



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

## RELATÓRIO PERIÓDICO (4º TRIMESTRE/2025)

### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – EXERCÍCIO 2025 (01/10/2025 a 31/12/2025)

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	356	80,36%
Em tratamento	85	19,19%
Arquivadas	2	0,45%

#### 3. Tempo médio de resposta





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

#### 4. Série histórica mensal

Mês	Ano	Qtd Manifestações
Outubro	2025	166
Novembro	2025	133
Dezembro	2025	144

#### 5. Tipo de manifestação

<b>Reclamação</b>
28 (6,5 %)
<b>Solicitação</b>
32 (7,4 %)
<b>Denúncia</b>
363 (84,4 %)
<b>Sugestão</b>
4 (0,9%)
<b>Elogio</b>
14 (3,3%)
<b>Simplifique</b>
( )

#### 6. Assunto

Descrição do Assunto	Ranking Assuntos
Normas e Fiscalização	81
Infraestrutura rural e urbana	49
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	42
Conduta ética e irregularidades de servidores	37
Atendimento ao Público	28
Vigilância em Saúde	26
Crimes Ambientais	23
Educação Básica	16
Cadastros e Documentação	15
Meio ambiente	15
Trânsito e mobilidade	15
Assédio moral	11





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

Autorização, Regulação e Fiscalização	7
Gestão escolar e administrativa	7
Economia e Finanças	6
Programas e Benefícios Sociais	5
Denúncia Crime	4
Energia	4
Saneamento ambiental	4
Defesa e vigilância sanitária	3
Fiscalização do Estado	3
Gestão de Pessoas	3
Gestão Pública	3
Rejeitos e resíduos	3
Água	2
Concursos e processos seletivos	2
Condições Rodovia	2
Controle social	2
Cultura	2
Defesa Civil	2
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	2
Informações processuais	2
Racismo e Discriminação	2
Rede de Assistência e Proteção Social	2
Saúde Animal e Sanidade vegetal	2
Taxas e cadastros	2
Certidões e Declarações	1
Corrupção	1
Cuidado e Acolhimento	1
Patrimônio Público	1
Proteção ambiental	1
Regime de trabalho	1
Transporte passageiros e cargas	1

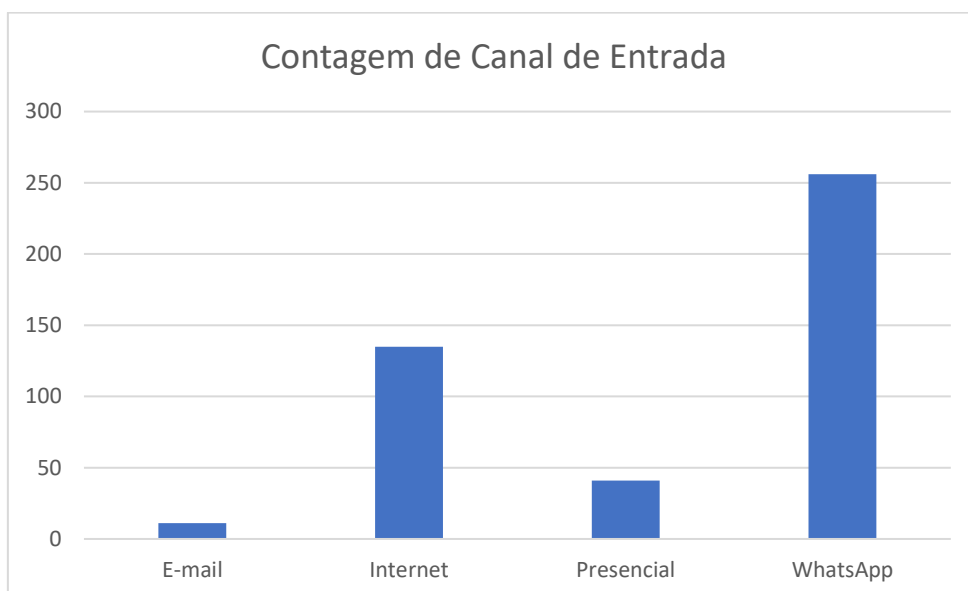




PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS  
Estado do Espírito Santo  
**Ouvidoria Geral do Município**

## 7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	11
Internet	135
Presencial	41
WhatsApp	256



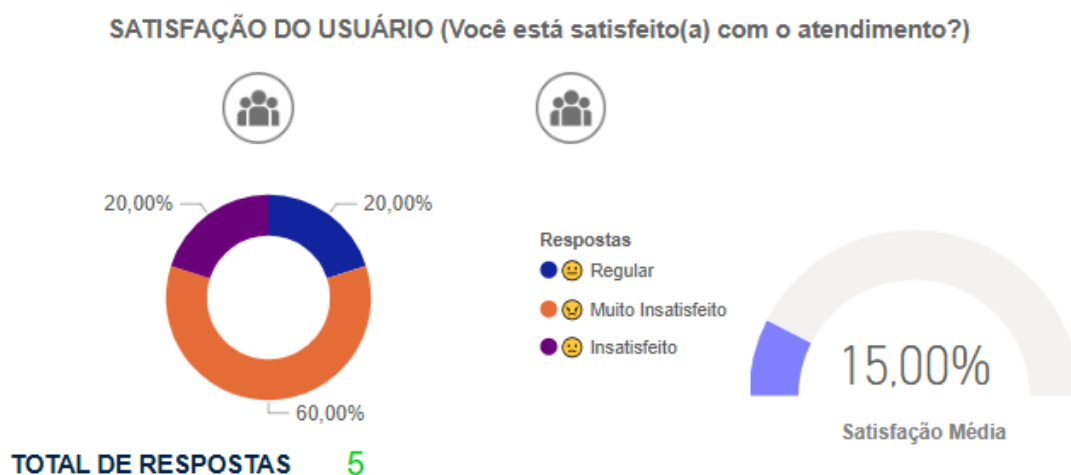
Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/PowerBI/ExibirRelatorioPowerBI.aspx>





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

## 8. Avaliação de satisfação do usuário



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

São Mateus, 20 de janeiro de 2026.

**MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA**

Ouvidora Geral  
Dec. 17.117/2025

**RODRIGO PETER PETERLE**

Controlador Geral  
Dec. 17.075/2025



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3200380037003600320035003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA** em 22/01/2026 15:01  
Checksum: **AF65AB25BD8536FC1D727E6D8E9556344FCDA7629DC280A6FB1B0BF052833150**

Assinado eletronicamente por **RODRIGO PETER PETERLE** em 22/01/2026 20:59  
Checksum: **8D9D3F367C34E87B2763005C9239B53D78FB4B45A30BA2BFDDEA35FE79A99D7B**

