

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

JULHO - DEZEMBRO

2022



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JULHO/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
AGOSTO/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
SETEMBRO/2022.....	15
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	16
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	16
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	19
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE	19
OUTUBRO/2022.....	21
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	22
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	22
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	23
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	25
NOVEMBRO/2022	26
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	27
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	27
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	28
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	30
DEZEMBRO/2022	31
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	32
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	32
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	33
CONCLUSÃO DO SEMESTRE	35
RECOMENDAÇÕES.....	36

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 segundo 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 (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/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 346 Ocorrências por telefone;
- 161 Ocorrência pelo site da Ouvidoria;
- 22 Ocorrências presencialmente;
- 6 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 18 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 93% dos atendimentos da ouvidoria em julho aconteceram por meio remoto: 63% telefone; 29% site; 1% no aplicativo e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

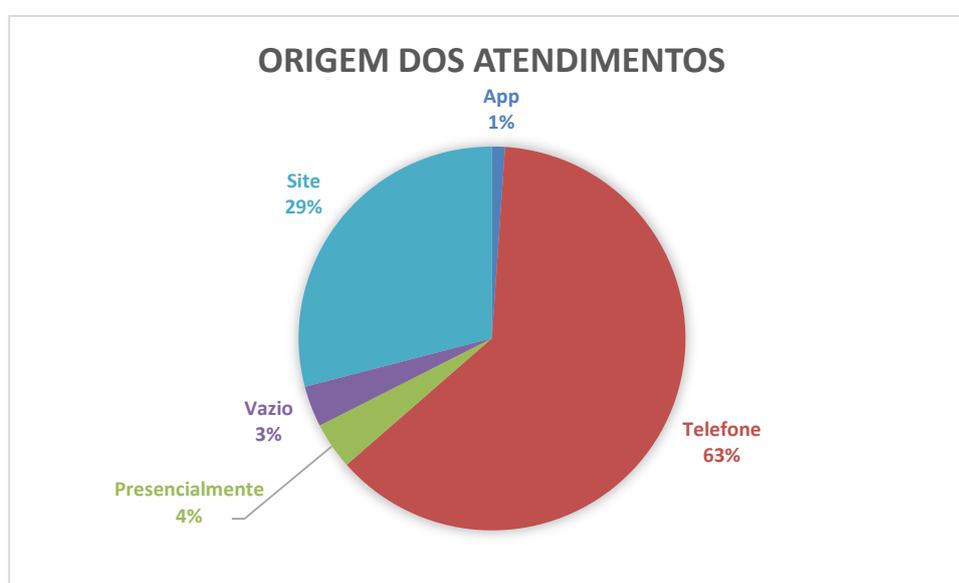


Figura 1 - jul./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 422 Reclamações;
- 127 Denúncias;
- 21 Assistências;
- 13 Elogios;
- 1 Sugestão;

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

- 213 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 125 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 114 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 45 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 45 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 julho uma alta queixa em relação à problemas referentes a falta de atendimento nas unidades, não havendo vagas para consultas e demora na fila de espera das emergências. Também ressaltamos a falta de atendimento por falta de profissionais e espera longa para exames. Problemas na vacinação continuam sendo citados nas reclamações.

Além das 74 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 57 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (7), UPA Cordeiros (7), UBS Fazenda 1 (6), UBS Santa Regina (6) e UBS Cordeiros (5).

✓ **UPA CIS:** foram registrados dois elogios e cinco reclamações, em destaque: atendimento ruim pela equipe médica (4), falta de aparelho de raio x (1) e elogio ao atendimento da equipe médica (2);

✓ **UPA Cordeiros:** foram registrados dois elogios e cinco reclamações, em destaque: demora atendimento (3), falta de vacinas (1) e cadeiras em mau estado de conservação (1);

✓ **UBS Fazenda I:** foram registradas seis reclamações, em destaque: não consegue consulta médica (2), reclama de vacinação (1) e reclama de atendimento médico (3)

✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas seis reclamações, em destaque: falta de atendimento/atendimento negado (3), atendimento ruim (2) e demora no agendamento de consulta (1).

✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas cinco reclamações, em destaque: falta de atendimento (3), infestação de mosquitos na unidade (1) e atendimento médico (1).

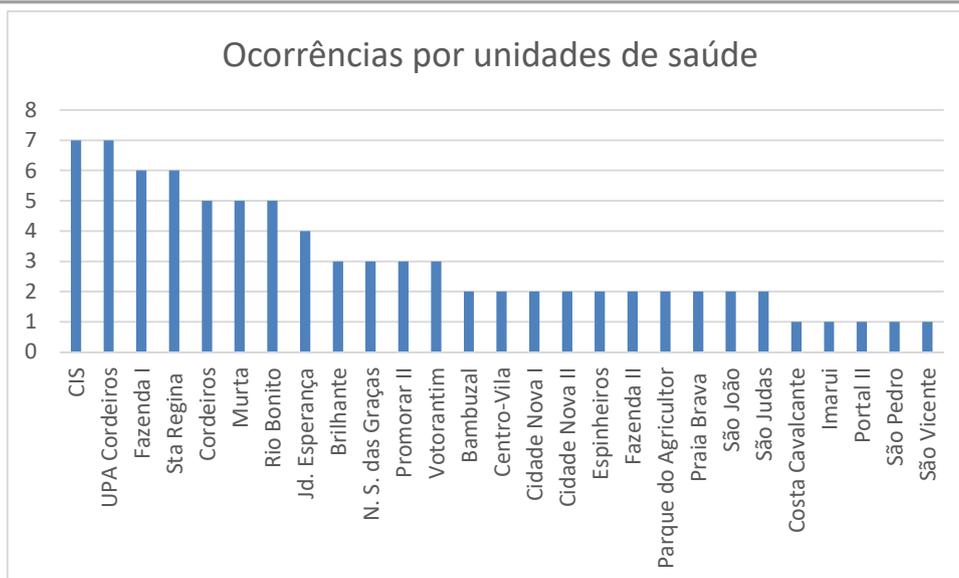


Figura 2 - jul./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de julho para o SEDUH: 4 LAIs; 83 reclamações; 33 denúncias; e 1 assistência. Entre as ocorrências, destacam-se obra irregular (31), calçada obstruída (18), demanda de melhoria no transporte público (13) e terrenos baldios com água/mato (10).

Ressalta-se que o problema de resposta do SEDUH continua o mesmo desde o último relatório semestral de 2022. 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.

Data de Finalização:

04/07/2022

Hora de Finalização:

16:24

Resposta:

Resposta do Setor: Denuncia foi encaminhada para o AFM do setor tome as devidas providencias. Devolvida à Ouvidoria: Sim Data/Hora Devolução: 04/07/2022 - 16:22 Responsável pela Resposta: Loreno da Rosa Machado

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 julho para o INIS: 54 denúncias, 56 reclamações, 3 LAIs e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se crimes ambientais (51), maus tratos a animais (35), e poluição sonora (8).

Ressalta-se também, como já exposto no caso do SEDUH acima, as respostas das ocorrências. Há muita resposta "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.

INIS - Instituto Itajaí Sustentável - Fiscalização de Empresas/Autorizações → Denúncia 🖋️ 🔒

Código da Atribuição:

14173

Data/Hora Atribuição:

08/07/2022 - 12:01

Resumo da Atribuição:

Marmoraria irregular

Resposta do Setor:

Boa tarde prezados,
Informa-se que a denúncia foi repassada para Fiscal averiguar o local.

Atenciosamente,

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria de Obras: 1 assistência, 1 sugestão, 2 LAIs, 3 denúncias e 38 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se manutenção de ruas (13); terreno baldio (5); e manutenção de calçada (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: 1 assistência, 1 sugestão, 2 LAIs, 3 denúncias e 38



reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas na administração de escolas (17), problemas com funcionários (4) e dificuldade na fila única (3). Ressaltamos também o número alto de reclamações quanto à administração da Escola Maria Nilza Evaristo Ferreira.

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

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

O mês de julho de 2022 apresentou um aumento considerável no número de reclamações e denúncias, em especial quando visto a Secretaria de Educação, que não aparecia entre as mais citadas em junho. Essa diferença pode ser explicada pelo recesso escolar e retorno das aulas, porém percebemos um grande número de reclamações quanto à administração da Escola Maria Nilza Evaristo Ferreira. A alta demanda de ocorrências referente à escola foi repassada para a Secretaria de Educação na época.

Continuamos ressaltando 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 julho de 2022. Para isso, entrar em contato com a Ouvidoria para mais informações de como visualizar a tabela.

AGOSTO/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 372 Ocorrências por telefone;
- 137 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 13 Ocorrências presencialmente;
- 35 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-í;
- 17 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 98% dos atendimentos da ouvidoria em agosto aconteceram por meio remoto: 55% telefone; 20% site; 5% aplicativo e 2% das ocorrências foram registradas presencialmente.

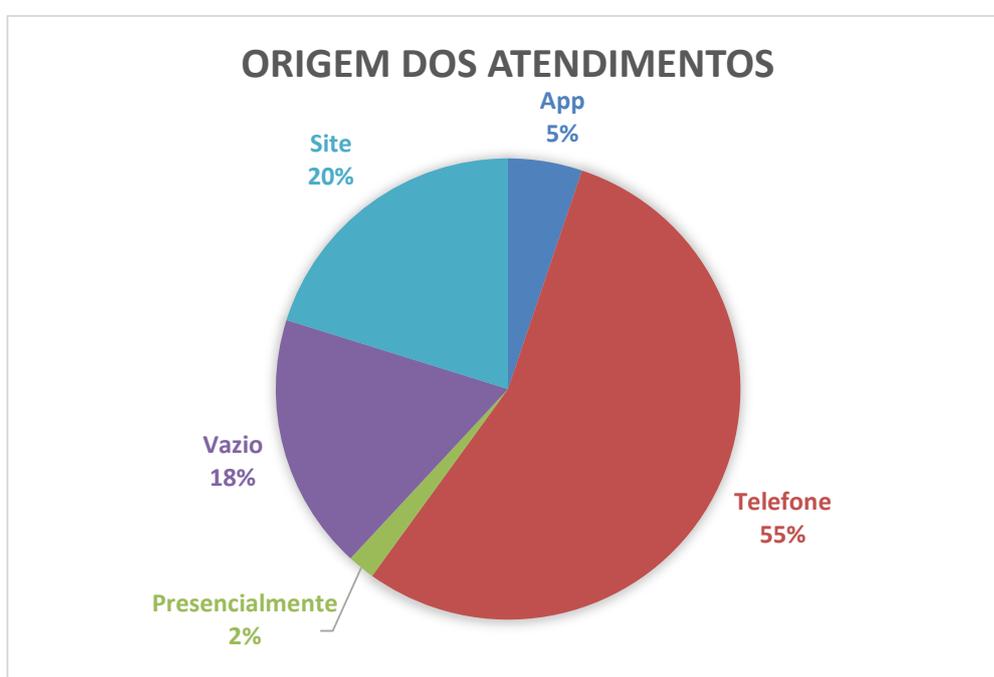


Figura 3 – ago./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 440 Reclamações;
- 158 Denúncias;
- 15 Elogios;
- 11 Assistências;
- 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. 5 da IN nº 59/CGM/2022).

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

estão:

DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 209 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 128 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 127 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 54 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 44 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Assim como no mês anterior, em agosto teve um alto índice de queixas por falta de atendimento, demora no atendimento e/ou mau atendimento dos profissionais das unidades de saúde. Ressaltamos a importância de uma boa conduta de atendimento nas unidades, mesmo quando há impossibilidade física de atender às demandas dos pacientes.

Além das 72 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 47 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Jardim Esperança (10), CIS (7), UBS Cidade Nova II (6), UBS Cordeiros (5), UBS Portal II (5).

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registrados dois elogios e oito reclamações;

✓ **CIS:** foram registrados 6 reclamações e 1 elogio/reclamação, com destaque para: demora no atendimento (2), distribuição de atestado médico sem critérios (2), mau atendimento (2);

✓ **UBS Cidade Nova II:** foram registrados 1 elogio e 5 reclamações;

✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas 5 reclamações de mau atendimento na Unidade;

✓ **UBS Portal II:** foram registrados 2 elogios e 3 reclamações de mau atendimento na Unidade;

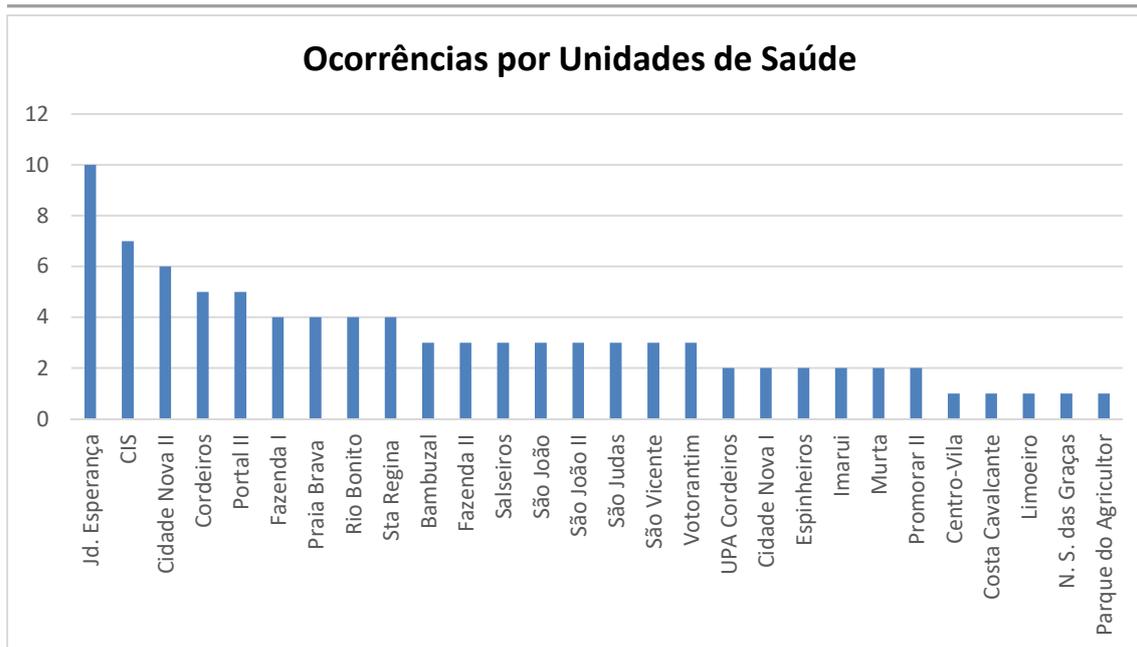


Figura 4 - ago./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o SEDUH: 74 reclamações, 43 denúncias e 8 assistências. Foram 3 LAIs protocoladas para resposta da Secretaria. Entre as ocorrências, destacam-se: denúncia de obra irregular (29), problemas no transporte público (18), terreno baldio com acúmulo de lixo (13) e problemas nas calçadas (10).

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

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de julho para o INIS: 72 denúncias, 51 reclamações e 1 elogio. Uma LAI foi protocolada. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (47), crime ambiental (38), denúncia contra empresa (14) e poluição sonora (10).

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 Obras

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Obras: 52 reclamações, 1 LAI e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas na rua (41), troca de lâmpadas (5) e problemas em calçadas (3).

5. Secretaria Municipal de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Segurança: 33 reclamações, 7 denúncias, 2 LAIs, 1 elogio e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: trânsito (11) e perturbação sonora (9).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

No mês de agosto, houve algumas mudanças nas demandas das ocorrências, com a Secretaria de Segurança Pública no lugar da Secretaria de Educação entre as mais citadas. Quanto ao teor das ocorrências, não houve nenhuma grande diferença quanto ao mês anterior.

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.

SETEMBRO/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 271 Ocorrências por telefone.
- 155 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 23 Ocorrências presencialmente e
- 7 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 21 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em setembro aconteceram por meio remoto: 51% telefone; 29% site; 4% aplicativo e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

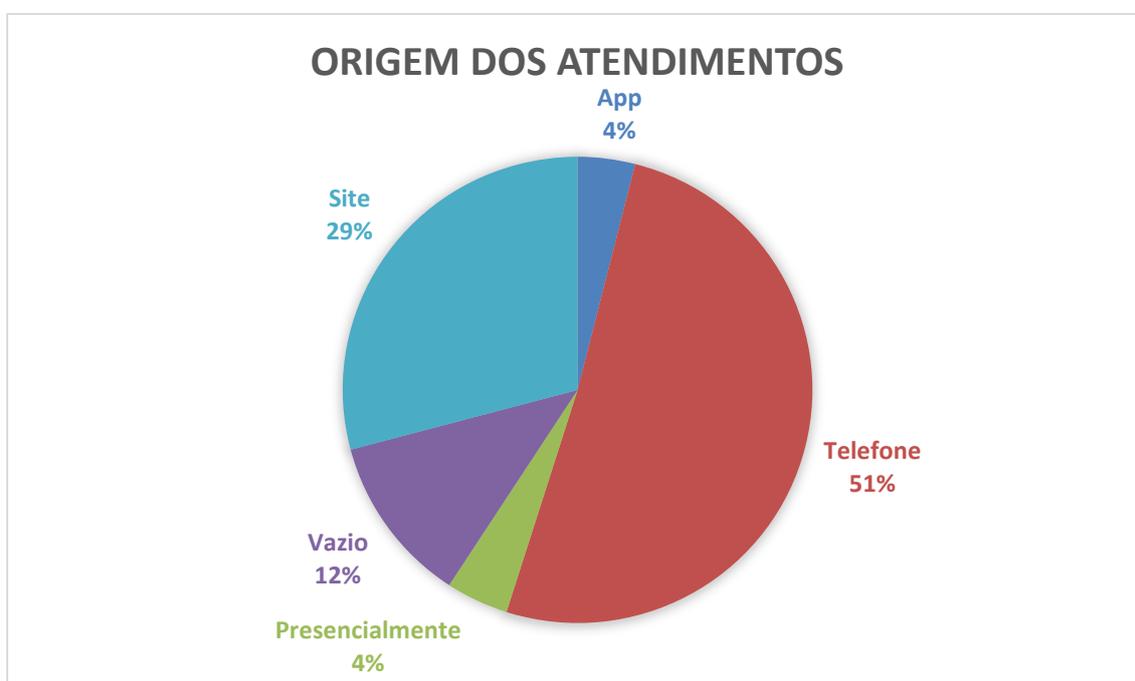


Figura 5 – set./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 383 Reclamações;
- 85 Denúncias;
- 5 Assistências;
- 17 Elogios;
- 1 Sugestões;
- 1 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

- 158 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 98 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 84 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 57 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 33 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 setembro uma alta queixa referente à problemas relacionados atendimento ruim e/ou desorganização nas unidades de saúde (27); demora no atendimento em unidades de saúde (23); denúncia contra estabelecimentos em relação à vigilância sanitária (21) e elogio aos funcionários (13).

Além das 29 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 59 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Centro-Vila (7); UBS Jardim Esperança (6); CIS (5); e UBS Cordeiros (5).

✓ **UBS Centro-Vila:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: falta de atendimento (2); demora no atendimento (1) e troca de horário da sala de vacinação (1).

✓ **UBS Jardim Esperança:** as ocorrências registradas foram 4 do tipo elogio e 2 do tipo reclamação – denúncia contra funcionário;

✓ **CIS:** as ocorrências registradas foram 1 agradecimento e 4 reclamações, em destaque: mau atendimento (2) e negligência médica (1);

✓ **UBS Cordeiros:** todas as ocorrências foram do tipo reclamação, em destaque: demora para marcar consulta/atendimento (3).

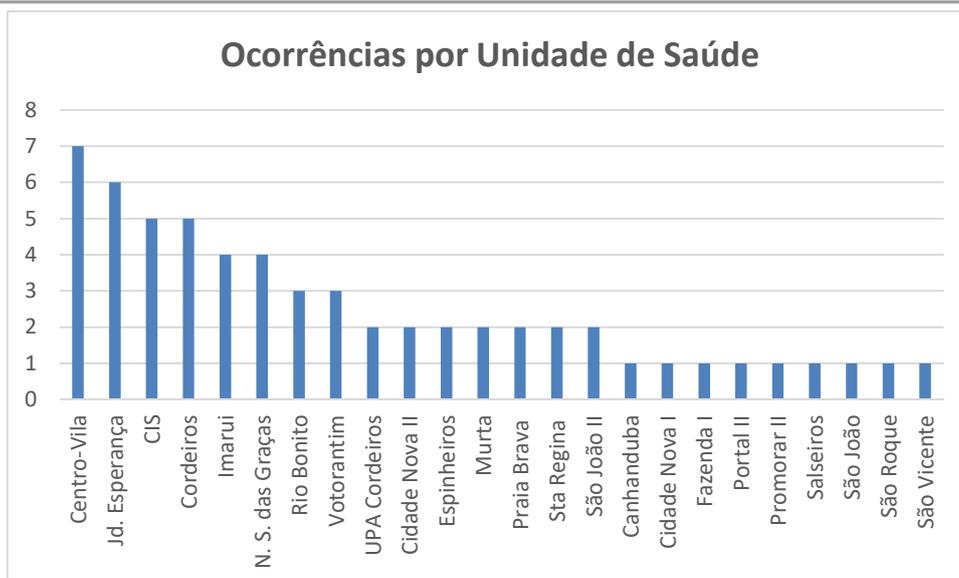


Figura 6 – set./22

2. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o INIS: 57 reclamações, 39 denúncias e 1 elogio. Foi protocolada 1 LAI para resposta do Instituto. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (49), denúncia de crime ambiental (12), denúncia contra empresas (10), e poluição sonora (5).

3. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o SEDUH: 58 reclamações, 22 denúncias e 2 assistências. Duas LAIs foram protocoladas para resposta da Secretaria. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (23), terreno baldio/casa abandonada com muito mato (13), estabelecimento sem alvará (11) e problemas nas calçadas (9).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Educação: 56 reclamações e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se: reclamação de administração escolar (14), falta de funcionário para atender as demandas dos alunos (13) e denúncia

contra funcionário (5). Ressaltamos que chama a atenção esse mês o número alto de reclamações (10) relacionadas à Escola Básica Maria Nilza.

5. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Obras: 29 reclamações, 1 denúncia, 1 elogio e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas (10), manutenção em equipamentos (3), troca de lâmpadas (3) e problemas nas calçadas (2).

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

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Seguindo os padrões dos meses 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, referente principalmente às denúncias quanto ao trânsito e perturbação sonora.

Em comparação aos últimos meses, em setembro enfatiza-se o alto número de reclamações relacionadas à Escola Básica Maria Nilza.

CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Analisando o terceiro trimestre de 2022, incluindo também a experiência no atendimento na Ouvidoria e que em alguns casos não resulta em abertura de ocorrências, continuamos enxergando 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.

Também informamos a necessidade das Secretarias criarem um protocolo para atender às demandas mais urgentes ou mais comuns da população. Ocorrências como: pedido de tapar buraco em rua, denúncia de calçada irregular ou obra irregulares, pedido de troca de lâmpada em poste, solicitação de vistoria sanitária entre outros devem ser atendidos diretamente pelas Secretarias competentes.

Ressaltamos novamente a importância da atenção nas respostas das ocorrências, visto que a Ouvidoria é o mecanismo de acesso do



cidadão aos serviços da prefeitura. É preciso, portanto, que a resposta que será dada ao cidadão respeite os prazos estabelecidos nas Instruções Normativas nº 060/CGM/2022 e 059/CGM/2022 (até 30 dias quando ocorrência, até 20 dias quando LAI) e seja satisfatória para o mesmo.



OUTUBRO/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 319 Ocorrências por telefone;
- 161 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 34 Ocorrências presencialmente;
- 40 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 25 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em abril aconteceram por meio remoto: 50% telefone; 25% site; 6% aplicativo e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

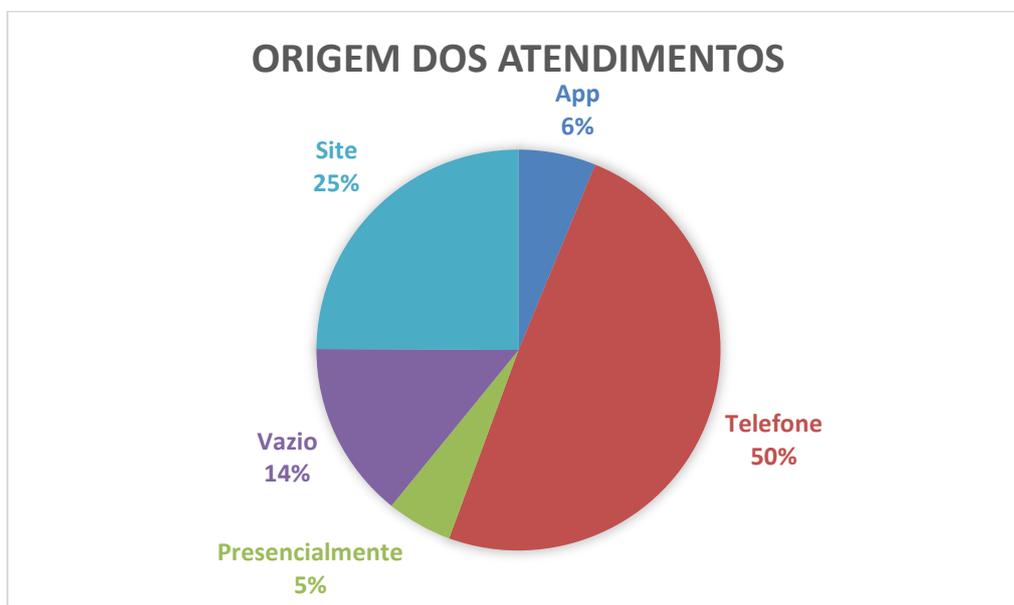


Figura 7 – out./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 475 Reclamações;
- 95 Denúncias;
- 2 Assistências;
- 18 Elogios e
- 3 Sugestões.

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

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

DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 209 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 146 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 98 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 64 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 37 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Destaca-se em outubro uma alta queixa referente à mau atendimento nas unidades de saúde (29), denúncia de estabelecimento em relação às condições sanitárias (19), reclamação de terreno/casa abandonada (18), elogios (17) e denúncia contra funcionários públicos (16).

Além das 53 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 74 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: CIS (11), UBS Jardim Esperança (9), UBS Centro-Vila (8), UBS Imaruí (7) e UBS Portal II (6).

- ✓ **CIS:** foram registrados 4 elogios à equipe, 3 reclamações de mau atendimento, 2 denúncias contra funcionários e 1 reclamação de não atendimento;
- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas 5 reclamações de mau atendimento, 2 elogios, 1 denúncia contra funcionário e 1 reclamação de falta de médicos;
- ✓ **UBS Centro-Vila:** foram registradas 5 reclamações por não atenderem o telefone, 1 reclamação de não conseguir marcar consulta, 1 sugestão e 1 reclamação de mau atendimento;
- ✓ **UBS Imaruí:** foram registrados 3 elogios, 2 denúncias contra funcionários e 2 reclamações de mau atendimento;
- ✓ **UBS Portal II:** todas as ocorrências registradas são do tipo reclamação, em destaque: falta de médico/dentista (3) e não atendimento pela UBS (3)

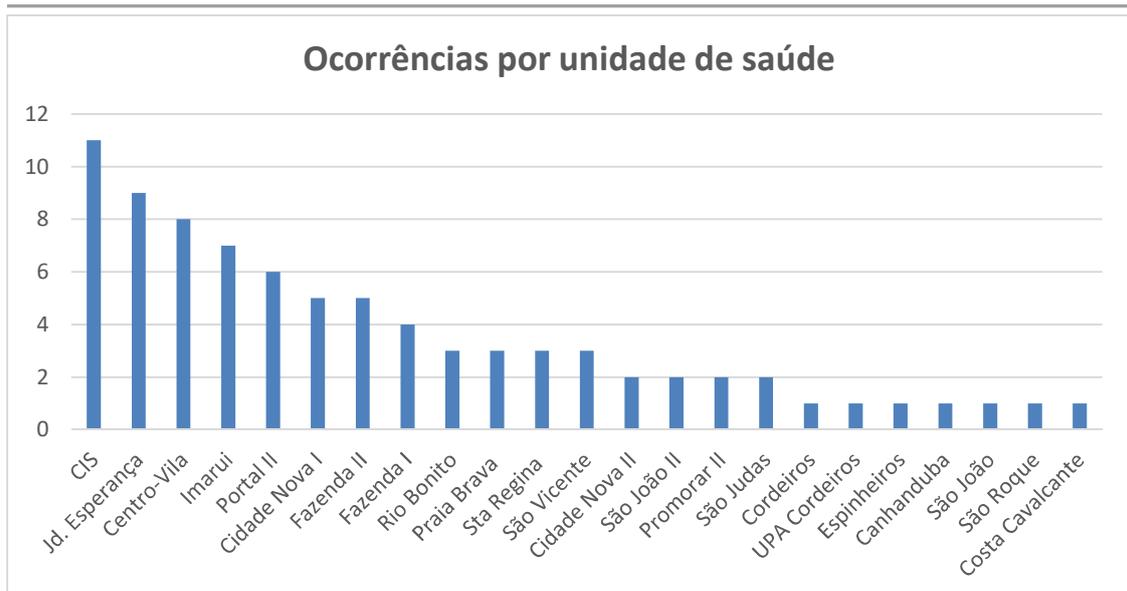


Figura 8 – out./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o SEDUH: 104 reclamações, 30 denúncias, 2 assistências e 10 LAIs. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular/sem alvará (26), terreno baldio/casa abandonada (24), calçada irregular (13), estabelecimento sem alvará (11) e transporte público (11).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o INIS: 60 reclamações, 34 denúncias e 4 LAIs. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (48), crime ambiental (24), e denúncia contra empresas (12).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Obras: 60 reclamações, 1 denúncia, 1 sugestão e 2 LAIs. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na infraestrutura das ruas (11), manutenção de boca de lobo (9), terreno baldio com sujeira (7) e serviços da empresa Ambiental (5).

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

5. Secretaria Municipal de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Segurança: 33 reclamações e 4 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se: perturbação sonora (9), problemas no trânsito (6) e falta de segurança na cidade (6).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Em outubro, o destaque de reclamações continua no serviço de saúde, em especial no mau atendimento nas unidades de saúde. Destacam-se, porém, um aumento nos elogios aos funcionários da Saúde, o que é sempre um sinal positivo em contraponto às reclamações de demora/mau atendimento.

Informamos também um considerável número de ocorrências de reclamação pelo não atendimento dos telefones nas Unidades de Saúde e na Secretaria de Saúde. Este departamento entende que nem sempre é possível atender o telefone, mas ressalta a importância de uma comunicação eficaz com o cidadão que perpassa, primeiramente, pelo recebimento da ligação.

Destacamos também 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 troca de lâmpada em poste, denúncia de teor de vigilância sanitária, entre outros.

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

NOVEMBRO/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 346 Ocorrências por telefone;
- 133 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 28 Ocorrências presencialmente;
- 23 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 44 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em novembro aconteceram por meio remoto: 50% telefone; 19% site; 6% aplicativo e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

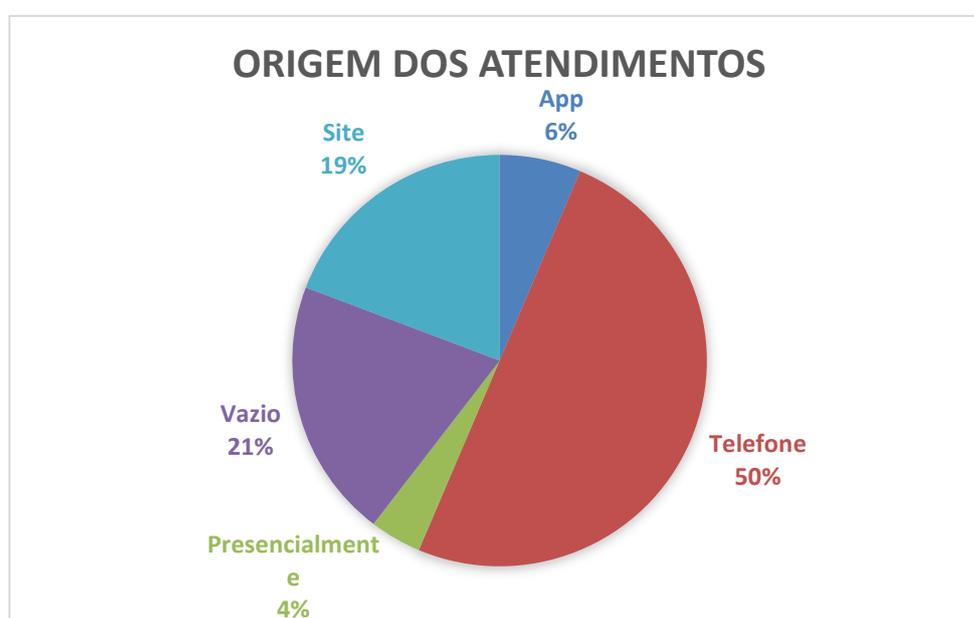


Figura 9 – nov./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 559 Reclamações;
- 46 Denúncias;
- 11 Sugestões;
- 9 Elogios;
- 5 Assistências e
- 1 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

- 183 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 157 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 106 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 76 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 47 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 novembro as seguintes ocorrências: mau atendimento nas Unidades de Saúde (25), problemas na sala de vacinação (20), demora no atendimento (17), denúncia de estabelecimento sem alvará (10), denúncia contra funcionário (10) e demora na fila de espera para exame/cirurgia (10). Ressaltamos também uma demanda de pagamento dos funcionários contratados pelo IMAS.

Além das 56 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 42 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Cidade Nova I (12), UBS Cidade Nova II (11), UPA CIS (9) e UBS Rio Bonito (7).

- ✓ **UBS Cidade Nova I:** foram registrados 4 elogios, 1 reclamação de mau atendimento e 7 reclamações em relação à sala de vacinação;
- ✓ **UBS Cidade Nova II:** todas as ocorrências são do tipo reclamação, em destaque: problema na sala de vacinação (3), espera grande para consulta (2) e mau atendimento (2).
- ✓ **UPA CIS:** todas as ocorrências são do tipo reclamação, em destaque: demora no atendimento (3), não tem teste de COVID (2) e mau atendimento de médico (2).
- ✓ **UBS Rio Bonito:** todas as ocorrências são do tipo reclamação, em destaque: problemas na sala de vacinação (4), falta de atendimento (1) e fila de espera grande (1).

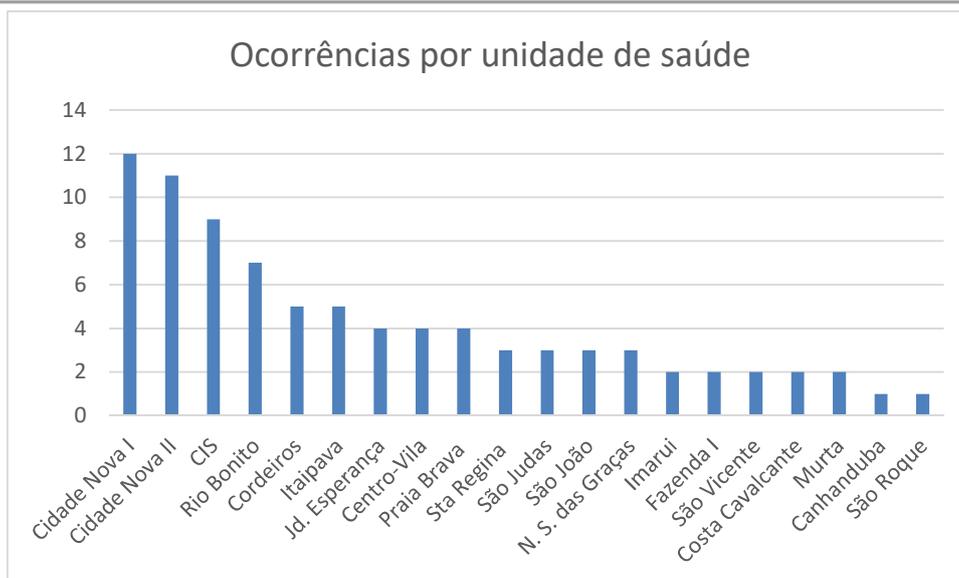


Figura 10 – nov./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o SEDUH: 135 reclamações, 15 denúncias, 6 LAIs e 1 sugestão. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (31), obra irregular (21), problemas na calçada (16), rua sem placa (10) e transporte público (7).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o INIS: 83 reclamações, 20 denúncias e 3 LAIs. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (51), crime ambiental (11), poluição sonora (9) e denúncia contra empresas (9).

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

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Obras: 74 reclamações, 1 sugestão e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (25), manutenção de boca de lobo (15) e problemas com o recolhimento de lixo pela Ambiental (3).

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Educação: 40 reclamações, 4 sugestões, 2 LAIs e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de vagas/fila única (7), problemas de administração escolar interna (6) e sugestões (6).

Também foram protocoladas 3 denúncias referente à Copa do Mundo, evento que aconteceu no mês de novembro. Destacamos a necessidade de um diálogo entre comunidade escolar e administração escolar/Secretaria de Educação para que problemas simples como horário da escola durante os jogos do Brasil sejam resolvidos de forma rápida.

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Durante o mês de novembro não tiveram mudanças quanto ao teor das reclamações em comparação aos outros meses de 2022 já apresentados nesse relatório.

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

DEZEMBRO/2022



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 217 Ocorrências por telefone;
- 92 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 32 Ocorrências presencialmente;
- 18 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 20 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em dezembro aconteceram por meio remoto: 43% telefone, 18% site, 4% app e 28% vazio (possivelmente WhatsApp e/ou e-mail).

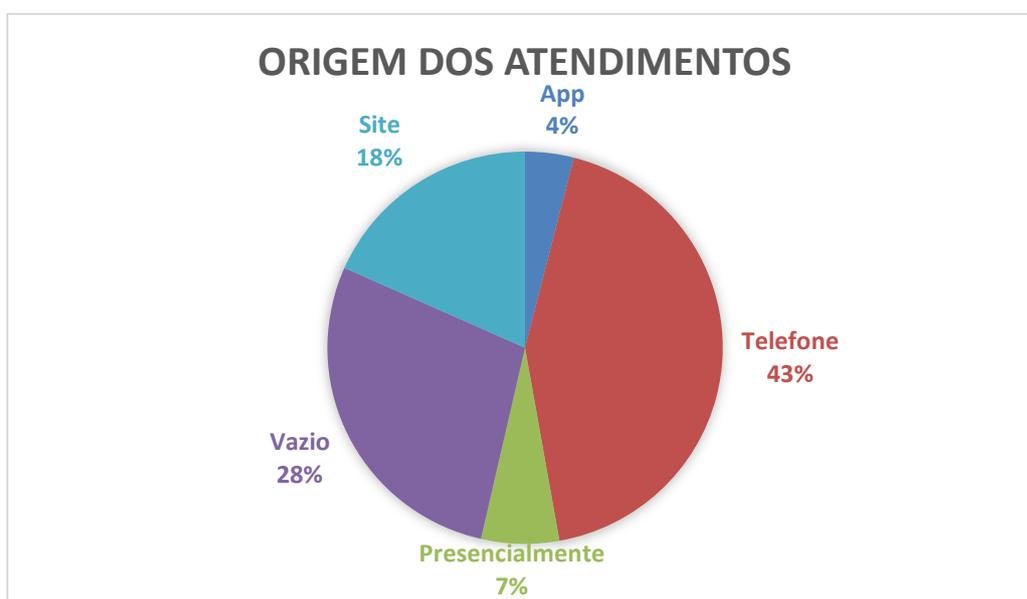


Figura 11 – dez./22

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 420 Reclamações;
- 28 Denúncias;
- 2 Assistências; e
- 13 Elogios.

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

- 144 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 108 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 80 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 62 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 35 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 dezembro: denúncia de estabelecimento em relação à Vigilância Sanitária (15), denúncia de acúmulo de lixo (12), elogio (11), queixa de mau atendimento (11), demora no atendimento (10) e denúncia contra funcionário (10).

Além das 37 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 45 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA Cordeiros (8), UBS Rio Bonito (6), UPA CIS (5), UBS Jardim Esperança (4), UBS Centro-Vila (4) e UBS São Judas.

- ✓ **UPA Cordeiros:** foram registrados 6 elogios e apenas 1 reclamação em relação a um atendimento médico;
- ✓ **UBS Rio Bonito:** todas as ocorrências são de mau atendimento na unidade;
- ✓ **UPA CIS:** foram registradas duas reclamações de mau atendimento e dois elogios;
- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas duas reclamações de mau atendimento e dois elogios;
- ✓ **UBS Centro-Vila:** foram registradas três reclamações de mau atendimento/servidores grosseiros e uma solicitação de troca de unidade de saúde
- ✓ **UBS São Judas:** foram registradas três reclamações – 2 denúncias contra funcionário e 1 falta de material – e um elogio.

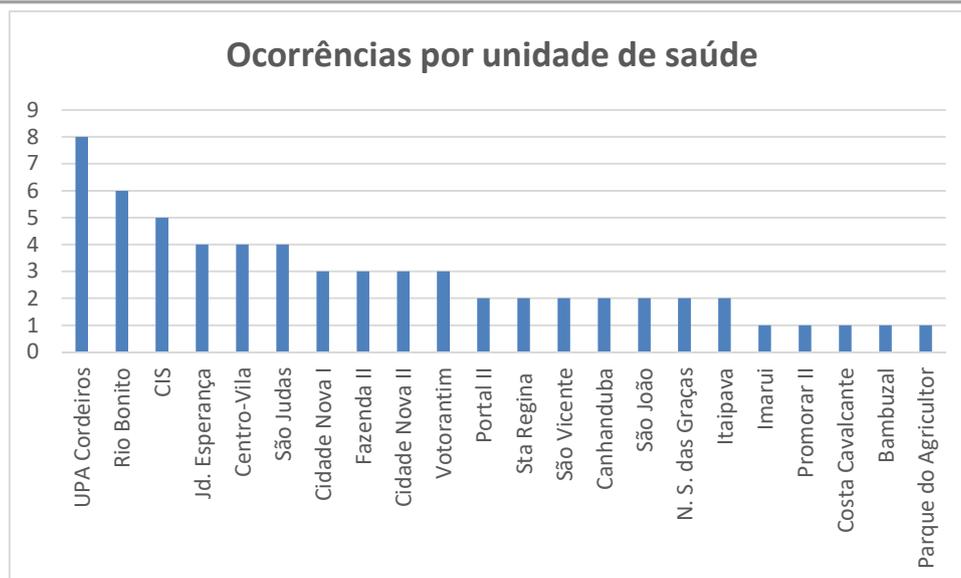


Figura 12 – dez./22

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o SEDUH: 99 reclamações, 6 denúncias, 2 LAIs e 1 assistência. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (28), obra irregular (18), problemas na calçada (12), transporte público (11) e comércio irregular (10).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o INIS: 68 reclamações, 10 denúncias e 2 LAIs. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (43), crime ambiental (10), denúncia de empresa (6) e poluição sonora (6).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Obras: 59 reclamações, 2 LAIs e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (21), iluminação pública – troca de lâmpadas queimadas (10) e manutenção de boca de lobo (4).

5. Secretaria Municipal de Segurança Pública

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Segurança: 29 reclamações, 3 LAIs, 2 denúncias e 1 elogio. Entre todas

as ocorrências, destacam-se: problemas no trânsito/vagas de estacionamento (14), falta de segurança (4) e Solicitação de informação (4).

CONCLUSÃO DO SEMESTRE

Ao longo do ano de 2022, podemos observar repetidos padrões mensalmente. No primeiro relatório referente ao semestre de 2022, apontamos um guia para implementação de novos processos e/ou políticas públicas nas Secretarias, Fundações e Autarquias do Município de Itajaí, que repetimos abaixo.

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.

Salientamos também a necessidade que as Secretarias, Fundações e Autarquias alinhem um esquema padrão de como lidar com ocorrências rotineiras. Solicitamos, portanto, que seja repassado a essa Ouvidoria um documento em que são listados os casos de responsabilidade de cada local para que não continuamos a encaminhar ocorrências para órgãos que não são responsáveis pela mesma. Exemplo: perturbação de sossego – qual secretaria é responsável por medir se o barulho de uma obra, de um estabelecimento ou de uma Igreja está acima do permitido? Para qual órgão encaminhar esse tipo de reclamação extremamente rotineira?

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