



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

RELATÓRIO PERIÓDICO (1º TRIMESTRE/2025)

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO –
EXERCÍCIO 2025 (01/01/2025 a 31/03/2025)

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 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.

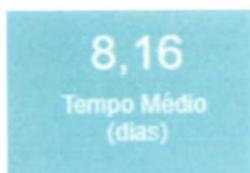
1. Quantidade total de manifestações recebidas:



2. Situação das manifestações:

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	545	87,34%
Em tratamento	78	12,50%
Arquivadas	1	0,16%

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
Janeiro	2025	206
Fevereiro	2025	229
Março	2025	189

5. Tipo de manifestação

Reclamação
64 (10,3 %)
Solicitação
67 (10,8 %)
Denúncia
486 (78,0 %)
Sugestão
3 (0,5%)
Elogio
3 (0,5%)
Simplifique
()

6. Assunto

Descrição do Assunto	Ranking Assuntos
Outros em Meio Ambiente	72
Normas e Fiscalização	70
Processo Seletivo	46
Serviços Públicos	42
Infraestrutura Urbana	40
Serviços Urbanos	40
Denúncia Crime	36
Outros em Saúde	32
Ouvidoria	32
Agente Público	26
Educação Básica	22
Outros em Educação	13
Assédio moral	11
Conduta Ética	11



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

Atendimento	10
Denúncia de irregularidades de servidores	10
Trânsito	10
Tributos	9
Gestão em Saúde	8
Defesa e vigilância sanitária	6
Acesso à informação	4
Assistência Social	4
Corrupção	4
Outros em Urbanismo	4
Pesca e Aquicultura	4
Saneamento Básico Urbano	4
Agendamento de Consultas	3
Água	3
Comunicações	3
Concurso	3
Discriminação	3
Outros em Economia e Finanças	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Atendimento Básico	2
Benefícios Sociais	2
Combate a Epidemias	2
Defesa Civil	2
Outros em Energia	2
Outros em Habitação	2
Outros em Saneamento	2
Site do Órgão	2
Transparência	2
(Em Branco)	1
Auditoria	1
Conduta Docente	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Energia Elétrica	1
Legislação	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
Multa	1
Outros em Administração	1
Outros em Transporte	1
Povos Indígenas	1

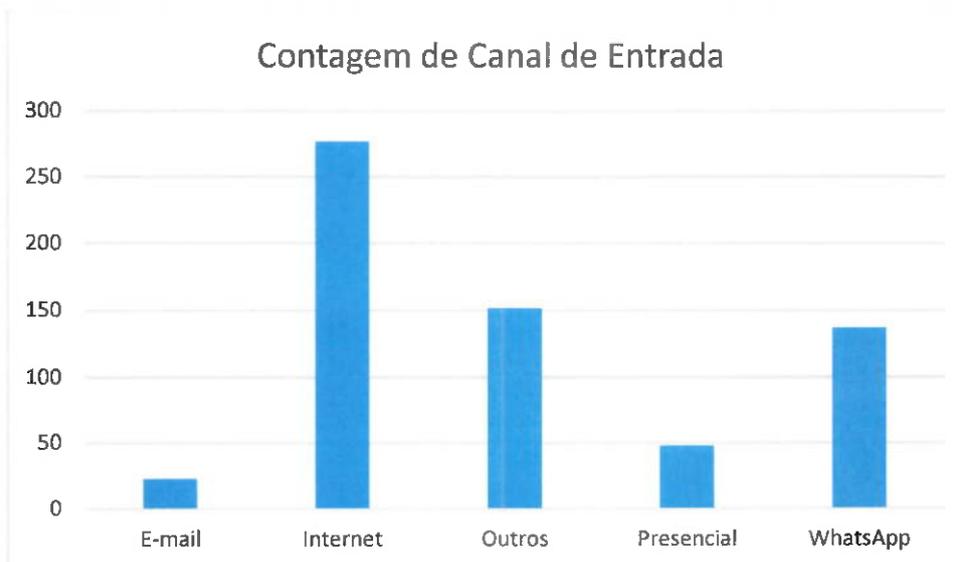


PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

Recursos Humanos em Saúde	1
Relações de Trabalho	1
Saneamento Básico Rural	1
Turismo	1

7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	23
Internet	277
Presencial	48
Outros	152
WhatsApp	137

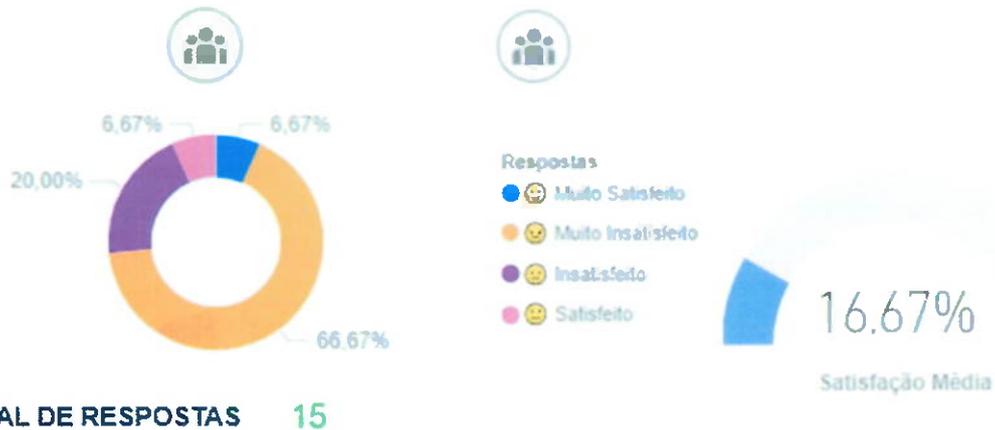




PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

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, 03 de Abril de 2025.

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

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