

**RELATÓRIO PERIÓDICO (3º TRIMESTRE/2026)****MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO –  
EXERCÍCIO 2026 (01/07/2026 a 30/09/2026)**

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:****2. Situação das manifestações:**

| Situação das Manifestações | Qtd Manifestações | %      |
|----------------------------|-------------------|--------|
| Respondidas                | 292               | 55,10% |
| Em tratamento              | 234               | 44,15% |
| Arquivadas                 | 4                 | 0,75%  |

**3. Tempo médio de resposta****4. Série histórica mensal**

| Mês      | Ano  | Qtd Manifestações |
|----------|------|-------------------|
| Julho    | 2026 | 173               |
| Agosto   | 2026 | 182               |
| Setembro | 2026 | 175               |





## 5. Tipo de manifestação

|                    |
|--------------------|
| <b>Reclamação</b>  |
| 48 (9,1%)          |
| <b>Solicitação</b> |
| 42 (7,9%)          |
| <b>Denúncia</b>    |
| 434 (81,9%)        |
| <b>Sugestão</b>    |
| 1 (0,2%)           |
| <b>Elogio</b>      |
| 5 (0,%)            |
| <b>Simplifique</b> |
| ( )                |

## 6. Assunto

| Assunto                                       | Ranking Assuntos |
|-----------------------------------------------|------------------|
| Normas e Fiscalização                         | 100              |
| Infraestrutura rural e urbana                 | 46               |
| Conduta ética e irregularidades de servidores | 40               |
| Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde   | 37               |
| Trânsito e mobilidade                         | 35               |
| Atendimento ao Público                        | 28               |
| Rejeitos e resíduos                           | 25               |
| Meio ambiente                                 | 23               |
| Educação Básica                               | 20               |
| Água                                          | 15               |
| Crimes Ambientais                             | 15               |
| Denúncia Crime                                | 10               |
| Transporte passageiros e cargas               | 10               |
| Defesa e vigilância sanitária                 | 9                |
| Saúde Animal e Sanidade vegetal               | 9                |
| Patrimônio Público                            | 8                |
| Autorização, Regulação e Fiscalização         | 7                |
| Cadastros e Documentação                      | 7                |
| Programas e Benefícios Sociais                | 7                |
| Assédio moral                                 | 6                |
| Assistência Estudantil                        | 6                |
| Canais de atendimento                         | 6                |





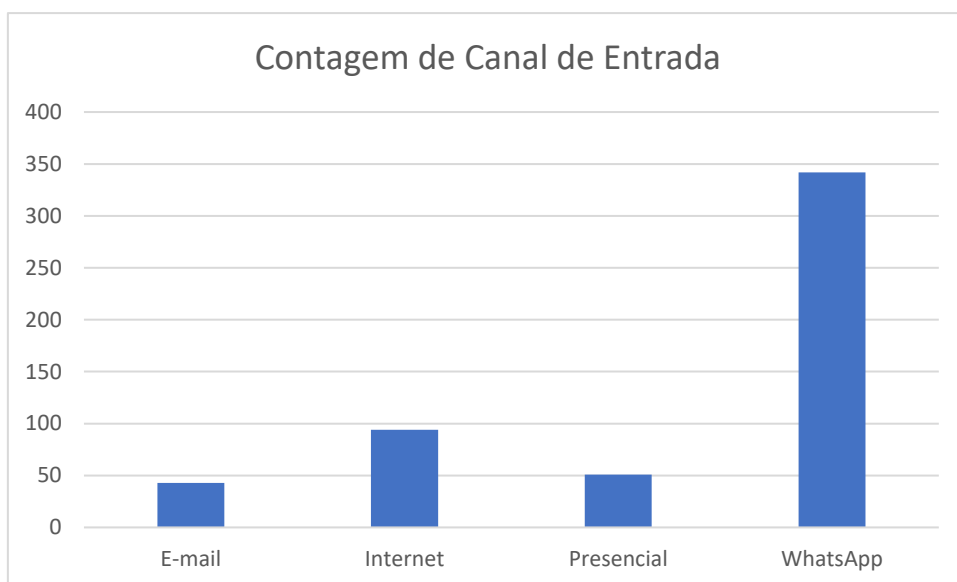
|                                                          |   |
|----------------------------------------------------------|---|
| Defesa Civil                                             | 6 |
| Vigilância em Saúde                                      | 6 |
| Gestão escolar e administrativa                          | 5 |
| Taxas e cadastros                                        | 4 |
| Concursos e processos seletivos                          | 3 |
| Economia e Finanças                                      | 3 |
| Esporte                                                  | 3 |
| Informações processuais                                  | 3 |
| Rede de Assistência e Proteção Social                    | 3 |
| Combate a endemias e epidemias                           | 2 |
| Corrupção                                                | 2 |
| Cuidado e Acolhimento                                    | 2 |
| Energia                                                  | 2 |
| Gestão de Pessoas                                        | 2 |
| Racismo e Discriminação                                  | 2 |
| Saneamento ambiental                                     | 2 |
| Transparência e acesso à informação                      | 2 |
| Assistência Hospitalar e Ambulatorial                    | 1 |
| Condições Rodovia                                        | 1 |
| Controle social                                          | 1 |
| Defesa da concorrência e do consumidor; defesa comercial | 1 |
| Gestão Pública                                           | 1 |
| Regime de trabalho                                       | 1 |
| Regularização Fundiária Urbana                           | 1 |
| Turismo                                                  | 1 |
| Vacinação                                                | 1 |





## 7. Canal de entrada

| Canal de Entrada | Contagem de Canal de Entrada |
|------------------|------------------------------|
| E-mail           | 43                           |
| Internet         | 94                           |
| Presencial       | 51                           |
| WhatsApp         | 342                          |

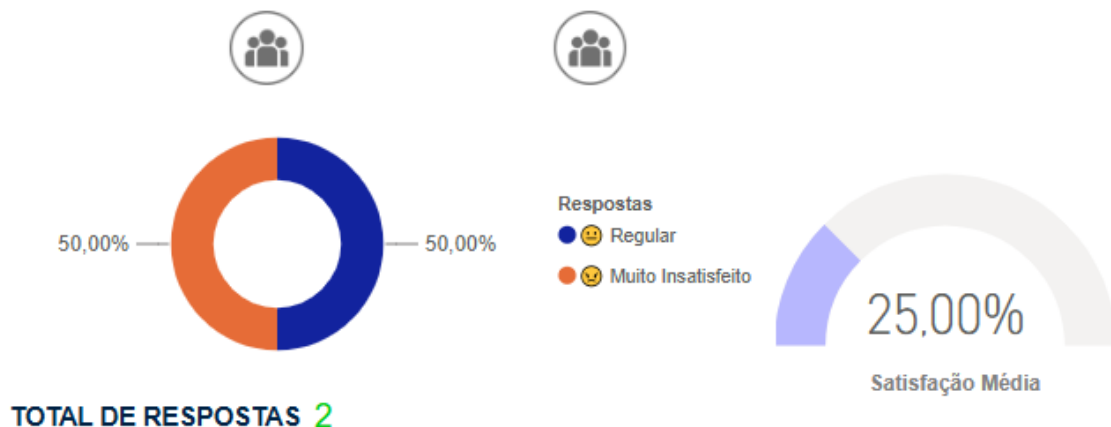


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/PowerBI/ExibirRelatorioPowerBI.aspx>



## 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, 02 de outubro 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 3400360038003500320036003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MARIA CAROLINA RODRIGUES BARBOSA** em **02/10/2026 15:07**

Checksum: **DEF59D7764F52B104C643E3E74153EE940F4DEE639D6069ECA6FD7D747CFBFCE**

Assinado eletronicamente por **RODRIGO PETER PETERLE** em **02/10/2026 15:08**

Checksum: **D951876781A8CEAF660A422309EB29D7AC5A4645AC1637DF1E9ECBB3B3CD8834**

