



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

Relatório Trimestral de Atividades
OUVIDORIAS
Outubro, Novembro e Dezembro
2024

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Gestor em Ouvidoria

Márcia Silva Santos

Coordenadora de Ouvidoria

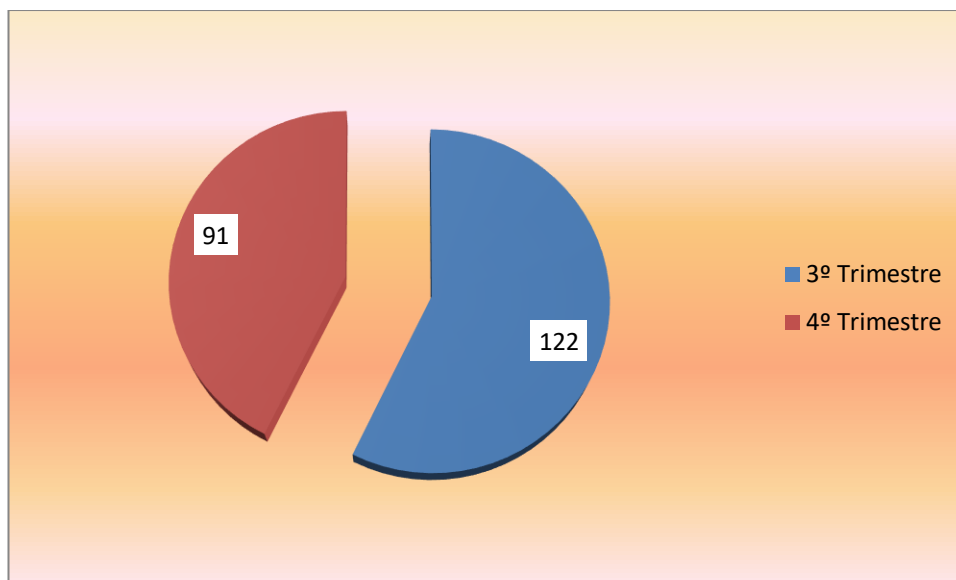


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

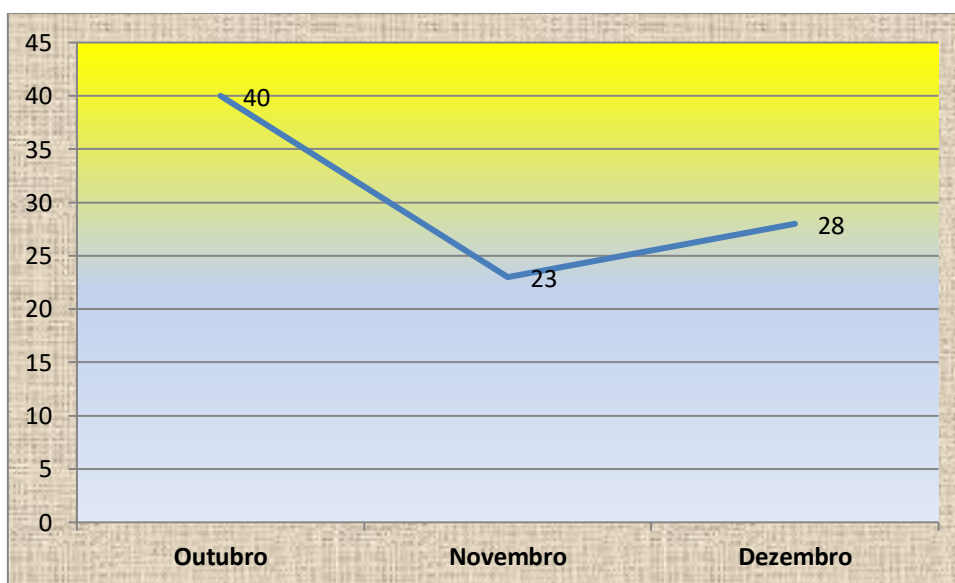
A Prefeitura de Santa Maria de Jetibá, recebeu as manifestações do sistema FalaBR da CGU - Controladoria Geral da União, através dos canais de comunicação como: telefone, presencial, email e internet, referente os meses de **Outubro, Novembro e Dezembro de 2024**, a quantidade de **91 manifestações**.



Fonte: Painel resolveu Governo Federal

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

4º Trimestre de 2024



Fonte: Painel resolveu do Governo Federal



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

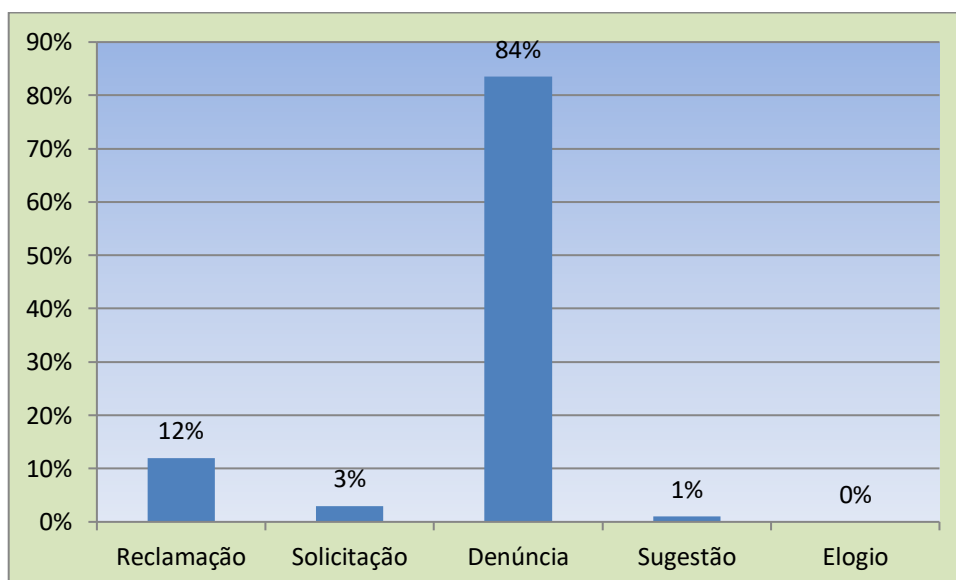
Quanto ao andamento das manifestações de Ouvidoria do 4º Trimestre de 2024 ficou concluído da seguinte forma:

RESPONDIDAS	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
69	90%	10%

EM TRATAMENTO	DENTRO DO PRAZO	FORA DO PRAZO
22	50%	50%

Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - 4º TRIMESTRE 2024



Fonte:Painel Resolveu Governo Federal

As denúncias anônimas, identificadas com restrição ou não, são computadas juntas.

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.

Algumas ouvidorias são analisadas e direcionadas para a Corregedoria Geral do município, porém, não há dados de manifestações de Ouvidoria direcionadas a Corregedoria Geral no 4º Trimestre de 2024(Fonte: Ouvidoria municipal).

A Ouvidoria Municipal recebeu algumas manifestações através de órgãos de



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

Controle Externo nesse 4º Trimestre de 2024.

São manifestações que os cidadãos procuram ajuda diretamente em outros órgãos e posteriormente são encaminhadas por email para a Ouvidoria da Prefeitura de Santa Maria de Jetibá para conhecimento e providências.

DADOS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO - 4º TRIMESTRE 2024

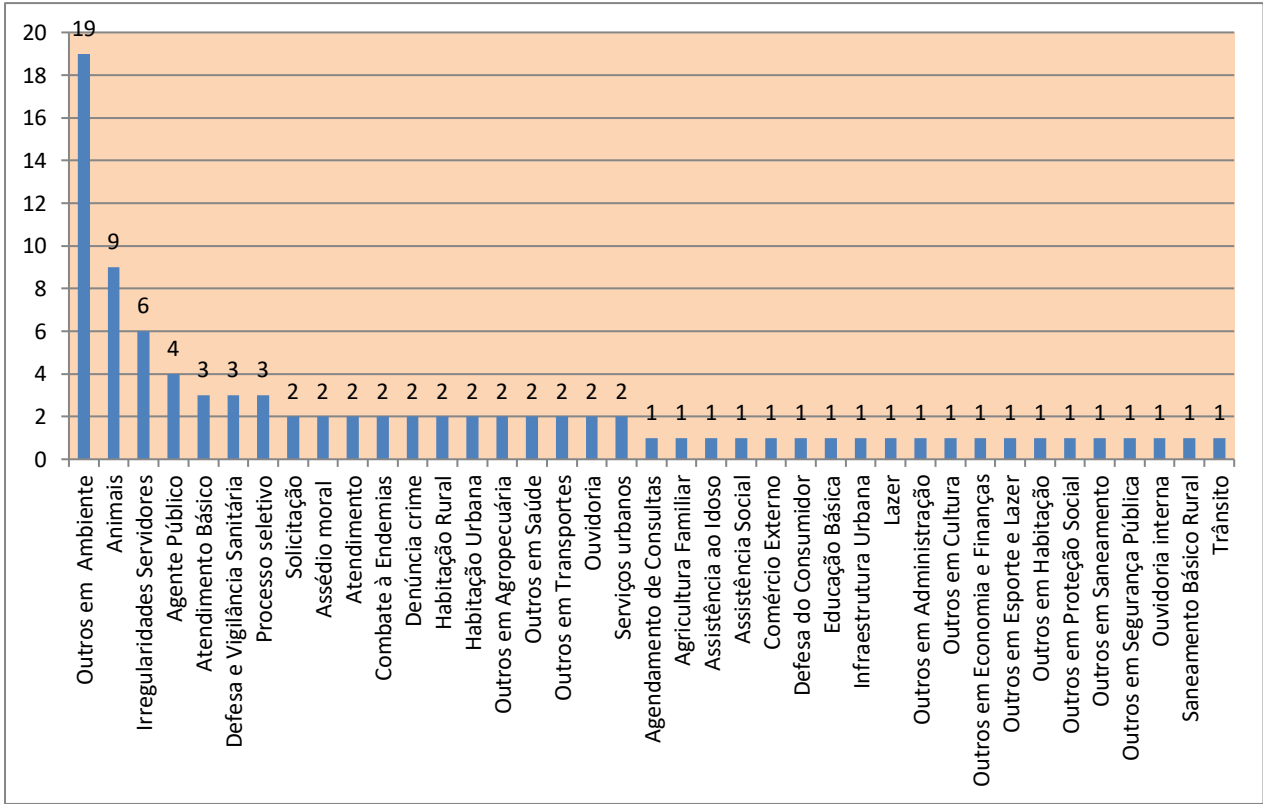
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	INDEFERIDOS
GOVERNO DO ES	19	12	7	-
TRIBUNAL DE CONTAS	1	-	1	-

Fonte: Ouvidoria Municipal

MANIFESTAÇÕES INDEFERIDAS

- Não houve indeferimentos de manifestações de Ouvidorias neste 4º Trismestre de 2024.

OBJETOS MAIS DEMANDADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIA – 4º TRIMESTRE.

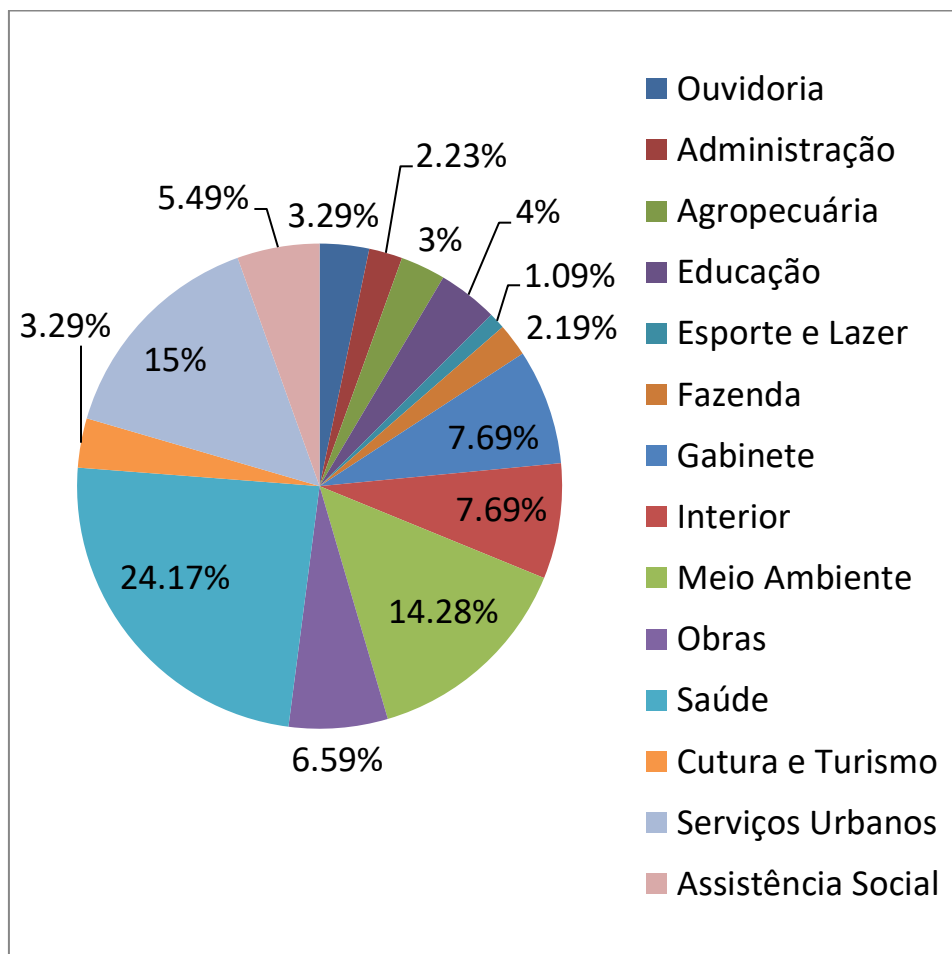


Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



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

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – 4º Trimestre 2024



Fonte: Ouvidoria Municipal

PESQUISA DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO – 4º TRIMESTRE DE 2024



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



Fonte: Painel Resolveu Governo Federal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

PASSO A PASSO OUVIDORIA – SITE PREFEITURA

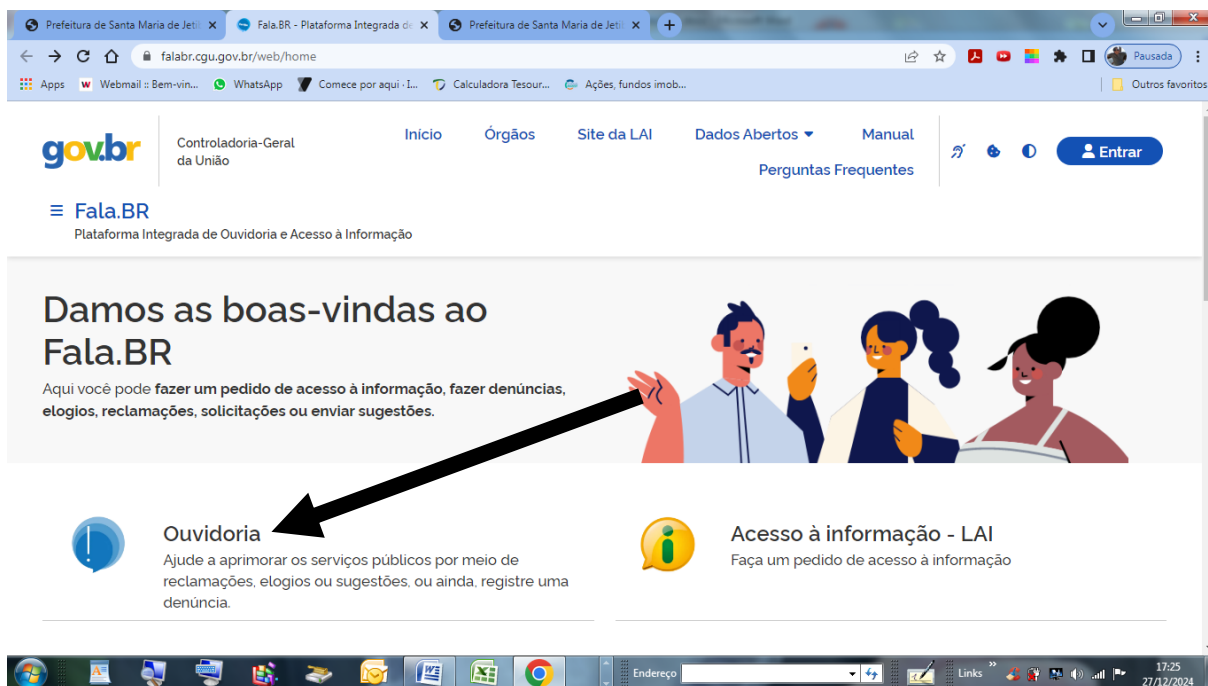
1º passo - ACESSAR O SITE DA PREFEITURA - www.pmsmj.es.gov.br

2º passo - NA PÁGINA PRINCIPAL VOCÊ VERÁ O NOME OUVIDORIA.

3º passo – CLICAR NESTE NOME.



4º passo – Aparecerá a janela para acesso ao GovBR, devendo CLICAR em OUVIDORIA.





PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Ouvidoria Municipal

Estado do Espírito Santo

5º passo – escolher uma das opções: Pessoa física, Pessoa Jurídica ou API (órgãos e Entidades).

The screenshot shows the gov.br login interface. At the top, there are browser tabs for 'Prefeitura de Santa Maria de Jetibá' and 'Fala.BR - Plataforma Integrada'. The address bar shows the URL 'falabr.cgu.gov.br/web/login?tipo=8&redirect=/manifestacao/criar?tipo=8'. The main content area is titled 'Escolha um tipo de login:' and lists three options:

- Login Pessoa Física**: Register and follow up on your manifestations and requests for access to information with your **Conta Gov.br**.
- Login Pessoa Jurídica**: To access Fala.BR as a Legal Person, link the CNPJ of the company to your Gov.br account. [Saiba mais](#).
- API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)**: Exclusive for agencies and entities that use automatic integration with the Fala.BR platform. To access, insert user and password.

Each option has a corresponding button labeled 'Entrar com gov.br'. The API option is highlighted with a blue border. At the bottom, there is a taskbar with various application icons and a system clock showing 17:30 on 27/12/2024.

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



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

Daniela Holz

Márcia Silva Santos

Coordenadoras de Ouvidorias

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 Resoluiu 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 .

- 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