

# 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 76/CGM/2025

## OUVIDORIA

**JULHO - DEZEMBRO**

**2025**



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JULHO/2025 .....	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/2025.....	9
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	10
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	11
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	11
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	13
SETEMBRO/2025.....	14
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	15
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	15
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE .....	18
OUTUBRO/2025.....	20
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	21
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	22
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	22
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	24
NOVEMBRO/2025 .....	26
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	27
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	28
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	28
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS .....	30
DEZEMBRO/2025 .....	31
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	32
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS .....	33
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	33
CONCLUSÃO.....	36
RECOMENDAÇÕES.....	38
ANEXOS.....	42

## 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 76/CGM/2025 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 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 (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/2025**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 169 Ocorrência pelo site da Ouvidoria;
- 137 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 78 Ocorrências por telefone;
- 25 Ocorrências pelo e-mail;
- 22 Ocorrências presencialmente;
- 16 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: 39% site; 32% WhatsApp; 18% telefone; 6% por e-mail e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

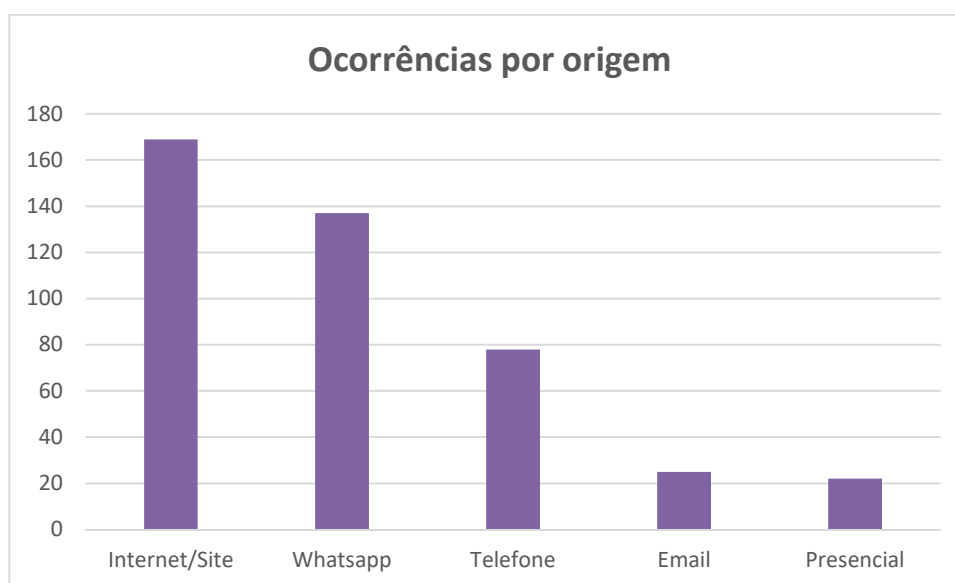


Figura 1 - jul./25

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 221 Reclamações;
- 66 Comunicações;
- 62 Solicitações;
- 42 Denúncias;

- 22 Elogios e
- 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. 8 da IN nº 76/CGM/2025).

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

### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 159 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 95 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 43 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 32 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 30 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável (INIS);

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 Municipal de Saúde: 81 reclamações, 22 comunicações, 21 elogios, 19 denúncias, 11 solicitações e 4 LAIs. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 50 ocorrências.

Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas em relação à Unidade de Saúde (44), denúncia contra funcionários (26), elogios (21) e demora para agendamento de exames (4).

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

Das ocorrências registradas no mês de julho para o SEDUH: 49 reclamações, 23 solicitações, 17 comunicações, 4 LAIs e 1 elogio.

Entre as ocorrências, destacam-se obra irregular (26), empresa sem alvará (20), terreno ou casa abandonados com mato alto (12), problemas em relação às calçadas (11) e problemas em relação ao transporte público (11).

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

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Educação: 26 reclamações, 6 denúncias, 5 comunicações, 3 LAIs e 2 solicitações.

Entre as ocorrências, destacam-se administração escolar (12), administração interna da Secretaria – RH (11) e estrutura física das unidades escolares (5).

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

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria de Obras: 24 reclamações e 7 solicitações.

Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas na infraestrutura das ruas (18), praças (5) e problemas em relação à empresa Ambiental (3).

## **5. Instituto Itajaí Sustentável**



Das ocorrências registradas no mês de julho para o INIS: 13 reclamações, 8 comunicações, 5 denúncias e 3 solicitações.

Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (15), crime ambiental (8) e obra irregular (2).

## **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

Destacamos a importância do treinamento para aprimorar o atendimento ao público. Em muitos casos, o cidadão recorre à Ouvidoria por um simples embate que poderia ter sido facilmente resolvido entre o atendente da Secretaria e o cidadão.

Também ressaltamos a importância das Secretarias manterem um canal interno aberto com os próprios funcionários. Esta Ouvidoria recebe muitos relatos relacionados às questões internas de recursos humanos, sendo que os mesmos deveriam primeiramente serem repassados ao superior direto do funcionário.

**AGOSTO/2025**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 160 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 125 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 62 Ocorrências por telefone;
- 22 Ocorrências presencialmente;
- 22 Ocorrências por e-mail;
- 20 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em agosto aconteceram por meio remoto: 41% site; 32% WhatsApp; 16% telefone; 6% e-mail e 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.

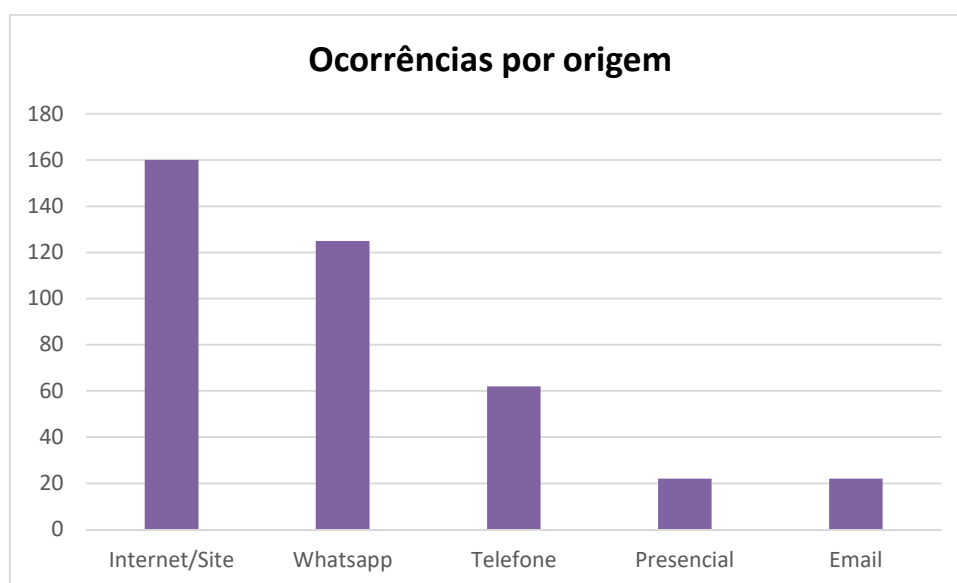


Figura 2 – ago./25

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 160 Reclamações;
- 82 Solicitações;
- 72 Comunicações;
- 33 Denúncias;
- 22 Elogios e
- 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. 8 da IN nº 76/CGM/2025).

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

## DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 130 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 113 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 61 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 22 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 20 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 agosto para a Secretaria Municipal de Saúde: 55 reclamações, 22 comunicações, 16 denúncias, 15 elogios, 15 solicitações e 6 LAIs. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 36 ocorrências.

Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas em relação à Unidade de Saúde (29), denúncia contra funcionários (28), elogios (15) e demora no atendimento (6).

## 2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o SEDUH: 44 reclamações, 36 solicitações, 23 comunicações, 4 LAIs, 4 denúncias e 1 sugestão.

Entre as ocorrências, destacam-se: obra irregular (25), calçada ruim/com lixo (22), problemas com o transporte público (18), empresa sem alvará (17) e terreno baldio (15).

## 3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Educação: 26 reclamações, 14 comunicações, 9 solicitações, 8 denúncias, 2 LAIs e 1 elogio.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: denúncia contra funcionário (26), administração escolar (11) e falta de vagas em unidades de saúde (4).

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

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Obras: 10 solicitações, 8 reclamações, 2 comunicações e 1 LAI.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas nas ruas (9), acúmulo de lixo (3), boca de lobo (2) e solicitações (2).

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

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o INIS: 8 comunicações, 5 reclamações, 3 solicitações, 2 LAIs e 1 denúncia.

Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (8), maus tratos a animais (4), cheiro forte (1), empresa sem alvará (1) e solicitação (1).

### **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

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 076/CGM/2025 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

**SETEMBRO/2025**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 150 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 142 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 86 Ocorrências por telefone;
- 25 Ocorrências por e-mail e
- 16 Ocorrências presencialmente

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em setembro aconteceram por meio remoto: 36% pelo site da Ouvidoria; 34% pelo WhatsApp; 21% pelo telefone; 6% por e-mail e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

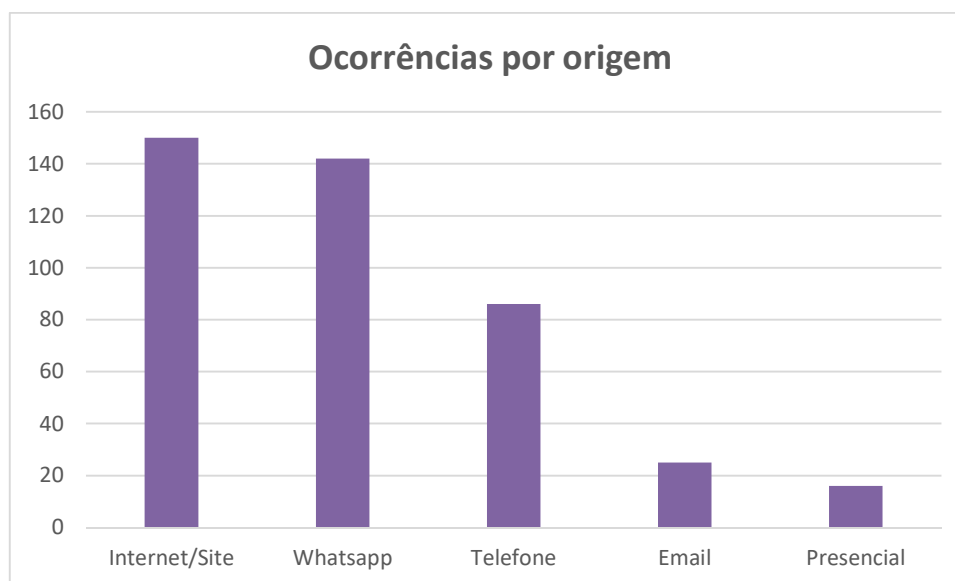


Figura 3 – set./25

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 200 Reclamações;
- 64 Comunicações;
- 59 Solicitações;
- 45 Elogios;

- 22 LAIs;
- 21 Denúncias e
- 8 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. 8 da IN nº 76/CGM/2025).

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

#### **DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS**

- 142 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 111 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação
- 40 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 30 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 21 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 Municipal de Saúde: 64 reclamações, 42 elogios, 15 comunicações, 13 solicitações e 8 denúncias. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 44 ocorrências.

Entre todas as ocorrências, destacam-se elogios (42), problemas em relação à Unidade de Saúde (29), e denúncia contra funcionários (16).

## 2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o SEDUH: 63 reclamações, 22 solicitações, 16 comunicações, 5 denúncias, 3 LAIs, 1 elogio e 1 sugestão.

Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (31), terreno baldio/casa abandonada com muito mato (19), transporte público (16), problemas na calçada (12) e empresa sem alvará (9).

## 3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Educação: 14 reclamações, 13 comunicações, 6 solicitações, 3 elogios, 2 denúncias, 1 LAI e 1 sugestão.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: administração escolar (12), denúncia contra funcionário (8), elogio (3), falta de profissional em sala de aula (3), fila única (3) e transporte escolar (3).

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

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Obras: 18 reclamações, 7 solicitações, 3 comunicações, 1 LAI e 1 sugestões.

Entre todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas (9), problemas com a empresa Ambiental (7), boca de lobo (2), cata treco (2) e parque (2).

#### **6. Instituto Itajaí Sustentável**

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o INIS: 15 reclamações, 4 solicitações e 2 comunicações.

Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (7), maus tratos a animais (3) e poluição sonora (3).

### **CONCLUSÃO DO TRIMESTRE**

Seguindo os padrões dos anos 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. Destaca-se também uma demanda razoável da Secretaria de Segurança.

Analisando o terceiro 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 anteriores, 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 076/CGM/2025 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

**OUTUBRO/2025**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 186 Ocorrência pelo WhatsApp;
- 133 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 87 Ocorrências por telefone;
- 24 Ocorrências por e-mail;
- 23 Ocorrências presencialmente;
- 9 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em outubro aconteceram por meio remoto: 41% WhatsApp; 29% site; 19% telefone; 5% e-mail e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

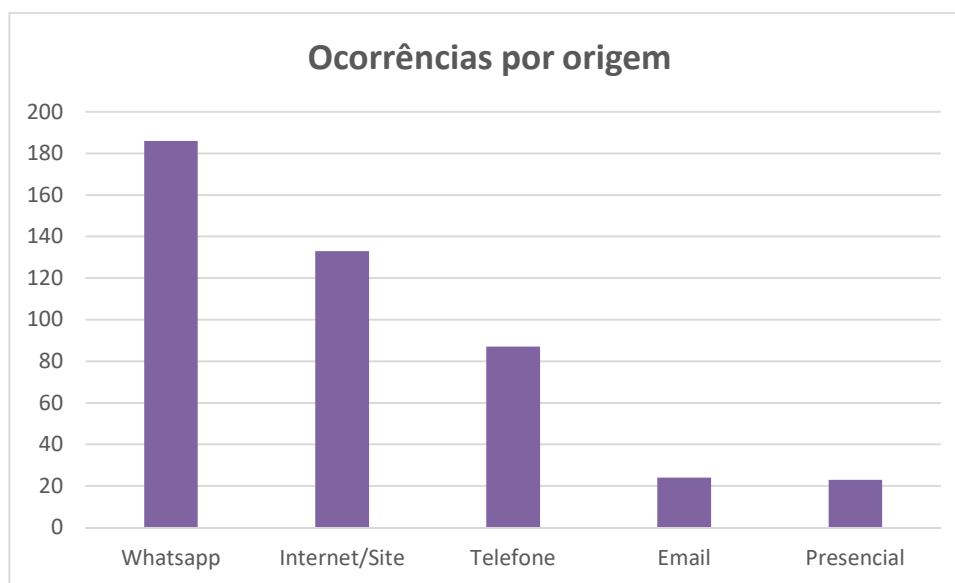


Figura 4 – out./25

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 236 Reclamações;
- 77 Solicitações;
- 63 Comunicações;
- 36 Elogios;
- 29 Denúncias 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. 8 da IN nº 76/CGM/2025).

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

## DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 172 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 121 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 41 Ocorrências à Secretaria de Educação;
- 32 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 27 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 outubro para a Secretaria Municipal de Saúde: 70 reclamações, 27 solicitações, 15 comunicações e 8 denúncias. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 44 ocorrências.

Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas em relação à Unidade de Saúde (41), denúncia contra funcionários (35) e elogios (33).

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

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o SEDUH: 70 reclamações, 27 solicitações, 15 comunicações e 8 denúncias.

Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (38), terreno baldio (21), transporte público (21) e problemas com calçada (16).

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

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Educação: 20 reclamações, 6 solicitações, 5 denúncias, 4 comunicações, 3 elogios e 2 LAIs.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas de administração escolar (13), denúncia contra funcionário público (10), elogios (3), problema de estrutura escolar (3) e transporte escolar (3).

Ressaltamos a alta quantidade de denúncias por problemas de relacionamento entre professores e diretores das unidades escolares.

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

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Obras: 18 reclamações, 10 solicitações, 1 elogio e 1 sugestão.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas com a empresa Ambiental (9), problemas em relação à rua (7) e solicitação de descarte de lixo eletrônico (2).

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

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o INIS: 13 reclamações, 5 comunicações, 4 denúncias e 4 solicitações.

Entre todas as ocorrências, destacam-se obra irregular (9), crime ambiental (8) e maus tratos a animais (5).

### **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 076/CGM/2025 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.



**NOVEMBRO/2025**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 171 Ocorrências por WhatsApp;
- 159 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 57 Ocorrências por telefone;
- 19 Ocorrências por e-mail;
- 17 Ocorrências presencialmente;
- 8 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em novembro aconteceram por meio remoto: 40% WhatsApp; 38% site; 13% telefone; 4% e-mail; e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

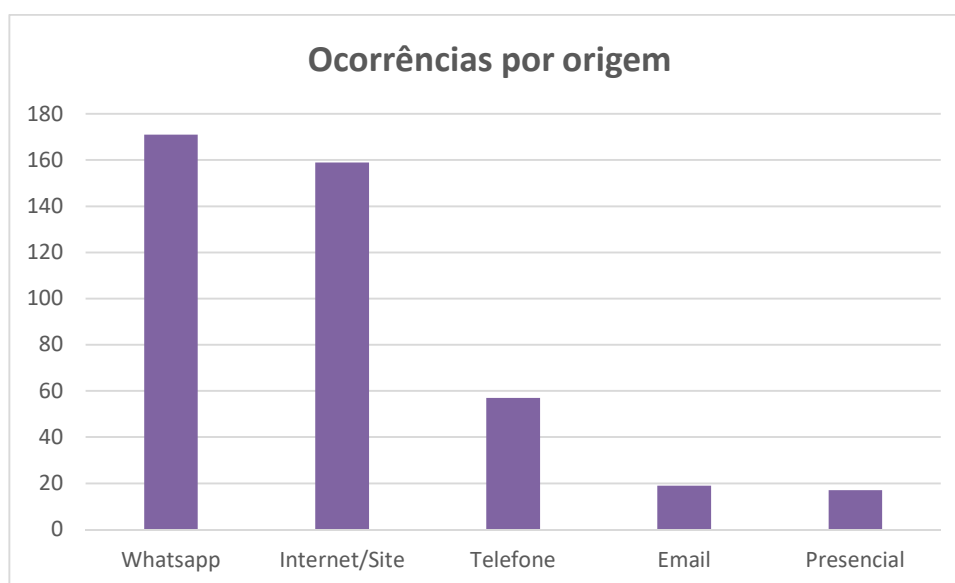


Figura 5 – nov./25

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 224 Reclamações;
- 76 Comunicações;
- 59 Solicitações;
- 27 Elogios;
- 24 Denúncias;
- 5 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. 8 da IN nº 76/CGM/2025).

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

## DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 144 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 103 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação
- 52 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 33 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 30 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 novembro para a Secretaria Municipal de Saúde: 79 reclamações, 26 elogios, 18 comunicações, 12 solicitações, 5 denúncias, 2 sugestões e 1 LAI. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 38 ocorrências.

Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas em relação à Unidade de Saúde (38), elogios (26) e denúncia contra funcionário (23).

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

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o SEDUH: 65 reclamações, 19 comunicações, 13 solicitações, 3 denúncias, 1 sugestão e 1 LAI.

Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (30), terreno baldio/casa abandonada (21), estabelecimento sem alvará (13) e calçadas (13).

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

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Educação: 20 reclamações, 18 comunicações, 8 solicitações, 4 denúncias e 1 LAI.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: denúncia contra funcionário (19), administração escolar (10), concurso público (4) e falta de vaga nas unidades (4).

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

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Obras: 21 reclamações, 7 solicitações, 2 comunicações, 1 denúncia e 1 elogio.

Entre todas as ocorrências, destaca-se: infraestrutura das ruas (15), problemas com a empresa Ambiental (5) e bueiros (4).

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

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o INIS: 16 reclamações, 5 comunicações, 3 denúncias, 2 solicitações, 1 elogio e 1 sugestão.

Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (10), maus tratos a animais (7) e problemas com empresas (3).

### **OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS**

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 076/CGM/2025 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.

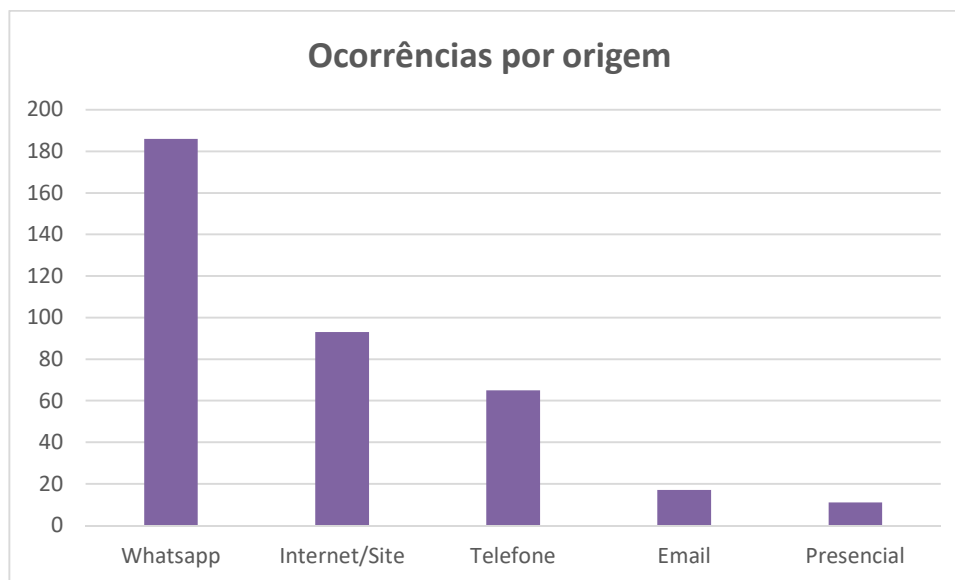
**DEZEMBRO/2025**



## DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 186 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 93 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 65 Ocorrências por telefone;
- 17 Ocorrências pelo e-mail;
- 11 Ocorrências presencialmente;
- 9 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 97% dos atendimentos da ouvidoria em dezembro aconteceram por meio remoto: 50% WhatsApp, 25% site, 17% telefone, 5% e-mail e 3% foram registradas pessoalmente.



**Figura 6 - dez./25**

## DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 207 Reclamações;
- 71 Solicitações;
- 48 Comunicações;
- 21 Elogios;
- 13 Denúncias 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. 8 da IN nº 76/CGM/2025).

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

## DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 118 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 102 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 55 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 31 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 24 Ocorrências à Secretaria 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: 60 reclamações, 35 solicitações, 16 comunicações, 3 denúncias e 2 sugestões.

Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada com acúmulo de lixo (31), obra irregular (29), calçada (15) e praia (11).

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

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria Municipal de Saúde: 62 reclamações, 16 elogios, 11 comunicações, 6 denúncias e 6 solicitações. Diretamente para a Vigilância Sanitária foram protocoladas 41 ocorrências.

Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas em relação à Unidade de Saúde (22), elogios (16) e denúncia contra funcionário (13).

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

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Obras: 39 reclamações, 10 solicitações, 4 comunicações e 1 elogio.

Entre todas as ocorrências, destaca-se: problemas com a empresa

Ambiental (12), estrutura das ruas (11) e boca de lobo (8).

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

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o INIS: 15 reclamações, 9 comunicações, 4 solicitações, 1 denúncia e 1 elogio.

Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (9), crime ambiental (4) e denúncia de empresas (4).

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

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Educação: 14 reclamações, 4 comunicações, 4 solicitações e 1 denúncia.

Entre todas as ocorrências, destacam-se: denúncia contra funcionário (10), problemas relacionados a recursos humanos (5) e administração escolar (3).

## CONCLUSÃO

Para melhoria do atendimento, a Ouvidoria implementou ao final do primeiro semestre de 2025 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. Esse relatório foi feito utilizando apenas dados das ocorrências cadastradas no Fala.BR.

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>
--	--

<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
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

<b>OBRAS</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
Infraestrutura de ruas	Atenção na conclusão de obras nas ruas

<b>URBANISMO</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
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</p>

	<p>horários;</p> <p>Implementação de paradas 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

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.)

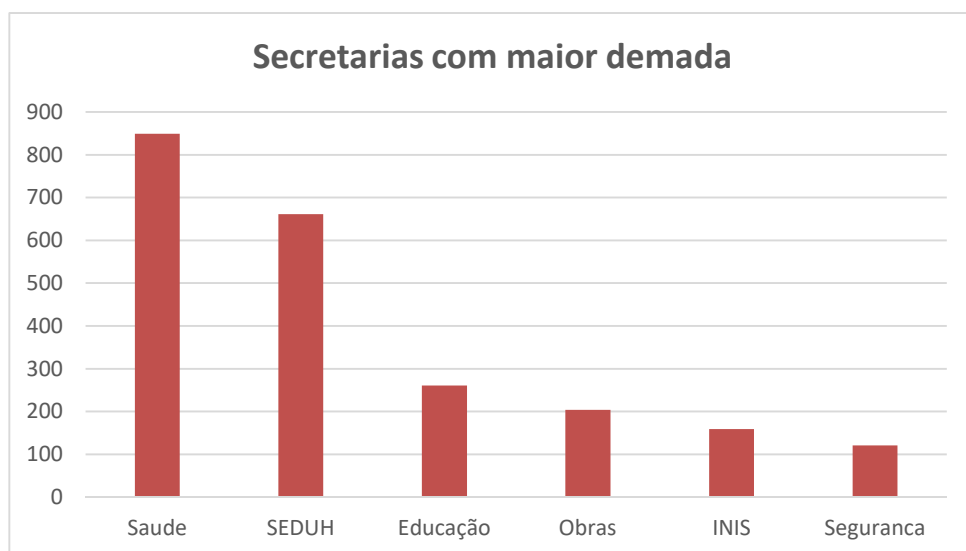
<b>SEGURANÇA</b>	<b>RECOMENDAÇÕES</b>
Moradores de rua	Melhorar a política de assistência social na cidade  Reforçar rondas da Guarda
Perturbação de sossego	Em parceria com o INIS, monitorar constantemente pontos rotineiros de reclamações (casas noturnas; bares; fábricas e etc...)
Ausência de segurança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

## ANEXOS

### Dados do semestre

ATENDIMENTOS TOTAL	
Julho	431
Agosto	391
Setembro	419
Outubro	453
Novembro	423
Dezembro	372
<b>Total</b>	<b>2.489</b>

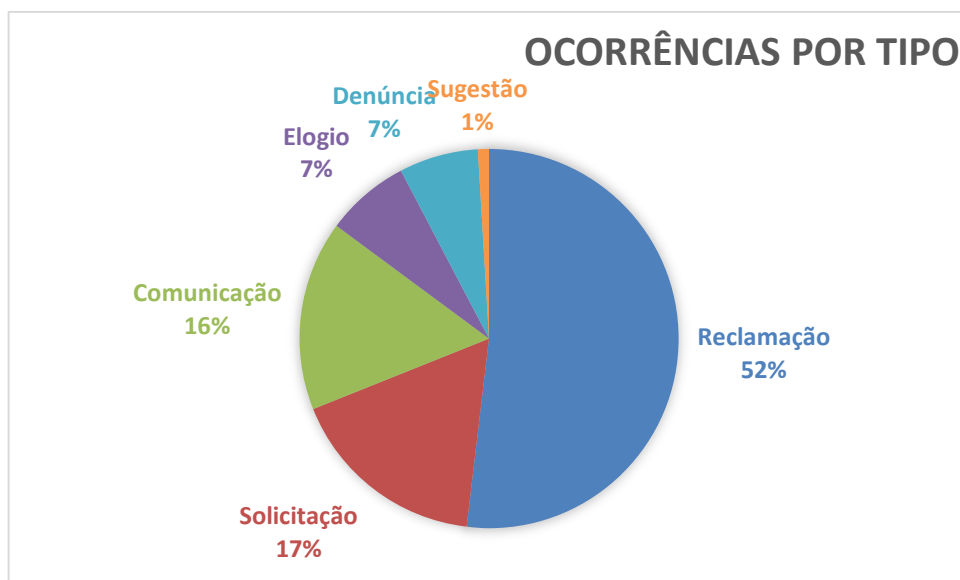
Secretarias com maior demanda	
SMS	849
SEDUH	661
SME	261
SMO	204
INIS	159
SMSP	121



Ocorrências por origem	
WhatsApp	947
Site	864
Telefone	435
E-mail	132
Presencial	111



Ocorrências por tipo	
Reclamação	1248
Solicitação	410
Comunicação	389
Elogio	173
Denúncia	162
Sugestão	23



**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

