



Relatório Trimestral
de
Ouvidorias
Outubro, Novembro e Dezembro
2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

Equipe:

Priscila Jacob Knaak
Controladora Geral Interna

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella
Assessor Especial
Gestor em Ouvidoria

Letícia Groner
Gerente de Auditoria e Integridade

Sanderléia Wruck Espíndula
Gerente de Controle e Transparência
Gestor em Ouvidoria



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

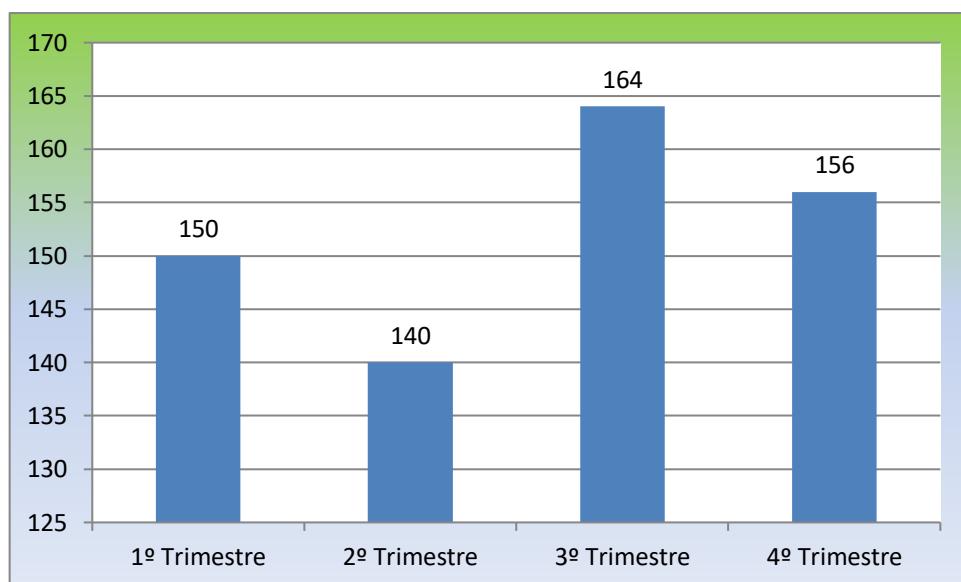
Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO TRIMESTRAL

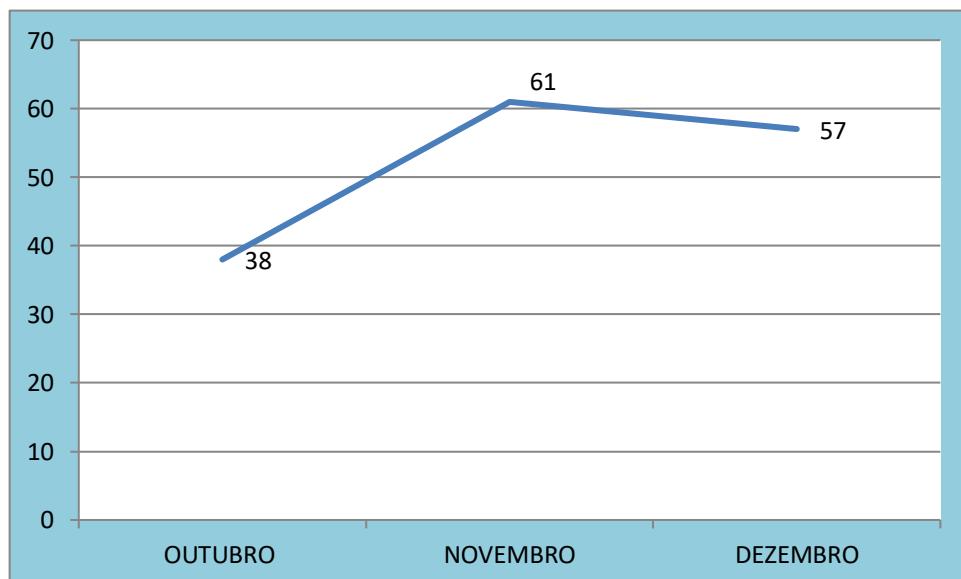
A Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá, recebeu através do Sistema FalaBR do Governo Federal da CGU (Controladoria Geral da União), juntamente com o atendimento pelos canais de comunicação como: telefone, email e presencial, referente os meses de **Outubro, Novembro e Dezembro** de 2025, a quantidade de **156** manifestações no período do 4º trimestre de 2025.

DADOS COMPARATIVOS – 1º, 2º, 3º e 4º TRIMESTRE DE 2025



Fonte:Painel Resolveu - Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES - 4º Trimestre de 2025



Fonte: Painel Resolveu - Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

DEMONSTRATIVO QUANTO AO ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

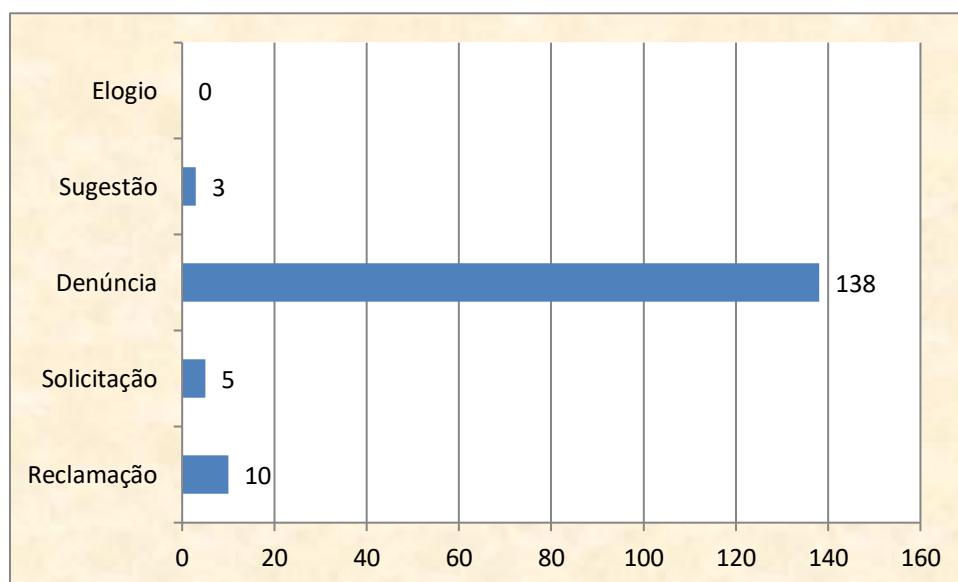
4º TRIMESTRE 2025.

RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
104	88,5%	11,5%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
52	50%	50%

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO - 4º TRIMESTRE



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

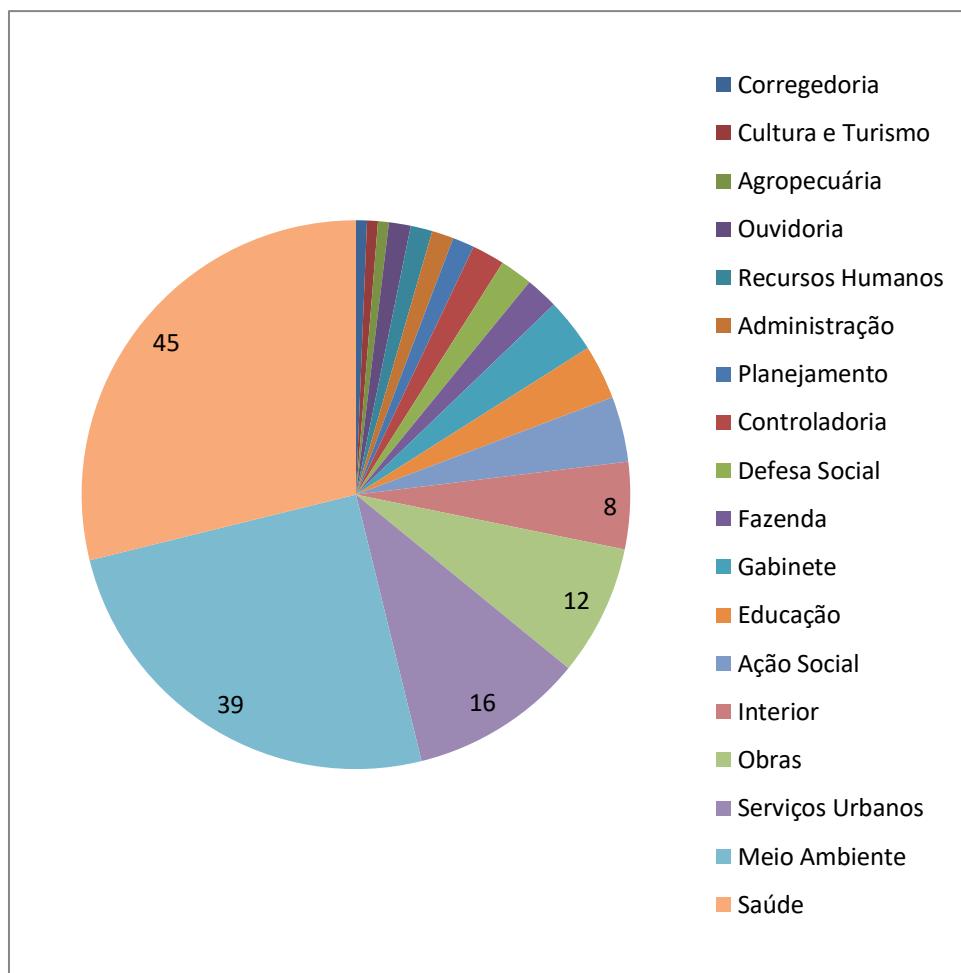
Como podemos observar no gráfico, o quantitativo de denúncias anônimas e identificadas estão juntas.

As denúncias anônimas são convertidas automaticamente pelo sistema FalaBR como comunicação de denúncias. Já as identificadas, muito embora seja da vontade do denunciante, os dados ficam protegidos no banco de dados da CGU no sistema falaBR, sendo elas vistas como pseudominimizadas. Esse procedimento está amparado pela Lei Federal nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



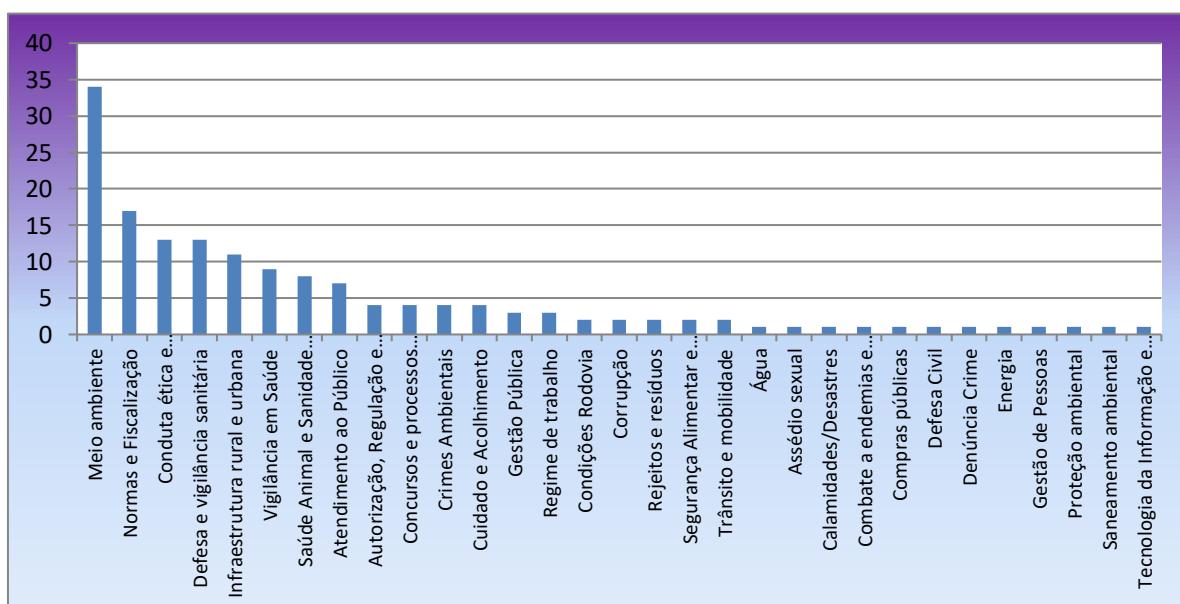
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS – 4º TRIMESTRE 2025



Fonte: Ouvidoria Municipal

ASSUNTOS DEMANDADOS – 4º TRIMESTRE



Fonte: Painel Resolveu – Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

ÓRGÃOS DE CONTROLES EXTERNOS - 4º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA	INDEFERIDA
GOVERNO DO ES	39	18	21	0
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	06	04	02	0
TRIBUNA DE CONTASDOES	04	00	04	0

Fonte: Ouvidoria Municipal – email

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 4º TRIMESTRE DE 2025



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

PASSO A PASSO PARA FAZER OUVIDORIA

CONFORME FIGURA 1, NO SITE DA PREFEITURA, DESLIZE O MOUSE PARA BAIXO ATÉ ENCONTRAR O MENÚ OUVIDORIA E CLIQUE NELE.

The figure consists of two screenshots of a computer monitor displaying the official website of the Municipality of Santa Maria de Jetibá. Both screenshots show the same homepage layout with a banner at the top and a navigation bar at the bottom. In the second screenshot, a green arrow points to the 'OUVIDORIA' button in the grid of service icons. The 'OUVIDORIA' icon is a blue speech bubble with a white outline.

FIGURA2-ENTRAR PELO GOV.BR

The figure shows a screenshot of the Fala.BR - Plataforma Integrada website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', 'Perguntas Frequentes', and a 'Entrar' button. Below the navigation, there is a welcome message: 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR'. It also includes a note: 'Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.' To the right of the text, there is an illustration of three diverse people. At the bottom of the page, there are two sections: 'Ouvidoria' (with a blue exclamation mark icon) and 'Acesso à informação - LAI' (with a yellow info icon). The status bar at the bottom of the browser window shows the date as 09/04/2025.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

FIGURA 3 – ESCOLHA A OPÇÃO

The screenshot shows the Fala.BR - Plataforma Integrada login page. It features a header with the gov.br logo and a sub-header "Escolha um tipo de login:". Below this, there are three main options:

- Login Pessoa Física**: A box containing the text "Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua Conta Gov.br". It includes a "Pessoa Física" button and a "Entrar com gov.br" button.
- Login Pessoa Jurídica**: A box containing the text "Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)". It includes a "Pessoa Jurídica" button and a "Entrar com gov.br" button.
- API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)**: A box containing the text "Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR. Para acessar, insira usuário e senha cadastrados." It includes an "API (Órgãos e Entidades)" dropdown menu and a "Entrar com gov.br" button.

The screenshot shows the gov.br homepage. At the top, there is a dark blue header with the gov.br logo. Below it is a white search bar with the placeholder "Digite aqui para pesquisar". The Windows taskbar is visible at the bottom, showing various pinned icons like File Explorer, Edge, and Mail.

FIGURA 4 – FAZER LOGIN COM CPF.

The screenshot shows the gov.br login page for CPF. On the left, there is a large image of a smiling woman holding a smartphone. To her right, the gov.br logo is displayed with the tagline "Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo". On the right side, there is a form titled "Identifique-se no gov.br com:" with a "Número do CPF" input field and a "Continuar" button. Below this, there is a section titled "Outras opções de identificação:" with links for "Login com seu banco", "Login com QR code", "Seu certificado digital", and "Seu certificado digital em nuvem". The Windows taskbar is visible at the bottom.

FIGURA 5 – DIGITAR SUA SENHA

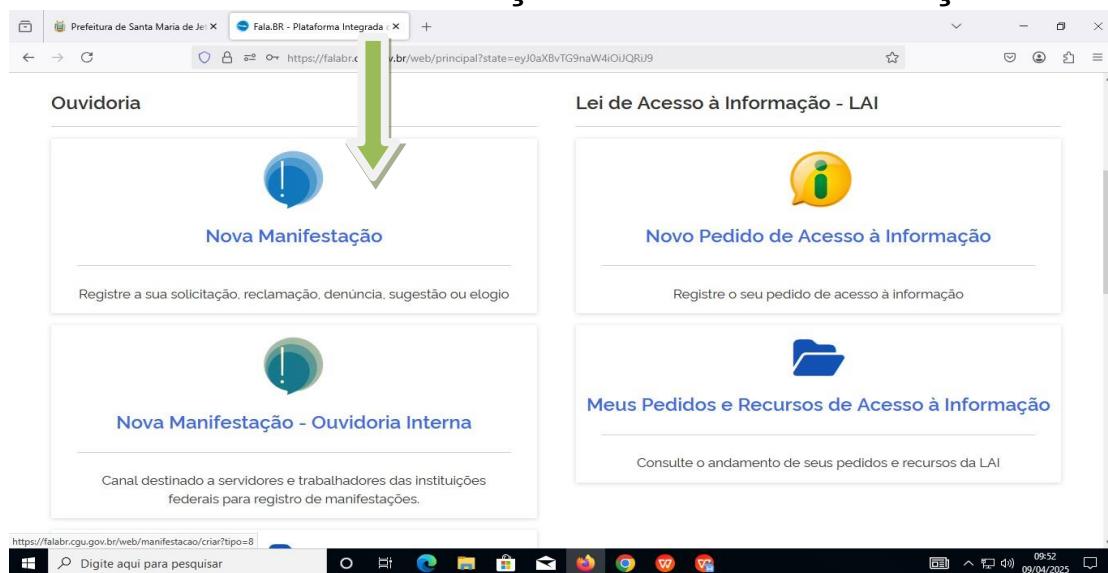
The screenshot shows the gov.br password entry page. On the left, there is an illustration of a person holding a key. Below it, the text "Digite sua senha para acessar o login único do governo federal." is displayed. On the right, there is a form titled "Digite sua senha" with fields for "CPF" (showing "01-000000-02") and "Senha" (with a placeholder "Digite sua senha atual"). There are "Cancelar" and "Entrar" buttons. At the bottom, there is a link "Ficou com dúvidas?"

The screenshot shows the Windows taskbar at the bottom of the screen, featuring the search bar "Digite aqui para pesquisar" and various pinned icons for apps like File Explorer, Edge, and Mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

FIGURA 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, 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.

Telefones:

- 1 - Ouvidoria: 0800. 0004845
- 2 - Controladoria: (27) 3263.4350 e escolha a opção desejada.
- 3 - Email Ouvidoria:ouvidoria@pmsmj.es.gov.br
- 4 - Site Prefeitura:www.pmsmj.es.gov.br
- 5 - Endereço: Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá – ES – CEP: 29.645-000.

Horário de atendimento:

6 – Presencial e telefone: Dias úteis das 7:30h às 11:00 e 12:30h às 17:00h - **OBS: Fechamos em horário de almoço > das 11:00 às 12:30.**



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

7 – Pelo site da Prefeitura (internet) : 24horas.

8–Em casos de URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, temos outros órgãos/setores públicos que poderão ajudar o usuário de Ouvidoria. Segue abaixo os telefones:

SERVIÇOS PÚBLICOS	TELEFONES
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