



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

RELATÓRIO ANUAL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – EXERCÍCIO 2025

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 2025. 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:

1.991
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2. Situação das manifestações:

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	1896	95,23%
Em tratamento	83	4,17%
Arquivadas	12	0,60%

3. Motivo de arquivamento:

Motivo do Arquivamento	Qtd Manifestações Arquivadas
Falta de clareza / insuficiência de dados	12





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

4. Série histórica mensal:

Mes	Ano	Qtd Manifestações
jan	2025	206
fev	2025	229
mar	2025	189
abr	2025	152
mai	2025	190
jun	2025	164
jul	2025	141
ago	2025	128
set	2025	149
out	2025	166
nov	2025	133
dez	2025	144

5. Tipo de manifestação:

Reclamação
173 (9.4%)
Solicitação
194 (10,5%)
Denúncia
1575 (85,4%)
Sugestão
11 (0,6%)
Elogio
26 (1,4%)
Simplifique
(0)

6. Assunto:

Descrição do Assunto	Ranking Assuntos
Normas e Fiscalização	303
Serviços Urbanos	125
Outros em Meio Ambiente	107
Infraestrutura Urbana	98
Outros em Saúde	80





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

Educação Básica	77
Conduta ética e irregularidades de servidores	68
Infraestrutura rural e urbana	65
Serviços Públicos	60
Denúncia Crime	57
Trânsito e mobilidade	57
Ouvidoria	53
Processo Seletivo	53
Atendimento ao Público	49
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	48
Agente Público	46
Conduta Ética	37
Assédio moral	35
Vigilância em Saúde	34
Crimes Ambientais	33
Tributos	33
Outros em Educação	30
Meio ambiente	26
Gestão em Saúde	22
Atendimento	20
Defesa e vigilância sanitária	19
Cadastrados e Documentação	16
Outros em Saneamento	14
Assistência Social	13
Saneamento Básico Urbano	13
Defesa Civil	12
Corrupção	11
Água	10
Autorização, Regulação e Fiscalização	10
Outros em Economia e Finanças	10
Atendimento Básico	9
Site do Órgão	9
Outros em Cultura	8
Outros em Transporte	8
Programas e Benefícios Sociais	8
Acesso à informação	7
Concursos e processos seletivos	7
Economia e Finanças	7
Gestão escolar e administrativa	7





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

Outros em Urbanismo	7
Racismo e Discriminação	7
Saneamento ambiental	7
Gestão Pública	6
Outros em Habitação	6
Pesca e Aquicultura	6
Turismo	5
Agendamento de Consultas	4
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	4
Combate a endemias e epidemias	4
Comunicações	4
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	4
Energia	4
Gestão de Pessoas	4
Multa	4
Rejeitos e resíduos	4
Certidões e Declarações	3
Condições Rodovia	3
Fiscalização do Estado	3
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	3
Informações processuais	3
Saúde Animal e Sanidade vegetal	3
Taxas e cadastros	3
Transporte passageiros e cargas	3
Acordo Rio Doce	2
Agricultura	2
Apoio ao empreendedorismo, empresas, ME, EPP e MEI	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Assistência ao Idoso	2
Benefícios Sociais	2
Cadastro Único	2
Canais de atendimento	2
Conduta Docente	2
Controle social	2
Cultura	2
Frequência de Servidores	2
Licitações	2
MEI - Microempreendedor Individual	2





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

Outros em Administração	2
Outros em Energia	2
Ouvidoria Interna	2
Pesquisa e Desenvolvimento	2
Rede de Assistência e Proteção Social	2
Relações de Trabalho	2
Saneamento Básico Rural	2
Transparência	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Auditória	1
Auxílio	1
Calamidades/Desastres Naturais	1
Cuidado e Acolhimento	1
Defesa do Consumidor	1
Documentação e Serviço Militar	1
Energia Elétrica	1
Estudos e Pesquisas	1
Lazer	1
Legislação	1
Patrimônio Público	1
Policiamento	1
Povos Indígenas	1
Proteção ambiental	1
Recursos Humanos em Saúde	1
Regime de trabalho	1

7. Canal de entrada:

Canal de Entrada	Contagem de Canal e Entrada
E-mail	66
Internet	702
Outros	152
Presencial	210
WhatsApp	861

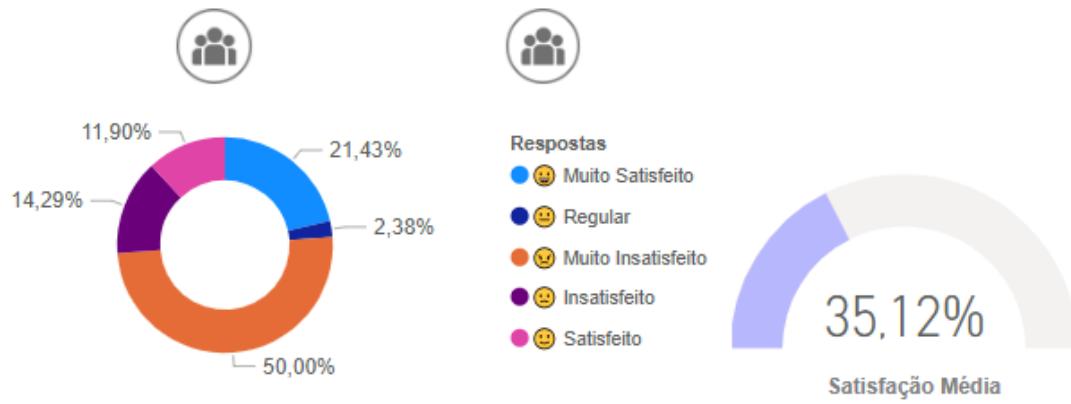




PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

8. Avaliação de satisfação do usuário:

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (Você está satisfeito(a) com o atendimento?)



TOTAL DE RESPOSTAS 42

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

São Mateus, 21 de janeiro de 2026.

MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA
Ouvidora Geral
Dec. 17.117/2025

RODRIGO PETER PETERLE
Controlador Geral
Dec. 17.075/2025



Autenticar documento em <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600330036003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://pmsaomiteus.nopapercloud.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200380037003600330036003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA** em 22/01/2026 15:05

Checksum: **66BC931B870BBF0FB24349872C20CA11D9929343CAB450858C5641E8B65AF88D**

Assinado eletronicamente por **RODRIGO PETER PETERLE** em 22/01/2026 20:59

Checksum: **91D7C077A658F06BFA66ADCB8BBD228E79C62F98A856C93169F085400D627ED2**



Autenticar documento em <https://pmsaomiteus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600330036003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.