



OUVIDORIA-GERAL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA

– RELATÓRIO DE ATIVIDADES REALIZADAS –
2024

VERSÃO 1

Criciúma, Janeiro de 2025

INTRODUÇÃO

O propósito do Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral é detalhar as principais ações empreendidas pelo setor, destacando a relevância do gerenciamento de projetos e como o planejamento pode contribuir para o avanço de ações multissetoriais, resultando na criação de valor público. E cumprir os normativos dispostos na Lei Federal nº 13.460/2017, que preconiza que o relatório de atividades deverá conter ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Vale ressaltar que o setor não apenas desempenhou um papel proeminente na concepção de iniciativas importantes, mas também continua em constante evolução. Essa progressão busca não apenas demonstrar, mas aprofundar a compreensão sobre a importância da ouvidoria municipal.

SOBRE O SETOR

Ao longo de 2024, a Ouvidoria-Geral passou por um processo de reestruturação e modernização, aprofundando seu compromisso com a modernização e transparência em suas atividades.

A apresentação do novo modelo de Ouvidoria, realizada em colaboração com presidentes de bairro, refletiu o empenho contínuo em aprimorar a participação da comunidade. A eficiente reestruturação da Ouvidoria, agora sob a gestão da Secretaria de Governança, demonstrou uma abordagem integrada para atender melhor às demandas dos cidadãos.

EQUIPE

OUVIDOR-GERAL

- Terence Pedro dos Santos

EQUIPE TÉCNICA (colocar tds q participaram ou só quem está no momento, colocar quem não está com tachado)

- Adriano João Pagliarini Junior
- Beatriz Machado Schwanck
- Caio Vinícius Guimarães
- Daniel da Silva Bez Birolo
- Eduardo Daleffe de Oliveira Junior
- Gabriele Erich de Souza
- Luiz Henrique Boschetti
- Jardel Serafim
- João Pedro Francisco
- Júlia Duarte Aurélio
- Julia Simões de Souza
- Maria Julia Honório Vieira
- Moises Pedroso dos Santos
- Nicolay Jennifer Meireles Lima
- Rafael Henriques de Souza
- Sophia de Melo de Oliveira
- Valmor Vargas Neto
- Thomas Coroa Oliveira

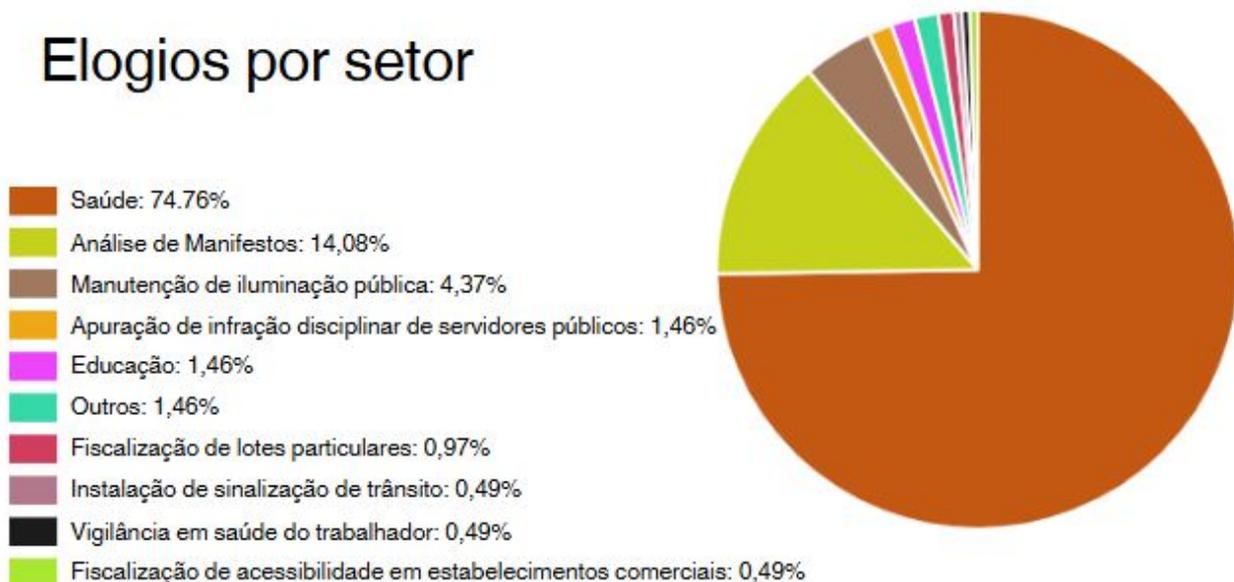
1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 POR TIPO

Ao longo do ano de 2024 foram registrados 23.219 manifestos, desses, 14.897, foram finalizados (arquivados) , 349 reabertos, 334 permanecem em aberto e foram realizados 213 feedbacks.

1.1. ELOGIOS

No ano de 2024 foram registradas o total de 206 elogios pela Ouvidoria-Geral, dessas 74.76% foram direcionadas para a Secretaria de Saúde, referente ao serviço de “Acolhimento ao Paciente nos estabelecimentos de Saúde (SUS) ”. Ademais, 14.06% dos elogios foram direcionados à análise de manifestos, 4.73% à Cosip, 1.46% para a secretária de Educação e 1.46% para a Apuração de infração disciplinar de servidores públicos, como demonstrado nos gráficos e quantitativos a seguir:

Gráfico 1: Elogios por Setor



Fonte: Sistema Ouvidoria

1.2. RECLAMAÇÕES

No ano de 2024 foram registradas o total de 4434 reclamações pela Ouvidoria-Geral, 35.16% das reclamações foram direcionadas à Secretaria de Saúde, 16.58% ao Fundo de Saneamento Básico (Funsab), 13.46% a diretoria de planejamento (DFU), 10.74% à % foram direcionadas para a Cosip, referente ao

serviço de “Manutenção da Iluminação Pública”. Como demonstrado nos gráficos e quantitativos a seguir:

Gráfico 2: Reclamações por Setor

Reclamações por setor



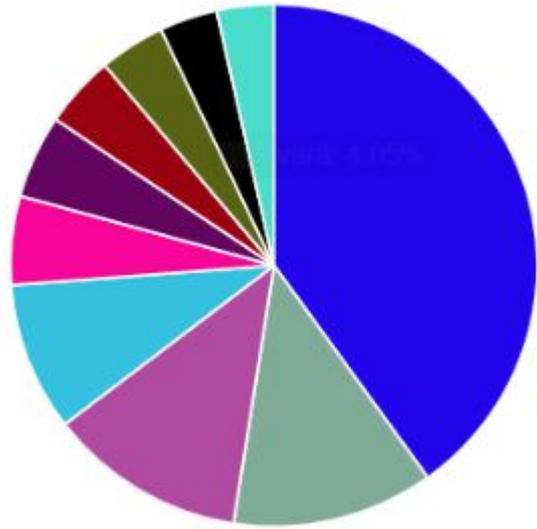
Fonte: Sistema Ouvidoria

1.3. DENÚNCIAS

No ano de 2024 foram registradas o total de 2049 denúncias pela Ouvidoria-Geral, dessas 40.12% foram direcionadas para a DFU, sendo 12.45% direcionadas à Ouvidoria-geral. Ademais, 9.52% ao núcleo de bem estar animal, 5.42% ao centro de zoonoses, 4.93% à Diretoria de Meio Ambiente, 4.64% à vigilância sanitária, 4.29% ao setor de Alvará, 3.56% ao setor de Alimentos da Vigilância Sanitária, 3.42% à secretaria de saúde.

Gráfico 3: Denúncia por Setor

Denúncias por setor



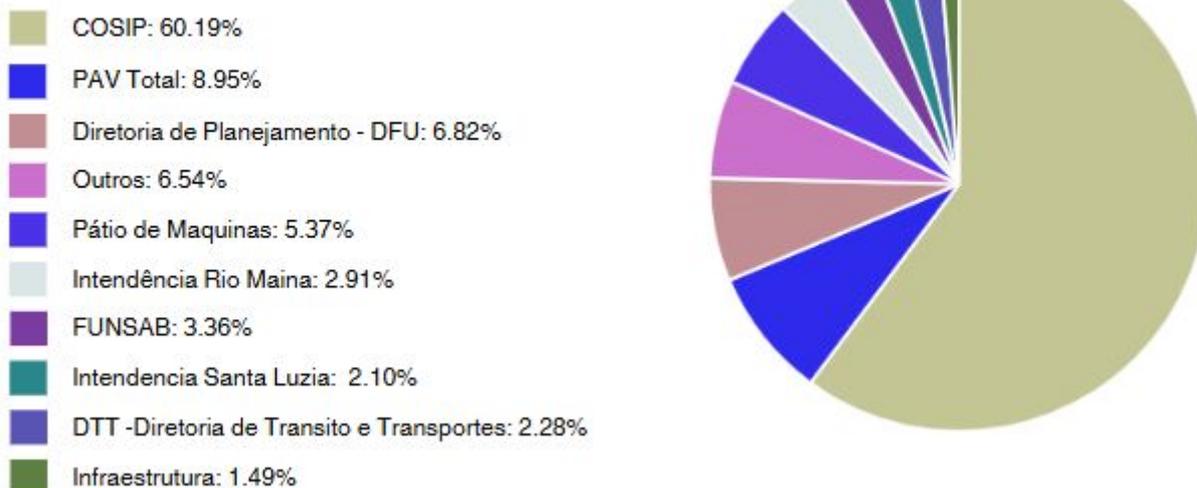
Fonte: Sistema Ouvidoria

1.4. SOLICITAÇÕES

No ano de 2024 foram registradas o total de 16.889 solicitações pela Ouvidoria-Geral, dessas 60.19% foram direcionadas para a Cosip, 8,95% ao Pav Total, 4.53% das solicitações foram direcionadas à DFU, 5.37% ao Pátio de máquinas, 2.91% à intendência do Rio Maina, 3.36% ao FUNSAB, 2.10% à intendência da Santa Luzia, 2.28% Diretoria de Trânsito e Transporte (DTT) e 1.49% à Infraestrutura.

Gráfico 4: Solicitação por Setor

Solicitações por setor



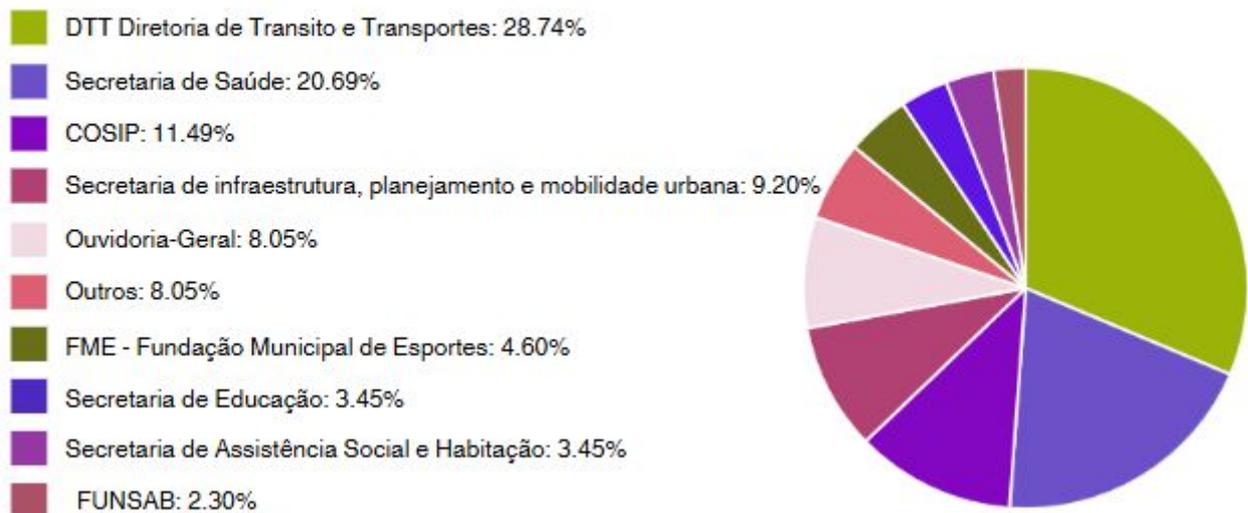
Fonte: Sistema Ouvidoria

1.5. SUGESTÕES

No ano de 2024 foram registradas o total de 87 sugestões pela Ouvidoria-Geral, dessas 28.74% foram direcionadas para a DTT, 20.69% das sugestões foram direcionadas à Secretaria de Saúde, 11.49% a COSIP, 9.20% à Secretaria de Infraestrutura, planejamento e mobilidade urbana, 8.05% à Ouvidoria-Geral, 4.60% à Fundação Municipal de Esportes, 3.45% à Secretaria de Educação, 3.45% à Secretaria de Assistência Social e Habitação e 2.30% ao Funsab.

Gráfico 5: Sugestões por Setor

Sugestões por setor



Fonte: Sistema Ouvidoria

1.6. NÚMERO DE MANIFESTOS POR MÊS AO LONGO DE 2023

A seguir está apresentado um gráfico demonstrando a evolução mensal do número de manifestos abertos pela Ouvidoria. É importante ressaltar que não houveram registros de manifestos pelo sistema em janeiro, tendo em vista que a utilização do mesmo se deu a partir do mês de fevereiro.

Gráfico 6: Número de Manifestos por Mês

Números de manifestor por mês



Fonte: Sistema Ouvidoria

2. NÚMERO DE MANIFESTOS POR SERVIÇO

Como exposto anteriormente, ao longo de 2024 foram registrados 23.688 manifestos. Desses, 46.83% foram manifestos relacionados ao serviço de “Manutenção de Iluminação Pública”, ou seja: 8103 manifestos. Os quantitativos e porcentagens serão apresentados com mais detalhes nas tabelas e gráficos a seguir:

Tabela 1: Os 10 serviços com o maior número de manifestos em 2024

Manutenção da iluminação pública - Zeladoria Urbana				
Total: 10693 (45.14%)	Aguardando atendimento: 5 (0.05%)	Em atendimento: 27 (0.25%)	Concluído: 2501 (23.39%)	Finalizado: 8136 (76.09%)

Acolhimento ao paciente nos Estabelecimentos de Saúde (SUS) - Saúde				
Total: 1911 (8.07%)	Aguardando atendimento: 4 (0.21%)	Em atendimento: 295 (15.44%)	Concluído: 672 (35.16%)	Finalizado: 898 (46.99%)
Fiscalização de lotes particulares - Fiscalização de Posturas				
Total: 1470 (6.21%)	Aguardando atendimento: 0 (0%)	Em atendimento: 81 (5.51%)	Concluído: 286 (19.46%)	Finalizado: 1055 (71.77%)
Manutenção de drenagem urbana - Zeladoria Urbana				
Total: 899 (3.80%)	Aguardando atendimento: 8 (0.89%)	Em atendimento: 187 (20.80%)	Concluído: 182 (20.24%)	Finalizado: 90 (10.01%)
Coleta de lixo doméstico - Saneamento Básico				
Total: 853 (3.60%)	Aguardando atendimento: 1 (0.12%)	Em atendimento: 1 (0.12%)	Concluído: 257 (30.13%)	Finalizado: 583 (68.35%)
Tapa Buraco em vias lajotadas - Zeladoria Urbana				
Total: 635 (2.68%)	Aguardando atendimento: 0 (0%)	Em atendimento: 225 (35.43%)	Concluído: 154 (24.25%)	Finalizado: 238 (37.48%)
Tapa Buraco em vias asfálticas - Zeladoria Urbana				
Total: 563 (2.38%)	Aguardando atendimento: 14 (2.49%)	Em atendimento: 40 (7.10%)	Concluído: 131 (23.27%)	Finalizado: 127 (22.56%)
Limpeza de Vias Públicas - Zeladoria Urbana				
Total: 530 (2.24%)	Aguardando atendimento: 6 (1.13%)	Em atendimento: 150 (28.30%)	Concluído: 88 (16.60%)	Finalizado: 81 (15.28%)
Análise de manifestos - Governança Pública				
Total: 480 (2.03%)	Aguardando atendimento: 2 (0.42%)	Em atendimento: 11 (2.29%)	Concluído: 15 (3.13%)	Finalizado: 227 (47.29%)
Manutenção de bocas de lobo - Zeladoria Urbana				
Total: 420 (1.77%)	Aguardando atendimento: 1 (0.24%)	Em atendimento: 40 (9.52%)	Concluído: 63 (15.00%)	Finalizado: 123 (29.29%)

Fonte: Sistema Ouvidoria

A resolutividade dos setores é um indicador que foi acompanhado constantemente pela equipe da ouvidoria ao longo de 2024. A resolutividade total foi 98.07%, ou seja: dos 17.302 manifestos abertos 16.968 foram concluídos pelas áreas responsáveis. A tabela abaixo mostra a resolutividade de todos os setores que tiveram manifestos encaminhados para suas respectivas áreas.

Tabela 2: Resolutividade por setores

Setor	Qtd. Manifestos	Taxa de Resolutividade
Pav Total	1432	68.57%

DTT	530	47.36%
DMACRI	350	39.14%
Intendência Santa Luzia	237	100.00%
Funsab	1331	84.22%

Intendência Rio Maina	483	93.37%
Intendência Quarta Linha	155	100.00%
Pátio de Máquinas	925	89.83%
DFU	2569	92.87%
Cosip	10696	99.70%
Secretaria de Saúde	1917	83.98%
Ouvidoria-Geral	584	95.71%
Meio Ambiente Vig. Sanitária	240	72.91%
NBEA	274	79.56%
Secretaria de Infraestrutura	309	78.64%
Centro de Controle de Zoonoses (CCZ)	408	100.00%
Secretaria de Educação	103	100.00%
Alvará	121	81.81%
Alimentos Vig. Sanitária	94	89.36%
Secretaria de Assistência Social	52	100.00%
Diretoria de Patrimônio	33	81.81%
Interesse à Saúde Vig. Sanitária	19	100.00%
Arrecadação e Apoio tributário	34	100.00%
Diretoria de Gestão de Pessoas	28	96.42%
Medicamentos Vig. Sanitária	7	100.00%
Fundação Municipal de Esportes (FME)	41	63.41%
Saúde Vigilância Sanitária	12	93.75%
Defesa Civil	10	80.00%
Vigilância Epidemiológica	3	00.00%
DPFT	5	80.00%
DPS	4	75.00%
Cerest	9	100.00%
Diretoria de Planejamento - DPU	3	66.66%
Secretaria de Assistência Social e Habitação	73	98.63%
Coordenação da Central Funerária	82	100.00%
Comissão de Ética da Enfermagem	9	100.00%
Núcleo de Fiscalização de Tributos Imobiliários	2	50.00%
Secretaria da Fazenda	1	100.00%

Gerência de Gestão de Projetos (Geproj)	3	100.00%
Gerência de Agricultura e Agronegócio	1	100.00%
Cadastro Imobiliário	8	62.50%
Fundação Cultural	5	20.00%
Casa do Empreendedor	3	66.66%
TOTAL:	23157	91.30%

Fonte: Sistema Ouvidoria

3. ORIGEM DOS MANIFESTOS

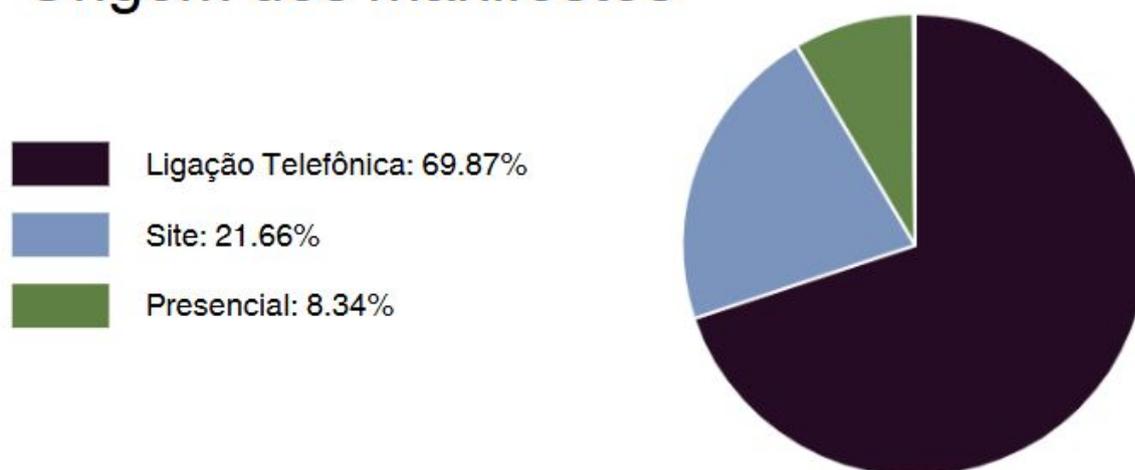
Ao longo do ano de 2024, 69.87% dos manifestos se originaram a partir de ligações telefônicas, 21.66% a partir do site da ouvidoria e 8.34% foram registrados presencialmente.

A ligação telefônica por meio do número 156 continua sendo o meio mais utilizado pelos usuários para registrarem seus manifestos. A ouvidoria, no

No entanto, empreendeu diversos esforços para popularizar a abertura de manifestos pelo *site*. Entendemos que a abertura *online* dá agilidade ao processo de análise feito pelos funcionários da ouvidoria. Hoje cerca de 5 funcionários estão alocados no atendimento por telefone, dado o volume de manifestações diárias realizadas pelo número 156.

Em termos quantitativos, dos 23.157 manifestos, 16.191 foram registrados por telefone, 5.027 pelo *site* e 1.939 presencialmente.

Origem dos manifestos



4. ANÁLISE DOS MANIFESTOS

Pode-se notar que o serviço de “Manutenção da Iluminação Pública” é um ponto fora da curva em relação aos demais serviços, representando mais de 45% do volume de manifestações recebidas no ano de 2024. No entanto, a taxa de resolutividade mostra o compromisso do poder executivo em atender essa demanda da melhor forma possível.

É importante notar também que já existe um projeto, chamado de “Projeto Luminotécnico” o qual tem por objetivo a substituição de todos os pontos de iluminação pública por luminárias de LED, as quais são mais econômicas, eficientes e resistentes em relação a iluminação tradicional de vapor de sódio. Isso demonstra o reconhecimento por parte da administração em solucionar

de forma determinante essa demanda demonstrada pela população através da Ouvidoria-Geral.

5. CONCLUSÃO

Ao longo de 2024, a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Criciúma desempenhou um papel essencial no fortalecimento da comunicação entre a gestão pública e os cidadãos. Este relatório apresenta uma análise detalhada das atividades realizadas, destacando o compromisso com a transparência, a eficiência no atendimento e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

Por meio da escuta ativa e da mediação de conflitos, a Ouvidoria-Geral recebeu, analisou e encaminhou uma ampla variedade de manifestações, como reclamações, sugestões, elogios e reclamações de informações. A diversidade dessas interações reafirma a confiança da população na Ouvidoria como um canal legítimo e eficaz de diálogo com a Prefeitura.

Diversas iniciativas foram inovadoras para garantir a rápida e eficaz resolução das demandas, além de identificar áreas que serão analisadas de melhorias. Entre eles, destacam-se os avanços nos processos internos, a capacitação da equipe e a adoção de novas ferramentas para melhorar o atendimento e a gestão das manifestações.

Em resumo, 2024 foi um ano de progressos significativos para a Ouvidoria-Geral da Prefeitura de Criciúma, consolidando sua relevância como um instrumento indispensável para garantir a qualidade dos serviços públicos e fomentar uma governança participativa. Seguimos comprometidos em aprimorar nossos processos, fortalecer o diálogo com a população e contribuir para o desenvolvimento de uma cidade mais inclusiva e democrática.

Agradecemos a todos os cidadãos que participaram no meio de suas manifestações e reafirmamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e a construção de uma administração pública cada vez mais eficiente e transparente.