

**RELATÓRIO PERIÓDICO (1º TRIMESTRE/2026)****MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO –  
EXERCÍCIO 2026 (01/01/2026 a 31/03/2026)**

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 2026. 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:**

**590**  
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**2. Situação das manifestações:**

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	399	67,63%
Em tratamento	189	32,03%
Arquivadas	2	0,34%

**3. Tempo médio de resposta**

**20,4**  
Tempo Médio  
(dias)

**4. Série histórica mensal**

Mês	Ano	Qtd Manifestações
Janeiro	2026	214
Fevereiro	2026	179
Março	2026	197





## 5. Tipo de manifestação

<b>Reclamação</b>	47 (8,1%)
<b>Solicitação</b>	53 (9,1%)
<b>Denúncia</b>	481 (82,9%)
<b>Sugestão</b>	3 (0,5%)
<b>Elogio</b>	4 (0,7%)
<b>Simplifique</b>	( )

## 6. Assunto

Assunto	Ranking Assuntos
Normas e Fiscalização	111
Infraestrutura rural e urbana	91
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	46
Vigilância em Saúde	37
Trânsito e mobilidade	36
Educação Básica	31
Conduta ética e irregularidades de servidores	29
Crimes Ambientais	22
Atendimento ao Público	18
Água	15
Meio ambiente	13
Turismo	13
Concursos e processos seletivos	10
Cadastros e Documentação	8
Economia e Finanças	8
Transporte passageiros e cargas	8
Autorização, Regulação e Fiscalização	7
Gestão de Pessoas	7
Gestão Pública	7
Cultura	6
Assédio moral	5
Defesa Civil	5
Denúncia Crime	5
Transparência e acesso à informação	5





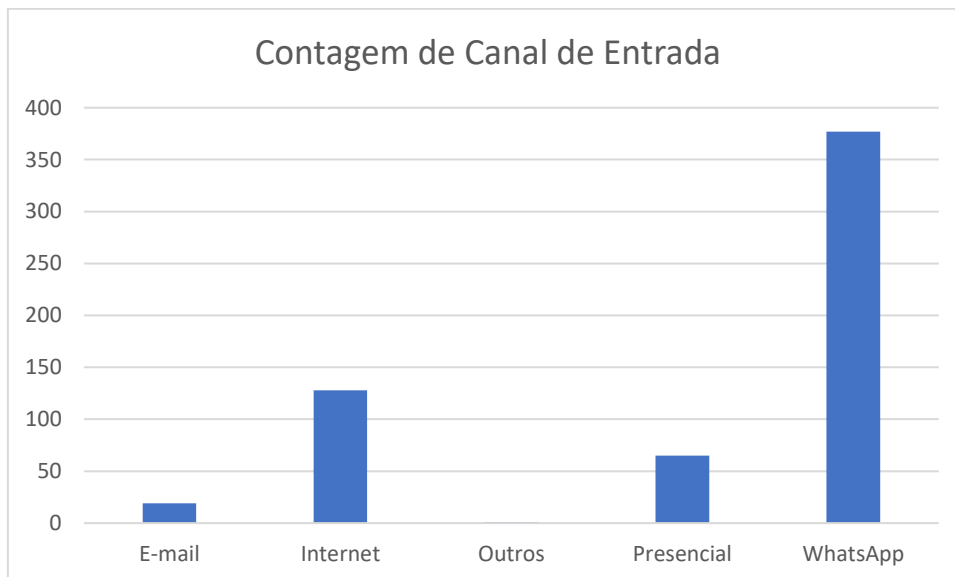
Corrupção	4
Gestão escolar e administrativa	3
Rede de Assistência e Proteção Social	3
Rejeitos e resíduos	3
Saneamento ambiental	3
Assédio sexual	2
Canais de atendimento	2
Combate a endemias e epidemias	2
Cuidado e Acolhimento	2
Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	2
Defesa e vigilância sanitária	2
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	2
Programas e Benefícios Sociais	2
Taxas e cadastros	2
Agricultura Familiar	1
Assistência Estudantil	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Benefícios e serviços	1
Calamidades/Desastres	1
Patrimônio Público	1
Racismo e Discriminação	1
Registro e Cadastro de Empresas	1
Saúde Animal e Sanidade vegetal	1
Transporte Rodoviário	1
Vacinação	1





## 7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	19
Internet	128
Outros	1
Presencial	65
WhatsApp	377



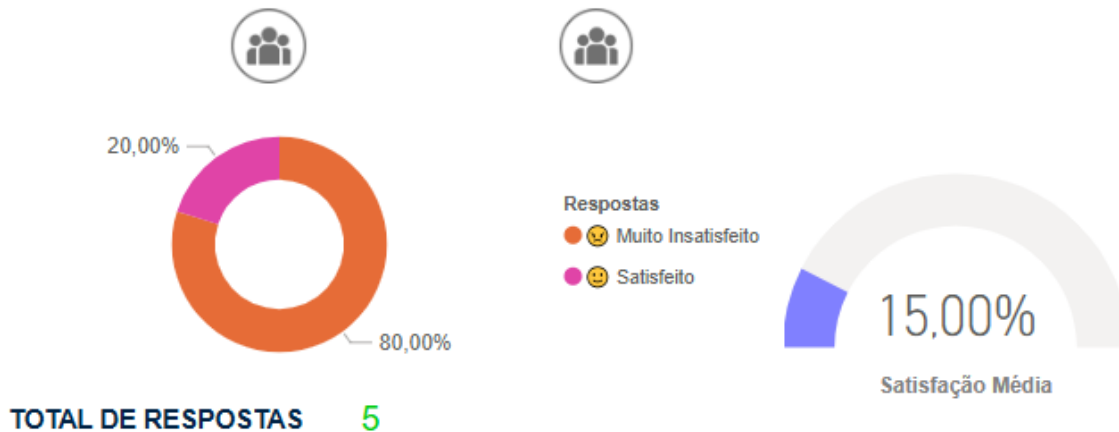
Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/PowerBI/ExibirRelatorioPowerBI.aspx>





## 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, 09 de abril de 2026.

(Assinado Digitalmente)

**MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA**

Ouvidora Geral  
Dec. 17.117/2025

(Assinado Digitalmente)

**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 3300340037003600380033003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA** em 15/04/2026 14:53  
Checksum: **7C22DED2AA674EB9123796BCD38BDB8D60F3CF6592EB85F6B762FD500D8DEC68**

Assinado eletronicamente por **RODRIGO PETER PETERLE** em 15/04/2026 15:31  
Checksum: **CF25EE3C8565823556D3F1F797E53132577C97374ADD53C1CF36F0D99FF8E95B**

