

# RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA GERAL SÃO CRISTÓVÃO

RELATÓRIO MENSAL JANEIRO DE 2026



## 1 APRESENTAÇÃO

---

Tem as competências estabelecidas no **Art. 31 da Lei 085/2025**, a Ouvidoria Geral do Município - OGM, órgão de subordinação direta da Controladoria-Geral do Município - CGM, instância pública que compete promover e executar as atividades relativas ao recebimento e esclarecimento de denúncias ou reclamações sobre atividades governamentais gerais, ou sobre atos, praticados no âmbito da Administração Pública Municipal do Poder Executivo, contrários aos direitos do cidadão em relação aos serviços públicos, bem como receber solicitações, denúncias, sugestões e elogios, prestando os esclarecimentos necessários com prazos de respostas, providenciando a adoção de medidas corretivas adequadas, bem como exercer outras atividades ou atribuições correlatas, ou que lhe forem regularmente conferidas ou determinadas, bem como buscar soluções pacíficas de conflitos para a efetiva conclusão das manifestações apresentadas seja por via escrita, oral ou outros meios quaisquer de comunicação eletrônicos; apoiar a avaliação das políticas e dos serviços públicos a partir das informações obtidas com a análise das manifestações e por meio de consultas, de pesquisas de satisfação, entre outros instrumentos de controle e participação social (art. 2º, V Decreto nº 8.243/2014 e art.1º , IN OGU nº 01/2014), além de exercer outras atividades ou atribuições correlatas e as que lhe forem regularmente conferidas.

## 2 A OUVIDORIA

---

A Ouvidoria Geral do Município de São Cristóvão foi formalmente instituída atendendo a Lei n. 12.527/2011, denominada de Lei de Acesso à Informação (LAI), entrou em vigor, em abril de 2012, são canais da Ouvidoria:

- E-SIC, no endereço:  
<https://transparencia.saocristovao.se.gov.br/ouvidoria/e-sic>

SIC, no endereço: **Rua Pereira Lobo, 114 - Centro Histórico**

**Whatsapp, 79 99873-1806**

**Email: [ouvidoria@saocristovao.se.gov.br](mailto:ouvidoria@saocristovao.se.gov.br)**

Pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria, como órgão de interlocução entre a sociedade, busca não só garantir o direito de participação dos usuários na administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas.

### 2.1 ESTRUTURA DE PESSOAL E ATRIBUIÇÕES

A Ouvidoria do Município de São Cristóvão conta com nesse momento somente com o Ouvidor Geral e um jovem aprendiz .

A equipe da Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de São Cristóvão.

Realiza também atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações à Comunidade do Município de São Cristóvão.

### **3. LUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Todas as manifestações da Ouvidoria e pedidos de acesso à informação recepcionados, sem exceção. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do tratamento das demandas são:

1. Recebimento da demanda;

2. Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:

- Reclassificação da tipologia, a fim de adequar o tipo de demanda à descrição feita pelo usuário;

- Encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração;

3. Solicitação de complementação ao usuário pelo - Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações e será aberto prazo para o usuário apresentar as informações requeridas.

4. Encaminhamento das demandas por SEI para as Secretarias tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da resposta conclusiva;

5. Resposta intermediária ao usuário pelo canal que foi utilizado, informando a Secretaria do Município para a qual foi encaminhada a manifestação, para os casos em que a Ouvidoria não dispõe da resposta conclusiva prontamente;

6. Acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Secretarias (controle por planilhas, sendo feito contato por e-mail, telefone ou presencialmente, a depender da necessidade);

7. Análise secundária das repostas recebidas das Secretarias, com eventuais interlocuções e contribuições; e

8. Envio de Resposta Conclusiva ao usuário - A resposta conclusiva é a decisão administrativa final por meio da qual a usuário recebe comunicado apresentando solução ao fato alegado ou informando sobre a impossibilidade de atendimento. Com o advento da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria passou a responder às manifestações no tempo máximo de trinta dias prorrogável, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva. Já para as demandas de acesso à informação, o prazo de resposta é de até vinte dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por dez dias.

### 3. DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES

---

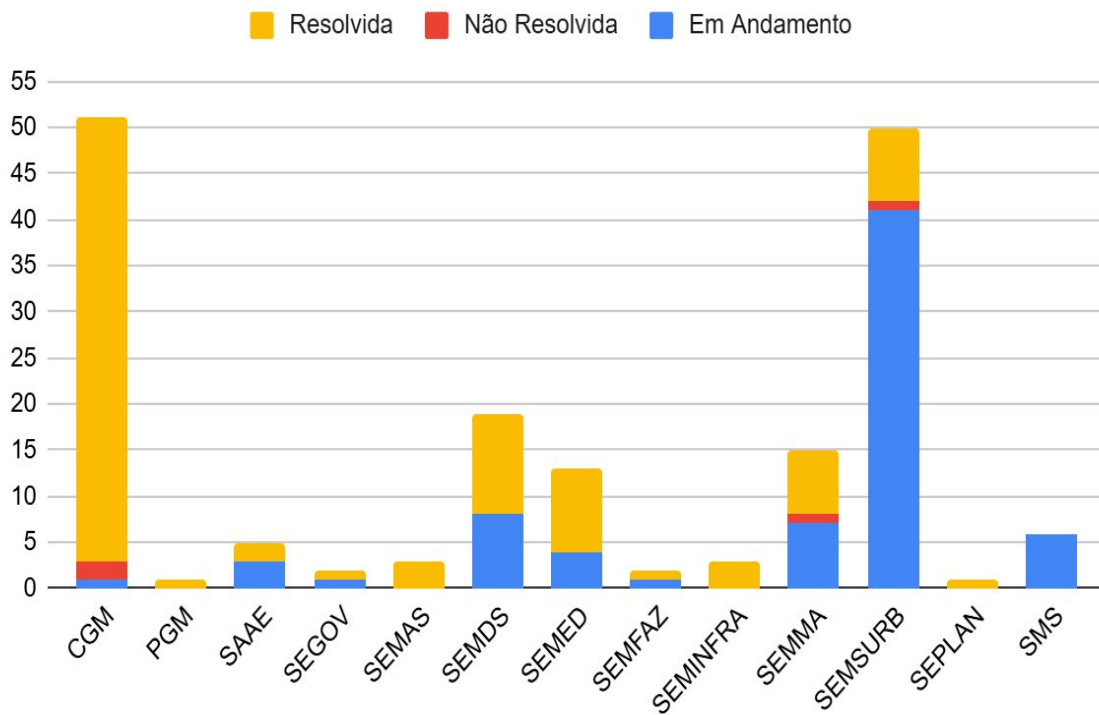
Apresenta-se a seguir os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas formalmente pela Ouvidoria no mês de Janeiro do ano de 2026.

#### 3.1 . Classificação por tipo

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Reclamação	70	40,94%
Denúncia	26	15,20%
Sugestão	1	0,58%
Elogio	1	0,58%
Solicitação	19	11,11%
Informação	54	31,58%

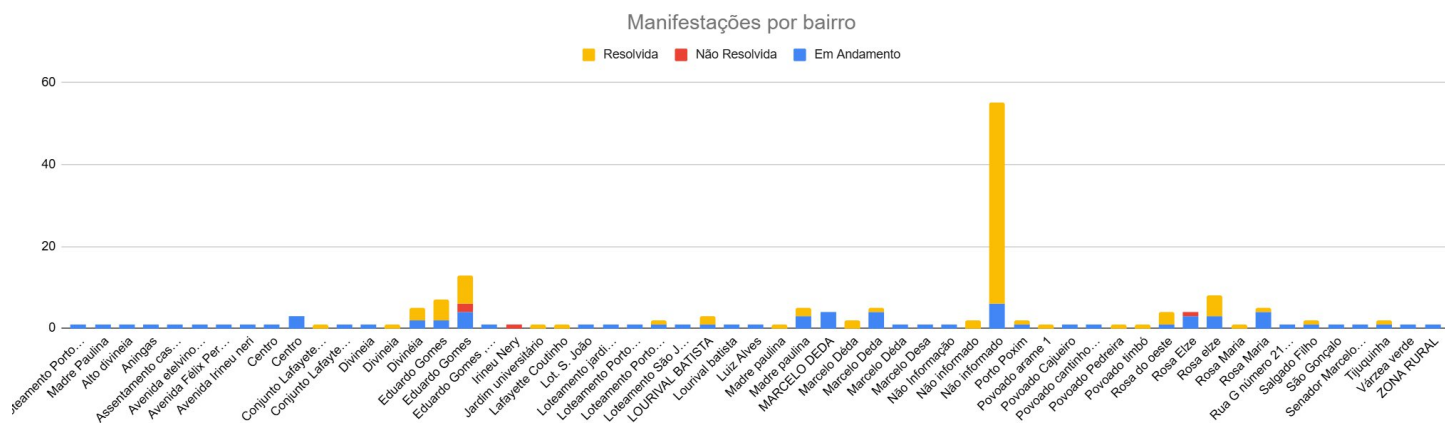
#### 3.2 Distribuição por Secretaria

## Manifestações por Secretaria



Manifestações por Secretaria		Status			
Mês/Ano	Secretaria Responsável	Em Andamento	Não Resolvida	Resolvida	Total geral
01/2026	CGM	1	2	48	51
	PGM			1	1
	SAAE	3		2	5
	SEGOV	1		1	2
	SEMAS			3	3
	SEMDS	8		11	19
	SEMED	4		9	13
	SEMFAZ	1		1	2
	SEMINFRA			3	3
	SEMMA	7	1	7	15
	SEMSURB	41	1	8	50
	SEPLAN			1	1
	SMS	6			6

### 3.4 Distribuição por Localidade



Mês/Ano	Bairro	Status			Total geral
		Em Andamento	Não Resolvida	Resolvida	
01/2026	Loteamento Porto Poxim	1			1
	Madre Paulina	1			1
	Alto divineia	1			1
	Aningas	1			1
	Assentamento casulo	1			1
	Avenida etelvino Oliveira	1			1
	Avenida Félix Pereira	1			1
	Avenida Irineu neri	1			1
	Centro	1			1
	Centro	3			3
	Conjunto Lafayette Coutinho			1	1
	Conjunto Lafayte Coutinho	1			1
	Divineia	1			1
	Divineia			1	1
	Divinéia	2		3	5
	Eduardo Gomes	2		5	7
	Eduardo Gomes	4	2	7	13

Eduardo Gomes , Porto Poxim	1			1
Irineu Nery		1		1
Jardim universitário			1	1
Lafayette Coutinho			1	1
Lot. S. João	1			1
Loteamento jardim novo horizonte	1			1
Loteamento Porto Poxim	1			1
Loteamento Porto Poxim	1		1	2
Loteamento São João	1			1
LOURIVAL BATISTA	1		2	3
Lourival batista	1			1
Luiz Alves	1			1
Madre paulina			1	1
Madre paulina	3		2	5
MARCELO DEDA	4			4
Marcelo Déda			2	2
Marcelo Deda	4		1	5
Marcelo Déda	1			1
Marcelo Desa	1			1
Não Informado	1			1
Não informado			2	2
Não informado	6		49	55
Porto Poxim	1		1	2
Povoado arame 1			1	1
Povoado Cajueiro	1			1
Povoado cantinho do céu	1			1
Povoado Pedreira			1	1
Povoado timbó			1	1
Rosa do oeste	1		3	4
Rosa Elze	3	1		4
Rosa elze	3		5	8

	Rosa Maria			1	1
	Rosa Maria	4		1	5
	Rua G número 21 loteamento Jupiá bairro Romualdo prado	1			1
	Salgado Filho	1		1	2
	São Gonçalo	1			1
	Senador Marcelo Deda	1			1
	Tijuquinha	1		1	2
	Várzea verde	1			1
	ZONA RURAL	1			1

### 3.3 Panorama Geral

Indicador	Quantidade	Percentual
Demandas Recebidas	<b>171</b>	<b>100%</b>
Demandas Resolvidas	<b>95</b>	55,56%
Demandas Pendentes	<b>72</b>	42,11%
Demandas Não Resolvidas	<b>4</b>	2,34%

#### **4 DIAGNÓSTICOS E AÇÕES DA OUVIDORIA**

---

1. A Localidade com maior número de demanda foi no Eduardo Gomes;
2. O órgão com maior atraso no retorno das informações foi a Secretaria de Serviços Urbanos - SEMSURB;
3. A Ouvidoria, ao identificar os casos relatados, adotou as seguintes providências: realizou busca incessante por despacho junto aos responsáveis pela Diretoria competente, visando à devida análise e encaminhamento das demandas apresentadas.

## 5 CONCLUSÃO

---

Diante da análise dos dados apresentados no período avaliado, observa-se que a Ouvidoria manteve atuação contínua e estruturada no recebimento, tratamento e acompanhamento das manifestações, garantindo a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.

Os indicadores demonstram que, embora a maior parte das demandas tenha sido respondida dentro do prazo estabelecido, ainda existem pontos de atenção relacionados ao tempo de tramitação em determinados órgãos e localidades, evidenciando a necessidade de aprimoramento no controle de prazos e na padronização das respostas.

A análise qualitativa das manifestações permitiu identificar temas recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços prestados, reforçando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de gestão, transparência e fortalecimento do controle social.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Ao longo de Janeiro de 2026, a Ouvidoria tem sido um importante canal para identificar eventuais falhas nos sistemas e serviços oferecidos pela Instituição. Através da gestão integrada com as unidades responsáveis, temos conseguido resolver os problemas de forma eficaz e eficiente, retornando à normalidade.

Além das questões mencionadas, a Ouvidoria tem lidado com diversas outras demandas ao longo do mês, embora algumas delas não tenham sido registradas neste relatório. Muitas vezes, esses assuntos foram resolvidos ou esclarecidos com uma simples ligação telefônica ou consulta aos setores da Instituição, proporcionando aos cidadãos respostas imediatas, sem a necessidade de formalização da demanda.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município de São Cristóvão foram devidamente analisadas, garantindo respostas rápidas às demandas dos cidadãos.

Assim, em conformidade com as normas legais e constitucionais, a Ouvidoria tem trabalhado não apenas para garantir o direito de participação dos usuários, mas também para promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Isso reafirma o compromisso da Instituição em fornecer serviços de qualidade para toda a comunidade universitária.

É o relatório do mês de Janeiro de 2026.

13