



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



Autenticar documento em <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600320035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



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

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

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



Autenticar documento em <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600320035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



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

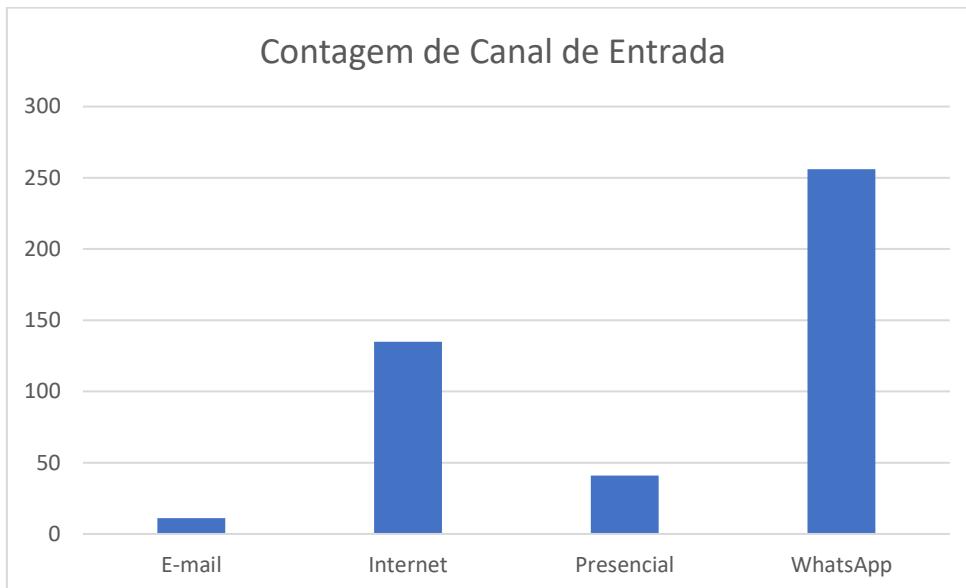




PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

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>



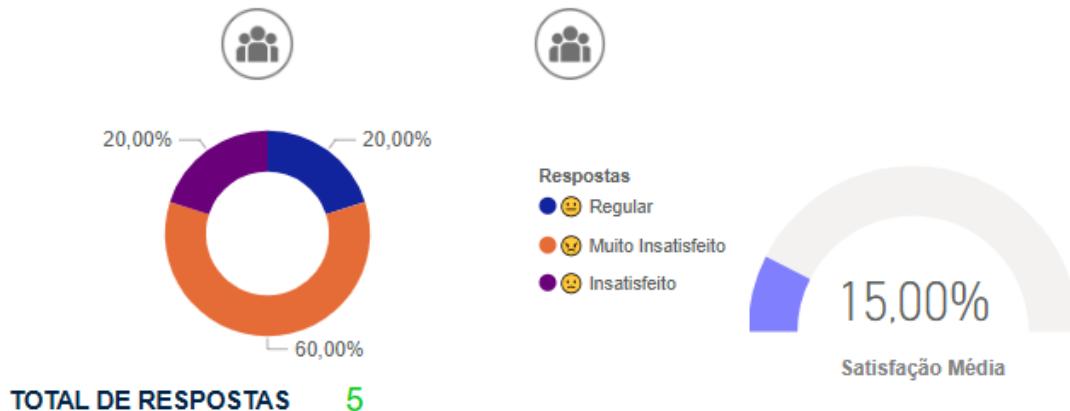
Autenticar documento em <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600320035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



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?)



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



Autenticar documento em <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600320035003A00540052004100, 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://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: 8D9D3F367C34E87B2763005C9239B53D78FB4B45A30BA2BFDEA35FE79A99D7B



Autenticar documento em <https://pmsaomateus.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200380037003600320035003A00540052004100, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.