



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

RELATÓRIO PERIÓDICO (2º TRIMESTRE/2025)

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO –
EXERCÍCIO 2025 (01/04/2025 a 30/06/2025)

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:



2. Situação das manifestações:

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	449	88,73%
Em tratamento	56	11,07%
Arquivadas	1	0,2%

3. Tempo médio de resposta

mauricio

Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025



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

9,28

Tempo Médio
(dias)

4. Série histórica mensal

Mês	Ano	Qtd Manifestações
Abril	2025	152
Maio	2025	190
Junho	2025	164

5. Tipo de manifestação

Reclamação
42 (8,3 %)
Solicitação
48 (9,5 %)
Denúncia
406 (80,4 %)
Sugestão
3 (0,5%)
Elogio
6 (0,5%)
Simplifique
()

6. Assunto

Descrição do Assunto	Ranking Assuntos
Normas e Fiscalização	79
Serviços Urbanos	69
Outros em Saúde	48
Infraestrutura Urbana	43
Outros em Meio Ambiente	21
Conduta Ética	19
Educação Básica	19
Tributos	19
Ouvidoria	15
Trânsito	13

meandineaz

Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Geral do Município

Outros em Educação	11
Serviços Públicos	11
Denúncia de irregularidades de servidores	9
Agente Público	8
Defesa e vigilância sanitária	8
Outros em Saneamento	8
Atendimento	7
Outros em Cultura	7
Saneamento Básico Urbano	7
Água	6
Assédio moral	5
Atendimento Básico	5
Gestão em Saúde	5
Processo Seletivo	5
Assistência Social	4
Defesa Civil	4
Denúncia Crime	4
Outros em Transporte	4
Site do Órgão	4
Acesso à informação	3
Outros em Habitação	3
Turismo	3
Outros	2
Agricultura	2
Assistência ao Idoso	2
Combate a Epidemias	2
Outros em Economia e Finanças	2
Agendamento de Consultas	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Cadastro Único	1
Certidões e Declarações	1
Comunicações	1
Concurso	1
Condições Rodovia	1
Conduta Docente	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Defesa do Consumidor	1
Discriminação	1
Lazer	1
Licitações	1

meowlinar3


Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025

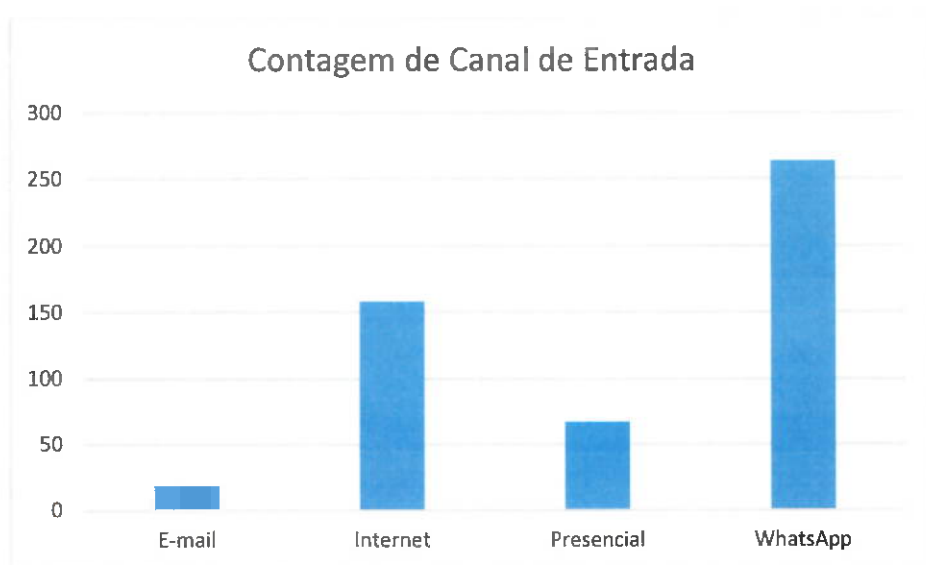


PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

MEI - Microempreendedor Individual	1
Multa	1
Outros em Urbanismo	1
Recursos Humanos	1
Relações de Trabalho	1
Saneamento Básico Rural	1

7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	18
Internet	158
Presencial	67
WhatsApp	263



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/PowerBI/ExibirRelatorioPowerBI.aspx>

m. e. a. u. d. i. n. a. r. a. s.


Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025



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 16

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

São Mateus, 03 de Julho de 2025.

marcarinaez
MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA
Ouvidora Geral
Dec. 17.117/2025

Rodrigo Peter Peterle
RODRIGO PETER PETERLE
Controlador Geral
Dec. 17.075/2025