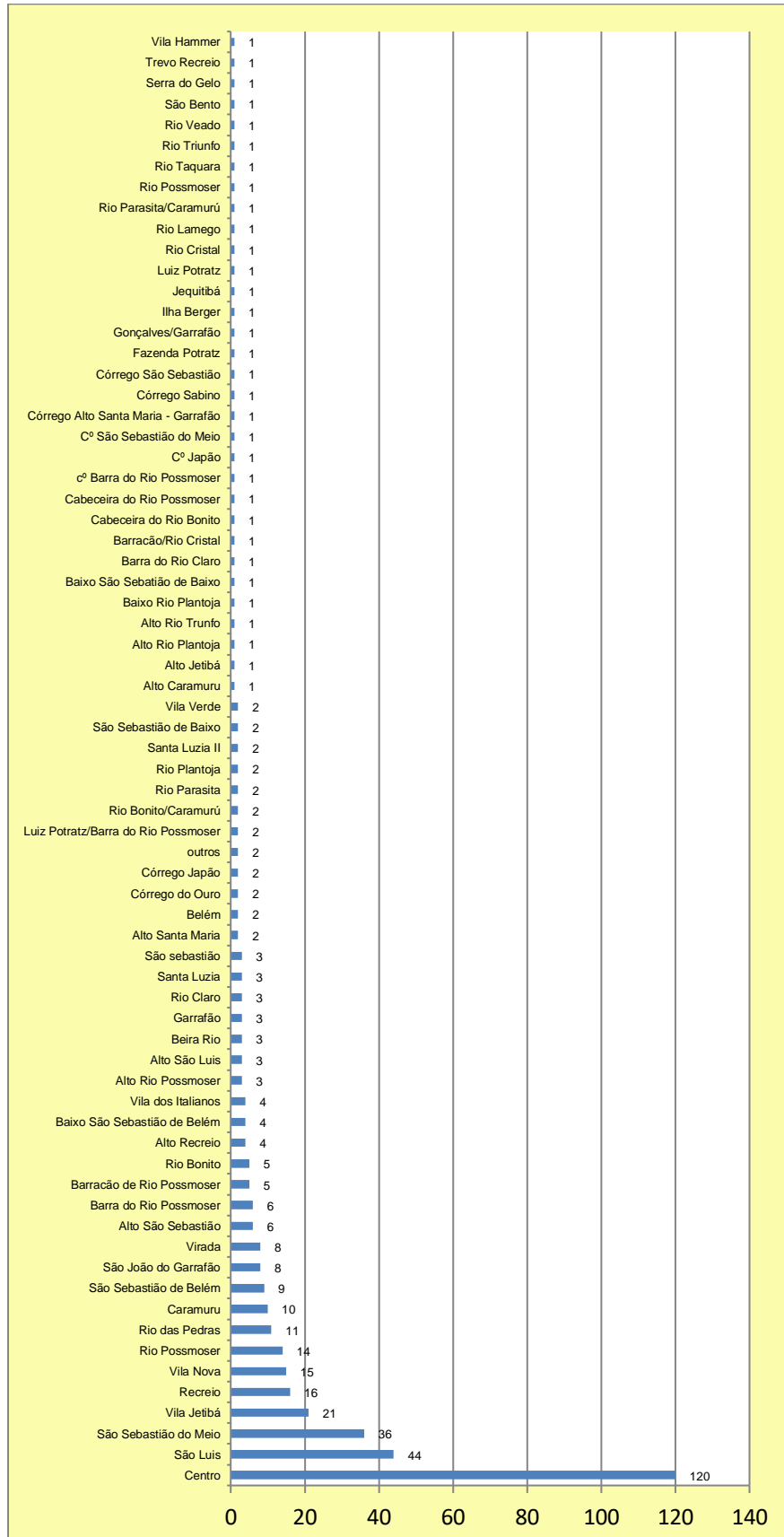
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

DEMANDAS SOLICITADAS PARA AS LOCALIDADES DO MUNICÍPIO

OBS: (O QUANTITATIVO ABAIXO SOMA COM O GRÁFICO ACIMA)



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 11: Gestão e outros órgãos

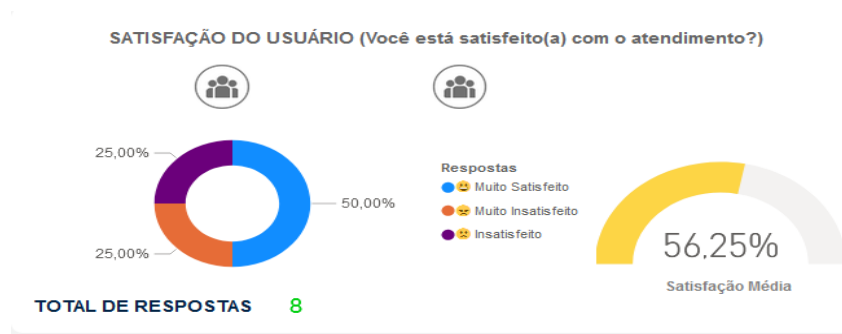


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

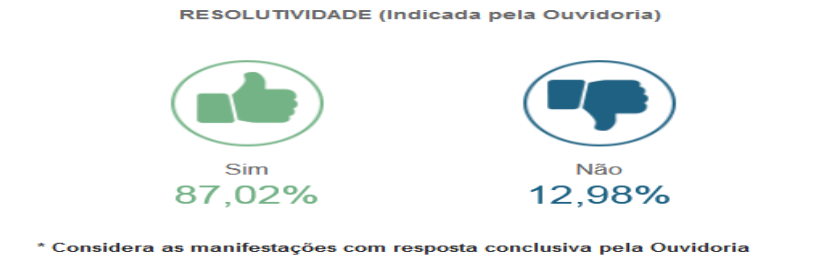
QUANTO A SATISFAÇÃO (Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?)



Fonte: Painel resolveu

Gráfico12: satisfação

QUANTO A RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida)



Fonte: Painel resolveu

Pesquisa1: Resolutividade

Dados de Ouvidorias advindas de órgãos de Controle Externo

ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	INDEFERIDOS
Câmara Municipal	13	03	10	00
Governo do Estado do Espírito Santo	200	20	180	01
Tribunal de Contas do Espírito Santo	07	00	07	00
Ministério Público do Espírito Santo	01	00	01	00

Fonte: Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Informações Gerais

Colaboradores da Ouvidoria:

Priscila Jacob Knaak

Controladora Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assessor Técnico II

Letícia Groner

Gerente de Auditoria e Integridade

Sanderléia Wruck Espíndula

Gerente de Controle e Transparência

Contatos

Telefone: 0800.000.4845 (Ouvidoria) e 27 – 3263.4350 – ramal 1027 (Controladoria)

Emais: Ouvidoria@pmsmj.es.gov.br e controladoria@pmsmj.es.gov.br

Sites: www.pmsmj.es.gov.br e <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

Horário de funcionamento: Dias úteis das 7:30h às 11:00h e 12:30 às 17:00