



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Relatório Trimestral de Atividades
OUVIDORIAS

Abril, Maio e Junho

2024

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral Municipal

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Daniela Holz

Coordenadora de Ouvidoria

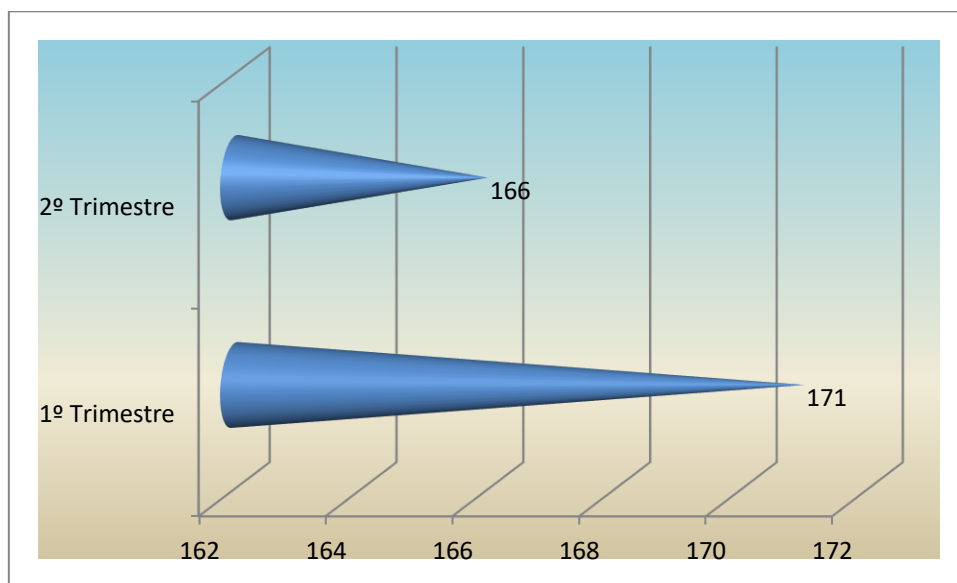


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

A Prefeitura de Santa Maria de Jetibá, recebeu através do sistema FalaBR do CGU, juntamente com outros canais de comunicação como: telefone, presencial e email, referente aos meses de **Abril, Maio e Junho de 2024**, a quantidade de **166** manifestações.

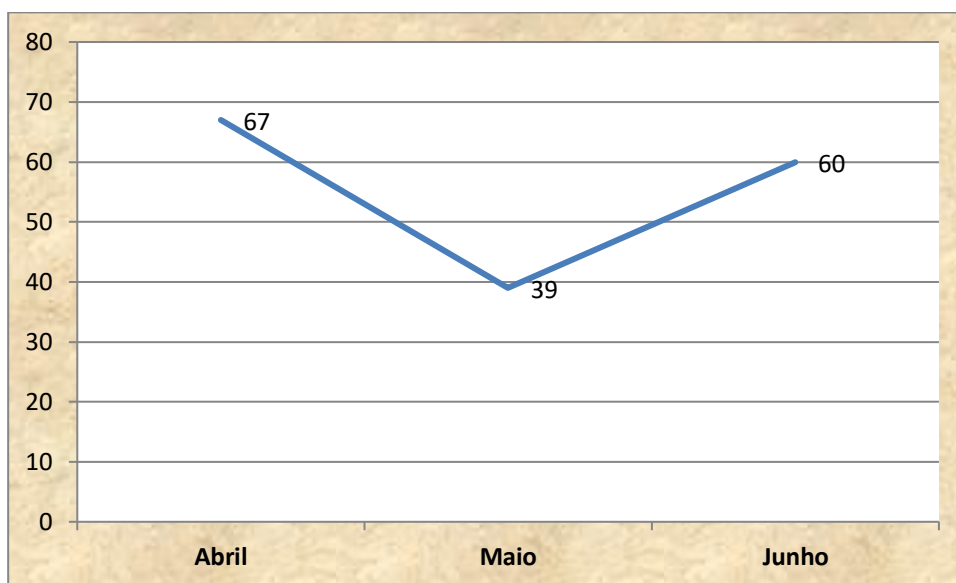
Segue abaixo, dados comparativos – 1º trimestre e 2º trimestre de 2024



Fonte: Painel resolveu Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

2º Trimestre de 2024



Fonte: Painel resolveu do Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

O 2º Trimestre de 2024 fechou da seguinte forma:

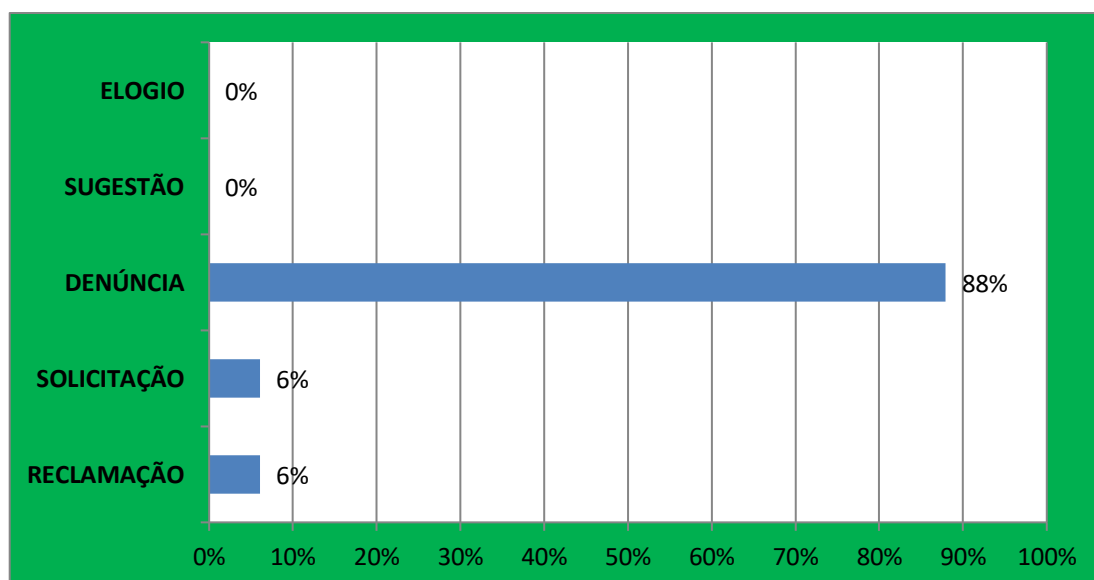
RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
116	88%	12%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
49	55%	45%

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 - 2º TRIMESTRE 2024



Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

Agora, o Painel Resolveu do GovBR, está com novidade neste 2º Trimestre de 2024. As denúncias realizadas no FalaBR, foram computadas juntas (anônimas e identificadas com restrição ou não), levando a 88% como demonstra o gráfico acima.

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Algumas ouvidorias são analisadas e direcionadas diretamente para a **Corregedoria Geral** do município. Nesse 2º Trimestre de 2024 obtivemos os seguintes dados:

RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
02	01	01

Fonte: Ouvidoria municipal

A Ouvidoria Municipal recebeu algumas manifestações através de órgãos de Controle Externo nesse 2º Trimestre de 2024.

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 - 2º TRIMESTRE 2024

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS
GOVERNO DO ES	26	15	11
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	3	2	1
TRIBUNAL DE CONTAS	3	1	2
MINISTÉRIO PÚBLICO	1	1	0

Fonte: Ouvidoria Municipal

MANIFESTAÇÕES INDEFERIDAS – 2º TRIMESTRE DE 2024

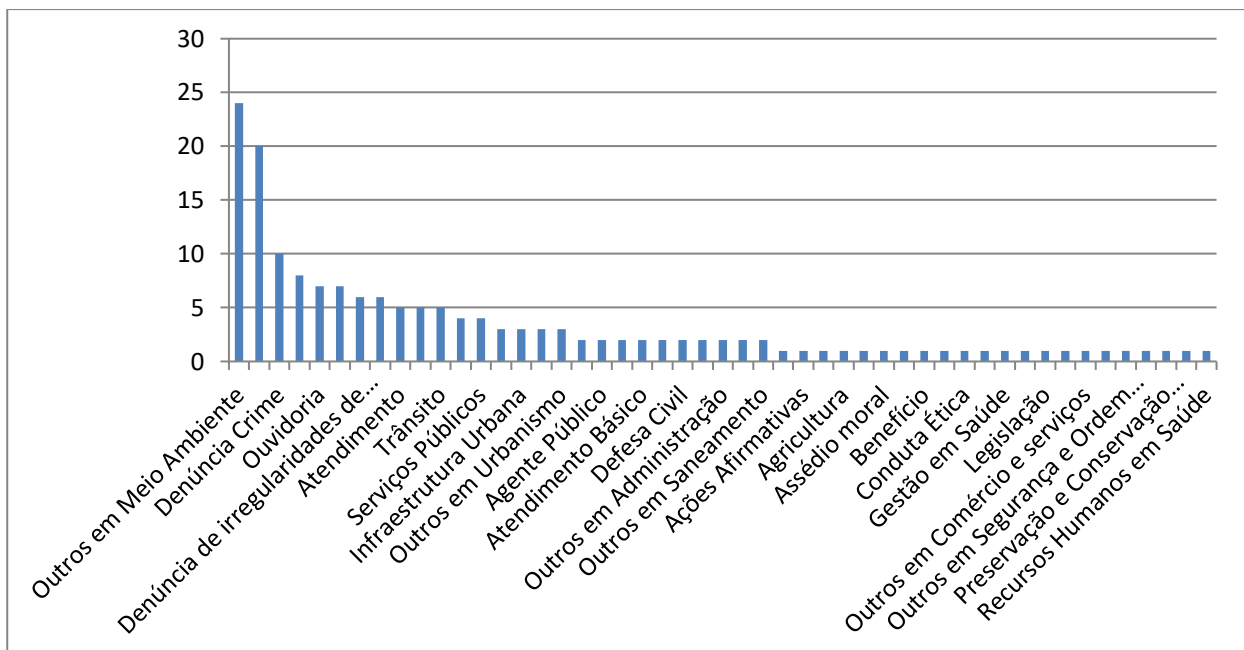
- Não houve indeferimentos neste período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

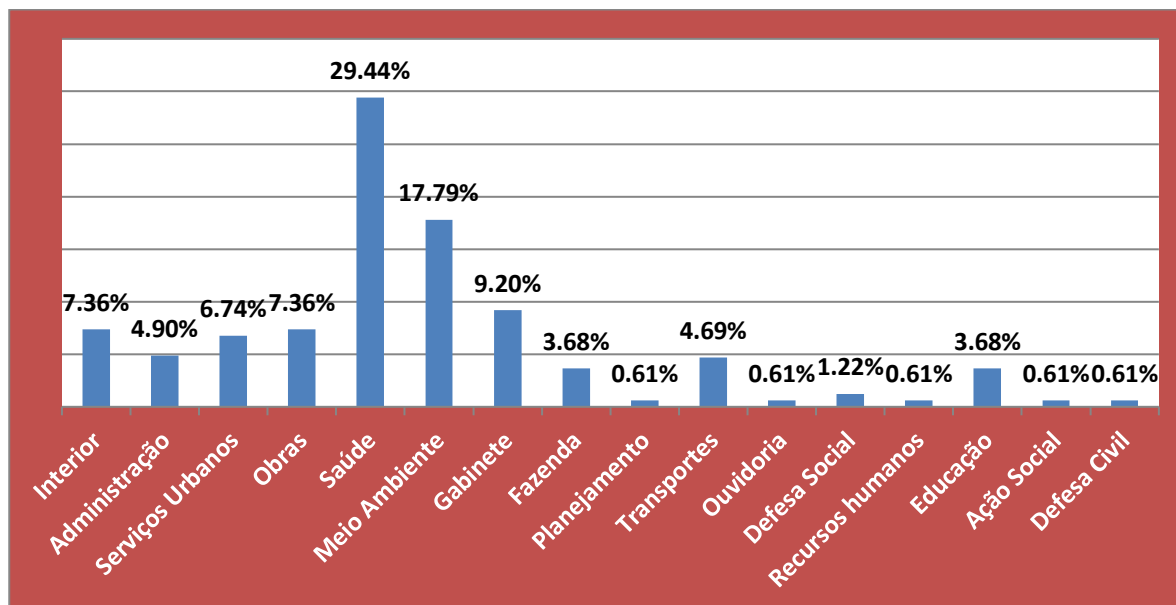
Estado do Espírito Santo

OBJETOS MAIS DEMANDADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIA – 2º TRIMESTRE 2024



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 2º Trimestre 2024



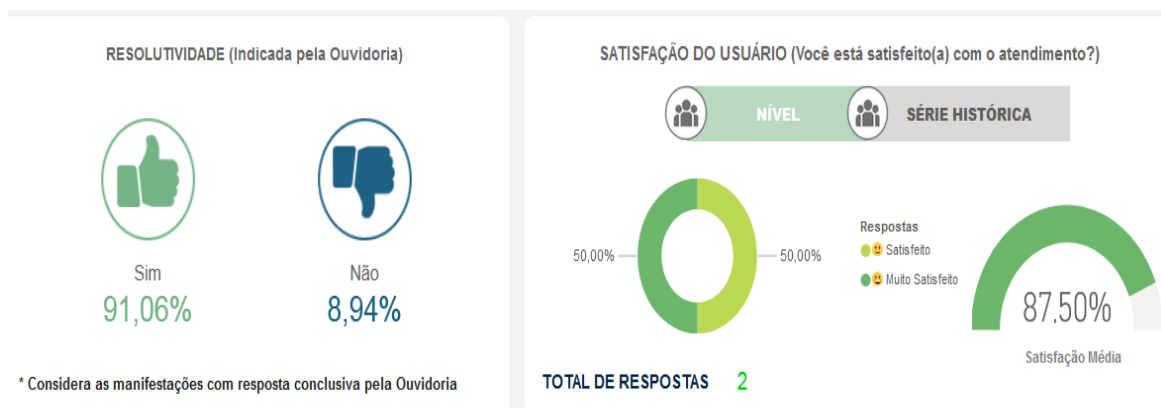
Fonte: Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 2º TRIMESTRE DE 2024

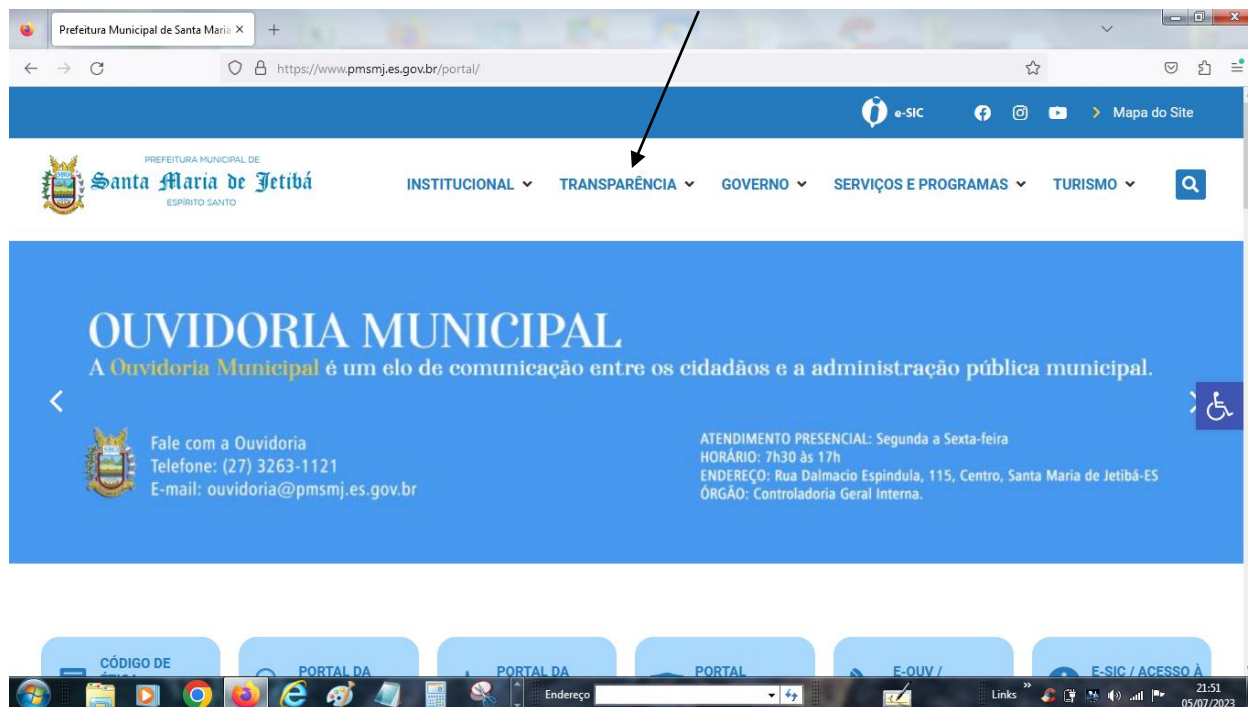


Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
18 DIAS

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

PASSO A PASSO OUVIDORIA – SITE PREFEITURA

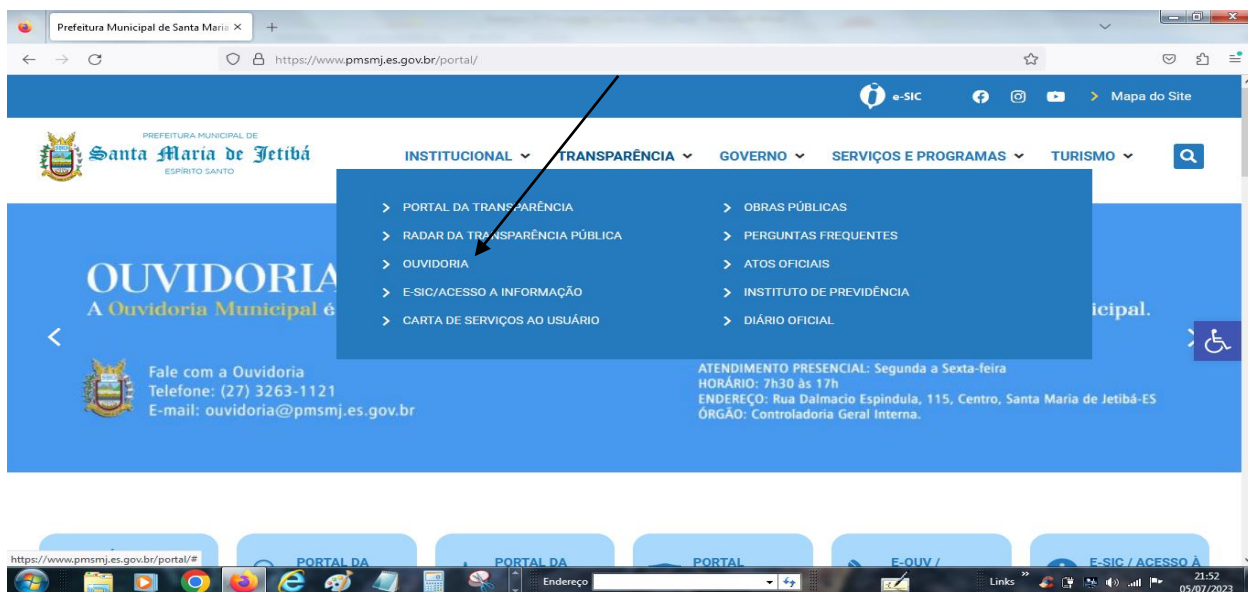




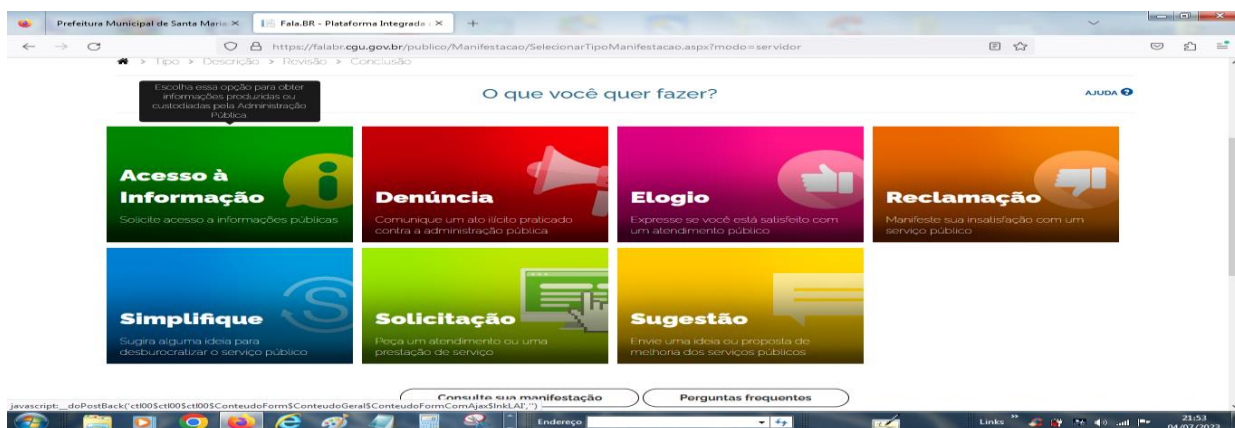
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

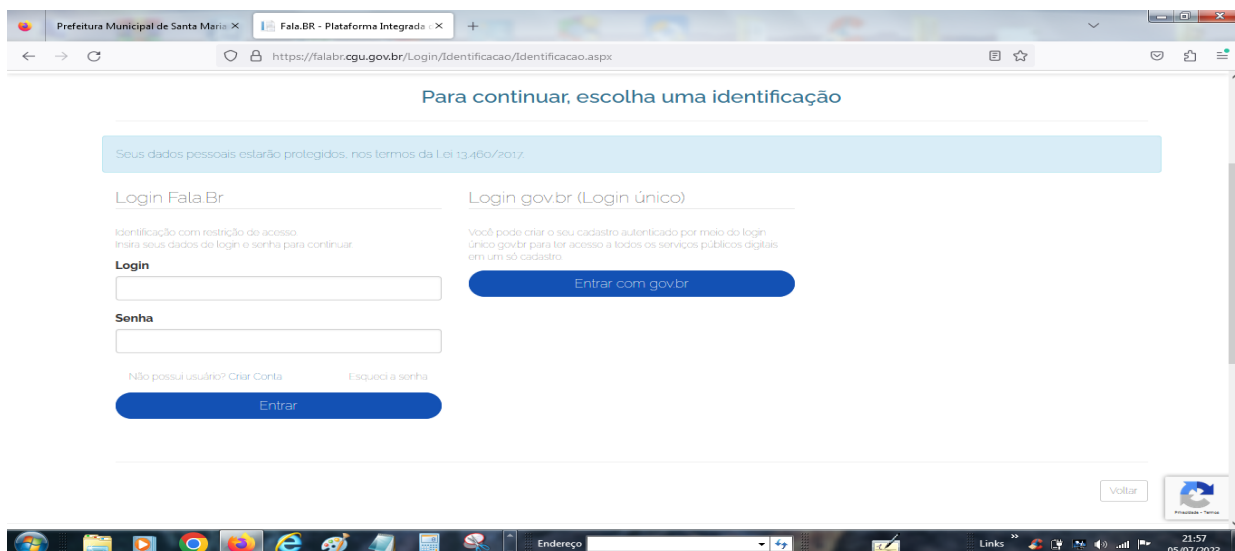
CLICAR NO NOME OUVIDORIA



ESCOLHA UMA DAS OPÇÕES EM TELA



ENTRAR ATRAVÉS CADASTRO DO FALA BR





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 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:

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente da Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Daniela Holz

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 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 .



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

- 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