

# RELATÓRIO DE GESTÃO

Inciso II do art. 14 c/c art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017

Inciso XVI do art. 6 da Instrução Normativa nº 59/CGM/2022

## OUVIDORIA

**JULHO - DEZEMBRO**

**2024**



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JULHO/2024 .....	4
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	5
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	5
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS .....	6
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	8
AGOSTO/2024.....	10
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	11
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	11
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS .....	12
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	14
SETEMBRO/2024.....	16
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	17
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	17
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	20
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE .....	21
OUTUBRO/2024.....	22
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	23
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	23
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS .....	24
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	26
NOVEMBRO/2024 .....	27
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	28
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	28
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS .....	29
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	31
DEZEMBRO/2024 .....	32
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	33
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	33
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS .....	34
CONCLUSÃO DO SEMESTRE .....	36
RECOMENDAÇÕES.....	38

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município de Itajaí é um espaço de participação e diálogo entre os cidadãos e a administração pública municipal. Esse canal atua com base nas Instruções Normativas nº 59/CGM/2022 e nº 60/CGM/2022, que podem ser acessados no site da Controladoria Geral do Município.

Esse relatório de gestão tem como objetivos: (1) apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria referentes ao segundo semestre do ano de 2024; (2) exibir dados das demandas dos cidadãos itajaienses; (3) propor recomendações aos órgãos da Administração Pública Municipal de Itajaí; (4) auxiliar na efetividade e melhoria dos serviços públicos.

Dessa forma, esse relatório foi estruturado através de uma divisão mensal (jul – dez) com detalhamento das ocorrências das cinco secretarias mais citadas a cada mês. A Ouvidoria está disponível para encaminhamento de relatórios detalhados de todas as ocorrências atribuídas para as Secretarias, Fundações e Autarquias que compõe o Município de Itajaí, caso solicitado.

**JULHO/2024**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 251 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 183 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 170 Ocorrências por telefone;
- 48 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 36 Ocorrências presencialmente;
- 23 Ocorrências por e-mail;
- 11 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em julho aconteceram por meio remoto: 35% WhatsApp; 26% site; 24% telefone; 7% no aplicativo e 3% e-mail. Apenas 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

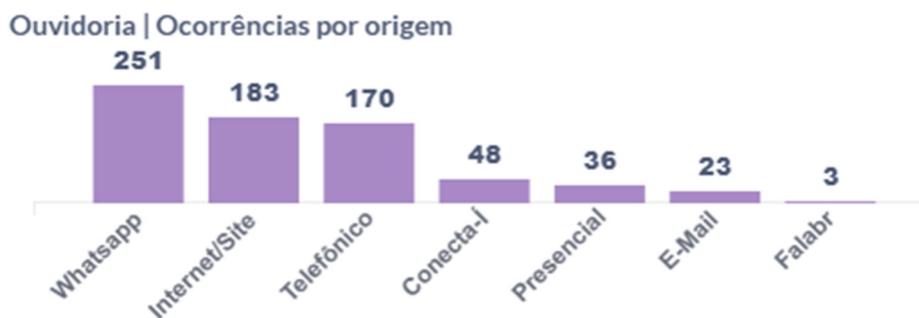


Figura 1 - jul./24

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 539 Reclamações;
- 67 Solicitações;

- 37 Elogios;
- 9 Denúncias;
- 8 Sugestões;
- 3 Assistências.

Ressaltamos que o número não fecha com o total de ocorrências abertas, visto que algumas delas foram finalizadas por falta de informação (§4 do art. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

Entre as Secretarias que apresentam o **maior número de atribuições** estão:

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 219 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 168 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 74 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 58 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 55 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;

Abaixo, listaremos as especificidades de cada uma das cinco secretarias em destaque:

#### **1. Secretaria Municipal de Saúde**

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria da Saúde: 161 reclamações, 34 elogios, 18 solicitações, 3 LAIs, 2 denúncias e 1 sugestão. Além das 78 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 49 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (15), UBS Cidade Nova II (9), UBS Promorar II (6), UBS Cidade Nova I (5), UBS Jardim Esperança (5) e UBS Rio Bonito (5).

✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (7), problema no atendimento (3), demora no atendimento (2), problema administrativo da unidade (1) e mau atendimento (1);

✓ **UBS Cidade Nova II:** foram registradas as seguintes ocorrências: problema no atendimento (2), atendimento negado (2), elogio (1), dentista (1), falta de atendimento (1) e atendimento demorado (1);

✓ **UBS Promorar II:** foram registradas as seguintes ocorrências: atendimento negado (3), falta de atendimento (1), problema no atendimento (1) e falta de médico (1);

✓ **UBS Cidade Nova I:** foram registradas as seguintes ocorrências: atendimento negado (2), problema no atendimento (1) e falta de médico (1);

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (3), mau atendimento (1) e denúncia contra funcionário(1);

✓ **UBS Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: problema no atendimento (3), denúncia contra funcionário (1) e elogio (1).

## **2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação**

Das ocorrências registradas no mês de julho para o SEDUH: 150 reclamações; 34 elogios; 18 solicitações; 3 LAIs; 2 denúncias e 1 sugestão. Entre as ocorrências, destacam-se obra irregular (28), problemas na calçada (24), terreno baldio/casa abandonada (24), transporte público (19), problemas com empresas (14) e estabelecimento sem alvará (13).

### **3. Secretaria Municipal de Obras**

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria de Obras: 50 reclamações; 16 solicitações; 4 sugestões; 2 assistências e 2 elogios. Entre todas as ocorrências, destacam-se: solicitações (16), problemas com as ruas (9), problemas com a empresa Ambiental (7), iluminação pública (5) e bueiros (4).

### **4. Instituto Itajaí Sustentável**

Das ocorrências registradas no mês de julho para o INIS: 52 reclamações e 6 solicitações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (15), crimes ambientais (10), problemas com empresas (10) e poluição sonora (3).

### **5. Secretaria Municipal de Educação**

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria de Educação: 52 reclamações e 3 solicitações. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas de administração escolar (18), problemas na estrutura física das escolas (8), falta de funcionário (6) e denúncia contra funcionário (5).

## **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

Ressaltamos a necessidade de atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

Salientamos a importância de as Secretarias acessarem o sistema da

ouvidoria através da intranet para controle das ocorrências destinadas a sua pasta. As Secretarias podem acessar o relatório completo de ocorrências do mês de julho de 2024. Para isso, entrar em contato com a Ouvidoria para mais informações de como visualizar a tabela.



**AGOSTO/2024**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 286 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 177 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 83 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-í;
- 38 Ocorrências presencialmente;
- 20 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 15 Ocorrências pelo e-mail;
- 4 Ocorrências por telefone;<sup>1</sup>

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em agosto aconteceram por meio remoto: 46% pelo WhatsApp; 29% pelo site; 13% pelo aplicativo, 2% por e-mail e 1% por telefone. Apenas 6% dos atendimentos foram feitos de forma presencial.

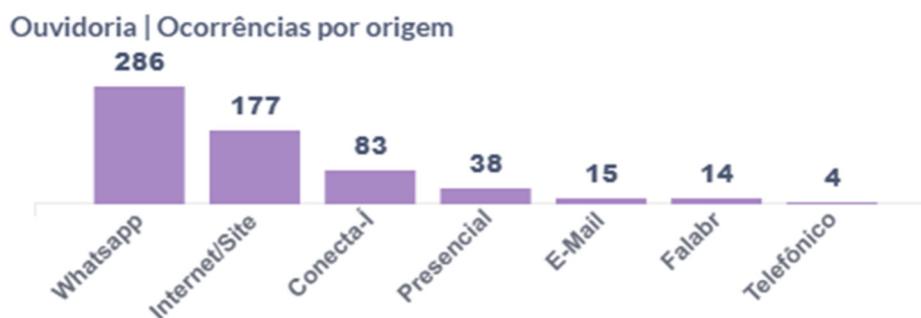


Figura 2 – ago./24

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 412 Reclamações;
- 91 Solicitações;

<sup>1</sup> Telefone da Ouvidoria estava com problema, na época, sendo assim o baixo número de ligações atendidas.

- 14 Elogios;
- 6 Assistências;
- 6 Sugestões;
- 5 Denúncias;
- 1 Agradecimento

Ressaltamos que o número não fecha com o total de ocorrências abertas, visto que algumas delas foram finalizadas por falta de informação (§4 do art. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

Entre as Secretarias que apresentam o **maior número de atribuições** estão:

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 161 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 132 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 75 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 61 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 43 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável.

Abaixo, listaremos as especificidades de cada uma das cinco secretarias em destaque:

#### **1. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação**

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o SEDUH: 134 reclamações, 25 solicitações, 1 LAI e 1 sugestão. Entre as ocorrências,



destacam-se: problemas no transporte público (41), denúncia de obra irregular (31), terreno baldio com acúmulo de lixo (19) e estabelecimento sem alvará (9).

Ressaltamos a insatisfação da população com o transporte público com muitas reclamações de mudança de rota sem aviso prévio, atrasos e imprudência no volante.

## 2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria da Saúde: 95 reclamações, 16 solicitações, 13 elogios, 4 LAIs, 1 sugestão, 1 denúncia, 1 assistência e 1 agradecimento. Além das 56 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 30 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (9), UBS Fazenda I (4), UBS Centro-Vila (3), UBS Cidade Nova I (3), UBS Cordeiros (3), UBS Portal II (3) e UBS Votorantim (3).

✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: problemas na administração da unidade (1), elogio (2), mau atendimento (2), denúncia contra funcionário (1) e falta de remédio (1);

✓ **UBS Fazenda I:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (2), mau atendimento (1) e demora no agendamento de exame (1);

✓ **UBS Centro-Vila:** foram registradas as seguintes ocorrências: solicitação de informação (1), problema no agendamento (1) e mau atendimento (1);

✓ **UBS Cidade Nova I:** foram registradas as seguintes ocorrências: dentista (2) e elogio (1);

✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (1) e atendimento negado (1);



✓ **UBS Portal II:** foram registradas as seguintes ocorrências: atendimento negado (2) e demora no agendamento de exames (1);

✓ **UBS Votorantim:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (1); dentista (1) e falta de copo plástico (1).

### **3. Instituto Itajaí Sustentável**

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o INIS: 35 reclamações, 6 solicitações e 2 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (18), maus tratos a animais (9) e denúncia contra empresa (3) cheiro forte (8) e denúncia contra empresas (7).

### **4. Secretaria Municipal de Obras**

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Obras: 40 reclamações, 15 solicitações, 4 sugestões e 1 assistência. Foi protocolada 1 LAI para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas na rua (15), solicitação (6) e problemas com a empresa Ambiental (5).

### **5. Secretaria Municipal de Educação**

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Educação: 53 reclamações, 13 solicitações, 2 assistências, 2 denúncias e 1 elogio. Quatro LAIs foram registradas para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas referentes à administração escolar (16), falta de funcionário (13) e problemas de RH (10).

## **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

Informamos que a demanda para melhoria do transporte público é uma reclamação constante em todos os meses dos anos, porém em agosto o número foi mais notável superando outras ocorrências



encaminhados para a Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação. Também aconteceu um grande número de denúncias quanto ao número de profissionais readaptados no CEI Rosete Palmeira Silva.

Ressaltamos novamente a importância da atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

**SETEMBRO/2024**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 243 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 175 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 68 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 38 Ocorrências pelo e-mail;
- 33 Ocorrências por telefone;
- 32 Ocorrências presencialmente;
- 16 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em setembro aconteceram por meio remoto: 41% WhatsApp; 29% site; 11% aplicativo; 6% telefone e 6% e-mail. Apenas 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.

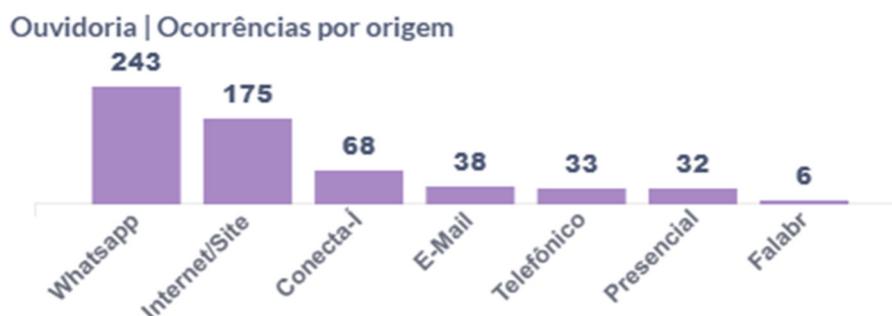


Figura 3 – set./24

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 363 Reclamações;
- 106 Solicitações;
- 20 Denúncias;
- 16 Elogios;
- 8 Assistências;

- 1 Agradecimento

Ressaltamos que o número não fecha com o total de ocorrências abertas, visto que algumas delas foram finalizadas por falta de informação (§4 do art. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

Entre as Secretarias que apresentam o **maior número de atribuições** estão:

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 167 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 136 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 60 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 52 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 46 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável

Abaixo, listaremos as especificidades de cada uma das cinco secretarias em destaque:

#### **1. Secretaria Municipal de Saúde**

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria da Saúde: 125 reclamações, 17 solicitações, 12 elogios, 7 denúncias, 2 assistências e 1 agradecimento. Foram registradas 3 LAIs para a Secretaria de Saúde esse mês.

Além das 60 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 60 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (8), UBS Centro-Vila (5), UBS Votorantim (4), UBS Cidade Nova II (3), UBS Fazenda II



(3) e UBS São João II (3).

- ✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (2), perda de pertences de paciente<sup>2</sup> (2), demora no atendimento (2), elogio (1) e não atende o celular (1);
- ✓ **UBS Centro-Vila:** foram registradas as seguintes ocorrências: problema na comunicação com o paciente (2), fila para a fisioterapia (1), profissionais ausentes (1) e falta de atendimento (1);
- ✓ **UBS Votorantim:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (3) e denúncia contra funcionário (1);
- ✓ **UBS Cidade Nova II:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no agendamento com a psicóloga (1), sala de vacinação fechada (1) e não atende telefone (1);
- ✓ **UBS Fazenda II:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de materiais (2) e atendimento negado (1);
- ✓ **UBS São João II:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (2) e agradecimento (1).

## 2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o SEDUH: 95 reclamações, 33 solicitações, 1 assistência e 1 sugestão. Seis LAIs foram protocoladas para resposta da Secretaria. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se transporte público (25), estabelecimento sem alvará (16), obra irregular (16) e problemas nas calçadas (12).

<sup>2</sup> Foi dada a seguinte resposta para o cidadão: “Bom dia Com relação a esta ouvidoria, fui averiguar, porém nenhum servidor tem informação sobre onde foram guardados esses pertences, e eu não estava na gerencia desta Unidade nesta data Att Alessandra Pavoni Nassar”

### **3. Secretaria Municipal de Educação**

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Educação: 36 reclamações, 10 denúncias, 9 solicitações e 3 assistências e 1 elogio. Foram protocoladas duas LAIs para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de funcionário (10), denúncia contra funcionário (10) e falta de estrutura nas escolas (8).

### **4. Secretaria Municipal de Obras**

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Obras: 30 reclamações, 19 solicitações e 1 elogio. Foram protocoladas duas LAIs para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas (12), problemas com a empresa Ambiental (11) e problemas nas calçadas (5).

### **5. Instituto Itajaí Sustentável**

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o INIS: 38 reclamações e 7 solicitações. Foi protocolada 1 LAI para resposta do Instituto. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (12), denúncia de crime ambiental (11) e poluição sonora (2).

## **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

Seguindo os padrões dos meses anteriores, o terceiro trimestre do ano encerra com cinco Secretarias com maior volume de ocorrências abertas nesta Ouvidoria: Saúde; Desenvolvimento Urbano; INIS; Obras e Educação.

## CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Analisando o terceiro trimestre de 2024, incluindo também a experiência no atendimento na Ouvidoria e que em alguns casos não resulta em abertura de ocorrências, reforçamos a necessidade das Secretarias criarem um protocolo para atender às demandas mais urgentes ou mais comuns da população. Ocorrências como: pedido de tapar buraco em rua, denúncia de calçada irregular ou obra irregulares, solicitação de vistoria sanitária entre outros devem ser atendidos diretamente pelas Secretarias competentes.

Ressaltamos novamente a importância da atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

**OUTUBRO/2024**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 262 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 206 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 67 Ocorrências por telefone;
- 50 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 42 Ocorrências presencialmente;
- 19 Ocorrências pelo e-mail;
- 17 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em outubro aconteceram por meio remoto: 40% WhatsApp; 32% site; 10% telefone; 8% aplicativo e 3% e-mail. Apenas 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.



Figura 4 – out./24

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 434 Reclamações;
- 14 Elogios;
- 6 Denúncias;
- 2 Assistências;
- 1 Sugestão

Ressaltamos que o número não fecha com o total de ocorrências abertas, visto que algumas delas foram finalizadas por falta de informação (§4 do art. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

Entre as Secretarias que apresentam o **maior número de atribuições** estão:

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 188 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 178 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 69 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 58 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 37 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável

Abaixo, listaremos as especificidades de cada uma das cinco secretarias em destaque:

#### **1. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação**

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o SEDUH: 145 reclamações, 40 solicitações e 1 sugestão. Foi protocolada 1 LAI para resposta da Secretaria.

Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (31), transporte público (27), terreno baldio/casa abandonada (23), outdoor<sup>3</sup>(15) e problemas na calçada (12).

<sup>3</sup> Destaca-se um grande número de reclamações quanto à instalação de um outdoor localizado na Avenida Ministro Victor Konder.

## 2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria da Saúde: 122 reclamações, 39 solicitações, 10 elogios, 5 denúncias e 1 assistência. Uma LAI foi registrada para resposta da Secretaria.

Além das 73 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 49 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (15), Cordeiros (4), UBS Murta (4) e UBS Santa Regina (4).

- ✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no atendimento (5), mau atendimento (4), solicitação (2) e elogio (2);
- ✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (1), mau atendimento (1), falta de material (1) e problema na estrutura física da unidade (1);
- ✓ **UBS Murta:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (2), mau atendimento (1) e sem vacinação (1);
- ✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora para consulta (1), falta de materiais (1), demora no atendimento (1) e falta de atendimento (1);

## 3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Obras: 50 reclamações, 2 elogios e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se: serviços da empresa Ambiental (13), iluminação pública (9), problemas na infraestrutura da rua (8) e solicitações (6).

#### **4. Secretaria Municipal de Educação**

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Educação: 50 reclamações, 2 solicitações e 1 elogio. Foram protocoladas cinco LAIs para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de estrutura nas escolas (11), problemas de administração escolar (10) e falta de funcionário em unidade <sup>4</sup>(7).

#### **5. Instituto Itajaí Sustentável**

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o INIS: 27 reclamações e 9 solicitações. Uma LAI foi protocolada para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (20), poluição sonora (5) e denúncia contra empresas (3).

#### **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

Esse mês houve reclamações pontuais quanto à falta de funcionários de limpeza nas unidades escolares devido ao término do contrato com a empresa que realizava a manutenção. Salientamos a necessidade de uma boa e efetiva comunicação entre a Secretaria e as unidades para auxílio com essa e outras demandas pontuais.

Ressaltamos novamente a importância da atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

---

<sup>4</sup> Muitas reclamações de falta de funcionários da limpeza das unidades devido ao término de contrato com a empresa de manutenção.

**NOVEMBRO/2024**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 253 Ocorrências por WhatsApp;
- 168 Ocorrências por telefone;
- 128 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 63 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 21 Ocorrências presencialmente;
- 20 Ocorrências por e-mail;
- 3 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 97% dos atendimentos da ouvidoria em novembro aconteceram por meio remoto: 38% WhatsApp; 25% telefone; 19% site; 10% aplicativo e 3% e-mail. Apenas 3% das ocorrências foram registradas presencialmente.

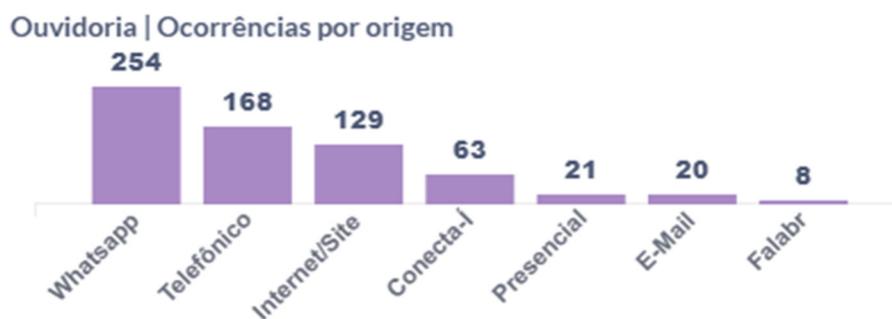


Figura 5 – nov./24

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 487 Reclamações;
- 126 Solicitações;
- 9 Denúncias;
- 6 Elogios;
- 3 Assistências;

- 1 Sugestão

Ressaltamos que o número não fecha com o total de ocorrências abertas, visto que algumas delas foram finalizadas por falta de informação (§4 do art. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

Entre as Secretarias que apresentam o **maior número de atribuições** estão:

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 237 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 177 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 65 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 49 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 42 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação.

Abaixo, listaremos as especificidades de cada uma das cinco secretarias em destaque:

#### **1. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação**

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o SEDUH: 182 reclamações e 55 solicitações. Entre as ocorrências, destacam-se obra irregular (44), transporte público (35), terreno baldio/casa abandonada (27), calçada (19) e falta de alvará em estabelecimento (18).

#### **2. Secretaria Municipal de Saúde**

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria da Saúde: 141 reclamações, 27 solicitações, 6 elogios e 3 denúncias. Além das 60 ocorrências encaminhadas diretamente para a

Secretaria de Saúde e das 41 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (13), UPA Cordeiros (10), UBS Rio Bonito (9), UBS Murta (6) e UBS Bambuzal (4).

- ✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no atendimento (11) e mau atendimento (2);
- ✓ **UPA Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no atendimento (8), poucos médicos (1) e mau atendimento (1);
- ✓ **UBS Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (3), mau atendimento (1), demora em agendamento (1), elogio (1) e remédio negado (1);
- ✓ **UBS Murta:** foram registradas as seguintes ocorrências: atendimento negado (3), falta de recursos (1), falta de vacinador (1) e atendimento demorado (1);
- ✓ **UBS Bambuzal:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no agendamento de consulta (2), cachorro dentro da UBS (1) e problema com receita (1).

### 3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Obras: 43 reclamações e 22 solicitações. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (21), manutenção de boca de lobo (7) e problemas com o recolhimento de lixo pela Ambiental (6).

### 4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o INIS: 40 reclamações e 9 solicitações. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (12), poluição sonora (11) e maus tratos a animais (9).



## 5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Educação: 35 reclamações, 2 assistências, 2 solicitações e 3 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas de administração interna nas escolas (11), denúncia contra funcionário (5), problemas na infraestrutura das unidades (4) e transporte escolar (4).

### OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Durante o mês de novembro não tiveram mudanças quanto ao teor das reclamações em comparação aos outros meses de 2024 já apresentados nesse relatório.

Ressaltamos novamente a importância da atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

**DEZEMBRO/2024**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 150 Ocorrências por telefone;
- 150 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 140 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 55 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 29 Ocorrências presencialmente;
- 20 Ocorrências pelo e-mail;
- 9 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em dezembro aconteceram por meio remoto: 27% telefone; 27% WhatsApp; 26% site; 10% app e 4% por e-mail. Apenas 5% das ocorrências foram feitas de forma presencial.



Figura 6 – dez./24

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 361 Reclamações;
- 113 Solicitações;
- 10 Elogios;
- 6 Denúncias;
- 3 Assistência;

- 2 Sugestões

Ressaltamos que o número não fecha com o total de ocorrências abertas, visto que algumas delas foram finalizadas por falta de informação (§4 do art. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

Entre as Secretarias que apresentam o **maior número de atribuições** estão:

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 202 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 136 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 53 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 27 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 25 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação

Abaixo, listaremos as especificidades de cada uma das cinco secretarias em destaque:

#### **1. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação**

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o SEDUH: 155 reclamações, 43 solicitações, 1 sugestão e 1 assistências. Uma LAI foi protocolada para resposta da Secretaria. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (39), obra irregular (37), transporte público (29) e estabelecimento sem alvará (15).

#### **2. Secretaria Municipal de Saúde**

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria da Saúde: 100 reclamações, 22 solicitações, 9 elogios e 5



denúncias. Além das 35 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 47 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (19), UPA Cordeiros (5), UBS São João II (4), UBS Santa Regina (4) e UBS Rio Bonito (3).

✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no atendimento (9), mau atendimento (5), solicitação (2), elogio (1) e falta de atendimento (1);

✓ **UPA Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: atendimento demorado (3), denúncia contra médico (1) e mau atendimento (1);

✓ **UBS São João II:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora no atendimento (2), entrega de remédios negada (1) e problema no agendamento de consulta (1);

✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas as seguintes ocorrências: solicitação (2), atendimento negado (1) e elogio (1);

✓ **UPA Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de médico (1), mau atendimento (1) e demora no atendimento (1).

### 3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Obras: 36 reclamações, 16 solicitações e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (12), problemas com a empresa Ambiental (6), bueiro (6) e problemas de esgoto (4).

### 4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o INIS: 21 reclamações e 5 solicitações. Uma LAI foi protocolada para a Secretaria.



Entre todas as ocorrências, destacam-se poluição sonora (8), crime ambiental (5), problemas com empresas (3) e obra irregular (3).

## **5. Secretaria Municipal de Educação**

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Educação: 11 reclamações, 10 solicitações, 2 assistências e 1 denúncia. Uma LAI foi protocolada para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: administração interna das escolas (6), problemas relacionados ao RH (3), problemas na infraestrutura das unidades (2) e denúncia contra servidor (2).

## **CONCLUSÃO DO SEMESTRE**

Comparando os relatórios anteriores a esse – ao longo dos anos de 2022, 2023 e 2024 – percebe-se repetidos padrões de ocorrências. Nesses relatórios, apontamos um guia para implementação de novos processos e/ou políticas públicas nas Secretarias, Fundações e Autarquias do Município de Itajaí, que repetimos abaixo.

Nessa lista constam também uma observação empírica do time da Ouvidoria no trabalho diário de escuta dos munícipes de Itajaí. Por vezes, o cidadão não deseja que seja aberta a ocorrência, mas apenas desabafar, e que assim o seu problema seja resolvido de imediato, portanto, os registros nem sempre alcançam essa demanda diária da Ouvidoria.

Salientamos também a necessidade que as Secretarias, Fundações e Autarquias alinhem um esquema padrão de como lidar com ocorrências rotineiras. Solicitamos, portanto, que seja repassado a essa Ouvidoria um documento em que são listados os casos de responsabilidade de cada local para que não continuamos a

encaminhar ocorrências para órgãos que não são responsáveis pela mesma. Exemplo: perturbação de sossego – qual secretaria é responsável por medir se o barulho de uma obra, de um estabelecimento ou de uma Igreja está acima do permitido? Para qual órgão encaminhar esse tipo de reclamação extremamente rotineira?

## RECOMENDAÇÕES

SAÚDE	RECOMENDAÇÕES
Atendimento ineficiente em unidades de saúde	Formação continuada aos profissionais que trabalham diretamente com o público
Ausência de profissionais especialistas	Contratação de mais profissionais para suprir a demanda
Ausência de dentistas	Contratação de mais profissionais para suprir a demanda
Demora no atendimento	Contratação de mais profissionais para suprir a demanda;  Novas soluções logísticas para agendamento de consultas;  Comunicação eficaz entre os atendentes e o usuário que está aguardando
Vigilância Sanitária	Implementação de linha direta na Vigilância Sanitária para atendimento imediato das denúncias
Ausência de comunicação eficaz entre atendente e usuário	Formação continuada aos profissionais que trabalham diretamente com o público
Unidades não atendem telefone	Contratação de mais profissionais para suprir a demanda;  Formação continuada aos profissionais que trabalham diretamente com o público

EDUCAÇÃO	RECOMENDAÇÕES
Administração interna da unidade	Encontros mensais com a direção escolar para diálogo sobre as questões rotineiras nas unidades de ensino

Denúncia contra funcionário	Formação continuada aos profissionais;  Melhoria na gestão de RH
Falta infraestrutura em escolas	Monitoramento constante da estrutura do ambiente escolar

<b>URBANISMO/OBRAS</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
Transporte público deficiente	Monitoramento constante do serviço ofertado ao usuário do transporte público;  Implementação de novas linhas;  Implementação de mais horários;  Implementação de paradas de ônibus com abrigo;  Implementação de linha direta de reclamação do usuário com a terceirizada para denúncia contra motoristas;  Implementação de sugestões de rotas dadas por usuários do transporte público
Obras irregulares	Monitoramento constante de obras no município
Calçadas obstruídas	Monitoramento constante de calçadas no município
Estabelecimentos sem alvará	Monitoramento constante de estabelecimentos no município
Praia	Revisão do decreto que prevê o uso da faixa de areia pelos bares e restaurantes
Infraestrutura de ruas	Atenção na conclusão de obras nas ruas

<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
Maus tratos à animais	Implementação de linha

	direta no INIS para atendimento imediato de denúncia de maus tratos a animais
Crime ambiental	Implementação de linha direta no INIS para atendimento imediato de denúncia de crime ambiental
Cheiro forte	Monitoramento de cheiro forte advindo de fábricas de peixe no município, visto que é uma reclamação antiga e constante
Barulho excessivo	Aquisição de equipamento de medição de ruído para monitoramento constante de pontos rotineiros de reclamação (casas noturnas; bares; fábricas, etc.)

<b>SEGURANÇA</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
Pessoas em situação de rua	Melhorar a política de assistência social na cidade  Reforçar rondas da Guarda
Perturbação de sossego	Em parceria com o INIS, monitorar constantemente pontos rotineiros de reclamações (casas noturnas; bares; fábricas e etc...)
Ausência de segurança nas ruas	Rondas constantes em pontos críticos

Por fim, ressaltamos novamente a importância da atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando manifestações, e até 20 dias quando LAI) e que esta seja satisfatória para o mesmo.

**Tamara Cardoso Belizario**  
Técnica em Atividades  
Administrativas

**Ana Caroline Emilio Weidt**  
Diretora de Ouvidoria

