

RELATÓRIO PERIÓDICO (2º TRIMESTRE/2026)**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO –
EXERCÍCIO 2026 (01/04/2026 a 30/06/2026)**

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:

619
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

2. Situação das manifestações:

Situação das Manifestações	Qtd Manifestações	%
Respondidas	308	49,75%
Em tratamento	308	49,75%
Arquivadas	3	0,5%

3. Tempo médio de resposta

15,0
Tempo Médio
(dias)

4. Série histórica mensal

Mês	Ano	Qtd Manifestações
Abril	2026	204
Maio	2026	224
Junho	2026	191



**5. Tipo de manifestação**

Reclamação
77 (12,4%)
Solicitação
20 (3,2%)
Denúncia
513 (82,9%)
Sugestão
4 (0,6%)
Elogio
5 (0,8%)
Simplifique
()

6. Assunto

Assunto	Ranking Assuntos
Normas e Fiscalização	185
Infraestrutura rural e urbana	112
Conduta ética e irregularidades de servidores	31
Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	29
Vigilância em Saúde	26
Educação Básica	25
Saneamento ambiental	25
Atendimento ao Público	20
Meio ambiente	14
Trânsito e mobilidade	14
Crimes Ambientais	13
Rejeitos e resíduos	13
Autorização, Regulação e Fiscalização	11
Defesa e vigilância sanitária	10
Denúncia Crime	10
Saúde Animal e Sanidade vegetal	8
Gestão escolar e administrativa	7
Cadastros e Documentação	5
Programas e Benefícios Sociais	5
Rede de Assistência e Proteção Social	5
Assédio moral	4
Concursos e processos seletivos	4
Gestão de Pessoas	4





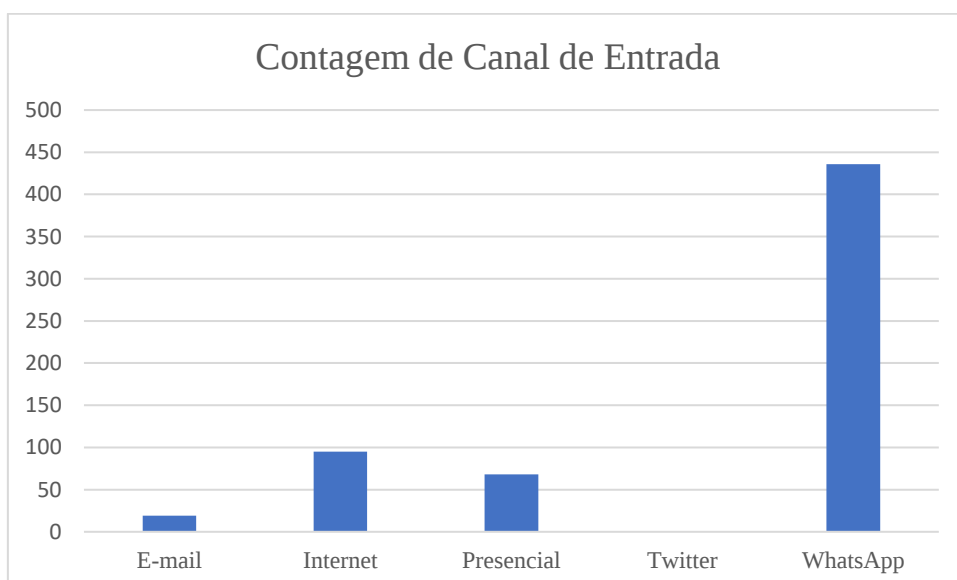
Gestão Pública	4
Patrimônio Público	4
Canais de atendimento	3
Cuidado e Acolhimento	3
Água	2
Defesa Civil	2
Economia e Finanças	2
Impostos, Dívida Ativa e Receita Federal	2
Racismo e Discriminação	2
Transporte passageiros e cargas	2
(Em branco)	1
Agricultura Familiar	1
Apoio ao empreendedorismo, empresas, ME, EPP e MEI	1
Assédio sexual	1
Calamidades/Desastres	1
Combate a endemias e epidemias	1
Corrupção	1
Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial	1
Defesa Nacional	1
Energia	1
Fiscalização do Estado	1
Proteção ambiental	1
Regime de trabalho	1





7. Canal de entrada

Canal de Entrada	Contagem de Canal de Entrada
E-mail	19
Internet	95
Outros	1
Presencial	68
WhatsApp	436



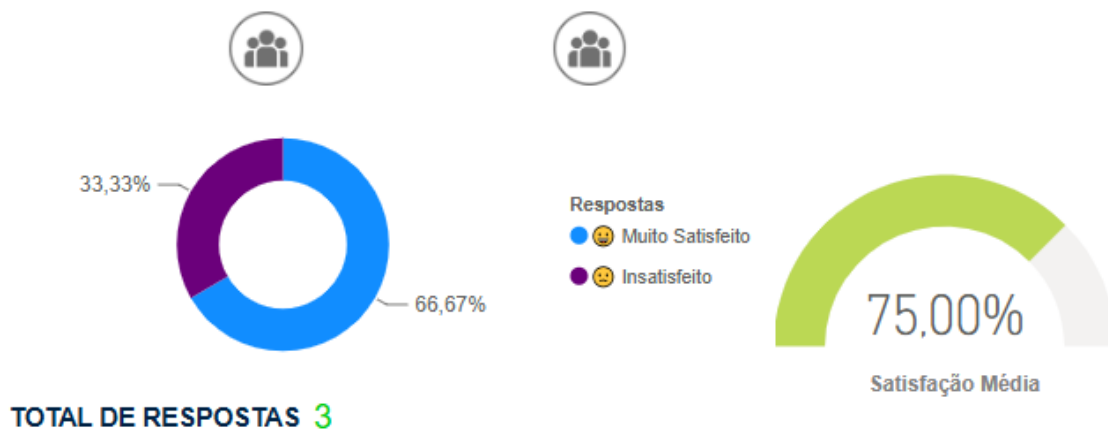
Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/PowerBI/ExibirRelatorioPowerBI.aspx>





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, 07 de julho 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 3400300035003600300037003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA** em **08/07/2026 08:24**
Checksum: **01BDC277723D6DC5699DB53330794F5D71FD61AEE1844CA8AB016DAD0D0147AF**

Assinado eletronicamente por **RODRIGO PETER PETERLE** em **09/07/2026 08:38**
Checksum: **91E80054186F1250B7D931F137B4E12FA8FBED09023D6AA2EA337EFEF99F6A13**

