

## RELATÓRIO TRIMESTRAL 2025



### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE IBIRATAIA-BA

**GABINETE DO PREFEITO**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBIRATAIA**

Praça 10 de Novembro, 09, Centro, Ibirataia-BA, CEP: 45.580-000.

Telefone: (73) 3537-2125

**PREFEITO**

ALEXSANDRO FREITAS SILVA

**VICE-PREFEITO**

CAIO PEREIRA DA SILVA

**SECRETARIO DE ADMINISTRAÇÃO**

ONASSES SANTOS DA SILVA

**COMUNICAÇÃO**

EFRAIM BARRETO SANTOS.

**CONTROLADOR**

MARCOS PAULO SANTOS NASCIMENTO

**OUVIDORA**

CRISTINA DE DEUS DA CRUZ

## OUVIDORIA MUNICIPAL

### RELATÓRIO DE GESTÃO

#### RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE IBIRATAIA

**Período: julho a setembro de 2025**

#### **Introdução**

A Ouvidoria Geral do Município de Ibirataia consolida-se como um instrumento essencial de participação cidadã e controle social, atuando como elo direto entre a população e a administração pública. Sua atuação é pautada na escuta qualificada, no respeito ao direito de manifestação e no compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos.

As manifestações recebidas — reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de acesso à informação — são tratadas com rigor técnico e sensibilidade social, permitindo identificar falhas administrativas, mapear demandas recorrentes e sugerir melhorias nos serviços municipais, fortalecendo a transparência e a cultura de escuta ativa na gestão pública.

Este Relatório Trimestral, referente ao período de julho a setembro de 2025, é elaborado em conformidade com o artigo 7º, inciso VI, da Lei Municipal nº 1.043/2016. Seu objetivo é apresentar as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas, reafirmando o compromisso com a transparência, a ética pública e a valorização da voz do cidadão.

#### **Canais de Atendimento Disponíveis à População**

Com o propósito de ampliar o acesso aos serviços públicos e fortalecer os mecanismos de participação social, a Ouvidoria Geral disponibiliza múltiplos canais de atendimento, garantindo praticidade e eficiência na comunicação entre o cidadão e a administração municipal.

**WhatsApp: (73) 99915-1515** – Canal direto e interativo para envio de mensagens, dúvidas e denúncias.

**E-mail: [ouvidoria@ibirataia.ba.gov.br](mailto:ouvidoria@ibirataia.ba.gov.br)** – Alternativa formal para encaminhamento de demandas e documentos.

**Atendimento Presencial: Realizado na sede da Prefeitura Municipal.**

**e-SIC:** Disponível no portal [www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria](http://www.ibirataia.ba.gov.br/ouvidoria), para solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

## **Demandas por Secretaria e Temática**

### **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente / Vigilância Sanitária**

Este setor concentrou grande parte das manifestações, especialmente denúncias sobre criação irregular de animais em áreas urbanas. Foram registradas criações de aves, cachorros e cabras em condições inadequadas de higiene, causando mau cheiro e incômodo aos vizinhos. As ocorrências concentraram-se nas ruas São João, João Bijango e Clementino Dias das Virgens, nos bairros José Firmino e AABB. A equipe da Vigilância Sanitária realizou visitas orientativas, priorizando o diálogo, a educação sanitária e a adequação das condições de criação, o que resultou em melhora significativa no convívio entre os moradores. Nos casos envolvendo animais de médio porte, foi orientada e prontamente atendida a transferência desses animais para locais mais adequados, distantes das residências.

Outro conjunto de manifestações diz respeito à poluição sonora e perturbação do sossego público, especialmente nas imediações da Praça Basílio Miguel de Souza (Jardim) e na instituição religiosa IARB, situada na Rua Ilton Lopes Leal. As denúncias relatam atividades com som excessivo e funcionamento em horários estendidos, o que tem comprometido o bem-estar dos moradores.

Em um dos casos, a denunciante destacou que seu filho, portador de Transtorno do Espectro Autista (TEA), apresentou crises em decorrência do barulho constante.

Diante das reclamações, a Coordenação da Vigilância Sanitária liderou uma ação conjunta em parceria com a Secretaria de Administração, através da Guarda Municipal, e a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, com o objetivo de verificar in loco as condições apontadas. Durante a visita, a equipe colheu depoimentos de moradores que confirmaram os prejuízos à rotina e à saúde causados pelo volume elevado e pelo prolongamento do horário das atividades.

Na sequência, foi realizado contato direto com o dirigente religioso responsável pela instituição, buscando promover o diálogo e o entendimento entre as partes. A iniciativa resultou em uma reunião conciliatória com a presença de líderes religiosos, representantes das Secretarias de Administração e Agricultura e Meio Ambiente, da Ouvidoria Geral e da proprietária do imóvel onde a igreja funciona.

Durante o encontro, foram apresentadas as queixas dos moradores e definidos ajustes quanto ao volume e aos horários de funcionamento dos equipamentos sonoros, visando minimizar os impactos sobre a vizinhança. A Prefeitura Municipal, por meio da Secretaria de Administração e da Guarda Municipal, ficou responsável por acompanhar o cumprimento do que foi acordado, utilizando para isso decibelímetro nas futuras fiscalizações.

Nas semanas seguintes, verificou-se melhora significativa na redução do volume e respeito aos horários ajustados. No entanto, conforme novos relatos recebidos pela Ouvidoria, os episódios de som alto e atividades em horários inadequados voltaram a ocorrer, o que reforça a necessidade de

monitoramento contínuo e articulação permanente entre os setores envolvidos para garantir o sossego e a harmonia na convivência comunitária.

Também foram novamente registradas denúncias de descarte químico em rede de esgoto, proveniente de estabelecimento de pintura automotiva, e funcionamento do local fora do horário legal, causando transtornos à vizinhança. A força tarefa liderada pela Vigilância Sanitária realizou visitas para orientação e adequação do estabelecimento às normas de saúde e segurança.

Ainda neste trimestre, a Ouvidoria também registrou solicitação encaminhada à Secretaria de Agricultura, proveniente de uma moradora da Fazenda Benção de Deus. A requerente pede apoio da pasta para a recuperação do cultivo em sua propriedade, atingida por um incêndio ocorrido há cinco anos. Ela solicita, adicionalmente, a abertura de uma pequena represa que possibilite a criação de peixes para consumo próprio, como forma de subsistência e incentivo à retomada de suas atividades produtivas. As solicitações foram devidamente encaminhadas à Secretaria de Agricultura e à coordenação responsável pelas operações com máquinas pesadas, para análise da viabilidade técnica quanto à abertura da represa.

A Ouvidoria recebeu ainda solicitações de remoção de veículos abandonados em vias públicas, alguns há mais de dez meses, sendo as providências encaminhadas às equipes competentes.

### **Secretaria Municipal de Saúde**

As manifestações relacionadas à Secretaria Municipal de Saúde figuraram entre as mais recorrentes no trimestre, abrangendo tanto reclamações quanto pedidos de informação e sugestões de melhoria.

Entre as principais queixas, destacam-se a ausência temporária de médicos em Unidades de Saúde da Família: Ilton Lopes Leal, Zélio Costa Machado e Edna Marques Fair; dificuldade na marcação de exames e procedimentos especializados; atrasos na entrega de resultados de exames no laboratório municipal; e falta de medicamentos de uso contínuo, como a Periciazina, utilizada por pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Em relação à alegação de demora na entrega de resultados de exames realizados no laboratório municipal, registrada por pacientes do Distrito de Algodão, a Ouvidoria manteve contato com a coordenação da unidade, que confirmou que os exames se encontravam dentro do prazo regular para entrega, podendo eventualmente ocorrer pequenos atrasos na instituição processadora. Ainda assim, a coordenadora da unidade tomou a iniciativa de imprimir e encaminhar, via portador, os resultados já disponíveis no sistema às solicitantes, gesto que foi reconhecido e elogiado pelas munícipes.

Foram também registradas manifestações sobre mau atendimento em recepções, desorganização interna, extravio de documentos e condutas consideradas pouco empáticas por parte de alguns servidores. Diante do volume de queixas semelhantes, a Ouvidoria recebeu ainda sugestões de capacitação das equipes, como forma de promover o aprimoramento do acolhimento e da escuta qualificada no atendimento à população.

Entre as manifestações relacionadas à recepção e regulação, registrou-se um caso específico de reclamação quanto ao atendimento prestado na recepção e pela coordenação do setor de Regulação. A manifestante relatou ter se sentido desassistida e tratada com falta de empatia ao buscar informações e agendamento de consulta, atribuindo o ocorrido a uma postura considerada negligente por parte da equipe. Segundo seu relato, a situação resultou na perda de seu benefício de auxílio-doença, pela primeira vez, em razão da dificuldade em conseguir atendimento com especialista para atualização do laudo médico referente à sua condição de saúde.

A Coordenação de Regulação esclareceu que a paciente vem sendo regularmente assistida pela rede municipal de saúde, com acompanhamento e tentativas reiteradas de marcação de consulta especializada em pneumologia, conforme necessidade apresentada.

Entretanto, registramos que a usuária solicitou expressamente que seu atendimento fosse realizado com profissional que atua na cidade de Ilhéus, localidade com a qual o município de Ibirataia não possui pactuação vigente para este tipo de serviço. Diante dessa limitação, foram ofertadas alternativas com outros profissionais credenciados em municípios pactuados, mas, segundo registros, a paciente não aceitou as marcações sugeridas, o que inviabilizou a continuidade do agendamento via regulação.

A coordenação ressaltou ainda que o setor de Regulação mantém o compromisso de priorizar o acesso dos pacientes com condições clínicas graves, de acordo com critérios técnicos e regulatórios definidos pelo SUS, sem qualquer distinção pessoal ou interferência externa.

Sobre os apontamentos referentes ao atendimento da equipe de recepção, a Coordenação informou que a gestão tem realizado acompanhamento constante das condutas funcionais, reforçando orientações quanto à postura ética, acolhimento humanizado e respeito aos usuários. Além disso, ações de capacitação e sensibilização estão sendo planejadas para aprimorar o atendimento e fortalecer o compromisso com a qualidade dos serviços prestados.

Ainda entre as manifestações relacionadas ao acolhimento de pacientes, destacou-se o episódio ocorrido na Unidade de Saúde da Família Ilton Lopes Leal, em que uma paciente teria sido impedida de receber assistência durante uma crise de glicemia. A manifestante relatou falta de sensibilidade e apontou falhas na condução do atendimento por parte da equipe da unidade.

A gestão local encaminhou resposta formal, relatando que, na data dos fatos, a manifestante compareceu com o exame da mãe, cuja hemoglobina glicada apresentava índice elevado (11%). O médico da unidade, participante do Programa Mais Médicos, já havia encerrado os atendimentos naquele dia em razão de compromisso acadêmico de pós-graduação, tendo orientado o retorno da paciente no dia seguinte.

A coordenação esclareceu ainda que o caso foi avaliado como não emergencial, e que a manifestante, ao ser informada, retirou-se da unidade sem concluir o diálogo. A gestão reforçou que os horários de funcionamento vêm sendo cumpridos rigorosamente, e que o médico em questão costuma exceder o expediente devido ao caráter humanizado de seu atendimento, fator já comunicado à Secretaria Municipal de Saúde e à Coordenação da Atenção Básica.

Outros registros incluíram reclamações sobre o transporte de pacientes — como no caso do pai da paciente recém-nascida, que relatou condições inadequadas durante viagem a Salvador. A

Secretaria informou que no momento da marcação da viagem, não foi informado que se tratava de uma criança recém-nascida, o que exigiria a reserva de duas vagas e a disponibilização de veículo em condições específicas para transporte infantil, conforme preconiza a legislação vigente, contudo, a coordenação reconheceu o transtorno e informou que estão sendo adotadas medidas de aperfeiçoamento nos fluxos de comunicação entre os setores de Transporte e Regulação, com foco especial no atendimento pediátrico.

Também foram alvo de manifestações a ausência de agentes comunitários de saúde (ACS) em determinadas regiões, como Serra Bonita e Fazenda Benção de Deus, e solicitações de ampliação da vacinação antirrábica canina. Em resposta, a Coordenação da Atenção Básica informou que o município possui cobertura de aproximadamente 85% das áreas e que está em andamento um processo de mapeamento e redistribuição territorial para alcançar 100% da cobertura, além de esclarecer que 87% da zona rural já foi contemplada pela campanha de vacinação.

No que se refere ao extravio de documentos e condutas no atendimento na sede da Secretaria de Saúde, a gestão esclareceu que as ocorrências decorreram do processo de reorganização interna, sem perda de registros, e que ações de capacitação e acompanhamento funcional estão em curso para aprimorar o atendimento e fortalecer a humanização dos serviços.

Outros relatos trataram da demora em consultas especializadas e da falta de pactuação com clínicas e hospitais em outros municípios, como a DayHorc, em Itabuna. Sobre esses pontos, a Secretaria informou que mantém acompanhamento contínuo das demandas reguladas e que as pactuações são estabelecidas conforme os critérios técnicos do SUS e disponibilidade de cada região.

Ainda no âmbito da saúde, em relação à falta do medicamento Periciazina, a Coordenação da Farmácia da Atenção Básica informou, antes do fechamento deste relatório, que o item já se encontra disponível. A equipe também comunicou à responsável pela criança portadora de TEA que o medicamento pode ser retirado na unidade de saúde.

Por fim, a Secretaria de Saúde reafirmou seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços, adotando ações administrativas, de capacitação e reorganização de fluxos internos, buscando sempre a humanização do atendimento e a ampliação do acesso da população.

Apesar das críticas, também foram registradas manifestações positivas, especialmente em relação à Unidade Edna Marques Fair, elogiada pelo bom acolhimento e atenção das equipes.

### **Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos**

As demandas voltadas à infraestrutura e serviços urbanos representaram outro importante volume de registros neste trimestre. O destaque foi o grande número de solicitações de reposição de lâmpadas, abrangendo localidades como Robson Marques Fair, Massaranduba, Ponto Chique 2, Travessa Carolino e Alto do Mirante. Houve também manifestações positivas, elogiando a substituição de lâmpadas convencionais por modelos de LED, que têm melhorado a luminosidade e a segurança pública.

Foram registradas ainda solicitações de melhorias em escadaria pública no bairro Manoel Pereira,

escadaria que liga a localidade ao bairro Romulo Teotônio Calheira, desobstrução de bueiros, sendo a maioria destas solicitações vindos de moradores do bairro Ponto Chique 2, popular “40 casas” e manutenção de estradas vicinais.

As equipes da Secretaria também foram mobilizadas para averiguar acúmulo de materiais de construção em via pública, orientando os proprietários sobre a necessidade de armazenar os materiais de forma segura, cobertos e fora do alcance de drenagens.

Moradores da zona rural de Serra Bonita e da região do Feto solicitaram ações de manutenção de estradas secundárias e relataram dificuldades de acesso em períodos chuvosos. As manifestações foram encaminhadas e estão sendo incluídas no cronograma de manutenção rural.

Formalizamos junto à Secretaria de Infraestrutura solicitação de moradores do bairro Robson Marques Fair (popular “Casinhas”), que reivindicam a construção de uma escadaria para facilitar o acesso de pedestres. Segundo os relatos, o local apresenta grande dificuldade de mobilidade, principalmente em períodos de chuva, tornando o trajeto inseguro para estudantes, idosos e equipes de saúde que necessitam realizar atendimentos na localidade.

Os moradores destacaram que a escadaria é um sonho antigo da comunidade, cuja execução melhoraria significativamente as condições de deslocamento e segurança do bairro.

Em resposta, o secretário de Infraestrutura informou que todos os bairros vêm sendo contemplados com serviços de melhorias e obras estruturais, conforme cronograma em andamento, e que há possibilidade de avaliação técnica para futura construção da escadaria solicitada. A pasta reafirmou seu compromisso com a execução de benfeitorias que promovam mais qualidade de vida e mobilidade aos moradores de diversas regiões da cidade.

Também foram registrados elogios à Coordenação de Limpeza Pública, destacando a regularidade dos serviços e o empenho das equipes na manutenção da cidade limpa e organizada, especialmente em áreas de grande circulação.

### **Secretaria de Desenvolvimento Social**

Durante o período, a Ouvidoria recebeu manifestações relacionadas à assistência social e benefícios eventuais, sobretudo quanto ao não recebimento de cestas básicas. A Secretaria esclareceu que a entrega das cestas ocorre de forma eventual e mediante critérios específicos de vulnerabilidade social, não constituindo benefício continuado.

Houve também pedido de visita técnica a idoso em situação de abandono, encaminhado à Vigilância Sanitária e à Secretaria de Ação Social, que realizaram visita conjunta, garantindo a segurança e o acompanhamento do idoso.

Também foram registradas manifestações de elogio e reconhecimento à gestão municipal pelo anúncio de que Ibirataia foi contemplada com mais 20 unidades habitacionais populares,

destinadas a famílias de baixa renda e em situação de vulnerabilidade. A ação foi amplamente elogiada pelos cidadãos, que destacaram a importância da medida para o fortalecimento das políticas de habitação e dignidade social no município.

### **Secretaria de Educação e Esportes**

Entre as manifestações positivas, destacam-se os elogios à Secretaria de Esportes, pelo bom desempenho da seleção de Ibirataia na Copa Intervale, e à Secretaria de Educação, pela distribuição gratuita de fardamento escolar. Houve também agradecimentos de pais e responsáveis à Creche Municipal pela realização de evento em homenagem aos avós, reconhecendo o empenho da equipe escolar em promover momentos de integração entre família e escola.

### **Secretaria de Administração**

No período, foram recebidas reclamações referentes ao desligamento do sinal de TV, especialmente em bairros periféricos. As manifestações foram encaminhadas à Secretaria de Administração para conhecimento, considerando que o desligamento decorre de determinação federal, conforme decreto que estabelece a transição do sinal analógico para o digital.

Destaca-se, entretanto, que parte da população ainda não compreende essa limitação de competência, atribuindo ao município a responsabilidade pela continuidade do sinal, o que reforça a importância de ações de comunicação e esclarecimento público sobre o tema.

### **Demandas Transversais e de Informação**

A Ouvidoria registrou ainda elevado número de pedidos de informação, refletindo o crescente interesse dos cidadãos pela transparência pública. As solicitações abrangeram contatos institucionais de secretarias, setores administrativos, cartórios, conselhos municipais, além de dúvidas sobre concursos públicos, documentação funcional e processos de licitação. Todas as solicitações foram prontamente atendidas, reforçando o papel da Ouvidoria como ponte efetiva entre cidadão e administração pública.

As manifestações classificadas como transversais englobaram assuntos diversos e não vinculados diretamente a uma única secretaria municipal. Entre elas, houve solicitações de informações, cobranças e requerimentos administrativos relacionados a tributos, emissão de notas fiscais e documentos oficiais.

Importante destacar que parte significativa dessas solicitações teve origem em empresas e instituições de fora do município, outras cidades e até mesmo outros estados, especialmente aquelas voltadas a assuntos fiscais e tributários. Tais manifestações, embora recebidas pela Ouvidoria Municipal, não se referem necessariamente a demandas de munícipes locais, mas sim a contatos institucionais direcionados à Prefeitura de Ibirataia para fins de regularização de cadastros, emissão de DAMs ou informações administrativas.

Em todos os casos, a Ouvidoria procedeu com o devido encaminhamento aos setores competentes, assegurando resposta e acompanhamento conforme previsto nas normas de atendimento ao cidadão.

### **Análise Quantitativa e Interpretativa**

Durante o trimestre, as manifestações distribuíram-se aproximadamente da seguinte forma:

Secretaria de Saúde: 32% das demandas

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente / Vigilância Sanitária: 25%

Secretaria de Infraestrutura e Serviços Públicos: 23%

Secretaria de Desenvolvimento Social: 8%

Secretaria de Educação e Esportes: 6%

Outros setores e pedidos de informação institucional: 6%

### **Em termos de natureza das manifestações:**

Reclamações: 54%

Solicitações de serviço: 22%

Pedidos de informação: 12%

Elogios: 9%

Denúncias: 3%

Esses números refletem o perfil participativo da população, que vem utilizando cada vez mais os canais oficiais da Ouvidoria para registrar suas demandas, demonstrando confiança na efetividade do serviço e na transparência do governo municipal.

### **Considerações Finais**

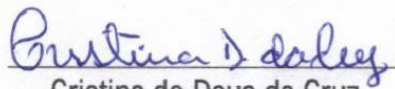
A Ouvidoria Geral reforça seu compromisso com a escuta ativa e o atendimento humanizado das manifestações recebidas, mantendo constante articulação com as secretarias e coordenações municipais para que cada caso seja analisado com responsabilidade e retorno adequado.

O trimestre de julho a setembro de 2025 evidenciou avanços no diálogo entre cidadão e poder

público, com respostas mais céleres e maior disposição dos setores em adotar medidas corretivas. Ainda assim, persistem desafios nas áreas de saúde, meio ambiente e infraestrutura, que demandam atenção contínua e integração entre as secretarias envolvidas.

A Ouvidoria reafirma seu papel como instrumento de participação social, transparência e fortalecimento da gestão pública, colocando-se à disposição da comunidade para acolher, orientar e encaminhar as manifestações dos munícipes de Ibirataia.

Ibirataia, 30 de outubro de 2025.



Cristina de Deus da Cruz  
Ouvidora Municipal