



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

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

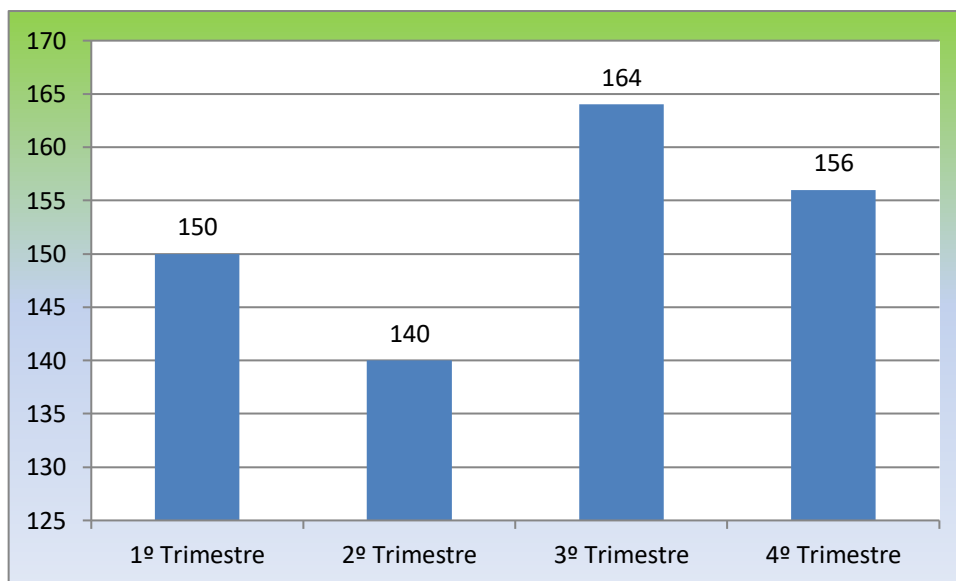
Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO TRIMESTRAL

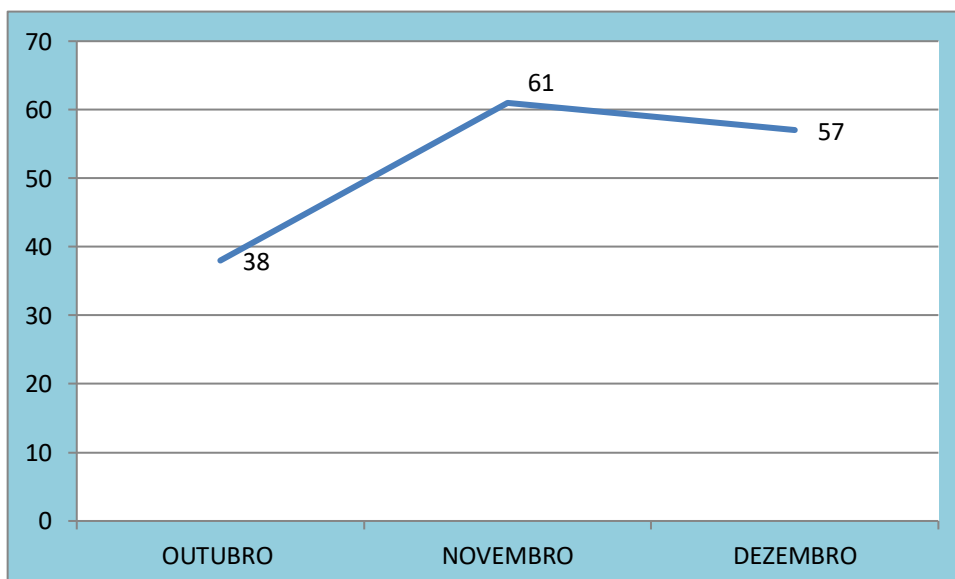
A Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá, recebeu através do Sistema FalaBR do Governo Federal da CGU (Controladoria Geral da União), juntamente com o atendimento pelos canais de comunicação como: telefone, email e presencial, referente os meses de **Outubro, Novembro e Dezembro** de 2025, a quantidade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

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



Fonte: Painei Resolveu - Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES - 4º Trimestre de 2025



Fonte: Painei Resolveu - Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

DEMONSTRATIVO QUANTO AO ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

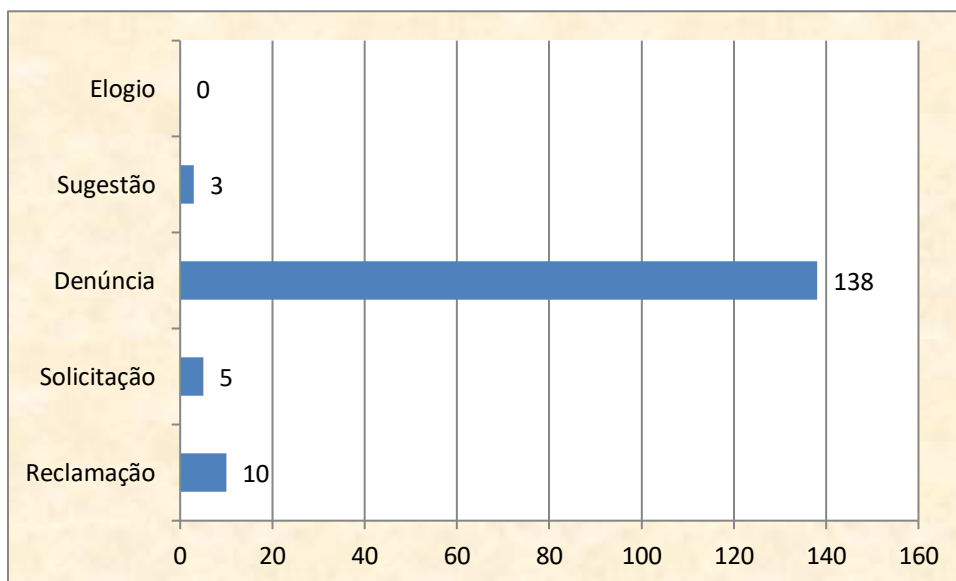
4º TRIMESTRE DE 2025.

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 pseudominizadas. Esse procedimento está amparado pela Lei Federal nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

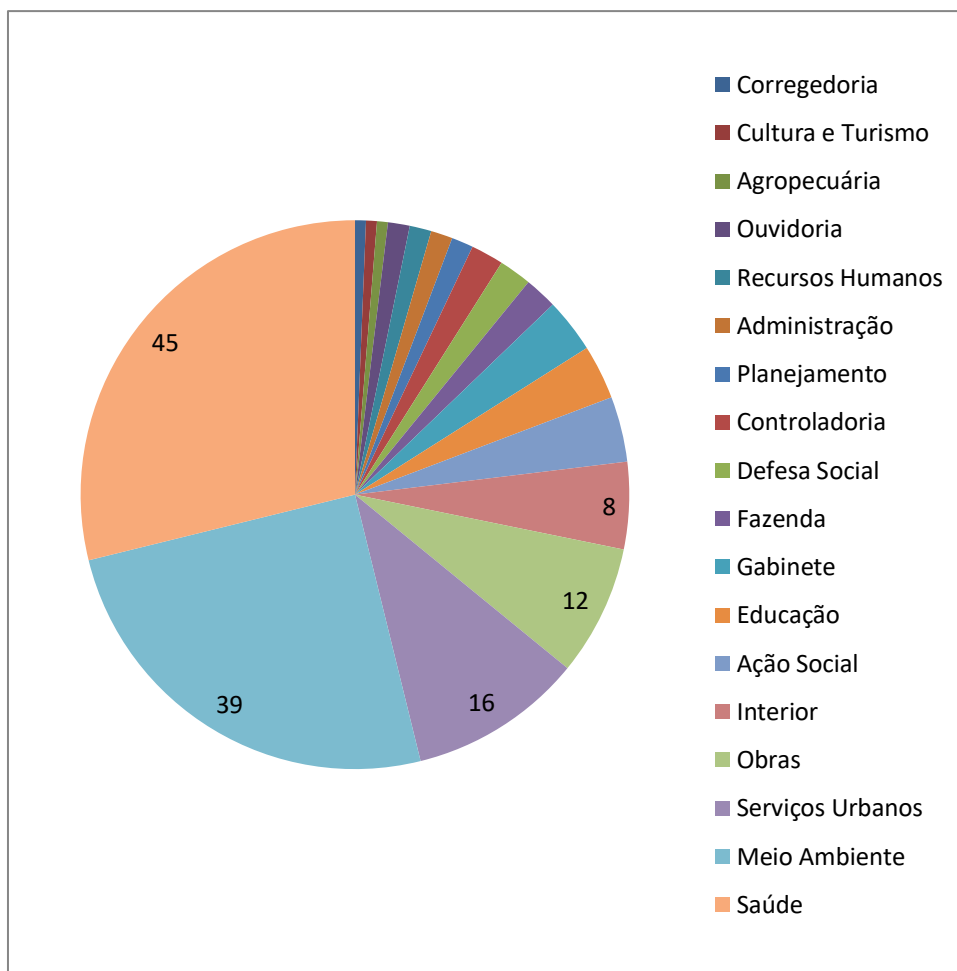


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

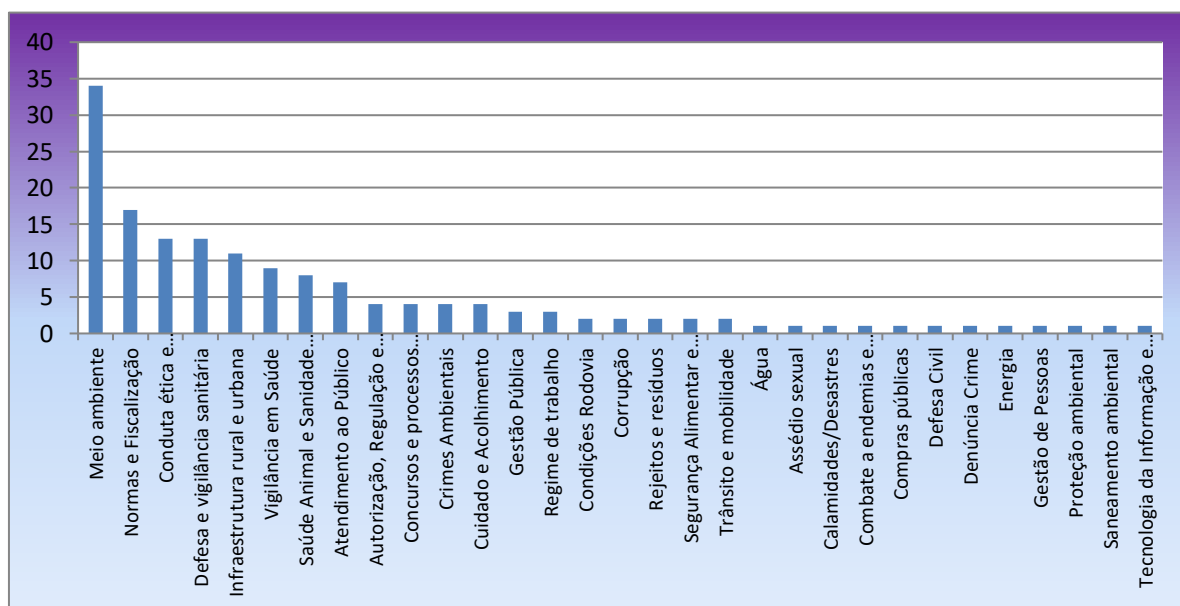
Ouvidoria Municipal

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS – 4º TRIMESTRE 2025



Fonte: Ouvidoria Municipal

ASSUNTOS DEMANDADOS – 4º TRIMESTRE



Fonte: Painel Resolveu – Governo Federal

Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá-ES – Cep: 29645-000

Telefone: 0800.0004845 – email: ouvidoria@pmsmj.es.gov.br



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

ÓRGÃOS DE CONTROLES EXTERNOS - 4º TRIMESTRE 2025

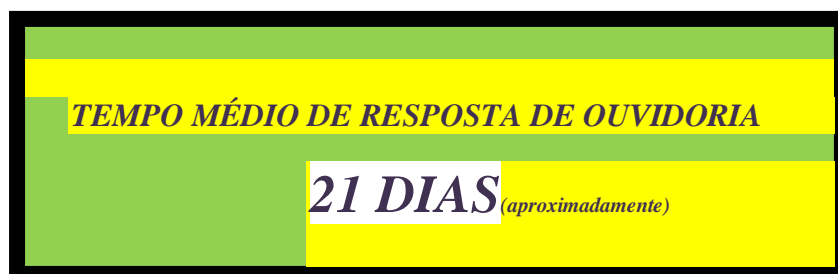
MANIFESTAÇÕES DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA	INDEFERIDA
GOVERNO DO ES	39	18	21	0
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	06	04	02	0
TRIBUNA DE CONTASDOES	04	00	04	0

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.

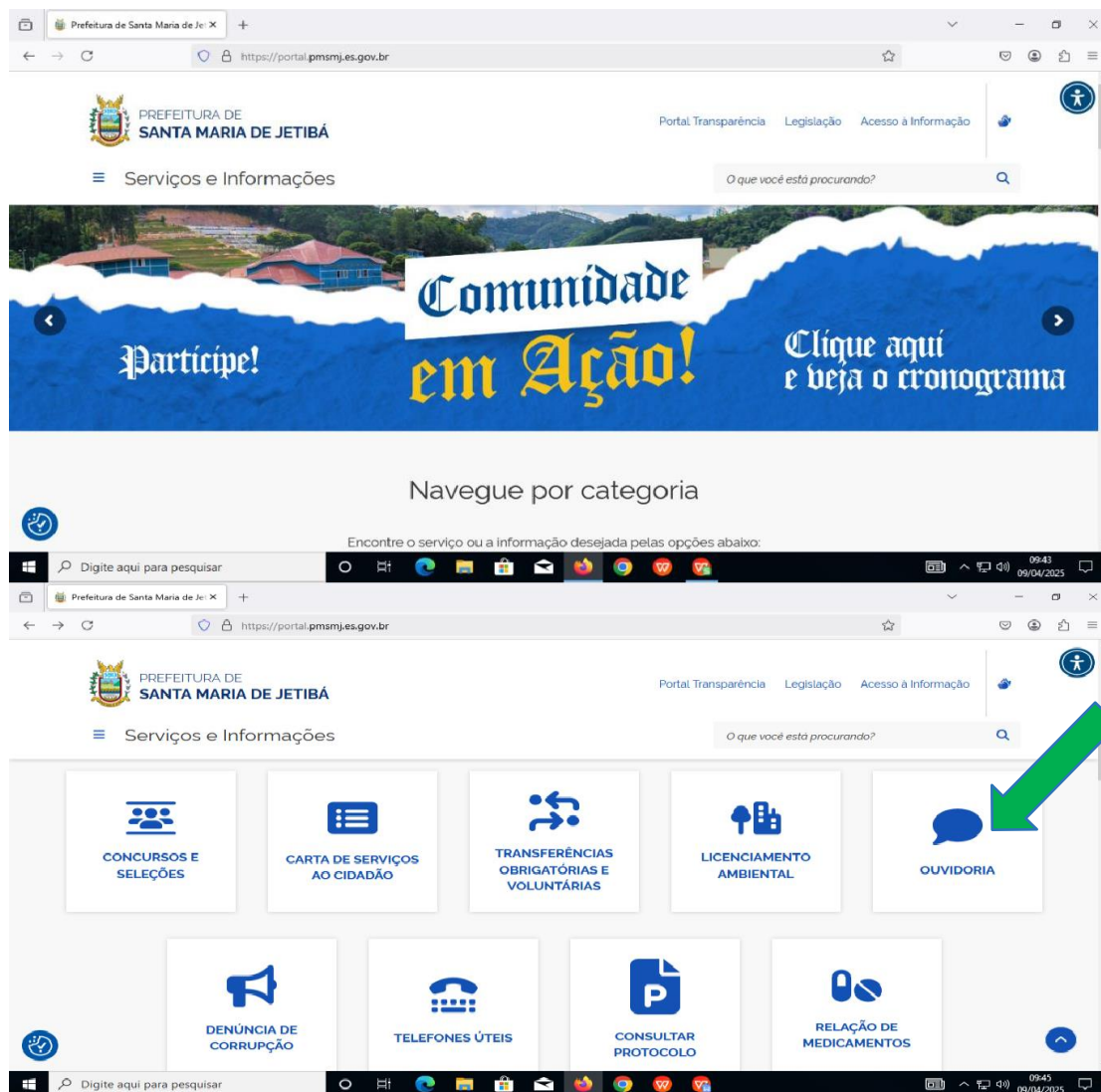
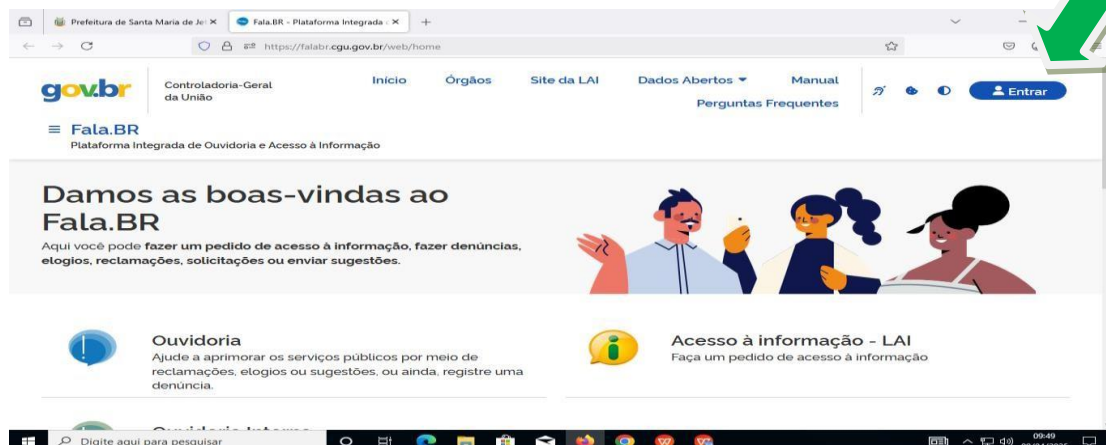


FIGURA2-ENTRARPELO GOV.BR

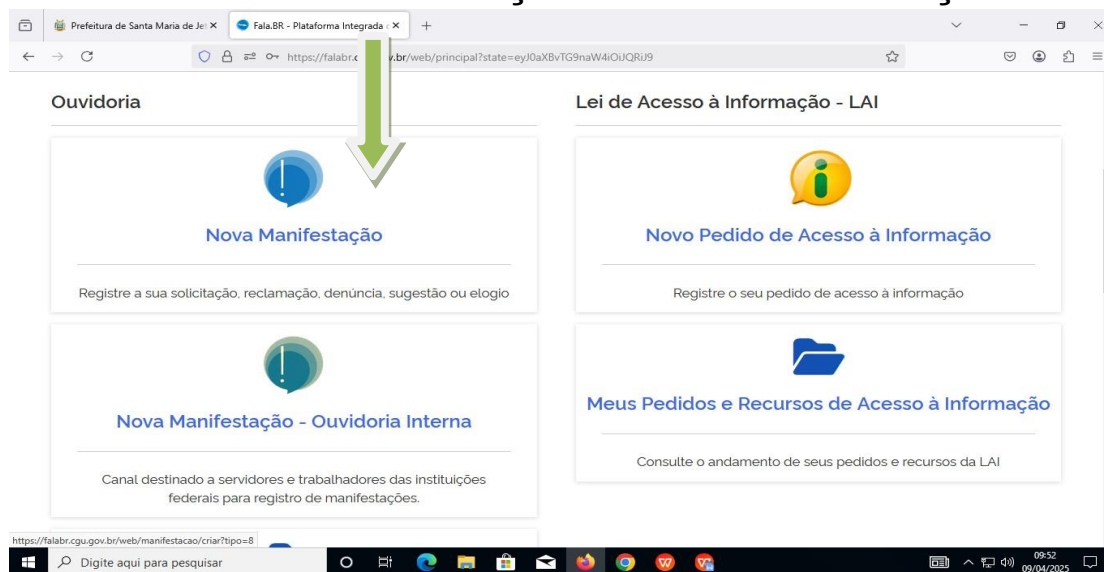






PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Municipal

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