

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

JANEIRO - JUNHO

2025



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JANEIRO/2025	5
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	6
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	7
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	7
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	9
FEVEREIRO/2025	11
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	12
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	13
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	13
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	15
MARÇO/2025	17
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	18
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	19
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE	21
ABRIL/2025	23
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	24
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	25
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	25
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	27
MAIO/2025	28
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	29
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	30
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	30
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	32
JUNHO/2025	33
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	34
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	35
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	35
CONCLUSÃO.....	38
RECOMENDAÇÕES.....	40
ANEXOS.....	44

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 primeiro semestre do ano de 2025; (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 (jan. – jun.) 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.



JANEIRO/2025



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 401 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 281 Ocorrências por telefone;
- 180 Ocorrência pelo site da Ouvidoria;
- 110 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 74 Ocorrências presencialmente;
- 39 Ocorrências pelo e-mail;
- 16 Leis de Acesso à Informação (LAI).

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 93% dos atendimentos da ouvidoria em janeiro aconteceram por meio remoto: 37% WhatsApp; 26% telefone; 24% site; 10% no aplicativo; 4% por e-mail e 7% das ocorrências foram registradas presencialmente.

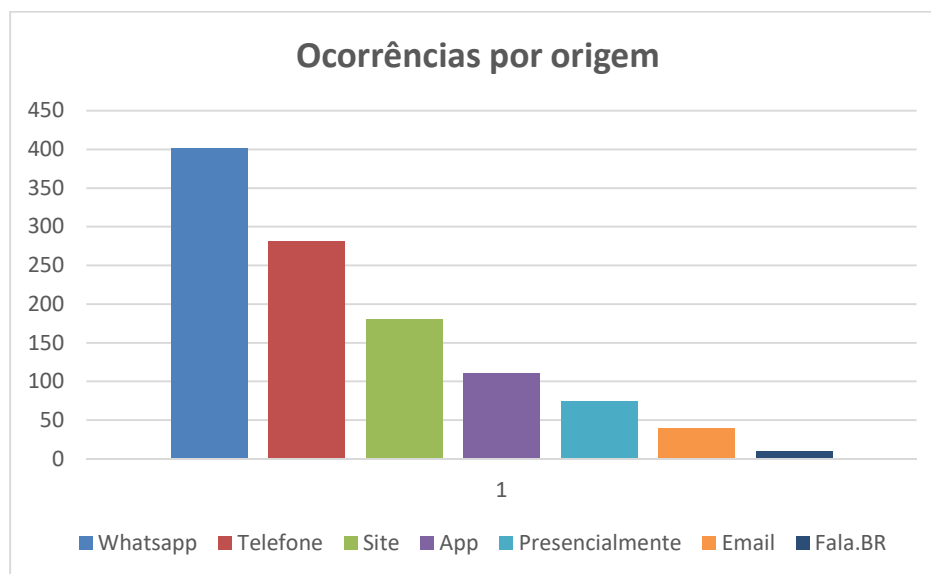


Figura 1 - jan./25

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 760 Reclamações;
- 234 Solicitações;
- 11 Denúncias;
- 10 Elogios;
- 10 Assistências;
- 3 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

- 326 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 274 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 200 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 78 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança;
- 57 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável (INIS);

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 janeiro para o SEDUH: 246 reclamações, 73 solicitações, 4 LAIs, 2 denúncias e 1 elogio. Entre as

ocorrências, destacam-se terreno/casa abandonado com mato alto (85), obra irregular (53), transporte público (34), problema no alvará/empresa (23) e problemas na calçada (23).

Destaca-se também que, diferente do 1º relatório semestral de 2024, poucas reclamações foram registradas sobre a ocupação irregular das areias de praia, o que demonstra que a Secretaria vem apresentando soluções quanto essa situação que se mostrava problemática todo verão.

2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria Municipal de Saúde: 224 reclamações, 32 solicitações, 9 elogios, 4 denúncias, 3 assistências e 2 LAIs. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 80 ocorrências.

Destaca-se em janeiro uma alta queixa em relação à problemas referentes a falta de atendimento nas unidades, não havendo vagas para consultas e demora na fila de espera das emergências. Também ressaltamos queixas quanto ao mau atendimento e problemas na comunicação com as unidades de saúde.

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Obras: 129 reclamações, 69 solicitações, 1 sugestão e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas na infraestrutura das ruas (69), problemas em bueiros (24), problemas com a empresa Ambiental (19) e problemas nas calçadas (8).

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o INIS: 50 reclamações, 6 solicitações e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se crimes ambientais (17), denúncia contra empresas (15), maus tratos a animais (12), poluição sonora (6) e solicitações (3).

5. Secretaria Municipal de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Segurança: 51 reclamações, 23 solicitações, 2 assistências, 1 denúncia e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se trânsito (32), denúncia de carros abandonados (6), problemas relacionados à segurança da cidade (4), solicitações (4) e denúncia contra servidores (4).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Como já exposto em relatórios anteriores desta Ouvidoria, ressaltamos 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.

Ressaltamos que respostas como “será encaminhado para fiscalização” ou “tomaremos providências” não são o suficiente para o encerramento daquela ocorrência, visto se tratar apenas de procedimentos que a Secretaria tomará. Sugerimos, portanto, as seguintes respostas:

Exemplos de respostas

“Após conversa com o servidor citado, informamos que (...)”

“Após fiscalização realizada pelo funcionário XX no dia XX, às XX horas, informamos que (...)”

“Após procedimento de checagem interna, informamos que (...)”

FEVEREIRO/2025



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 353 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 293 Ocorrências por telefone;
- 250 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 84 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 50 Ocorrências presencialmente;
- 30 Ocorrências por e-mail;
- 16 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em fevereiro aconteceram por meio remoto: 33% WhatsApp; 27% telefone; 23% site; 8% aplicativo; 3% e-mail e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

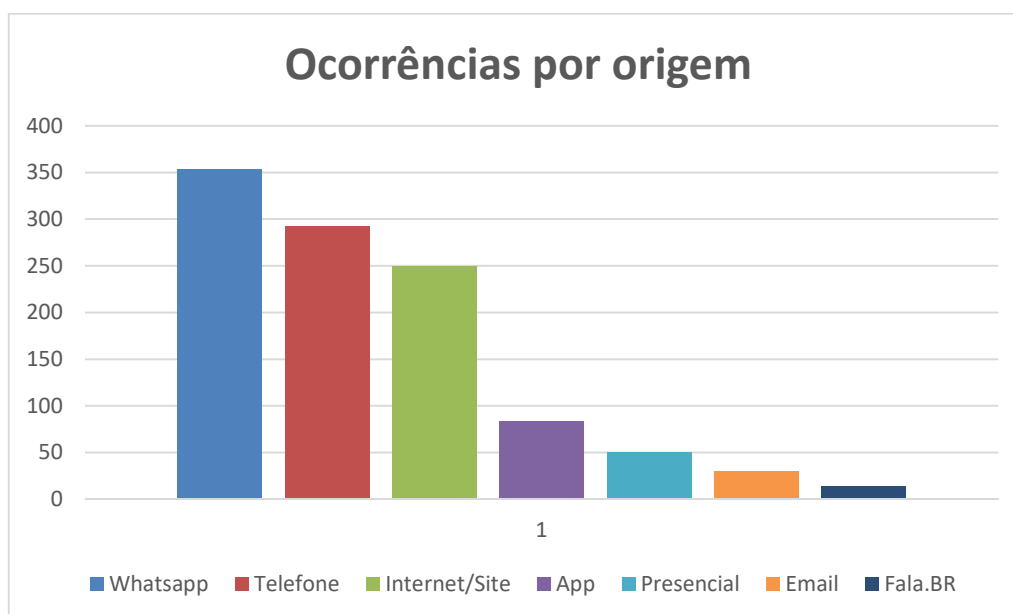


Figura 2 – fev./25

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 744 Reclamações;
- 188 Solicitações;
- 31 Elogios;
- 27 Denúncias;
- 5 Sugestões e
- 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

- 294 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 286 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 134 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 119 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 61 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

O alto índice de queixas por falta de atendimento, demora no atendimento e/ou mau atendimento dos profissionais das unidades de saúde continua em fevereiro. Ressaltamos a importância de uma boa conduta de atendimento nas unidades, mesmo quando há impossibilidade física de atender às demandas dos pacientes.

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria Municipal de Saúde: 219 reclamações, 30 solicitações, 28 elogios, 11 denúncias, 3 LAIs, 2 sugestões e 1 assistência. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 88 ocorrências.

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o SEDUH: 221 reclamações, 57 solicitações, 3 denúncias, 3 LAIs e 2 sugestões. Entre as ocorrências, destacam-se: terreno baldio com acúmulo de lixo/mato (78), obra irregular (53), transporte público (33), calçada ruim/com lixo (26) e solicitações (12). Ressaltamos o grande número de ocorrências envolvendo terrenos baldios e acúmulo de lixo na cidade.

3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Educação: 99 reclamações, 24 solicitações, 9 denúncias e 2 LAIs. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de estrutura em

escolas/creches (51), ocorrências relacionadas à administração escolar (21), falta de vagas (17), problemas relacionados à funcionários públicos (15) e fila única (6).

Destaca-se o grande número de reclamações em relação à ausência de ar condicionado em salas de aula de diferentes creches e escolas do município.

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Obras: 80 reclamações, 37 solicitações, 1 elogio, e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas nas ruas (34), problemas com a empresa Ambiental (17), calçada (8) e iluminação pública (6).

Destaca-se o alto índice de reclamações quanto à infraestrutura das ruas (buracos, bueiro entupido, grama alta etc) e falta de recolhimento de lixo pela empresa Ambiental.

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o INIS: 48 reclamações, 11 solicitações e 2 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (28), maus tratos a animais (11), denúncia contra empresa (5) e obra irregular (2).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Destacamos esse mês a grande quantidade de reclamações quanto à terrenos baldios e casas abandonadas, ambientes propícios para propagação de doenças como a dengue. Também houve muita reclamação quanto à falta de ar condicionados em ambientes



escolares.

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.



MARÇO/2025



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 361 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 237 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 202 Ocorrências por telefone;
- 70 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 59 Ocorrências presencialmente;
- 29 Ocorrências por e-mail;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em março aconteceram por meio remoto: 37% pelo WhatsApp; 24% pelo site da Ouvidoria; 21% pelo telefone; 7% aplicativo; 3% por e-mail e 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.

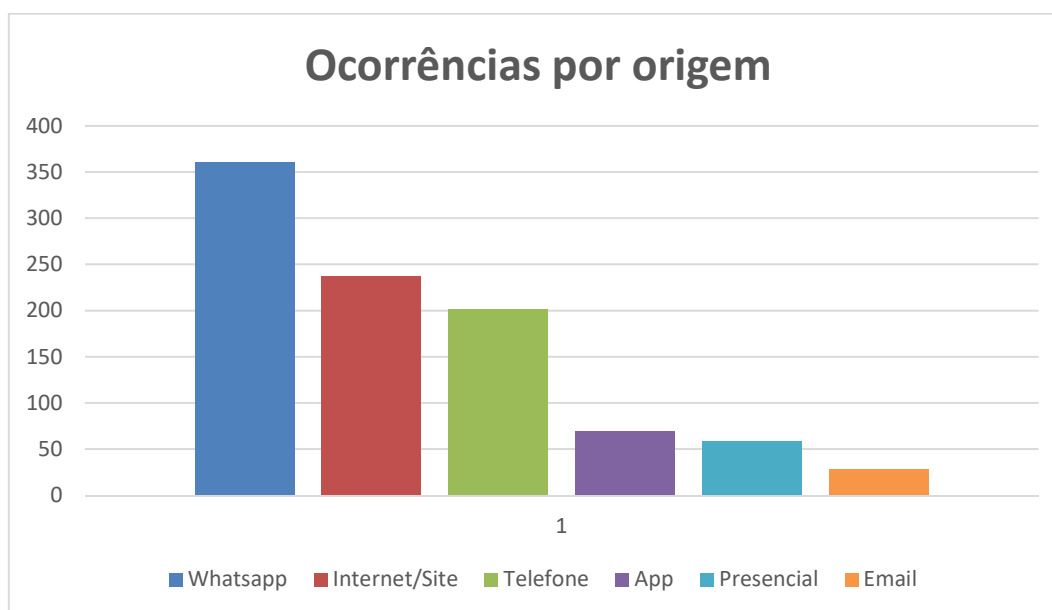


Figura 3 – março/25

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 681 Reclamações;
- 115 Solicitações;
- 35 Elogios;
- 32 Denúncias;
- 8 Assistências;
- 8 Sugestões;
- 13 LAIs

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

- 263 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação
- 252 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 103 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 100 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 57 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 março para o SEDUH: 203 reclamações, 45 solicitações, 9 denúncias, 2 assistências, 2 sugestões, 1 LAI e 1 elogio. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada com muito mato (60), obra irregular (43), transporte público (25), problemas na calçada (15) e solicitações (12).

2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria Municipal de Saúde: 186 reclamações, 28 elogios, 20 solicitações, 13 denúncias, 2 LAIs, 2 sugestões e 1 assistência. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 85 ocorrências.

3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Educação: 88 reclamações, 4 denúncias, 4 elogios, 4, solicitações, 2 LAIs, 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de funcionário nas unidades (20), denúncia contra funcionário público (13), problemas na infraestrutura das unidades (13), problemas relacionados à administração escolar (9) e recursos humanos (7).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Obras: 79 reclamações, 19 solicitações, 1 sugestão e 1 assistência. Entre

todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas (26), problemas com a empresa Ambiental (18) e iluminação pública (8).

6. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o INIS: 44 reclamações, 8 solicitações e 5 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se denúncia contra empresa (12), crime ambiental (9), poluição sonora (8) e obra irregular (7).

CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Seguindo os padrões dos meses anteriores, o primeiro trimestre do ano encerra com cinco Secretarias com maior volume de ocorrências abertas nesta Ouvidoria: Saúde; Desenvolvimento Urbano; INIS; Obras e Educação. Destaca-se também uma demanda razoável da Secretaria de Segurança.

Analisando o primeiro trimestre de 2025, incluindo também a experiência no atendimento na Ouvidoria e que em alguns casos não resulta em abertura de ocorrências, continuamos enxergando, assim como nos relatórios do ano de 2023 e 2024, problemas na comunicação entre funcionários e cidadãos. Boa parte das reclamações recebidas por esta Ouvidoria é oriunda de um problema de repasse correto de informações entre Prefeitura e cidadão.

Há ocorrências que são abertas devido problemas no gerenciamento interno das unidades de saúde ou das escolas municipais, exemplo: mudança no horário de funcionamento das unidades, falta de explicação sobre agendamento de consultas, falta de ar condicionado nas unidades, problema em relação ao RH etc. Todos



são problemas que devem ser tratados internamente nas Secretarias responsáveis pela demanda antes de chegar nesta Ouvidoria.

Também reforçamos a necessidade das Secretarias criarem um protocolo para atender às demandas mais urgentes ou mais comuns da população. Ocorrências como: denúncia de calçada irregular ou obra irregulares, denúncia de maus tratos às animais e 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.

ABRIL/2025



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 248 Ocorrência pelo WhatsApp;
- 209 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 156 Ocorrências por telefone;
- 60 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 37 Ocorrências por e-mail;
- 34 Ocorrências presencialmente;
- 26 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em abril aconteceram por meio remoto: 33% WhatsApp; 28% site; 21% telefone; 8% aplicativo; 5% e-mail e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

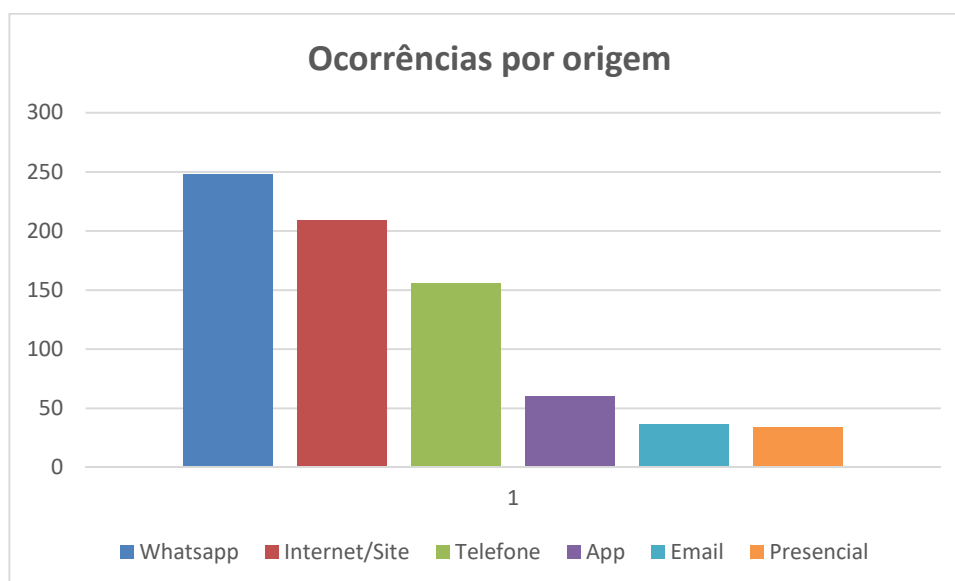


Figura 4 - abril/25

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 507 Reclamações;
- 90 Solicitações;
- 39 Elogios;
- 15 Denúncias;
- 4 Assistências e
- 3 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

- 214 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 199 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 67 Ocorrências à Secretaria de Educação;
- 65 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 47 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 abril para a Secretaria Municipal de Saúde: 152 reclamações, 36 elogios, 18 solicitações, 4 denúncias, 3 LAIs e 1 assistência. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 84 ocorrências.

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de abril para o SEDUH: 245 reclamações, 2 LAI, 1 elogio e 1 sugestão. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (51), transporte público (39), obra irregular (28), calçada (22) e estabelecimento sem alvará (18).

3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Educação: 51 reclamações, 6 LAIs, 6 solicitações, 3 denúncias e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas de administração escolar (20), falta funcionário nas unidades (9), denúncia contra funcionário público (7) e problema de estrutura escolar (6).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Obras: 55 reclamações e 10 solicitações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na infraestrutura das ruas (22), problemas com a

empresa Ambiental (10), calçada (9), bueiro (4) e restauração de praças/parques (4).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de abril para o INIS: 40 reclamações, 4 solicitações, 2 LAIs e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (10), maus tratos a animais (9), denúncia contra empresas (6) e obra irregular (4).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Destacamos que continua um alto índice de recebimento de denúncias em relação a ações imediatas que deveriam ser recebidas pelos órgãos responsáveis, tais como: denúncia de maus tratos a animais, solicitação de conserto de buraco na rua, denúncia de teor de vigilância sanitária, entre outros.

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.



MAIO/2025



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 253 Ocorrências por WhatsApp;
- 166 Ocorrências por telefone;
- 68 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 52 Ocorrências por e-mail;
- 36 Ocorrências presencialmente;
- 4 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i e
- 14 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em maio aconteceram por meio remoto: 44% WhatsApp; 29% telefone; 12% site; 9% e-mail, 1% aplicativo; e 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.

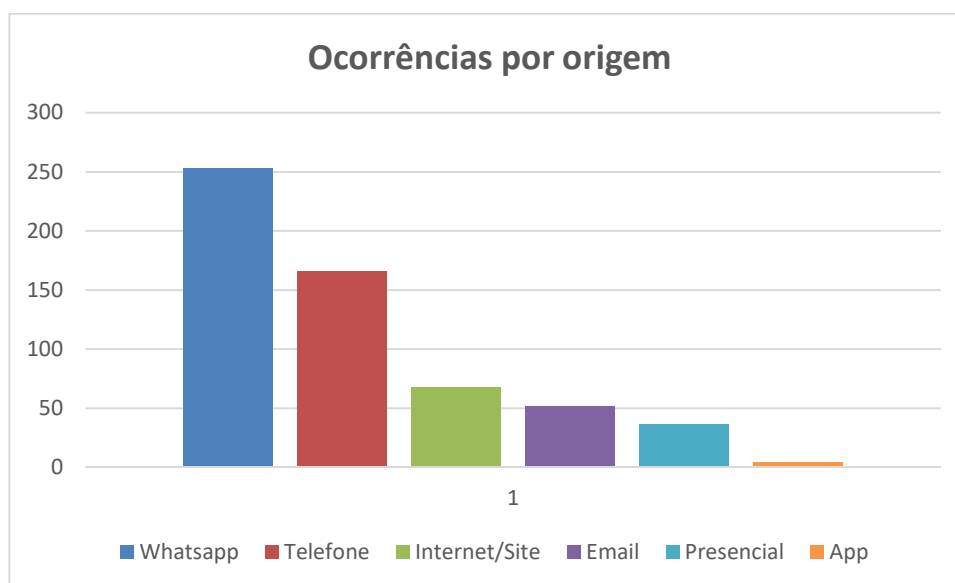


Figura 5 - maio/25

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 414 Reclamações;
- 88 Solicitações;
- 32 Denúncias;
- 23 Elogios;
- 5 Sugestões e
- 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

- 209 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação
- 163 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 61 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 44 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 40 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 maio para o SEDUH: 165 reclamações, 39 solicitações, 2 LAIs, 2 elogios e 1 denúncia. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (41), obra irregular (26), estabelecimento sem alvará (23), calçadas (21) e transporte público (19).

2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria Municipal de Saúde: 108 reclamações, 20 denúncias, 17 elogios, 13 solicitações, 3 LAIs e 1 assistência. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 54 ocorrências.

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Obras: 48 reclamações, 12 solicitações e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problemas com a empresa Ambiental (12), infraestrutura das ruas (8), calçada (7), solicitação (7) e bueiros (5).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Educação: 48 reclamações, 12 solicitações e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se: administração escolar (12), denúncia contra funcionário (12), solicitações (8) e transporte escolar (5).

Destaca-se entre as solicitações feitas para a Secretaria Municipal de Educação, a permanência da empresa terceirizada SEPAT, que fornece serviço de limpeza para as escolas.

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de maio para o INIS: 26 reclamações, 11 solicitações, 2 denúncias e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (9), maus tratos a animais (7), poluição sonora (5), solicitação (3) e aterro irregular (3).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Durante o mês de maio não tiveram mudanças quanto ao teor das reclamações em comparação aos outros meses de 2025 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.

JUNHO/2025



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 140 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 112 Ocorrências pelo site da Ouvidoria¹;
- 101 Ocorrências por telefone;
- 26 Ocorrências pelo e-mail;
- 12 Ocorrências presencialmente;
- 16 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 97% dos atendimentos da ouvidoria em junho aconteceram por meio remoto: 36% WhatsApp, 29% site, 26% telefone, 7% e-mail e 3% foram registradas pessoalmente.

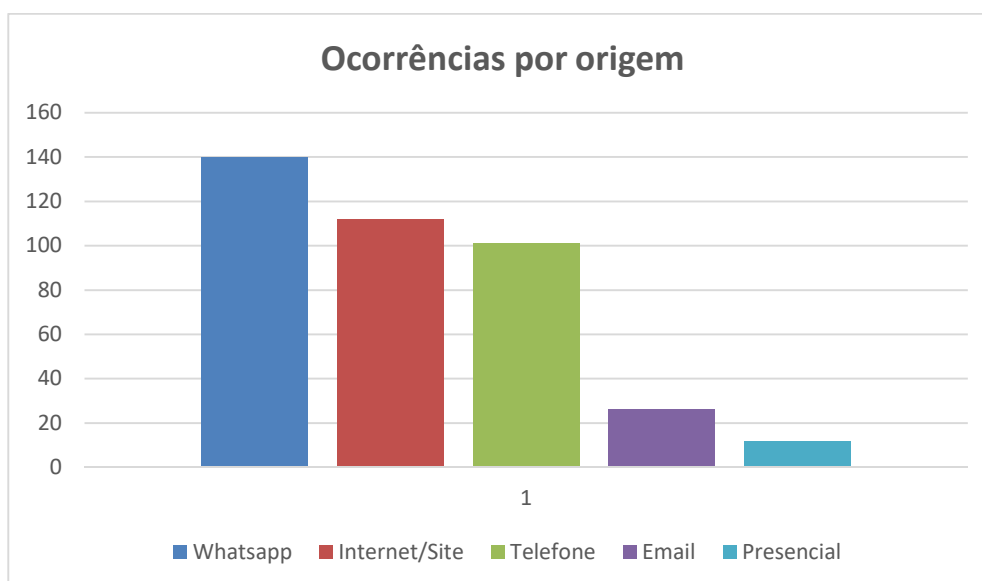


Figura 6 - jun./25

¹ Em junho, a Ouvidoria começou a operar através do sistema Fala.BR

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 213 Reclamações;
- 65 Comunicação;
- 50 Solicitações;
- 23 Denúncias;
- 18 Elogios;
- 6 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

- 119 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 84 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 43 Ocorrências à Secretaria de Educação;
- 42 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 28 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 junho para a Secretaria Municipal de Saúde: 64 reclamações, 27 denúncias, 14 elogios, 11 solicitações, 2 LAIs e 1 sugestão. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 34 ocorrências.

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de junho para o SEDUH: 50 reclamações, 20 denúncias, 12 solicitações e 2 sugestões. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (32), estabelecimento sem alvará (13), calçada (11), terreno baldio/casa abandonada com acúmulo de lixo (10) e transporte público (10).

3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Educação: 20 reclamações, 14 denúncias, 6 LAIs e 3 solicitações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema de administração escolar (14), denúncia contra funcionário (7), solicitação (6) e falta de funcionários em unidades de ensino (4).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Obras: 25 reclamações, 13 solicitações e 4 denúncias. Entre todas as ocorrências, destaca-se: estrutura das ruas (15), problemas com a empresa Ambiental (11), praça/parques (4) e bueiro (3).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de junho para o INIS: 19 reclamações, 6 denúncias e 3 solicitações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (10), crime ambiental (5), poluição sonora (5) e denúncia de empresas (3).



CONCLUSÃO

Para melhoria do atendimento, a Ouvidoria implementou no mês de junho o sistema Fala.BR para tratamento de todas as ocorrências. O sistema foi apresentado à todas as unidades do Município de Itajaí, tendo um servidor responsável pelo tratamento da informação em cada Secretaria e Fundação. Dessa forma, foi possível unificar informações e melhorar a comunicação entre a Ouvidoria, o cidadão e as Secretarias.

Como ainda é recente, no mês de junho podemos observar uma redução no número de ocorrências, assim como uma mudança na forma de acesso por parte do cidadão e do funcionário público. Acredita-se que com o uso frequente do novo sistema, o atendimento progrida e se torne habitual para os dois lados dessa ponte: cidadão e Município.

Destacamos que continua um alto índice de recebimento de denúncias em relação a ações imediatas que deveriam ser recebidas pelos órgãos responsáveis através de protocolo próprio, tais como: denúncia de maus tratos a animais, solicitação de conserto de buraco na rua, denúncia de teor de vigilância sanitária, entre outros.

Devido a um grande número de ocorrências relacionadas à alvará das empresas, também solicitamos que a Secretaria de Desenvolvimento Urbano tenha um protocolo de comunicação direto com o cidadão. Há diariamente reclamações quanto a não resposta por e-mail do setor de alvará, assim como a falta de atendimento pelo telefone.

Por fim, repetimos abaixo o guia para implementação de processos e/ou políticas públicas nas Secretarias, Fundações e Autarquias do Município, já encaminhado para as unidades nos últimos relatórios desta Ouvidoria.



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.

Ressaltamos novamente o pedido de atenção às respostas dadas às ocorrências encaminhadas. Ao elaborar esse relatório, observamos que muitas vezes as ocorrências são finalizadas com respostas inconclusivas, o que gera uma insatisfação justa no cidadão e a abertura de novas ocorrências com o mesmo teor das anteriores. Pedimos que só sejam encerradas ocorrências após fiscalização no local e que se atentem a todas as informações contidas no relatório da ocorrência.

RECOMENDAÇÕES

SAÚDE	RECOMENDAÇÕES
Vigilância Sanitária	Criar protocolo diretamente no setor para atendimento de denúncias
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	<p>Contratação de mais profissionais para suprir a demanda;</p> <p>Novas soluções logísticas para agendamento de consultas;</p> <p>Comunicação eficaz entre os atendentes e o usuário que está aguardando</p>
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

	<p>demanda;</p> <p>Formação continuada aos profissionais que trabalham diretamente com o público</p>
--	--

EDUCAÇÃO	RECOMENDAÇÕES
Demora na fila única das creches	<p>Contratação de novas vagas para suprir a demanda;</p> <p>Abertura de mais creches</p>
Denúncia contra funcionário	<p>Formação continuada aos profissionais;</p> <p>Melhoria na gestão de RH</p>
Falta infraestrutura em escolas	Monitoramento constante da estrutura do ambiente escolar

URBANISMO/OBRAS	RECOMENDAÇÕES
Transporte público deficiente	<p>Monitoramento constante do serviço ofertado ao usuário do transporte público;</p> <p>Implementação de novas linhas;</p> <p>Implementação de mais horários;</p> <p>Implementação de paradas</p>

	<p>de ônibus com abrigo;</p> <p>Implementação de linha direta de reclamação do usuário com a terceirizada para denúncia contra motoristas;</p> <p>Implementação de sugestões de rotas dadas por usuários do transporte público</p>
Obras irregulares	Monitoramento constante de obras no município
Calçadas obstruídas	Monitoramento constante de calçadas no município
Alvará	Criar protocolo próprio diretamente no setor para recebimento de denúncias e atendimento direto ao cidadão
Infraestrutura de ruas	Atenção na conclusão de obras nas ruas

MEIO AMBIENTE	RECOMENDAÇÕES
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.)

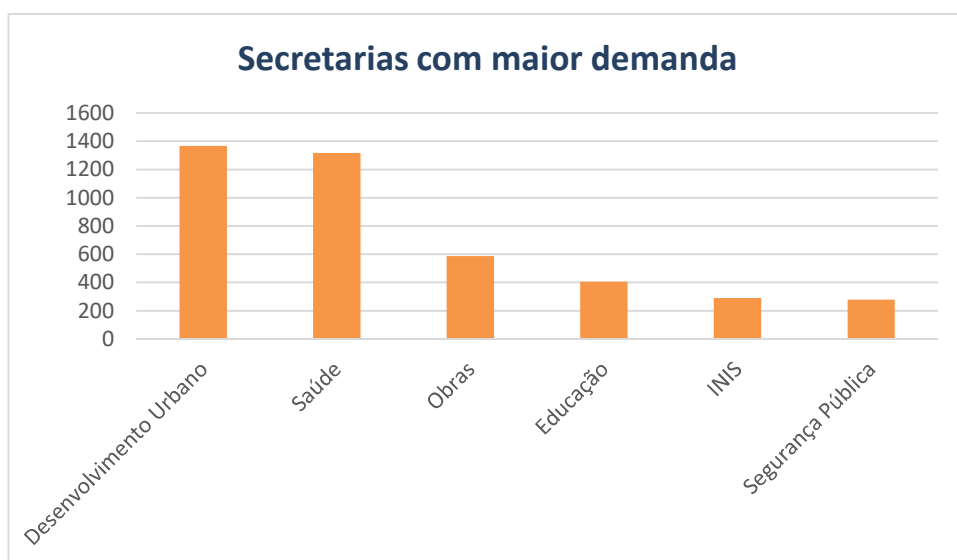
SEGURANÇA	RECOMENDAÇÕES
Moradores de rua	Melhorar a política de assistência social na cidade Reforçar rondas da Guarda
Perturbação de sossego	Em parceria com o INIS, monitorar constantemente pontos rotineiros de reclamações (casas noturnas; bares; fábricas e etc...)
Ausência de segurança nas ruas	Rondas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

ANEXOS

Dados do semestre

ATENDIMENTOS TOTAL	
Janeiro	1095
Fevereiro	1074
Março	970
Abril	756
Maior	579
Junho	391
Total	4865

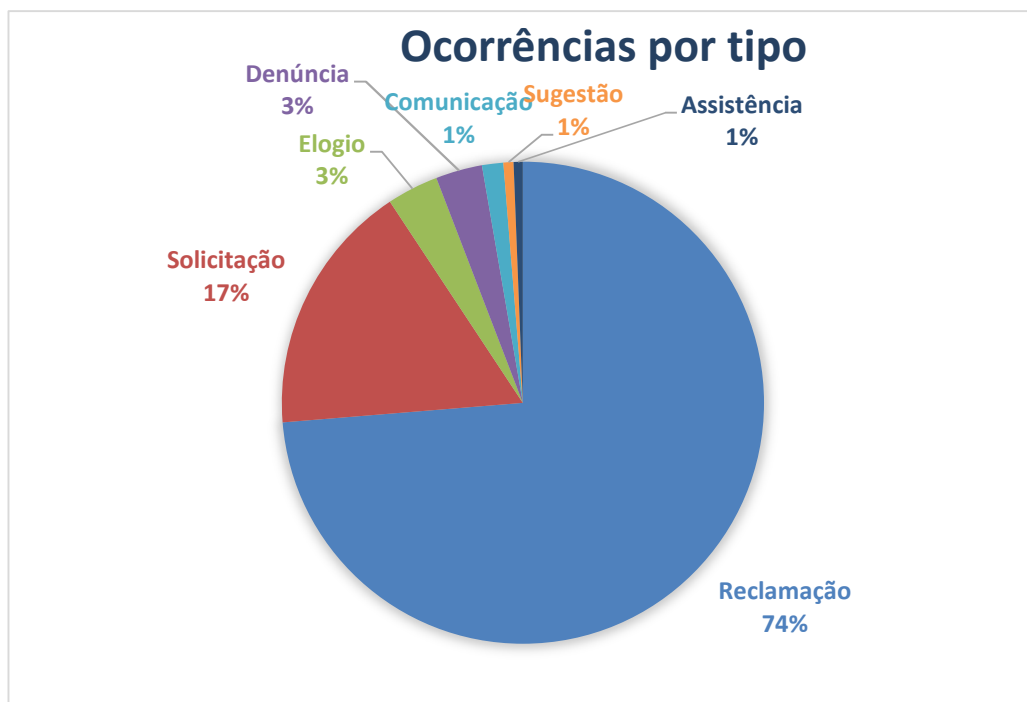
Secretarias com maior demanda	
SEDUH	1367
SMS	1316
SMO	587
SME	405
INIS	290
SMSP	279



Ocorrências por origem	
WhatsApp	1756
Telefone	1199
Site	1056
App	328
Presencial	265
E-mail	213



Ocorrências por tipo	
Reclamação	3319
Solicitação	765
Elogio	156
Denúncia	140
Comunicação	65
Sugestão	30
Assistência	28



Tamara Cardoso Belizario

Tec. em Atividades Administrativas

Matrícula nº 1732301

Ana Caroline Emilio Weidt

Diretora de Ouvidoria

Matrícula nº 1910802

Luciano Pinheiro

Controlador Geral

Matrícula nº 774602