

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

2022



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JANEIRO/2022.....	4
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	5
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	5
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS	6
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	9
FEVEREIRO/2022.....	10
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	11
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	11
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS	12
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	14
MARÇO/2022.....	16
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	17
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	17
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	20
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE	20
ABRIL/2022.....	22
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	23
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	23
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS	24
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	26
MAIO/2022.....	27
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	28
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	28
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS	29
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	31
JUNHO/2022.....	33
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	34
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	34
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS	35
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	37
CONCLUSÃO DO SEMESTRE	37
RECOMENDAÇÕES	38



INTRODUÇÃO

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

Esse relatório de gestão tem como objetivos: (1) apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria referentes ao primeiro semestre do ano de 2022; (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/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 300 Ocorrências por telefone;
- 110 Ocorrência pelo site da Ouvidoria;
- 40 Ocorrências presencialmente;
- 20 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 15 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 01 Ocorrência por e-mail;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 91% dos atendimentos da ouvidoria em janeiro aconteceram por meio remoto: 64% telefone; 23% site; 4% no aplicativo e 9% das ocorrências foram registradas presencialmente.

Origem dos atendimentos

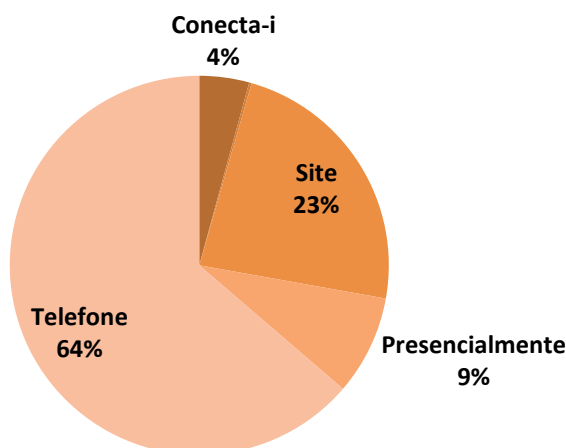


Figura 1 - jan/22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 309 Reclamações;
- 109 Denúncias;
- 20 Assistências;
- 11 Elogios;
- 05 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

- 148 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 68 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 51 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 30 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 14 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

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 sobressaem reclamações referentes à vacinação e falta de ares-condicionados/ventiladores nas salas de espera das unidades, problemas estes que acreditamos serem sazonais, visto ocorrerem em época de verão e de campanha de vacinação contra a Covid-19. Entre os registros, destacam-se denúncias com possíveis pontos de foco de mosquito da dengue e a não utilização de máscaras por funcionários trabalhando com a Covid-19 em empresas particulares.

Além das 42 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 94 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (11), UBS Santa Regina (10), UBS Rio Bonito (9), UBS Cordeiros (7), e UBS Centro-Vila (6).

✓ **UPA CIS:** todas as ocorrências registradas são do tipo reclamação, em destaque: demora/confusão na fila de espera, e atendimento grosseiro pela equipe técnica (2);

✓ **UBS Santa Regina:** foram registrados dois elogios e oito reclamações, em destaque: falta de ventiladores/ares-condicionados no local, e elogios ao está bom/ótimo o atendimento na unidade;

✓ **UBS Rio Bonito:** todas as ocorrências registradas são do tipo reclamação, em destaque: falta/demora do atendimento na unidade;

✓ **UBS Cordeiros:** foram registrados seis reclamações e um elogio, em destaque: falta de ares-condicionados e atendimento ruim de um profissional¹;

¹ A identidade dos profissionais citados nas denúncias será preservada neste documento (Art. 9 c/c Art. 10 da Instrução Normativa nº59/CGM/2022). Para mais informações, solicitamos que o gestor da pasta entre em contato direto com a Ouvidoria.

✓ **UBS Centro-Vila:** todas as ocorrências registradas são do tipo reclamação, em destaque: falta de ares-condicionados no local.

Ocorrências por unidades de saúde

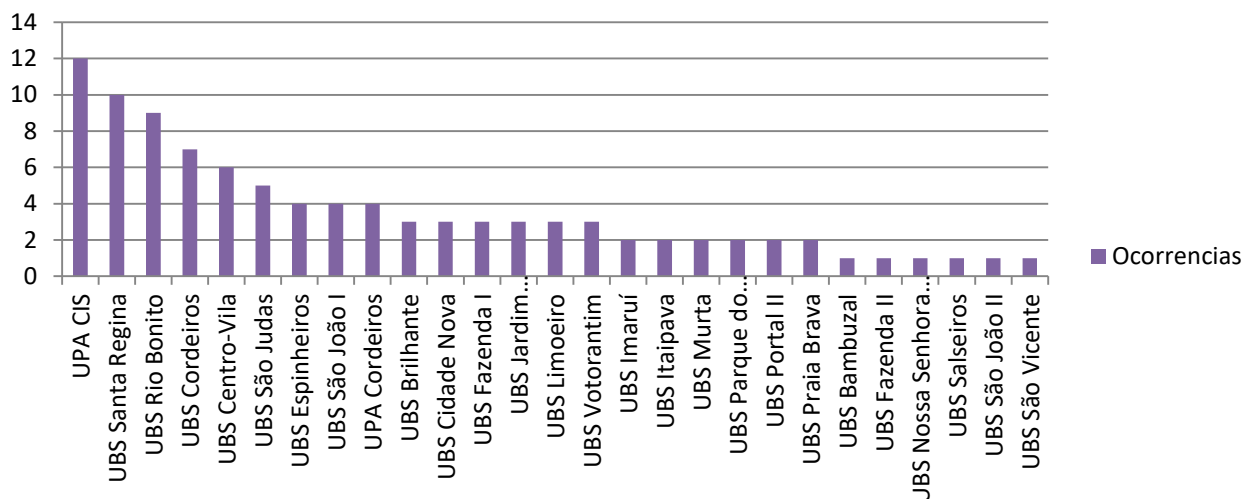


Figura 2 - jan/22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o SEDUH: 2 LAI's; 19 denúncias; 46 reclamações e 1 sugestão. Entre as denúncias, destacam-se obra irregular/sem alvará (5) e terrenos baldios com água/mato (3). Entre as reclamações, há uma alta demanda por melhoria no transporte público (12). Também vale ressaltar uma demanda temporária (verão) por fiscalização de alvará de quiosques nas praias e de ocupação da faixa de areia por comerciantes.

Ressalta-se que, mesmo todas as ocorrências do SEDUH do mês de janeiro estejam dadas como finalizadas, há um problema acerca da resposta da Secretaria às ocorrências. Invariavelmente as respostas do SEDUH estão com "encaminhado para o setor responsável", conforme a imagem abaixo. Dessa forma, não há como concluir quais foram os procedimentos aplicados nos casos de denúncia/reclamação, e se a ocorrência foi realmente resolvida.

Finalização

Data de Finalização:

12/01/2022

Hora de Finalização:

15:16

Resposta:

Resposta do Setor: Denúncia foi encaminhada para o AFM do setor tomar as devidas providencias. Att

Ocorrência Resolvida?:

Sim

Solicitamos, portanto, atenção nas respostas das ocorrências encaminhadas, visto que muitos cidadãos retornam à procura da mesma e ficam insatisfeitos com a resposta ou a falta de conclusão de suas ocorrências.

Uma possibilidade de resposta: "Os fiscais xxx e xxx estiveram no local da denúncia no dia xx/xx/xxxx, às xx e concluíram que: xxx. A seguinte providência foi tomada: xxx."

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o INIS: 30 denúncias e 21 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (17), poluição sonora (6), e crimes ambientais (11).

Ressalta-se também, como já exposto no caso do SEDUH acima, as respostas das ocorrências. Há muita resposta estilo "encaminhado para o setor responsável", conforme imagem abaixo. Dessa forma, não há como concluir quais foram os procedimentos aplicados nos casos da denúncia/reclamação, e se a ocorrência foi realmente resolvida.

Como sugestão de resposta, ver acima a possibilidade de resposta indicada ao SEDUH.

Finalização

Data de Finalização:

05/01/2022

Hora de Finalização:

13:43

Resposta:

Resposta do Setor: Boa tarde, prezados. Informa-se que a denúncia foi repassada para o fiscal averiguar o local. Atenciosamente; Devolvida à Ouvidoria: Sim Data/Hora Devolução: 05/01/2022 - 13:42 Responsável pela Resposta:

Ocorrência Resolvida?:

Sim



4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Obras: 4 assistências, 2 denúncias e 24 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se solicitação de cata-treco e troca de lâmpadas (6); problemas de pavimentação na rua (4); limpeza em terreno baldio (2); e ressaltamos também demandas temporárias (verão) por manutenção/falta de lixeiras em praias (2).

A Secretaria de Obras normalmente responde de forma satisfatória e dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Educação: 4 assistências, 3 denúncias e 7 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: não acesso ao boletim escolar (3) e denúncia contra funcionários (2).

A Secretaria de Educação normalmente responde de forma satisfatória, porém fora do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Como destacado anteriormente, no mês de janeiro há demandas que são específicas referentes à alta temporada de verão na cidade: há uma maior procura para relatos de problemas relacionados às praias (acesso; transporte; limpeza; barulho e ocupação da areia) e de problemas relacionados à alta de casos de dengue (denúncia de locais com água parada, terrenos baldios, e piscinas sem funcionamento). Também houve uma demanda de mais atenção quanto à organização das salas de vacinação, por conta da vacinação contra o Covid-19.

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, a importância das Secretarias acessarem o sistema da ouvidoria através da intranet, para controle das ocorrências destinadas a sua pasta. Caso necessário, as Secretarias podem acessar a tabela de ocorrências do mês de janeiro de 2022. Para isso, entrar em contato com a Ouvidoria para mais informações de como visualizar a tabela.

FEVEREIRO/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 247 Ocorrências por telefone;
- 118 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 41 Ocorrências presencialmente;
- 26 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 10 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 90% dos atendimentos da ouvidoria em fevereiro aconteceram por meio remoto: 57% telefone; 27% site; 6% aplicativo e 10% das ocorrências foram registradas presencialmente.

Origem dos atendimentos

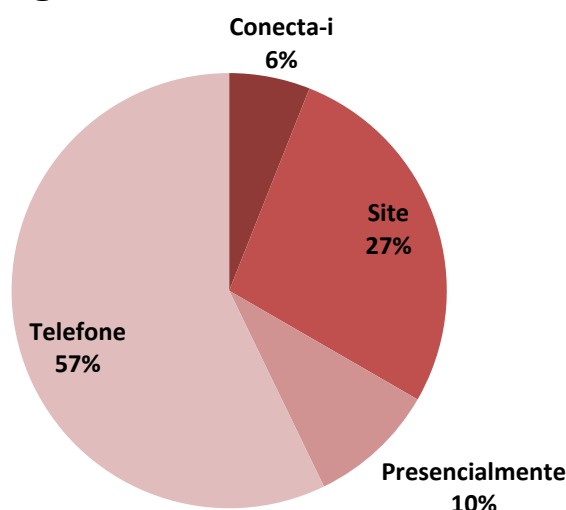


Figura 3 - fev./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 286 Reclamações;
- 94 Denúncias;
- 15 Elogios;
- 14 Assistências;
- 10 Sugestões;
- 01 Solicitação;

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

- 154 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 87 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 50 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 40 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 31 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Destaca-se em fevereiro uma alta queixa em relação a problemas de mau atendimento nas unidades de saúde, com reclamações sobre a rispidez ou grosseria no atendimento. Assim como janeiro, também há muitas reclamações quanto à vacinação nas unidades: tanto em relação à falta de vacinas, quanto no tempo de espera para vacinação e/ou salas de vacinação fechadas. Não foram encontradas em fevereiro ocorrências de reclamação de falta de ares-condicionados/ventiladores nas salas de espera das unidades, reclamação que aparecia com frequência no mês de janeiro.

Entre as denúncias, continua grande a demanda de registros quanto à não utilização de máscaras em empresas particulares, porém o destaque do mês trata-se de reclamações quanto ao acúmulo de lixo em terrenos baldios.

Além das 36 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 45 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Rio Bonito (9), UBS São Vicente (8), UBS Centro-Vila (6), UBS Jardim Esperança (6), UBS Espinheiros (4).

- ✓ **UBS Rio Bonito:** todas as ocorrências registradas são do tipo reclamação, e entre as mais citadas está a falta/demora do atendimento na unidade;
- ✓ **UBS São Vicente:** foram dois elogios aos funcionários da unidade, e seis reclamações, com destaque para mau atendimento;
- ✓ **UBS Centro-Vila:** todas as ocorrências registradas são do tipo reclamação, com destaque para mau atendimento;
- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foi um elogio à funcionária da



unidade, e cinco reclamações, sendo que entre as reclamações mais citadas está a falta de entrega de remédios no período da tarde;

✓ **UBS Espinheiros:** todas as ocorrências são do tipo reclamação, com destaque para mau atendimento.

Ocorrências por unidades de saúde

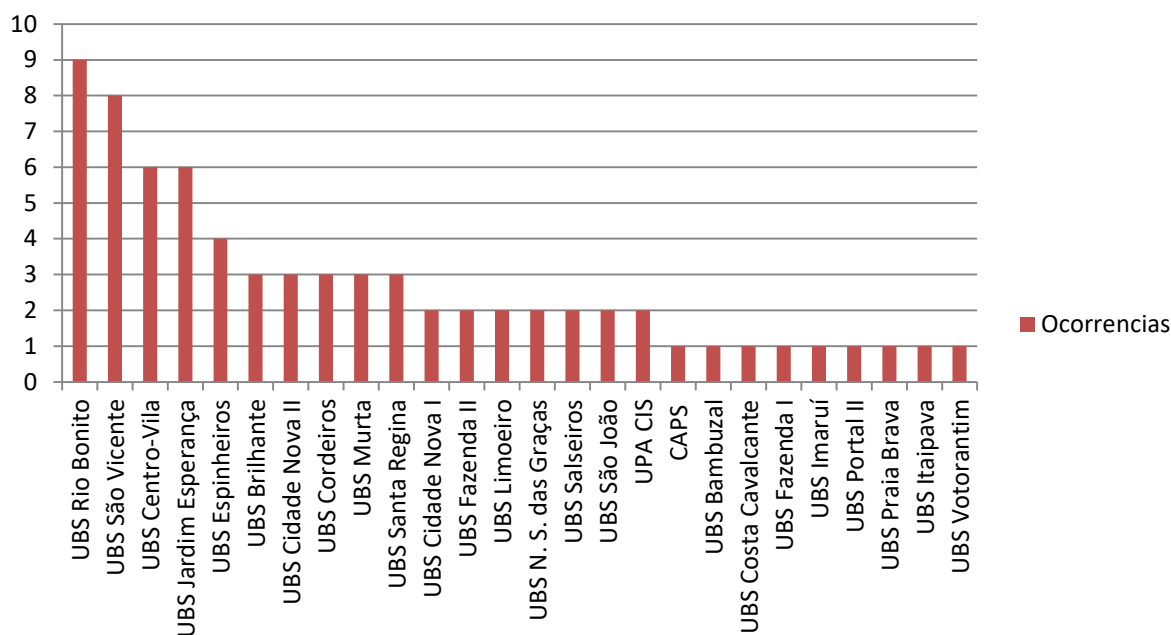


Figura 4 - fev./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o SEDUH: 26 denúncias, 54 reclamações, 1 solicitação e 3 sugestões. Foram 4 LAIs protocoladas para resposta da Secretaria. Entre as denúncias, destacam-se obra irregular/sem alvará (15) e terrenos baldios com água/mato (9). Entre as reclamações, aumentou a demanda por melhoria no transporte público (16).

Ainda se encontram problemas nas respostas encaminhadas pela Secretaria, conforme exposto no mês de janeiro.

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o INIS: 28 denúncias e 22 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (20), poluição sonora (6), e crimes ambientais (18).

Ressaltamos também uma ocorrência aberta que reclamava que outra ocorrência foi finalizada com uma resposta insatisfatória/sem resposta aos problemas relatados. Dessa forma, ressaltamos a importância de que a resposta encaminhada atenda às demandas do denunciante, conforme exposto no mês de janeiro.

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Educação: 4 assistências, 6 denúncias, 29 reclamações e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na fila única da creche (12), denúncia contra funcionários (6) e sala de aula muito quentes sem ventilador/ar-condicionado (4).

5. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Obras: 1 assistência, 1 sugestão e 29 reclamações. Entre todas as ocorrências, destaca-se lixo não recolhido pelo caminhão (7); solicitação de cata-treco; troca de lâmpadas (5); problemas de pavimentação na rua (3) e limpeza em terreno baldio (2). Ressaltamos também demandas temporárias (verão) por manutenção das praias (3) e limpeza de mato alto na calçada (2).

A Secretaria de Obras normalmente responde de forma satisfatória e dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Como exposto anteriormente, no mês de fevereiro houve algumas mudanças nas demandas das ocorrências, com um menor número de reclamações quanto às praias e quase nenhuma denúncia em relação a focos de dengue. Também não foram registradas ocorrências quanto ao calor em salas de espera das unidades, no que podemos interpretar que ou o problema foi resolvido ou o calor diminuiu no mês de fevereiro em comparação a janeiro.

Também em comparação ao mês anterior, por conta do início do ano letivo, fevereiro apresentou uma maior demanda de ocorrências da Secretaria da Educação, que subiu uma posição quanto ao número de ocorrências entre as secretarias.

Destacamos também um grande número de reclamação em relação ao transporte público de Itajaí, com mudanças de rotas e atrasos sendo os principais apontamentos pela população.



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/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 265 Ocorrências por telefone.
- 139 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 40 Ocorrências presencialmente e
- 11 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 10 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 91% dos atendimentos da ouvidoria em março aconteceram por meio remoto: 58% telefone; 31% site; 2% aplicativo e 9% das ocorrências foram registradas presencialmente.

Origem dos atendimentos

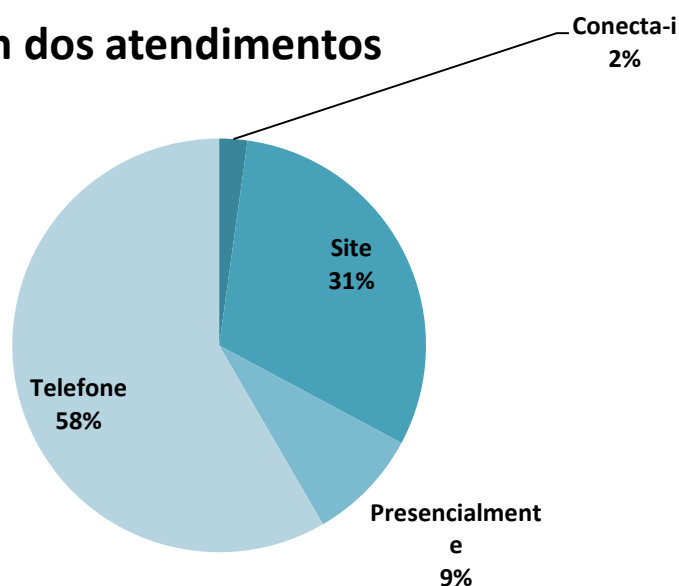


Figura 5 - mar/22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 316 Reclamações;
- 109 Denúncias;
- 14 Assistências;
- 06 Elogios;
- 02 Sugestões;
- 01 Agradecimento;

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

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

estão:

DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 146 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 110 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 66 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 38 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 35 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Destaca-se em março uma alta queixa referente à problemas relacionados ao acúmulo de lixo em ruas, terrenos e estabelecimentos (26); atendimento ruim e/ou desorganização nas unidades de saúde (21); e demora no atendimento em unidades de saúde (21). Assim como fevereiro, destacam-se também reclamações referentes a atendimentos ruins por parte dos profissionais de saúde (13).

Além das 34 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 52 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Centro-Vila (4); UBS Fazenda I (4); UBS Rio Bonito (4); e UPA Cordeiros (4).

✓ **UBS Centro-Vila:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: não agendamento de consulta/falta de médico especialista;

✓ **UBS Fazenda I:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: falta de atendimento e desorganização no agendamento;

✓ **UBS Rio Bonito:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: desorganização na unidade/ninguém atende telefone;

✓ **UPA Cordeiros:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: demora no atendimento.

Ocorrências por unidade de saúde

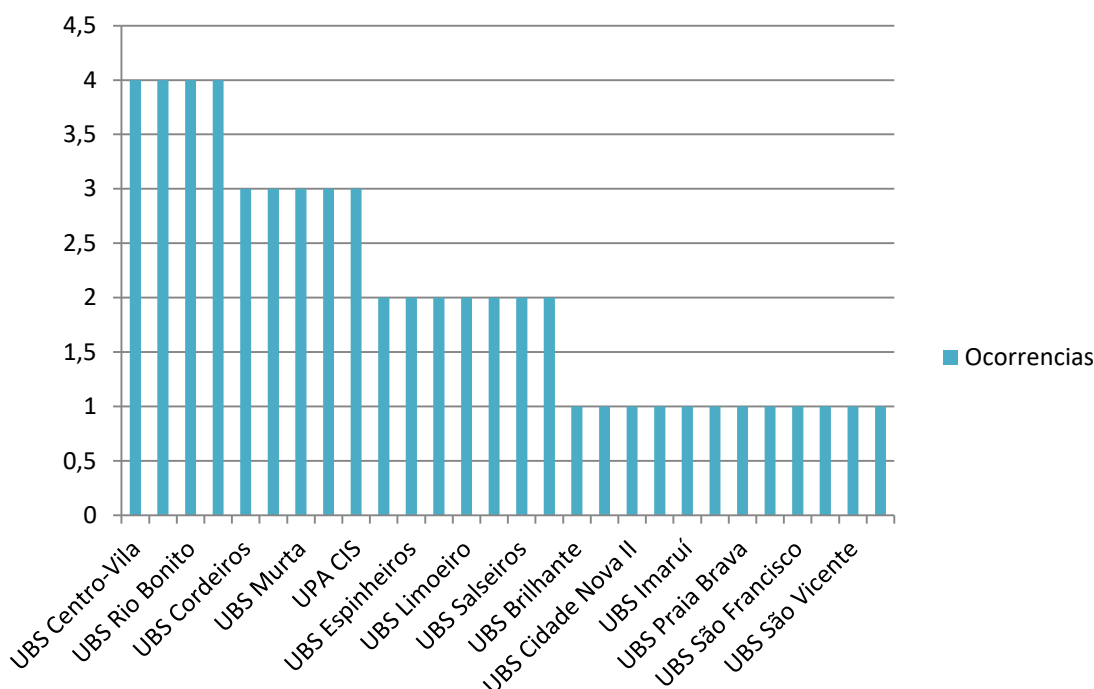


Figura 6 - mar/22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de março para o SEDUH: 30 denúncias, 76 reclamações, e 2 assistências. Uma LAI foi protocolada para resposta da Secretaria. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno sujo (25), demanda por melhoria no transporte público (21), e obra irregular/sem alvará (16). Importante ressaltar também o número alto de denúncias referente a estabelecimento sem alvará (14), especialmente boates e casas noturnas.

Ainda se encontram problemas nas respostas encaminhadas pela Secretaria, conforme exposto no mês de janeiro.

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de março para o INIS: 2 assistências, 38 denúncias e 27 reclamações. Foram protocoladas 2 LAI's para resposta da Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (19), denúncia contra empresas (9), e poluição sonora (7).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Educação: 5 assistências, 3 denúncias e 30 reclamações. Foram protocoladas 3 LAI's para resposta da Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: reclamação quanto a greve dos professores (8), denúncia contra funcionário público (7), e falta de infraestrutura no ambiente escolar (7).

Ressaltamos o surgimento de reclamações quanto à greve dos profissionais da educação que repercutirá também em ocorrências nos próximos meses. Da mesma forma, continua a problemática quanto a falta de ar-condicionados em salas de aulas (2) e falta de provimento de água aos alunos (2).

5. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Obras: 1 agradecimento e 29 reclamações. Entre todas as ocorrências, destaca-se o problema na infraestrutura das ruas (18) e lâmpada queimada (6).

A Secretaria de Obras normalmente responde de forma satisfatória e dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Seguindo os padrões dos dois meses anteriores, o trimestre 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 Fazenda, referente principalmente às dúvidas/dificuldades quanto ao IPTU.

Em comparação aos últimos meses, em março enfatiza-se o alto número de reclamações quanto à greve dos professores e uma alta demanda pela melhoria no serviço público de transporte.

CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Analisando o primeiro trimestre de 2022, incluindo também a experiência no atendimento na Ouvidoria e que em alguns casos não resulta em abertura de ocorrências, ressaltamos a importância de uma comunicação eficaz entre funcionários públicos e cidadãos. Observamos que parte das reclamações recebidas por esta Ouvidoria é oriunda de um problema de repasse correto de informações entre Prefeitura e cidadão.



Dessa forma, recomendamos que seja orientado aos funcionários que atendem diretamente à população na ponta, em vista da diminuição da alta demanda por informações simples que acabam por tornar o serviço público moroso e burocrático, que se comprometam com uma comunicação dinâmica e de qualidade.

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/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 260 Ocorrências por telefone;
- 121 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 34 Ocorrências presencialmente;
- 17 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 13 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 92% dos atendimentos da ouvidoria em abril aconteceram por meio remoto: 60% telefone; 28% site; 4% aplicativo e 8% das ocorrências foram registradas presencialmente.

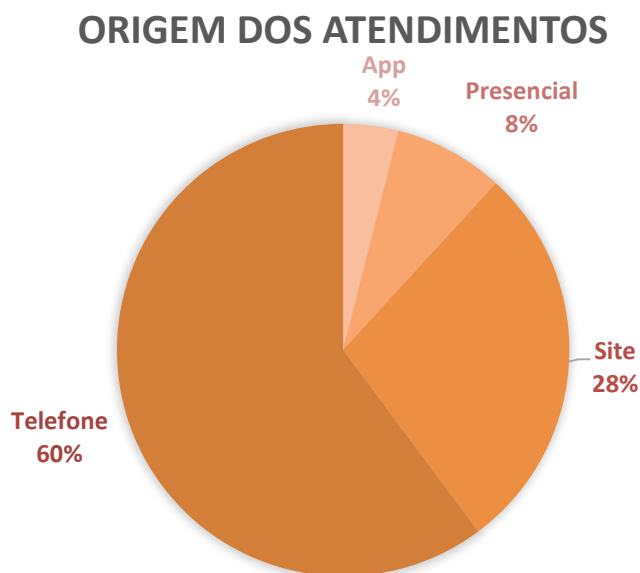


Figura 7 - abril/22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 329 Reclamações;
- 69 Denúncias;
- 21 Assistências;
- 06 Elogios e
- 02 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

- 158 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 103 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 57 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 34 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 31 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;

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

1. **Secretaria Municipal de Saúde**

Destaca-se em abril uma alta queixa referente à demora/falta de atendimento nas unidades (37); denúncias contra funcionários públicos (24); denúncias contra estabelecimento irregulares (23); e atendimento ruim nas UBS (7).

Além das 49 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 43 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Murta (5), UBS Jardim Esperança (4), UBS Promorar II (4), e UPA CIS (4).

✓ **UBS Murta:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, sendo problemas no agendamento de consultas na unidade (falta de vagas);

✓ **UBS Jardim Esperança:** houve um elogio à farmacêutica da unidade e três reclamações em destaque sobre o atendimento demorado na unidade;

✓ **UBS Promorar II:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, sendo principalmente sobre a demora no atendimento na unidade;

✓ **UPA CIS:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, destacando a demora no atendimento e poucos pediatras na unidade.

Ocorrências por unidade de saúde

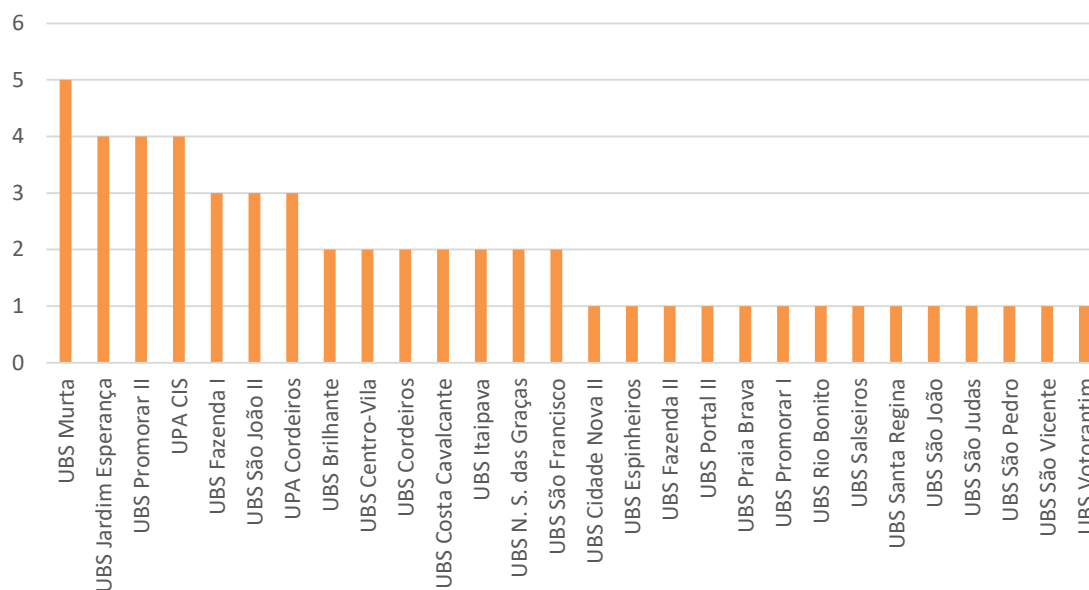


Figura 8 - abril/22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de abril para o SEDUH: 11 denúncias, 85 reclamações, 6 assistências e 1 sugestão. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno sujo (24), demanda por melhoria no transporte público (23), e obra irregular/sem alvará (16). Importante ressaltar também o número alto de denúncias referente a calçada obstruída ou irregular por acúmulo de resto de obra (13).

Ainda se encontram problemas nas respostas encaminhadas pela Secretaria, conforme exposto no mês de janeiro.

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de abril para o INIS: 2 assistências, 23 denúncias e 33 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (21), crime ambiental (14), e poluição sonora (10).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Educação: 1 assistências, 2 denúncias e 28 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: denúncia contra funcionária público (9), falta

de infraestrutura no ambiente escolar (5), e problemas na biblioteca municipal (3).

5. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Obras: 29 reclamações e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na infraestrutura das ruas (18), manutenção de praças (2), e serviço cata-treco (2).

A Secretaria de Obras normalmente responde de forma satisfatória e dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria.

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Em abril, o destaque de reclamações continua no serviço de saúde, em especial na demora no atendimento nas unidades de saúde. Também continua alta a demanda de denúncias contra funcionários públicos, em especial na Secretaria de Saúde e Secretaria de Educação.

Importante também ressaltar o grande número de reclamação em relação ao transporte público de Itajaí, com pedido para mudanças de rotas, melhorias nos pontos de parada de ônibus e reclamação de atrasos. Também há solicitação de maior número de ônibus para atender novas rotas.

Destacamos também a quantidade de denúncias em relação aos maus tratos a animais. Como é uma demanda imediata, visto que se trata de uma situação de risco à saúde e vida dos animais, acreditamos que é necessário que o INIS, órgão responsável pela fiscalização, comece a receber essa demanda diretamente na Instituição.

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/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 299 Ocorrências por telefone;
- 134 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 36 Ocorrências presencialmente;
- 21 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 15 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 93% dos atendimentos da ouvidoria em maio aconteceram por meio remoto: 59% telefone; 26% site; 4% WhatsApp; 3% aplicativo; 1% e-mail e 7% das ocorrências foram registradas presencialmente.

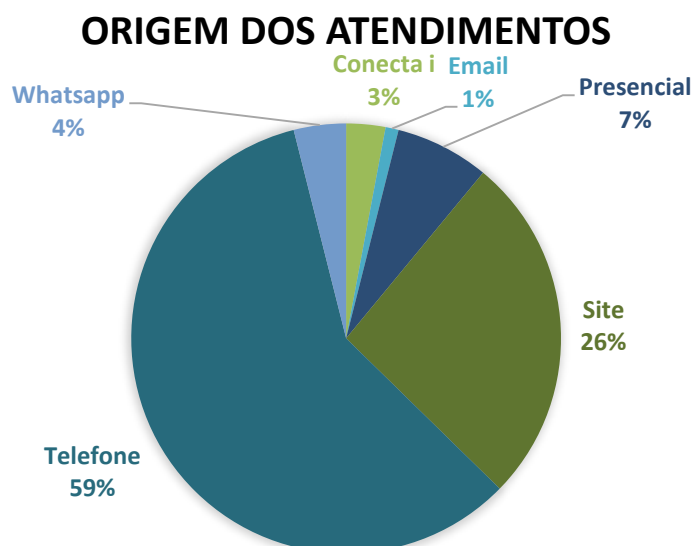


Figura 9 - maio/22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 377 Reclamações;
- 82 Denúncias;
- 23 Assistências;
- 09 Elogios e
- 01 Agradecimento.

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

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



estão:

DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 178 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 133 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 65 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 56 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 22 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação.

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Destaca-se em maio uma alta queixa acerca da demora/falta de atendimento nas unidades (46); denúncias contra funcionários públicos (24); atendimento ruim nas unidades (13) e denúncia de focos de dengue (11). Também destacamos esse mês queixas recorrentes das unidades que não atendem telefone e problemas na entrega de remédios nas farmácias, como também impasses nos horários das salas de vacinação.

Além das 62 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 40 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Fazenda I (6), UBS Rio Bonito (6), UBS Jardim Esperança (5), UBS Santa Regina (5) e UPA CIS (5).

✓ **UBS Fazenda I:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: falta de atendimento e horário da sala de vacinação;

✓ **UBS Rio Bonito:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: problemas no agendamento de consultas, atendimento ruim na unidade, e unidade não atende o telefone;

✓ **UBS Jardim Esperança:** duas ocorrências foram elogios e três reclamações, em destaque: problema com o farmacêutico da unidade;

✓ **UBS Santa Regina:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: longa espera para consultas e cidadãos não conseguem retirar materiais para curativos e/ou medicamentos;

✓ **UPA CIS:** uma ocorrência foi elogio e quatro reclamações, em destaque: demora para atendimento.

Ocorrências por unidade de saúde

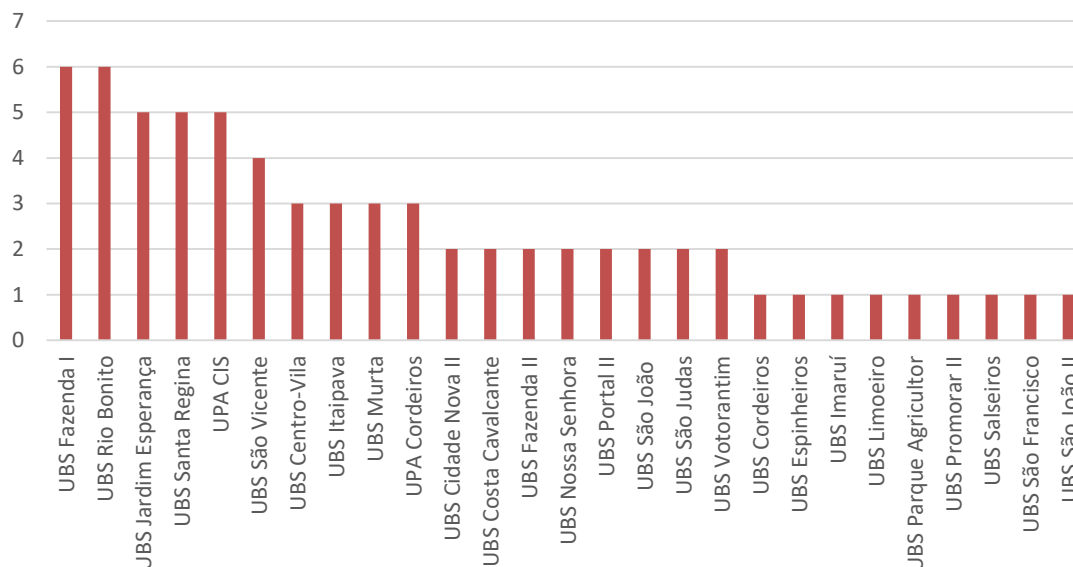


Figura 10 - maio/22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de maio para o SEDUH: 19 denúncias, 108 reclamações, e 6 assistências. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio com sujeira/abandonado (32), obra irregular/sem alvará (25), e problemas no transporte público (19). Importante ressaltar também o número alto de denúncias referente a calçada obstruída ou irregular por acúmulo de resto de obra (17).

Ainda se encontram problemas nas respostas encaminhadas pela Secretaria, conforme exposto no mês de janeiro.

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de maio para o INIS: 3 assistências, 27 denúncias e 35 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (20), crime ambiental (17), e cheiro forte (10).

Destacamos também um grande número de reclamações quanto ao odor forte da fábrica de farinha de peixe Kenya, localizada no bairro Cordeiros – é uma reclamação recorrente da população do bairro.

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Obras: 1 assistência, 2 denúncias e 53 reclamações. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (17), iluminação pública – troca de lâmpadas queimadas (10) e manutenção de praças (6).

Destacamos entre a reclamação da infraestrutura das ruas, há muitas queixas referente aos buracos nas ruas e a poeira extrema pós obra nas avenidas.

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Educação: 1 assistência, 1 denúncia e 20 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas de administração escolar (8), falta de infraestrutura no ambiente escolar (6), e espera por monitora (3).

Como problemas de administração escolar, nos referimos a questões que devem primeiramente serem repassados à diretoria das escolas e CEI's como: desorganização na saída da escola, unidades escolares que não aceitam a entrada das crianças antes da chegada dos professores, crianças com piolhos que não podem frequentar as aulas, entre outras questões.

Ressaltamos que deve ser orientado aos pais que quando ocorrer estas demandas simples e corriqueiras, que procurem primeiramente o diretor da unidade escolar e a Secretaria de Educação e depois, caso não solucionado o problema, acione à Ouvidoria.

Problemas como os apresentados acima, que podem ser solucionados com uma conversa entre diretores e pais, acabam por sobrecarregando esta Ouvidoria e burocratizar processos comuns.

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Como pode ser observado ao longo deste relatório, há uma alta queixa de reclamações e denúncias quanto aos terrenos abandonados na cidade. As queixas deste tipo focam no mato alto nos terrenos, na grande quantidade de insetos que se acumulam nos locais abandonados e na possibilidade de instalação de moradores de rua nos locais (quando o terreno ainda possui alguma edificação abandonada). Dessa forma, percebemos o problema como multifatorial, sendo encaminhado para diversas secretarias. Sugere-se, portanto, uma fiscalização maior e possível notificação aos donos dos terrenos para que

cuidem dos mesmos, visto que esse parece apresentar um grande problema aos vizinhos de locais abandonados.

Destacamos novamente as reclamações quanto ao transporte público de Itajaí, quanto ao forte cheiro vindo da fábrica de peixe Kenya, e problemas na infraestrutura de ruas e avenidas na cidade.

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/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 207 Ocorrências por telefone;
- 102 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 58 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 19 Ocorrências presencialmente;
- 19 Ocorrências por e-mail;
- 18 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 12 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em junho aconteceram por meio remoto: 50% telefone; 24% site; 14% WhatsApp; 3% aplicativo; 5% e-mail e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS

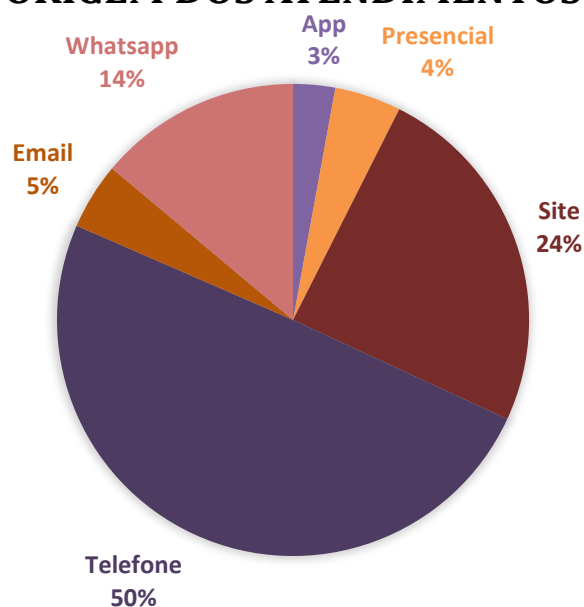


Figura 11 - jun./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 292 Reclamações;
- 76 Denúncias;
- 28 Assistências;
- 11 Elogios e
- 02 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

- 174 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 76 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 46 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 39 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 32 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança Pública;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Destaca-se em junho uma alta queixa acerca da demora/falta de atendimento nas unidades (58), estabelecimento irregular (16), problemas na vacinação (16) e denúncia contra funcionários (10). Também destacamos nesse mês, queixas quanto à falta de profissionais da área da saúde (médicos especialistas e dentistas, entre outros), e falta de medicamentos/materiais.

Além das 37 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 35 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (15), UBS Centro-Vila (10), UBS Votorantim (9), UBS Fazenda I (8) e UBS Jardim Esperança (7).

✓ **UPA CIS:** uma ocorrência foi elogio, as demais são todas reclamações, em destaque: demora no atendimento e falta de material para diabéticos;

✓ **UBS Centro-Vila:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: demora no atendimento e falta de profissional na sala de vacinação;

✓ **UBS Votorantim:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: vacinação funcionando apenas de manhã e atendimento ruim no balcão;

✓ **UBS Fazenda I:** uma ocorrência foi elogio, as demais são todas reclamações, em destaque: reclamação de falta de médicos e atendimento ruim;



✓ **UBS Jardim Esperança:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: demora no atendimento/agendamento de consultas.

Ocorrências por unidade de saúde

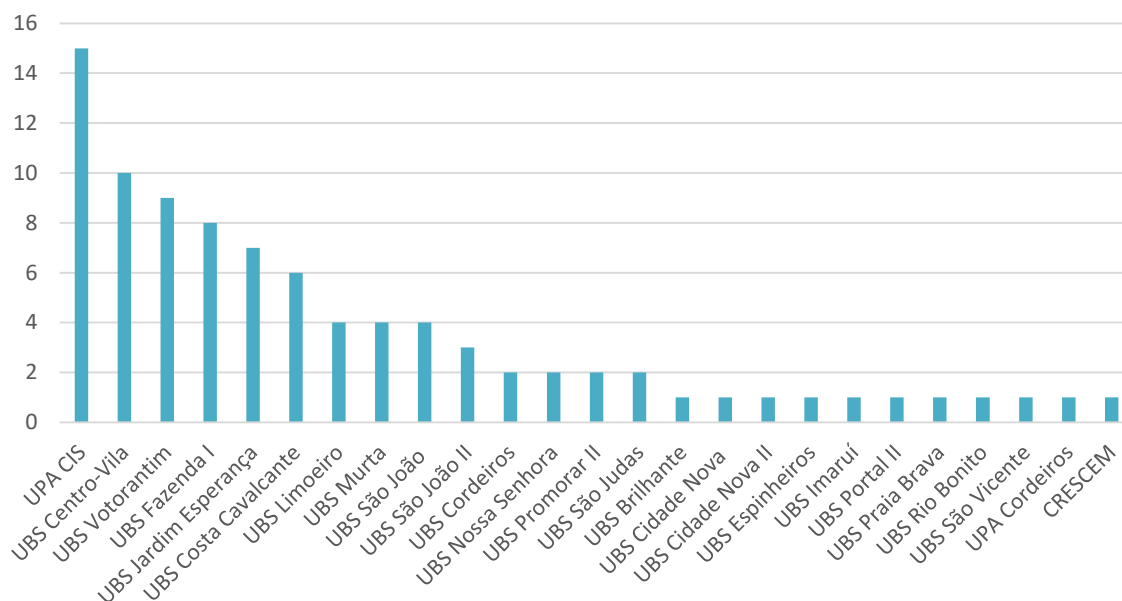


Figura 12 - jun./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de junho para o SEDUH: 21 denúncias, 49 reclamações, e 6 assistências. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (27), transporte público (13) e calçada/rua obstruída (13). Importante ressaltar também o número alto de denúncias referente a estabelecimento irregular/sem alvará e terrenos abandonados.

Ainda se encontram problemas nas respostas encaminhadas pela Secretaria, conforme exposto no mês de janeiro.

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de junho para o INIS: 2 assistências, 20 denúncias e 24 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (14), crime ambiental (11), e cheiro forte (10).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Obras: 1 elogio, 2 sugestões e 36 reclamações. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (18), iluminação pública – troca de lâmpadas queimadas (5) e manutenção de praças (4).

5. Secretaria Municipal de Segurança Pública

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Segurança: 1 assistência, 6 denúncias e 25 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: perturbação de sossego (6), obra/empresa trabalhando fora do horário (3), vandalismo (3), e falta de segurança nas ruas (3).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Pela primeira vez a Secretaria de Segurança aparece entre as secretarias que mais receberam ocorrências, ficando a Secretaria de Educação de fora da lista no mês de junho. Há uma demanda grande por fiscalização de casas noturnas e obras ocorrendo até de madrugada, perturbando o sossego dos vizinhos.

CONCLUSÃO DO SEMESTRE

Ao longo deste primeiro semestre, podemos observar repetidos padrões mensalmente. Iremos pontuar abaixo casos que se repetem rotineiramente e que, portanto, servem de guia para a implementação de novos processos e/ou políticas públicas nas Secretarias, Fundações e Autarquias do Município de Itajaí.

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.

RECOMENDAÇÕES

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

EDUCAÇÃO	RECOMENDAÇÕES
Demora na fila única das creches	Contratação de novas vagas para suprir a demanda; Abertura de mais creches
Denúncia contra funcionário	Formação continuada aos profissionais; Melhoria na gestão de RH
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 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
Estabelecimentos sem alvará	Monitoramento constante de estabelecimentos no município
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

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

Tamara Cardoso Belizario
Técnica em Atividades
Administrativas
Matrícula nº 1732301

Vantos Martins dos Santos
Diretor de Ouvidoria
Matrícula nº 546710