



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

RELATÓRIO PERIÓDICO (3º TRIMESTRE/2025)

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO –
EXERCÍCIO 2025 (01/07/2025 a 30/09/2025)

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:

418
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2. Situação das manifestações:

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	333	79,66%
Em tratamento	66	15,79%
Arquivadas	19	4,55%

3. Tempo médio de resposta

11,42
Tempo Médio
(dias)

meandrina.az


Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025



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

4. Série histórica mensal

Mês	Ano	Qtd Manifestações
Julho	2025	141
Agosto	2025	128
Setembro	2025	149

5. Tipo de manifestação

Reclamação
43 (10,8 %)
Solicitação
49 (12,3 %)
Denúncia
303 (75,9 %)
Sugestão
1 (0,3%)
Elogio
3 (0,8%)
Simplifique
()

6. Assunto

Descrição do Assunto	Ranking Assuntos
Normas e Fiscalização	72
(Em branco)	43
Educação Básica	20
Trânsito e mobilidade	19
Infraestrutura rural e urbana	16
Serviços Urbanos	16
Infraestrutura Urbana	15
Outros em Meio Ambiente	14
Conduta ética e irregularidades de servidores	12
Agente Público	11
Crimes Ambientais	10
Gestão em Saúde	9
Assédio moral	8
Vigilância em Saúde	8

marcelina B


Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025



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

Denúncia Crime	7
Serviços Públicos	7
Conduta Ética	6
Corrupção	6
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	6
Outros em Educação	6
Ouvidoria	6
Assistência Social	5
Outros em Economia e Finanças	5
Tributos	5
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	4
Defesa Civil	4
Outros em Saneamento	4
Atendimento	3
Autorização, Regulação e Fiscalização	3
Defesa e vigilância sanitária	3
Gestão Pública	3
Outros em Saúde	3
Outros em Transporte	3
Programas e Benefícios Sociais	3
Saneamento ambiental	3
Site do Órgão	3
Acordo Rio Doce	2
Apoio ao empreendedorismo, empresas, ME, EPP e MEI	2
Atendimento Básico	2
Canais de atendimento	2
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	2
Frequência de Servidores	2
Multa	2
Outros em Urbanismo	2
Ouvidoria Interna	2
Pesca e Aquicultura	2
Processo Seletivo	2
Saneamento Básico Urbano	2
Transporte passageiros e cargas	2
Auxílio	1
Cadastro Único	1
Cadastros e Documentação	1
Calamidades/Desastres Naturais	1

meardina.az


Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025

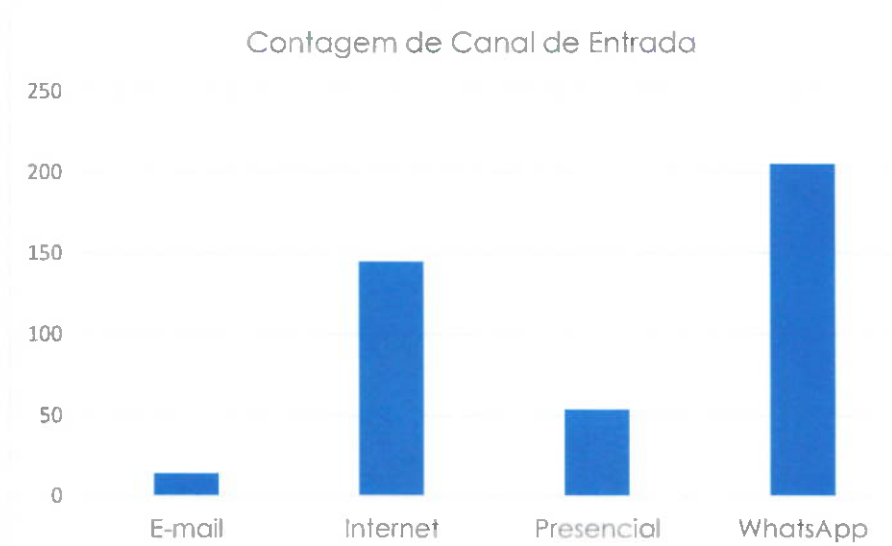


PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

Certidões e Declarações	1
Concursos e processos seletivos	1
Documentação e Serviço Militar	1

7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	14
Internet	145
Presencial	54
WhatsApp	205



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

meandina

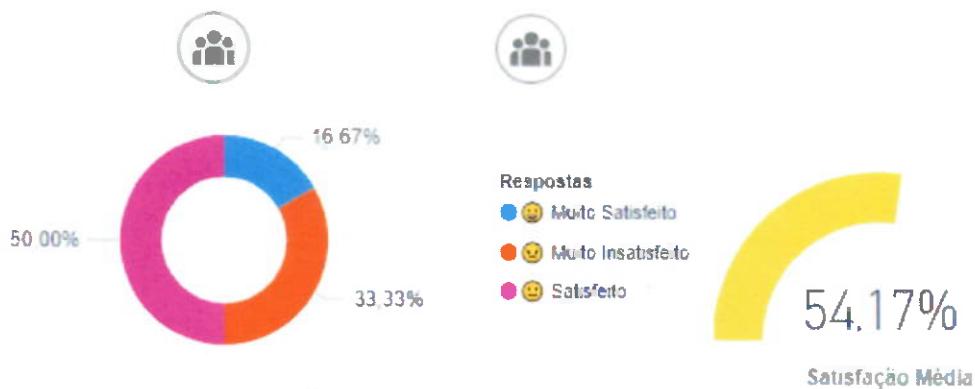
Rodrigo Peter Peterle
Controlador Geral
Decreto: 17.075/2025



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 6

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

São Mateus, 03 de Outubro de 2025.

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

[Signature]
RODRIGO PETER PETERLE
Controlador Geral
Dec. 17.075/2025