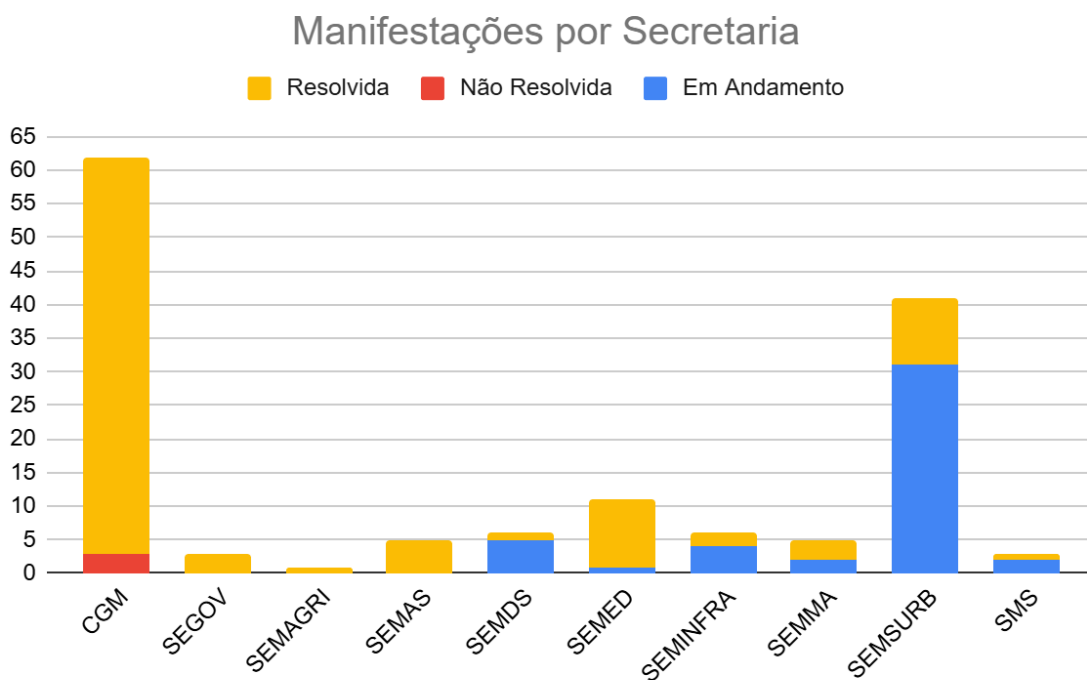


# RELATÓRIO OUVIDORIA - FEVEREIRO/2026

## 1. Situação das manifestações



Mês/Ano	Secretaria Responsável	Em Andamento	Não Resolvida	Resolvida	Total geral
02/2026	CGM		3	59	62
	SEGOV			3	3
	SEMAGRI			1	1
	SEMAS			5	5
	SEMDS	5		1	6
	SEMED	1		10	11
	SEMINFRA	4		2	6
	SEMMA	2		3	5
	SEMSURB	31		10	41
	SMS	2		1	3

Índice de resolatividade (Resolvida + Em andamento): **98,5%**


Taxa de não resolvidas: **1,5%**

## 1.1 Situação das manifestações em andamento

**SEMDS (Em tramitação junto ao servidor Arnulfo Lisboa, servidor indicado pelo Secretário)**

 Endereço: Rua Maria Ramos, nº 499, Bairro Rosa Elze


 Serviço: Solicitação de Implantação de Quebra-Molas


 Descrição: Manifestante solicita a instalação de quebra-molas na Rua Maria Ramos, informando que o fluxo de veículos é intenso, principalmente nos horários de pico, e que os condutores trafegam em alta velocidade. Relata a ocorrência de diversos acidentes envolvendo pessoas e animais, destacando que a via possui grande circulação de moradores e pedestres. Solicita também reforço na sinalização viária para garantir maior segurança no local.


 Protocolo da Ouvidoria: 078.02.2026 – **RETORNO INTERMEDIÁRIO FOI DADO**


 Endereço: Madre Paulina


 Serviço: Reclamação sobre horário do ônibus 301 – Luis Alves/Cabrita

 Descrição: Manifestante relata que o ônibus da linha 301 – Luis Alves/Cabrita, prefixo 3014, no dia 19 de fevereiro, com saída prevista do Campus às 12h40, sentido Cabrita, não está cumprindo o horário estabelecido, saindo do terminal antecipadamente às 12h35. Informa que a situação ocorre com frequência e solicita providências quanto ao cumprimento regular do horário.

 Protocolo da Ouvidoria: 092.02.2026, 095.02.2026 e 106.02.2026 – **RETORNO INTERMEDIÁRIO FOI DADO**

 Endereço: Rua 90, Bairro Eduardo Gomes

 Serviço: Solicitação de Instalação de Quebra-Molas

 Descrição: Manifestante solicita a instalação de quebra-molas na Rua 90, no Bairro Eduardo Gomes. Informa que o pedido já foi realizado no ano anterior, porém não houve atendimento. Questiona quais são os procedimentos e requisitos necessários para que a solicitação seja analisada e atendida.

 Protocolo da Ouvidoria: 103.02.2026 – **RETORNO INTERMEDIÁRIO FOI DADO**

**SEMED (SEI ENVIADO 059-6)**

📍 Endereço: Conjunto Rosa Maria, nº 771, Bairro Rosa Elze

🔧 Serviço: Denúncia de Agressão em Ambiente Escolar

📄 Descrição: Manifestante, Taislaine Lima da Silva, CPF nº 070.676.125-19, informa que seu filho, Tony Rodrigues de Melo, vem sendo constantemente agredido na Escola Izidória, especialmente durante o intervalo escolar. Relata que já há registro em Boletim de Ocorrência e aponta falta de posicionamento por parte dos servidores da unidade escolar diante da situação.

📁 Protocolo da Ouvidoria: 061.02.2026 – ENCAMINHADO VIA SEI 059-6

**SEMINFRA ( SEI ENVIADO 097-9)**

📍 Endereço: Rua Q1, bairro Rosa do Oeste

🔧 Serviço: Verificação de Calçamento de Rua

📄 Descrição: Manifestante solicita a verificação do nível do calçamento que está sendo executado na Rua Q1, no bairro Rosa do Oeste. Relata que o calçamento iniciou em um nível e, ao final da via, está sendo realizado em altura diferente, ficando excessivamente elevado em alguns trechos. Alega preocupação com possíveis prejuízos às residências, que podem acabar ficando em nível mais baixo em relação à via.

📁 Protocolo da Ouvidoria: 012.02.2026


📍 Endereço: Loteamento Rosa do Oeste, Rua M1, nº 152


🔧 Serviço: Reclamação sobre danos em calçada decorrentes de obra de calçamento


📄 Descrição: O manifestante informa que, durante a execução do serviço de calçamento no Loteamento Rosa do Oeste, um caminhão responsável pelo transporte de meio-fio subiu em sua calçada e causou danos. Relata ainda que, na lateral da residência, os prejuízos foram ocasionados por uma retroescavadeira, enquanto na parte frontal os danos foram causados pelo caminhão.

No momento do ocorrido, o encarregado conhecido pelo apelido de Coelho estava presente e informou que o reparo seria realizado. Contudo, a empresa encerrou as atividades no local sem efetuar o conserto. O manifestante ressalta que não há necessidade de revestimento, apenas a recuperação da calçada. Informa que encaminhará vídeo para comprovação da situação.

 Protocolo da Ouvidoria: 013.02.2026

 Endereço: Rua Q1, nº 126, Rosa do Oeste


 Serviço: Reclamação sobre instalação de caixa de esgoto

 Descrição: Morador(a) da Rua Q1, no Rosa do Oeste, relata que estão sendo realizados calçamento na via pública, porém foi instalada uma caixa de esgoto em nível muito elevado em relação à rua. Os moradores demonstram preocupação de que a caixa fique mais alta do que as calçadas, podendo causar transtornos e riscos. Solicita a verificação e adequação do serviço executado.

 Protocolo da Ouvidoria: 016.02.2026

 Endereço: Loteamento Santa Luzia, bairro Luís Alves


 Serviço: Reclamação sobre paralisação do calçamento


 Descrição: Morador do Loteamento Santa Luzia, no bairro Luís Alves, reclama da paralisação do serviço de calçamento, que se encontra em más condições. A situação vem causando transtornos aos moradores, sendo necessária a intervenção do órgão responsável para regularização do serviço.

 Protocolo da Ouvidoria: 050.02.2026

### **SEMMA (Em tramitação junto à SEMMA Denúncia)**

 Endereço: Bairro Tijuquinha, Travessa Bom Jesus nº 112, próximo ao Bar de Pedro, em rua sem saída.


 Serviço: Reclamação sobre terreno abandonado

 Descrição: Manifestante relata situação envolvendo terreno localizado no bairro Tijuquinha, Travessa Bom Jesus nº 112, próximo ao Bar de Pedro. O terreno encontra-se murado, porém sem identificação ou presença do proprietário. O muro apresenta rachaduras, com risco de queda, causando prejuízos à residência da manifestante. Informa, ainda, a existência de grande quantidade de mato e presença de animais. Solicita orientações sobre onde resolver a situação e quais providências podem ser adotadas pelo poder público.

 Protocolo da Ouvidoria: 022.02.2026 – **RETORNO INTERMEDIÁRIO FOI DADO**

 Endereço: Rua N, Conjunto Madre Paulina


 Serviço: Denúncia sobre lançamento irregular de esgoto em via pública


 Descrição: Manifestante informa que o Condomínio Vila Real, localizado na Rua N, no Conjunto Madre Paulina, está realizando o lançamento de esgoto diretamente na via pública de forma irregular. Solicita apuração dos fatos e adoção das providências cabíveis.

 Protocolo da Ouvidoria: 077.02.2026 – **RETORNO INTERMEDIÁRIO FOI DADO**

### **SEMSURB (SEI ENVIADO 098-7)**

 Endereço: Loteamento Jardim Loreto

 Serviço: Reclamação sobre limpeza urbana e manutenção de vias públicas


 Descrição:

Manifestante relata que reside no Loteamento Jardim Loreto, informa que há grande acúmulo de mato nas ruas, evidenciando a falta de manutenção básica. Solicita providências.

 Protocolo da Ouvidoria: 001.02.2026

 Endereço: Loteamento Jardim Novo Horizonte (parte alta), Bairro Madre Paulina

 Serviço: Solicitação urgente de limpeza urbana (calçadas e ponto de praça)

 Descrição: Manifestante solicita, com urgência, a realização de limpeza das calçadas e do ponto de praça do Loteamento Jardim Novo Horizonte (parte alta), iniciando pela subida da ladeira e contemplando as seguintes vias: Rua A, Rua Paulo Goulart, Rua C, Rua José Francisco dos Santos, Rua Ernesto Geisel (antiga Rua D), Rua Deodoro da Fonseca (antiga Rua E), Rua Nossa Senhora de Fátima (antiga Rua F), Rua P, Rua G, Rua Q, Rua L, Rua T, Rua U, Rua I, Rua Y, Rua X e Rua Afonso Pena.

Destaca especialmente a situação do ponto de praça localizado na Rua Nossa Senhora de Fátima, próximo ao Cruzeiro, que segundo relata nunca recebeu limpeza adequada, apesar de solicitações anteriores.


Informa que realizou a primeira solicitação em fevereiro e reforçou o pedido no dia 02/03/2026, às 13h50, junto a SEMSURB, sendo atendida pela secretária Camila. Relata que não foi fornecido número de protocolo, apenas informada de que a reclamação seria anotada em caderno para posterior repasse, procedimento que considera inadequado.

Alega demora excessiva na execução do serviço e informa que, quando realizado, não contempla todas as ruas, permanecendo trechos pendentes. Também relata que não recebeu previsão de atendimento ao questionar o setor responsável.

 Protocolo da Ouvidoria: 007.03.2026

 Endereço: Esquina da Rua Getúlio Vargas com a Rua Bom Jesus, bairro Tijuquinha


 Serviço: Reclamação sobre boca de lobo com tampa danificada

 Descrição: Manifestante informa que há uma boca de lobo com a tampa danificada há anos, causando transtornos à população. O problema está localizado na esquina da Rua Getúlio Vargas com a Rua Bom Jesus, no bairro Tijuquinha. Solicita providências por parte do órgão competente.

 Protocolo da Ouvidoria: 011.02.2026

 Endereço: Rua D, Loteamento Reserva das Oliveiras


 Serviço: Reclamação sobre limpeza urbana

 Descrição: Morador(a) relata grande acúmulo de mato na localidade, gerando preocupação com o período chuvoso, pois há risco de acúmulo de água e transtornos à população. Solicita, com urgência, a realização da limpeza antes do início das chuvas.


 Protocolo da Ouvidoria: 015.02.2026


 Endereço: Rua Francisco Xavier, nº 115, Bairro Rosa Maria


 Serviço: Denúncia sobre acúmulo de entulho em via pública

 Descrição: Manifestante relata que uma empresa realizou manutenção na Creche Maria de Lourdes e deixou entulhos em frente à sua residência. Informa que o material está impedindo a entrada de seu veículo na garagem, além de atrair insetos para o interior de sua casa. O entulho permanece no local há várias semanas, sem providências até o momento.


 Protocolo da Ouvidoria: 023.02.2026


 Endereço: Rua Nossa Senhora de Fátima, antiga Rua F


 Serviço: Reclamação sobre serviço de limpeza urbana

 Descrição: Manifestante informa que registrou reclamação junto à SEMSURB sobre a limpeza da Rua Nossa Senhora de Fátima (antiga Rua F), protocolada em 04/11/2025. Relata que o serviço teve início por volta do dia 10/12/2025, porém não foi concluído. Até a presente data, 04/02/2026, a situação permanece sem solução. Diante disso, solicita providências e informações quanto à conclusão do serviço.

 Protocolo da Ouvidoria: 024.02.2026


 Endereço: Em frente à Escola Estadual Neide Mesquita, Rua A, s/n, Conjunto Lafayette Coutinho


 Serviço: Reclamação sobre esgoto de fossa transbordando

 Descrição: Manifestante informa que em frente à Escola Estadual Neide Mesquita há um esgoto de fossa transbordando, exalando forte mau cheiro. Relata que, na data do registro, pais e responsáveis compareciam à escola para realizar matrículas, e o odor estava se espalhando por toda a unidade escolar, causando transtornos à comunidade escolar.


 Protocolo da Ouvidoria: 025.01.2026

 Endereço: Rua Etelvino Oliveira, bairro Divinéia


 Serviço: Reclamação sobre instalação inadequada de poste de iluminação pública

 Descrição: Manifestante informa que foi instalado recentemente um poste de iluminação pública na Rua Etelvino Oliveira, no bairro Divinéia, em local aparentemente inadequado, sem conhecimento dos moradores sobre quem solicitou a instalação. Relata que um dos refletores está direcionado diretamente para o seu quarto, iluminando o ambiente durante toda a noite e prejudicando seu sono e descanso. Informa ainda que já existe outro poste próximo que ilumina adequadamente a área, e que o ponto mais adequado para a nova instalação seria outro local da rua que atualmente não possui iluminação e possui muito mato, favorecendo o aparecimento de animais peçonhentos, como cobras. Diante disso, solicita avaliação e providências para possível correção da situação.

 Protocolo da Ouvidoria: 026.03.2026


 Endereço: Rua P, Loteamento Jardim Novo Horizonte (parte alta), Bairro Madre Paulina


 Serviço: Reclamação sobre obras de reparação de vias públicas


 Descrição: O manifestante relata que as obras de reparação das ruas do Loteamento Jardim Novo Horizonte (parte alta), no Bairro Madre Paulina, não foram concluídas. Informa que a situação é mais crítica na Rua P, que dá acesso direto à Várzea Grande, permanecendo sem finalização do serviço. Solicita providências e um posicionamento quanto à conclusão das obras.


 Protocolo da Ouvidoria: 027.02.2026


 Endereço: Rua Almirante Jorge, Centro


 Serviço: Reclamação sobre esgoto a céu aberto

 Descrição: Manifestante relata que há cerca de 15 dias um esgoto está escorrendo pelo canto da Rua Almirante Jorge, com presença de fezes, causando mau cheiro intenso e insuportável para os moradores da região. Informa que a situação representa risco à saúde pública e requer providências urgentes.

 Protocolo da Ouvidoria: 032.02.2026 e 034.02.2026


 Endereço: Rua Professor Adilson Vieira dos Santos, esquina com a Avenida, em frente ao portão de entrada da UFS


 Serviço: Denúncia de Ocupação Irregular de Espaço Público para Comércio Informal.

 Descrição: Manifestante registra denúncia acerca da ocupação irregular de espaço público para fins de comércio informal, localizada na Rua Professor Adilson Vieira dos Santos, esquina com a Avenida, em frente ao portão de entrada da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Solicita providências do órgão competente.


 Protocolo da Ouvidoria: 037.02.2026


 Endereço: Em frente ao Condomínio Verde Monte Florata, bairro Madre Paulina


 Serviço: Reclamação sobre buraco na via pública

 Descrição: Manifestante registra reclamação acerca da existência de um buraco na via pública, localizado em frente ao Condomínio Verde Monte Florata, no bairro Madre Paulina, solicitando providências para reparo.

 Protocolo da Ouvidoria: 041.02.2026

 Endereço: Rua Maria Hermosa dos Santos, nº 334 (antiga Rua Dep. Ulisses Andrade), Bairro Rosa Elze


 Serviço: Reclamação sobre Esgoto a Céu Aberto

 Descrição: Morador do bairro Rosa Elze informa a existência de um esgoto a céu aberto na Rua Maria Hermosa dos Santos, nº 334, que está se espalhando por quase metade da via. Relata escoamento constante, forte mau cheiro e transtornos à população local, solicitando providências do órgão responsável.

 Protocolo da Ouvidoria: 052.02.2026


 Endereço: Complexo Doce Vida, Bairro Madre Paulina


 Serviço: Reclamação sobre Limpeza Urbana e Manutenção de Praças

 Descrição: Manifestante reclama sobre a limpeza dos matos e a manutenção das praças localizadas no Complexo Doce Vida, solicita com urgência. Requer, ainda, a verificação da possibilidade de instalação de lixeiras nos referidos espaços, com o objetivo de melhorar a conservação e o uso adequado pelas pessoas que frequentam o local.


 Protocolo da Ouvidoria: 053.02.2026


 Endereço: Rua A, nº 07, Bairro Rosa Maria, próximo à praça


 Serviço: Reclamação sobre atraso no serviço de Cata-Treco (retirada de entulhos)

 Descrição: Manifestante residente no endereço acima informa que entrou em contato com o serviço de Cata-Treco para retirada de entulhos e foi orientado inicialmente de que a coleta ocorreria na sexta-feira. Ao entrar em contato novamente no sábado, foi informado que a retirada aconteceria na segunda-feira. No entanto, já se passou a segunda-feira e o serviço não foi realizado. O manifestante relata ainda que, quando não está em casa, outros moradores acabam colocando mais entulhos sobre o material já acumulado, agravando a situação no local.

 Protocolo da Ouvidoria: 059.02.2026

 Endereço: Rua Barão de Mauá, Bairro Rosa Elze

 Serviço: Reclamação sobre perturbação do sossego e suposta autorização para eventos

 Descrição: Manifestante relata que o estabelecimento comercial denominado “Espetinho do Zé” vem promovendo festas com som em volume elevado e sem horário definido para encerramento, estendendo-se, nos finais de semana, até aproximadamente 2h da manhã.


Informa que já acionou a Polícia Militar para intervir; contudo, segundo relato, o proprietário apresenta suposta autorização da Prefeitura que permitiria a realização das festas até altas horas, bem como o fechamento da via pública em determinadas ocasiões.

Diante dos fatos, solicita a apuração da regularidade da referida autorização e a adoção das providências cabíveis.

 Protocolo da Ouvidoria: 063.02.2026

 Endereço: Entrada do Bairro Eduardo Gomes


 Serviço: Solicitação de Reposição/Manutenção de Placa

 Descrição: Manifestante informa que as placas instaladas na entrada do Bairro Eduardo Gomes, destinadas a coibir o descarte irregular de lixo, foram derrubadas e destruídas por ato de vandalismo. Relata que costuma zelar pelas placas para preservação do espaço, porém solicita o envio de equipe responsável para realizar o reparo ou reinstalação.

 Protocolo da Ouvidoria: 081.02.2026

 Endereço: Rua da Baixa ( Av. Paulo Barreto de Meneses), Bairro Romualdo Prado

 Serviço: Reclamação sobre Limpeza Pública, Corte de Árvores e Situação de Esgoto


 Descrição: Manifestante relata que já solicitou anteriormente a realização de limpeza na rua, bem como o corte de árvores que estão caindo para dentro da via. Informa que há muito mato, esgoto escorrendo no meio da rua e presença de limo,

gerando risco de acidentes, especialmente para idosos que residem no local. Solicita providências urgentes.

 Protocolo da Ouvidoria: 084.02.2026


 Endereço: Rua A, nas proximidades do nº 255, Bairro Lafaiete Coutinho

 Serviço: Reclamação sobre acúmulo de lixo e entulho


 Descrição: O manifestante informa que há acúmulo de lixo e entulho no endereço mencionado, situação que persiste há alguns dias. Relata que já compareceu à Subprefeitura para solicitar providências, porém até o momento o problema não foi solucionado.

Informa ainda que já foi registrada demanda no Sistema Facilita, sob protocolo nº 46, em 03/02/2026, referente à retirada do entulho no local.

 Protocolo da Ouvidoria: 090.02.2026

 Endereço: Rua Vereador José Gomes Del, nº 722, bairro Rosa Elze, último trecho da via, próximo ao rio, lado que segue da igreja católica em direção ao rio


 Serviço: Reclamação de limpeza de rede de drenagem pluvial

 Descrição: Manifestante solicita a limpeza da rede de drenagem pluvial que direciona a água para a boca de lobo, informando que a caixa de escoamento de sua residência está com dificuldade para escoar a água, indicando possível obstrução na rede localizada em frente ao imóvel. Relata que, caso não seja realizada a limpeza, há risco de retorno da água pelo encanamento, podendo invadir a residência e causar danos.

 Protocolo da Ouvidoria: 096.02.2026


 Endereço: Av. Senador José Eduardo Dutra, Conjunto Marcelo Déda

 Serviço: Reclamação sobre Limpeza Urbana e Coleta de Lixo


 Descrição: Manifestante relata acúmulo de lixo descartado de forma irregular na via pública, informando que a última limpeza ocorreu, aproximadamente, em setembro do ano passado. Destaca que o serviço de capinagem e limpeza de calçadas e meio-fio foi realizado apenas no final de dezembro. Solicita ainda orientação à equipe responsável pela coleta, pois o caminhão recolhe lixo apenas dentro dos condomínios,

deixando de realizar a coleta do lixo doméstico disposto na via pública. Requer providências para regularização da limpeza e da coleta no local.

 Protocolo da Ouvidoria: 101.02.2026

 Endereço: Rua N, nº 135, Bairro Rosa do Oeste


 Serviço: Reclamação sobre solicitação de retirada de cascalhos

 Descrição: Manifestante informa que realizou pedido junto ao Facilita, protocolo nº 39, em 28/01/2026, solicitando a retirada de cascalhos no endereço supracitado. Relata que, até o presente momento, o material não foi retirado e requer as devidas providências.


 Protocolo da Ouvidoria: 126.02.2026


 Endereço: Ruas do Arame 1, nas redondezas atrás da Creche do Pai Véio


 Serviço: Reclamação sobre más condições das vias públicas (estradas vicinais)

 Descrição: Manifestante relata que, desde setembro do ano passado, aguarda providências da Prefeitura Municipal de São Cristóvão quanto aos problemas nas Ruas do Arame 1. Informa que, à época, foi justificado que as fortes chuvas do período de inverno dificultavam a realização de manutenção nas vias. Contudo, até o momento, nenhuma intervenção foi realizada e a situação teria se agravado, permanecendo as ruas em estado precário. Solicita providências urgentes.

 Protocolo da Ouvidoria: 129.02.2026

 Endereço: Rua Projetada 2, após a entrada dos condomínios Mais Viver Atlântico e Pacífico, Acesso aos Condomínios Verde Monte Florata e Verde Monte Sierra, Madre Paulina


 Serviço: Solicitação de Melhorias no Acesso (ex.: pavimentação asfáltica)

 Descrição: Manifestante síndico do Condomínio Verde Monte Florata, solicita melhorias na Rua Projetada 2, principal via de acesso aos Condomínios Verde Monte Florata e Verde Monte Sierra, que juntos somam mais de 700 unidades habitacionais.


Relata que, devido ao aumento do tráfego, a via encontra-se em mau estado de conservação, com tampas de galeria desniveladas, desnível nos paralelepípedos e buracos ao longo de sua extensão, o que já ocasionou quedas de motociclistas e danos a veículos.

Sugere, como medida de melhoria, a pavimentação asfáltica ou outra intervenção técnica adequada, visando proporcionar mais segurança, mobilidade e qualidade no acesso para os moradores da região.


 Protocolo da Ouvidoria: 130.02.2026


 Endereço: Rua Maria do Carmo Silva, trecho em frente ao Condomínio Novo Sol, Bairro Rosa Maria


 Serviço: Reclamação sobre infraestrutura e recapeamento asfáltico

 Descrição: Manifestante relata que a Rua Maria do Carmo Silva, no trecho em frente ao Condomínio Novo Sol, encontra-se com muitos buracos e ondulações. Informa que os veículos precisam desviar para a pista oposta para conseguir trafegar, o que pode ocasionar acidentes. Solicita, com urgência, providências quanto ao serviço de infraestrutura e recapeamento asfáltico no local.


 Protocolo da Ouvidoria: 131.02.2026


 Endereço: Rua N, nas proximidades da residência nº 122, Bairro Rosa do Oeste


 Serviço: Reclamação

 Descrição: Manifestante informa que é necessária a realização de limpeza no canal localizado na entrada da Rua N, no bairro Rosa do Oeste, próximo à residência nº 122. Relata que o serviço paliativo executado anteriormente foi realizado sobre a rede de esgoto, o que tem ocasionado problemas no local.

 Protocolo da Ouvidoria: 139.02.2026

 Endereço: Travessa Perides Muniz, nº 74, bairro Rosa Maria / Fundo da Vitória

 Serviço: Reclamação sobre retirada de Cascalho

 Descrição: Manifestante informa que realizou solicitação no sistema Facilita no dia 22/01/2026, sob protocolo nº 31, para retirada de cascalho. Relata que o material encontra-se depositado na via há aproximadamente dois meses, após ter sido colocado na rua por uma vizinha, ao lado de sua residência, prejudicando o acesso à garagem e causando transtornos. Informa ainda que, segundo a vizinha, também foi feita solicitação para retirada, porém até o momento não houve atendimento.

 Protocolo da Ouvidoria: 140.02.2026

📍 Endereço: Rua Dr. Antônio Modesto Filho, bairro Rosa Maria (trecho no fundo do Colégio Lions, em frente ao terreno da nova creche)

🔧 Serviço: Reclamação sobre falta de pavimentação, rede de esgoto e infraestrutura urbana

📄 Descrição: Manifestante relata que a via não possui pavimentação nem rede de esgoto, havendo esgoto a céu aberto, grande acúmulo de mato e circulação frequente de animais soltos, o que agrava a situação de insalubridade.

📁 Protocolo da Ouvidoria: 141.02.2026

📍 Endereço: Avenida CHESF, nº 777, Bairro Rosa Maria

🔧 Serviço: Solicitação de corte de árvore

📄 Descrição: Manifestante residente no endereço informado, solicita o corte de uma árvore que cresceu excessivamente e encontra-se apoiada no muro de sua residência, oferecendo risco de desmoronamento. Relata que o muro só não cedeu porque está ancorado em uma mangueira, conforme fotos anexadas. Destaca que a via possui grande fluxo de pessoas e veículos, havendo risco de acidente. Informa ainda que não possui condições físicas para realizar o serviço. Comunica que já registrou solicitação anterior no Facilita, protocolo nº 052, em 09 de fevereiro, porém não teve nenhum retorno .

📁 Protocolo da Ouvidoria: 142.02.2026

### **SMS (Reforçado Junto à Ouvidoria da Saúde)**

📍 Endereço: Rua Francisco Xavier, nº 43, Bairro Rosa Maria

🔧 Serviço: Reclamação sobre atendimento na UPA 24h Eduardo Gomes

📄 Descrição: Manifestante, Deurenia Correia dos Santos Henrique, CPF nº 014.271.385-67, relata que no dia 22/02/2026, por volta das 9h, esteve na UPA 24h Eduardo Gomes e observou que o atendimento estava sendo priorizado exclusivamente para pacientes classificados com ficha amarela, enquanto pacientes classificados como ficha verde e azul aguardavam por longos períodos, sem previsão ou orientações adequadas.

Reconhece a importância da classificação de risco, porém destaca a demora excessiva e a falta de informações, o que tem gerado insatisfação e possível agravamento do estado de saúde de alguns usuários. Solicita avaliação da situação para garantir atendimento adequado e dentro de tempo razoável, conforme os princípios de humanização e eficiência no serviço público.

📁 Protocolo da Ouvidoria: 107.02.2026

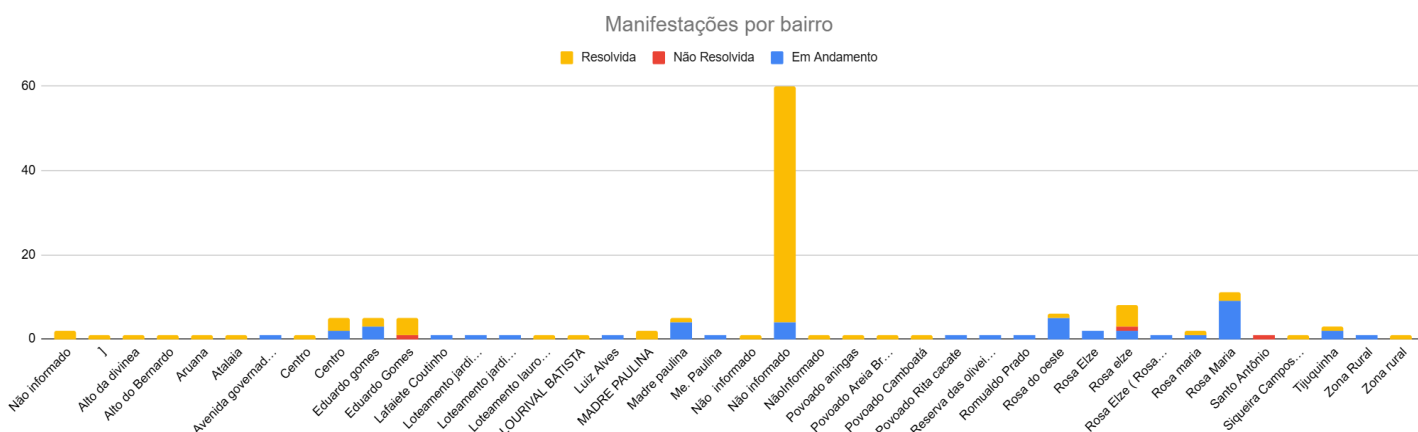
📍 Endereço: Rua Gilsete Alves de Oliveira, nº 2, Bairro Rosa Maria.

🔧 Serviço: Reclamação sobre Transporte para Terapia

📄 Descrição: Manifestante, Crislene Correa, CPF nº 022.489.595-83, relata que sua filha realizava terapia às quintas-feiras com o motorista Jackson. Informa que houve mudança frequente de motorista e que atualmente está sendo atendida pelo motorista Meneses, o qual passa às 5h30, sendo que a clínica abre apenas às 7h30. A manifestante afirma que precisa aguardar na porta da clínica por cerca de duas horas, ficando exposta a risco de assalto. Solicita que o transporte volte a ser realizado pelo motorista Jackson, como ocorria anteriormente.

📁 Protocolo da Ouvidoria: 128.02.2026

## 2. Manifestações por tipo de localidade



- **72% dos casos com local não informado** foram resolvidos.
- **Rosa Elze e Rosa Maria** concentram 17,5% do total de em andamento.

### 3. Conclusão e recomendações

- Bom desempenho geral com 71,5% de manifestações resolvidas no mês.
- Necessidade de redução do percentual em andamento (27%), especialmente em bairros como Rosa Maria e Rosa Elze.
- Reforçar a coleta do campo “Bairro” para melhor segmentação geográfica (46,7% dos casos estão sem essa informação).