



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - EXERCÍCIO 2024.

Considerando Lei Municipal nº 1.744/2019 que regula a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública Municipal, em atendimento ao Art. 25, VII – Das competências da Ouvidoria – Sistematizar as informações disponibilizadas no Sistema de Ouvidoria, Consolidar e Divulgar Estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados (...); segue abaixo apontamentos das manifestações recebidas no exercício de 2024. Informamos que o resultado do item 4.0 – Pesquisa de Satisfação é disponibilizado pelo sistema eletrônico de Ouvidoria - E-OUV ao fim do atendimento feito pela Ouvidoria, sendo facultada ao usuário a resposta à pesquisa.

1. Quantidade total de manifestações recebidas:



2. Situação das manifestações:

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	1001	97,56%
Em tratamento	5	0,49%
Arquivadas	20	1,95%



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

3. Motivo de arquivamento

Motivo do Arquivamento	Qtd Manifestações Arquivadas
Duplicidade de manifestação	14
Perda de objeto	4
Falta de clareza / insuficiência de dados	2

4. Série histórica mensal

Mes	Ano	Qtd Manifestações
jan	2024	139
fev	2024	94
mar	2024	82
abr	2024	117
mai	2024	56
jun	2024	61
jul	2024	78
ago	2024	71
set	2024	84
out	2024	82
nov	2024	107
dez	2024	55

5. Tipo de manifestação

Reclamação
256 (25.4%)
Solicitação
131 (13.0%)
Denúncia
616 (61.2%)
Sugestão
2 (0.2%)
Elogio
1 (0.1%)
Simplifique
()



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

6. Assunto

Descrição do Assunto	Ranking Assuntos
Atendimento	121
Fiscalização do Estado	80
Denúncia de irregularidades de servidores	68
Atendimento Básico	59
Processo Seletivo	48
Normas e Fiscalização	43
Outros em Meio Ambiente	41
Ouvidoria	35
Denúncia Crime	34
Educação Básica	33
Agente Público	30
Infraestrutura Urbana	29
Conduta Docente	25
Conduta Ética	25
Defesa e vigilância sanitária	24
Outros em Saúde	18
Assédio moral	17
Serviços Públicos	17
Água	16
Acesso à informação	15
Agendamento de Consultas	15
Assistência Social	14
Outros em Educação	14
Avaliação da Conformidade	12
Outros em Energia	12
Serviços Urbanos	11
Defesa Civil	10
Comunicações	9
Trânsito	9
Frequência de Servidores	8
Auditoria	7
Combate a Epidemias	7
Outros em Habitação	7
Saneamento Básico Urbano	7
Assistência ao Idoso	6
Gestão em Saúde	6



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouidoria Geral do Município

Outros em Urbanismo	6
Discriminação	5
Corrupção	4
Licitações	4
Outros em Administração	4
Ouidoria Interna	4
Relações de Trabalho	4
Certidões e Declarações	3
Agricultura	2
Assédio sexual	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Biodiversidade	2
Cadastro Único	2
Concurso	2
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	2
Matrículas	2
Outros em Transporte	2
Recursos Humanos	2
Site do Órgão	2
Tributos	2
Abastecimento	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Auxílio	1
Calamidades/Desastres Naturais	1
Certificado ou Diploma	1
Defesa do Consumidor	1
Habitação Urbana	1
Informações processuais	1
Legislação	1
Multa	1
Outros em Cultura	1
Outros em Economia e Finanças	1
Recursos Humanos em Saúde	1
Violência contra a mulher	1

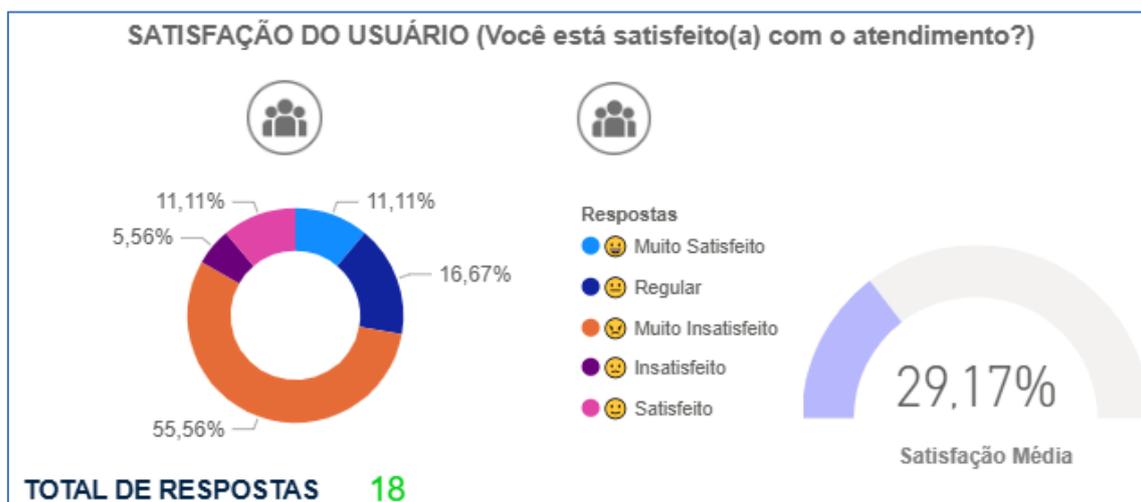


PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	149
Internet	685
Presencial	64
Telefone	2
WhatsApp	126

8. Avaliação de satisfação do usuário



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

São Mateus, 31 de janeiro de 2025.

MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA
Ouvidora Geral
Dec. 17.117/2025

RODRIGO PETER PETERLE
Controlador Geral
Dec. 17.075/2025