



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Relatório Trimestral
de
Ouvidorias
Julho, Agosto e Setembro
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

*Assistente de Controladoria
Gestor em Ouvidoria*

Letícia Groner

Gerente de Auditoria e Integridade

Sanderléia Wruck Espíndula

*Gerente de Controle e Transparência
Gestora em Ouvidoria*



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

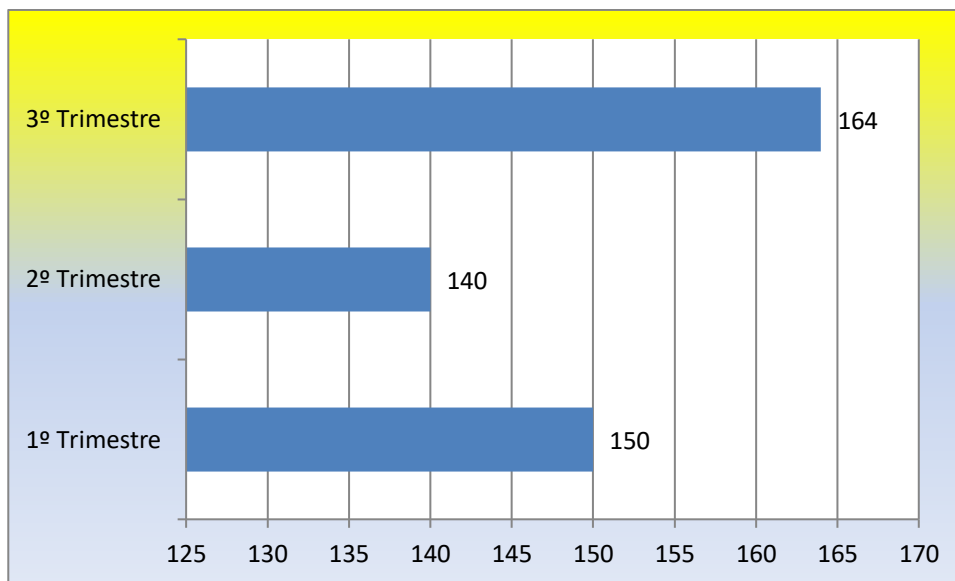
Estado do Espírito Santo

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 **Julho, Agosto e Setembro de 2025**, a quantidade de **164** manifestações no período.

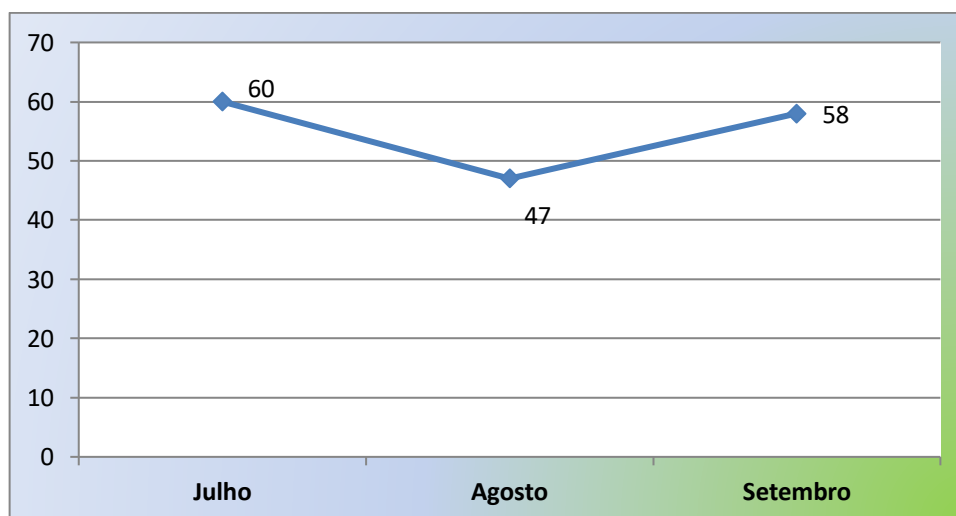
DADOS COMPARATIVOS – 1º, 2º e 3º TRIMESTRE DE 2025



Fonte: Painel resolveu Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

3º Trimestre de 2025



Fonte: Painel resolveu do Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

DEMONSTRATIVO QUANTO AO ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

3º TRIMESTRE DE 2025.

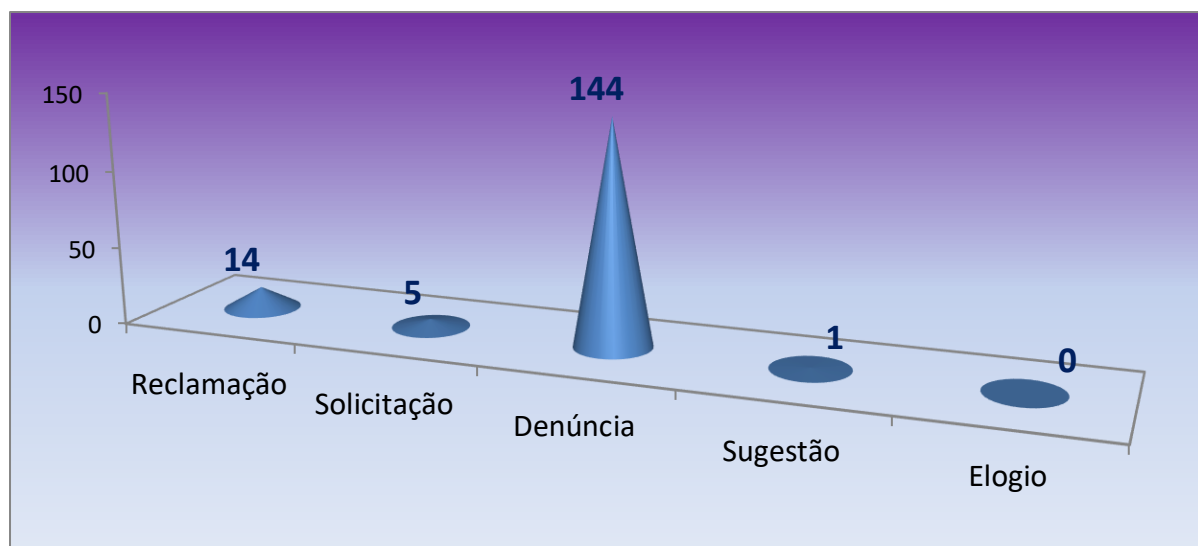
RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
117	85%	15%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
47	57%	43%

ARQUIVADA	MOTIVO
01	Não foi possível detectar manifestação de ouvidoria arquivada neste período do 3º trimestre de 2025 pelo sistema FalaBR/CGU, portanto, a informação que consta no painel resolveu, referente ao motivo, aparece em branco .

Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO - 3º TRIMESTRE



Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

As denúncias anônimas são convertidas automaticamente pelo sistema FalaBR como comunicação de denúncias. Já as identificadas com restrição, as denúncias ficam protegidas 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).

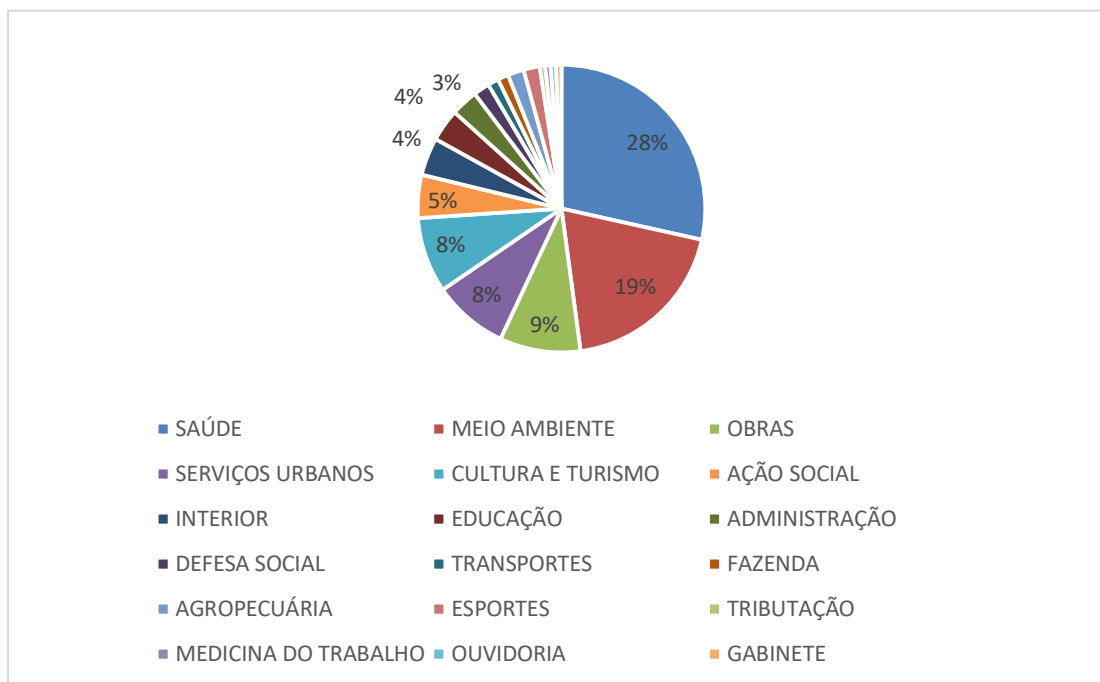


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

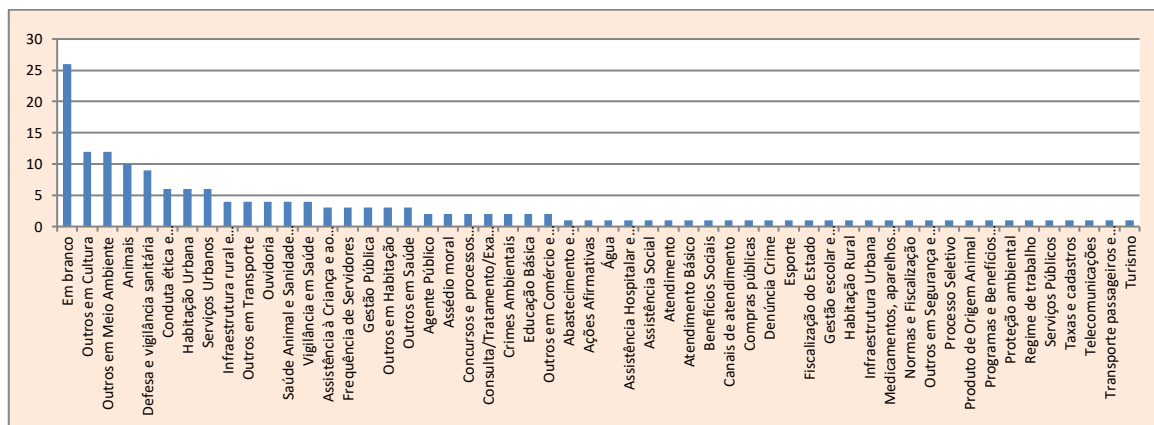
Ouvidoria Municipal

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 3º TRIMESTRE 2025



Fonte: Ouvidoria municipal (planilha)

ASSUNTOS DEMANDADOS – 3º TRIMESTRE



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

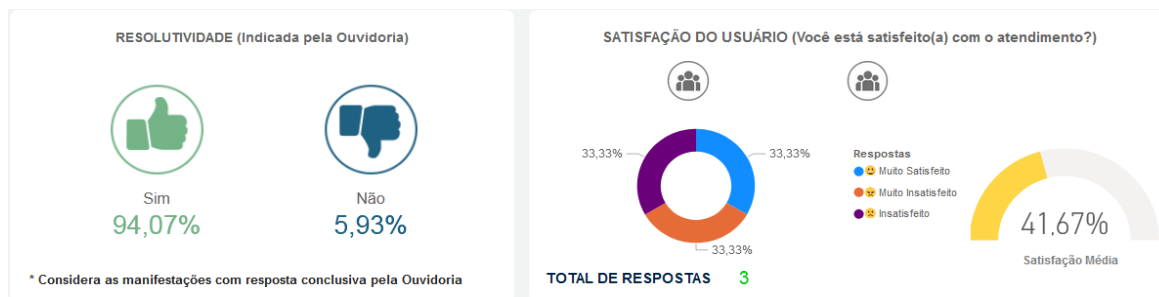
Ouvidoria Municipal

ÓRGÃOS DE CONTROLES EXTERNOS - 3º TRIMESTRE 2025

MANIFESTAÇÕES DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADA	INDEFERIDA
GOVERNO DO ES	37	23	14	00
CÂMARA DE S.M.JETIBÁ-ES	02	02	00	00
TRIBUNA DE CONTAS DO ES	01	00	01	00

Fonte: Ouvidoria Municipal-email e falaBR

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 3º TRIMESTRE DE 2025



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DE OUVIDORIA

20 DIAS (aproximadamente)

Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

PASSO A PASSO PARA FAZER OUVIDORIA NO SITE

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

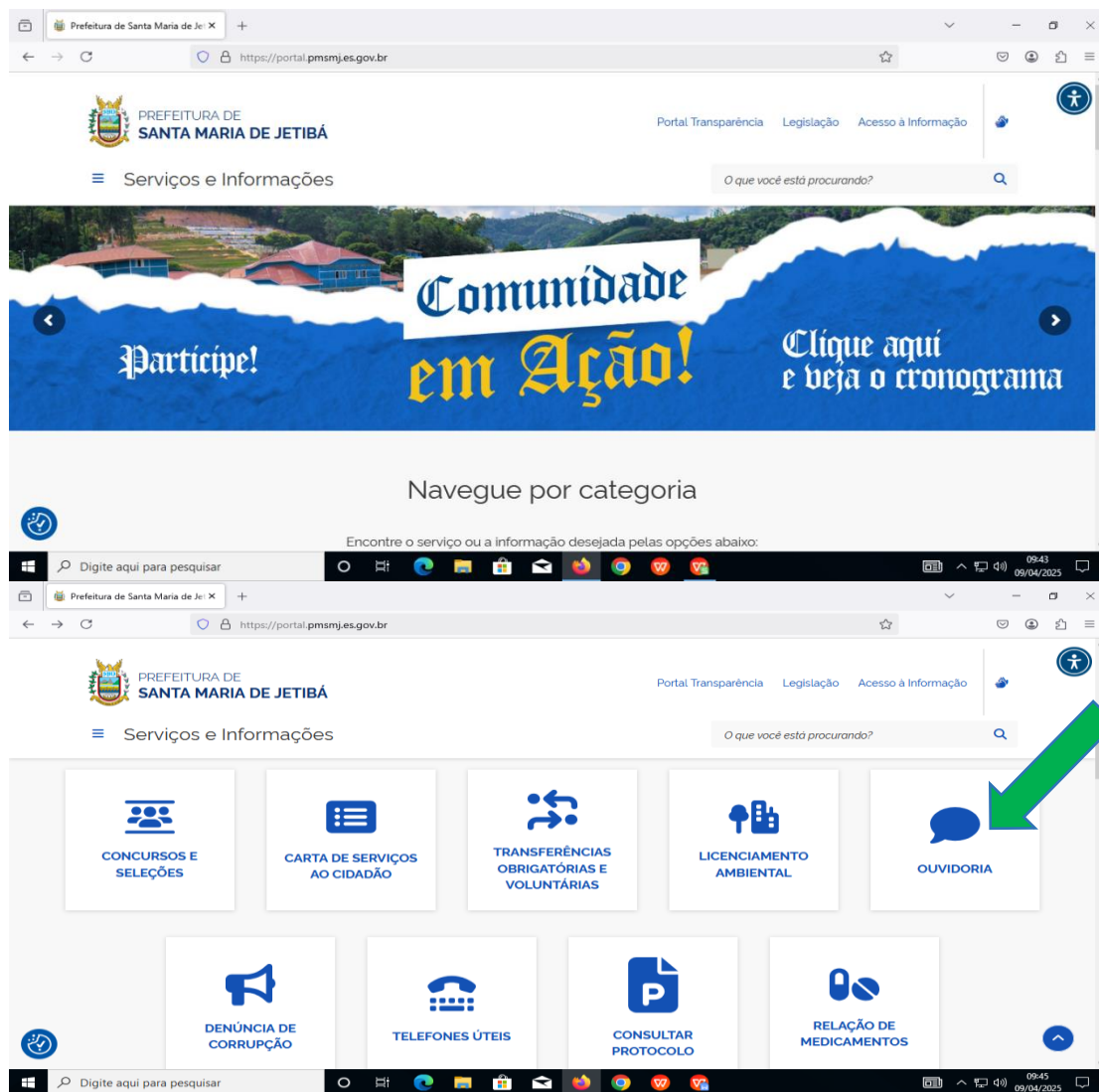
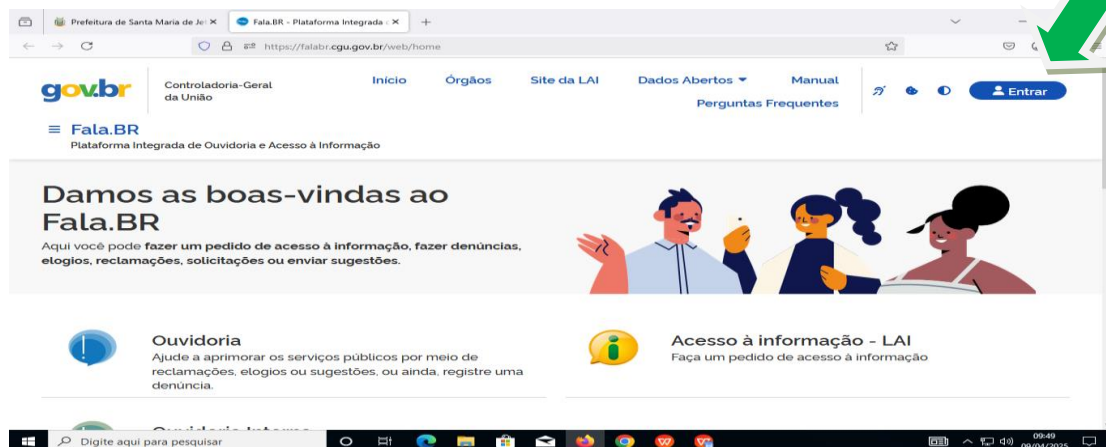


FIGURA 2 - ENTRAR PELO GOV.BR





PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

FIGURA 3 - ESCOLHA A OPÇÃO

The screenshot shows the gov.br login page. At the top, there's a header with the gov.br logo and the text "Escolha um tipo de login:". Below this, there are three main options: "Login Pessoa Física", "Login Pessoa Jurídica", and "API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)". Each option has a brief description and a button labeled "Entrar com gov.br". The "API" option is marked as exclusive for government agencies and entities. The page is displayed in a web browser window with the URL "https://falabr.cgu.gov.br/web/login".

FIGURA 4 – FAZER LOGIN COM CPF.

The screenshot shows the gov.br login page after selecting a login option. The main heading is "Identifique-se no gov.br com:". Below this, there's a section for "Número do CPF" with a text input field and a "Continuar" button. To the left, there's a large image of a smiling woman using a smartphone, with the text "Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo". Below the CPF section, there are "Outras opções de identificação:" including "Login com seu banco", "Login com QR code", "Seu certificado digital", and "Seu certificado digital em nuvem". The page is displayed in a web browser window with the URL "https://sso.acesso.gov.br/login?client_id=falabr.cgu.gov.br&authorization_id=1961a9a73ec".

FIGURA 5 – DIGITAR SUA SENHA

The screenshot shows the gov.br login page at the password entry stage. The main heading is "Digite sua senha". Below this, there's a section for "CPF" with the value "01707260702" displayed. Below the CPF, there's a password input field with a placeholder "Digite sua senha atual" and a "Cancelar" button. To the left, there's a large image of a person using a smartphone, with the text "Digite sua senha para acessar o login único do governo federal.". Below the password input field, there's a link "Esqueci minha senha". The page is displayed in a web browser window with the URL "https://sso.acesso.gov.br/login?client_id=falabr.cgu.gov.br&authorization_id=1961a9a73ec".

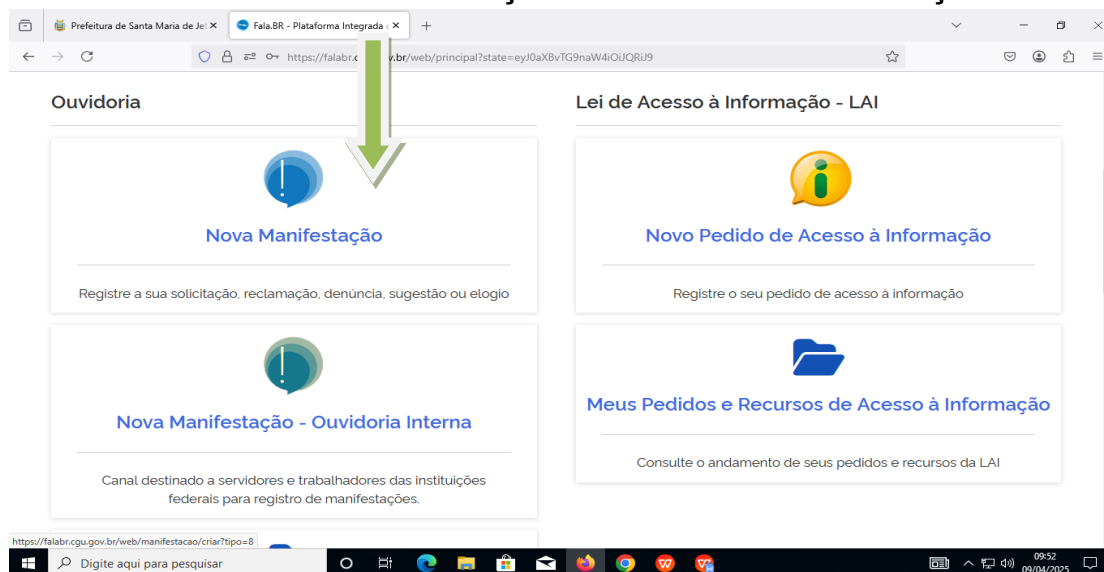


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

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 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.

Telefones:

1 - Ouvidoria: (27) 3263.1121

2 - Controladoria: (27) 3263. 4350 e escolha a opção.

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): 24 horas.

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