

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

2023



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JANEIRO/2023.....	5
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	6
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	6
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	7
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	10
FEVEREIRO/2023.....	12
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	13
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	13
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	14
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	16
MARÇO/2023.....	18
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	19
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	19
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	22
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE.....	22
ABRIL/2023.....	24
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	25
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	25
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	26
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	28
MAIO/2023.....	29
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	30
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	30
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	31
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	33
JUNHO/2023.....	34
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	35
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	35
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	36
CONCLUSÃO DO SEMESTRE.....	38

RECOMENDAÇÕES.....	39
ANEXO 1.....	42

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Município de Itajaí é um espaço de participação e diálogo entre os cidadãos e a administração pública municipal. Esse canal atua com base nas Instruções Normativas nº 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 2023; (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.



Nesse primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria visitou as Unidades Básicas de Saúde do município para conscientizar sobre a importância da Ouvidoria e fixar cartazes com as informações de contato da Ouvidoria. O relatório dessas visitas está no anexo 1 deste Relatório de Gestão.



JANEIRO/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 506 Ocorrências por telefone;
- 173 Ocorrência pelo site da Ouvidoria;
- 66 Ocorrências presencialmente;
- 35 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 18 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 91% dos atendimentos da ouvidoria em janeiro aconteceram por meio remoto: 65% telefone; 22% site; 4% no aplicativo e 8% das ocorrências foram registradas presencialmente.

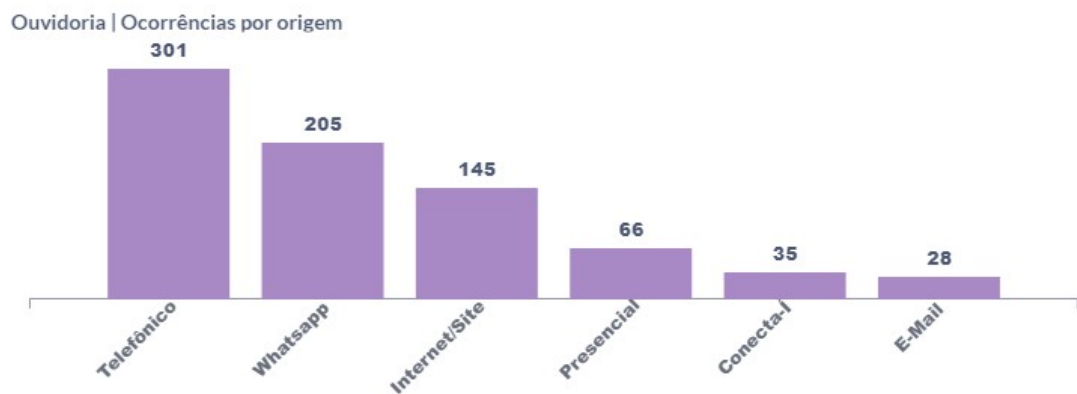


Figura 1 - jan./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 640 Reclamações;
- 80 Denúncias;
- 7 Assistências;
- 5 Elogios;
- 4 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

- 217 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 216 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 128 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 101 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável (INIS);
- 33 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança;

Ouvidoria | Ocorrências por competência (Secretaria)

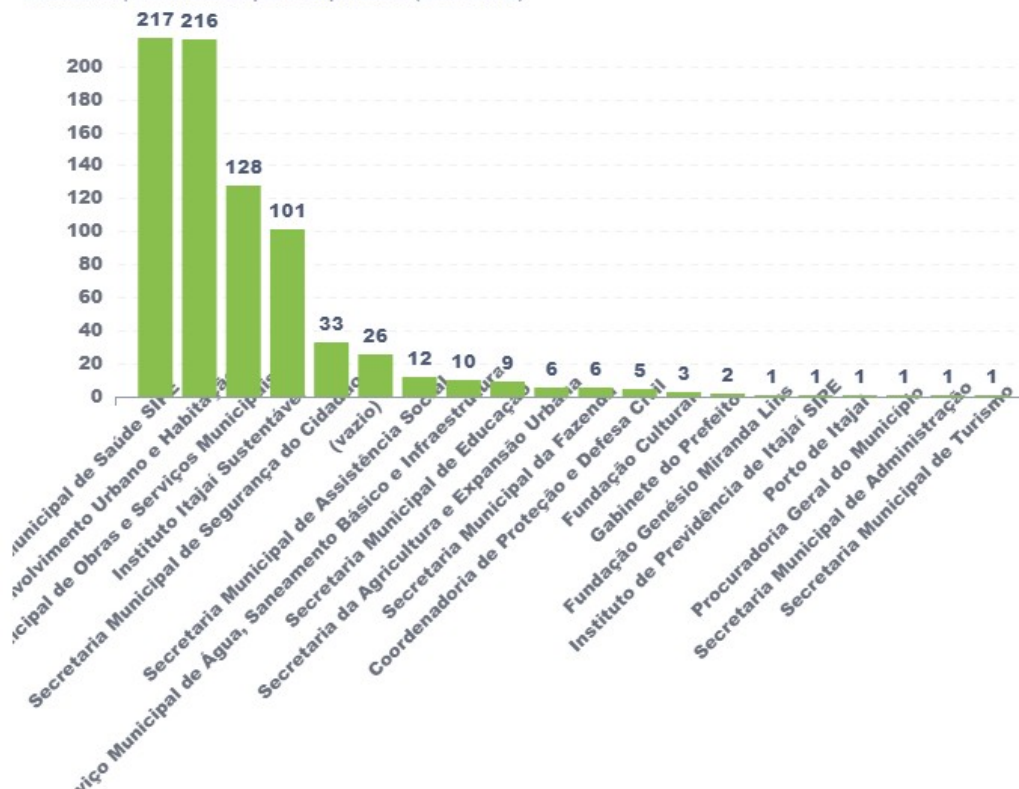


Figura 2 - jan./23

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 ressaltamos queixas quanto ao mau atendimento e problemas na comunicação com as unidades de saúde (telefone não atendendo,

por exemplo).

Além das 54 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 91 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Imaruí (8), UBS Jardim Esperança (7), UPA CIS (5), UBS Santa Regina (4) e UBS Cidade Nova I (4).

- ✓ **UBS Imaruí:** foram registrados um elogio e sete reclamações, em destaque: falta de atendimento (2), demora no atendimento (2) e atendimento ruim pela equipe médica (1);
- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas sete reclamações, em destaque: demora atendimento (3) e mau atendimento (2);
- ✓ **UPA CIS:** foram registradas cinco reclamações, em destaque: demora atendimento (2) e problema na organização na sala de espera (2);
- ✓ **UBS Santa Regina:** foram registadas quatro reclamações, em destaque: telefone da unidade não está funcionando (2); mau atendimento médico (1);
- ✓ **UBS Cidade Nova I:** foram registradas quatro reclamações, em destaque: mau atendimento (2) e dificuldade no agendamento (1).

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o SEDUH: 181 reclamações, 30 denúncias, 2 assistências, 7 LAIs e 1 sugestão. Entre as ocorrências, destacam-se terreno abandonado com mato alto (65), calçada obstruída (34), obra irregular (33), estabelecimento sem alvará (18) e transporte público (8). Destacamos também que, assim como apontado no 1º relatório semestral de 2022, os meses de verão são marcados por um alto índice de reclamações de ocupação irregular das areias da praia por parte de estabelecimento comerciais.

Ressalta-se que o problema de resposta do SEDUH continua o mesmo desde o último relatório semestral de 2022. Conforme imagens abaixo, informamos que a mensagem de "foi encaminhado para fiscalização" faz com que as ocorrências permaneçam sem resposta e, com isso, o cidadão permanece insatisfeito e permanece abrindo novas ocorrências com a mesma reclamação. Pedimos para que só seja encaminhada para conclusão da Ouvidoria, ocorrências com respostas completas.

SEDUH - Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - Terrenos/Obras/Calçadas → Reclamação 

Código da Atribuição:
17585

Data/Hora Atribuição:
04/01/2023 - 12:03

Resumo da Atribuição:
ALVARÁ E PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO - Fiscalização

Resposta do Setor:
Sera fiscalizado a inscrição municipal do local, quanto a perturbação não seria com nossa secretaria.

Devolvida à Ouvidoria:
Sim

Data/Hora Devolução:
04/01/2023 - 17:24

Finalização

Data de Finalização:
08/02/2023

Hora de Finalização:
15:12

Resposta:
Bom dia. Não consegui encontrar a Ocorrência 17917/2023, mas imagino que seja denúncia de perturbação do sossego dos estabelecimentos Seas Label e Jústreet. Caso seja essa denúncia, informo que o estabelecimento Seas Label possui Alvará de Funcionamento para 'Bar com entretenimento', a qual contempla 'as atividades de servir bebidas alcoólicas, com entretenimento (música ao vivo ou não, apresentações, utilização de equipamentos sonoros, ainda que de forma eventual ou periódica), ao público em geral, com serviço completo'. Este estabelecimento cumpriu as exigências legais para obtenção do referido Alvará, inclusive com apresentação de Laudo Acústico com responsável técnico afirmando que o ruído ocasionado pelas atividades exercidas não extrapolam os limites normativos e legais. As leis municipais permitem este tipo de atividade no local. Vale informar também que perturbação do sossego público é contravenção penal, sendo a atuação atribuição das autoridades policiais. Sem mais. Rafael Rick Rebêlo Coordenadora da Auditoria Fiscal Municipal

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. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Obras: 123 reclamações, 2 LAls, 2 sugestões e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas na manutenção das ruas (54) – em especial bueiros entupidos, iluminação pública (12), terrenos baldios (5) e problemas de manutenção das praias (5).

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

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o INIS: 72 reclamações, 26 denúncias e 3 LAls. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (49), problemas em empresas (18), crimes ambientais (16).



Ressalta-se também, como já exposto no caso do SEDUH acima, as respostas das ocorrências. Há muita resposta “encaminhado para o setor responsável”. 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.

5. Secretaria Municipal de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Segurança: 29 reclamações, 2 LAIs e 2 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas no trânsito (8), vagas de estacionamento (6), pessoas em situação de rua (4), placas (4) e sinalização (3).

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

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Como já verificado no relatório da Ouvidoria do último ano, os meses de verão representam um aumento no número de ocorrências relacionadas às praias – reclamações de falta de lixeira, invasão de restinga, animais soltos na praia e estabelecimentos que usam a faixa da areia são constantes nesse período. Por já observar essas mesmas reclamações todos os anos, a Ouvidoria recomenda que as Secretarias envolvidas em tais denúncias se preparem para essas questões recorrentes, visto que a nossa cidade tem como principal destaque a relação com o mar.

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 janeiro de 2023. Para isso, entrar em contato com a Ouvidoria para mais informações de como visualizar a tabela.



FEVEREIRO/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 286 Ocorrências por telefone;
- 236 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 123 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 65 Ocorrências presencialmente;
- 47 Ocorrências por email;
- 23 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-í;
- 20 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 92% dos atendimentos da ouvidoria em fevereiro aconteceram por meio remoto: 37% telefone; 30% WhatsApp; 16% site; 3% aplicativo e 8% das ocorrências foram registradas presencialmente.

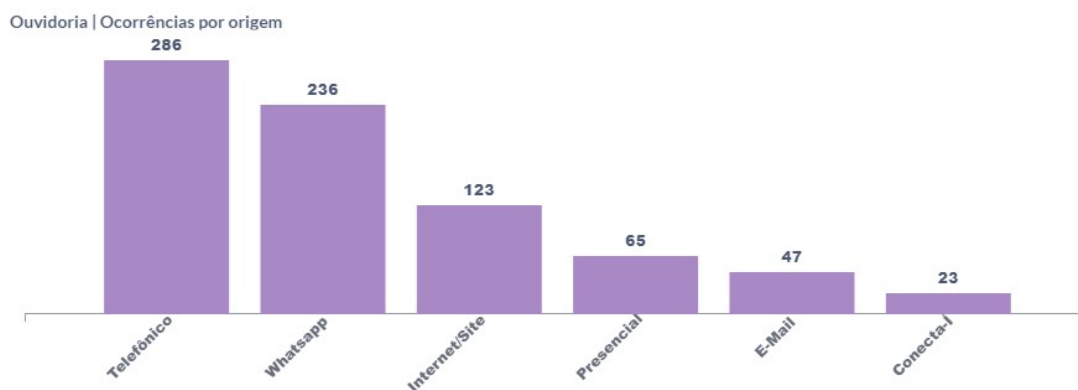


Figura 3 – fev./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 641 Reclamações;
- 63 Denúncias;
- 30 Elogios;
- 7 Sugestões;
- 6 Assistências;
- 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

- 221 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 186 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 111 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 86 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 66 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

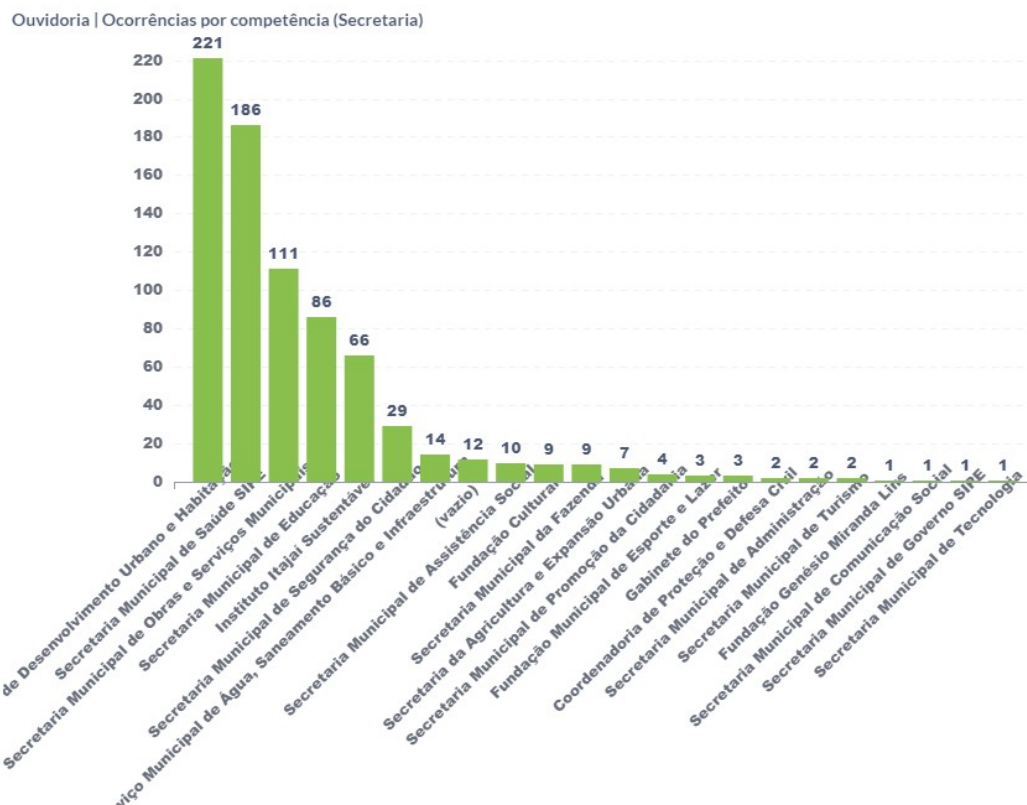


Figura 4 - fev./23

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

1. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação



Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o SEDUH: 196 reclamações, 20 denúncias, 1 elogio, 1 sugestão e 5 LAIs. Entre as ocorrências, destacam-se: terreno baldio com acúmulo de lixo/mato (57), obra irregular (33), transporte público (26), calçada ruim/com lixo (18) e acúmulo de lixo nas ruas (14).

Ressaltamos o grande número de ocorrências envolvendo terrenos baldios e acúmulo de lixo na cidade. Ainda se encontram problemas nas respostas encaminhadas pela Secretaria, conforme exposto no último mês.

2. Secretaria Municipal de Saúde

O alto índice de queixas por falta de atendimento, demora no atendimento e/ou mau atendimento dos profissionais das unidades de saúde continua em fevereiro. Ressaltamos a importância de uma boa conduta de atendimento nas unidades, mesmo quando há impossibilidade física de atender às demandas dos pacientes.

Além das 60 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 57 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: CIS (11), Upa Cordeiros (8), UBS São João II (5) e UBS São Vicente (5).

- ✓ **CIS:** foram registrados 8 reclamações, 2 elogios e 1 solicitação, com destaque para: falta de atendimento (5), demora no atendimento (2), mau atendimento (1);
- ✓ **UPA Cordeiros:** foram registrados 5 elogios e 2 reclamações – 1 reclamação contra funcionário público e 1 de mau atendimento;
- ✓ **UBS São João II:** foram registrados 1 denúncia, 1 elogio e 3 reclamações de mau atendimento;
- ✓ **UBS São Vicente:** foram registradas 5 reclamações, com destaque para: demora no atendimento (3) e mau atendimento (2).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Obras: 102 reclamações, 4 elogios, 2 denúncias, 2 LAIs e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas nas ruas (26), troca de lâmpadas (12), problemas nas calçadas (9) e pedido de limpeza do Ribeirão da Murta (8).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria



de Educação: 76 reclamações, 4 denúncias, 4 elogios e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de estrutura em escolas/creches (16), falta de vagas em creche (9), falta de funcionário (8) e elogios (4). Ressaltamos aqui a grande insatisfação com a falta de ar condicionados nos ambientes escolares.

Pedimos atenção com o teor das respostas em face da descrição das ocorrências. Exemplo abaixo de uma resposta encaminhada pela Secretaria de Educação que não está realmente respondendo aos questionamentos informados na ocorrência:

Descrição:

Minha filha autista [REDACTED] é matriculada no CEI vereador Luis Agostinho Gonzaga, porém este ano teve mudanças nos turnos da escola e a turma dela Jardim II ficou no período matutino. No período matutino [REDACTED] faz as terapias para autismo totalizando 10h semanais de terapia. E precisa frequentar a escolinha porém nesse horário não é possível. Meu trabalho e vespertino e também não posso mudar e de manhã acompanho ela nas terapias. Conversei com a diretora Viviane do CEI ano passado e a mesma disse que precisava aguardar as aulas retornar pra saber onde ela iria estudar. Até o momento não tenho resposta. E estou pagando diárias em escola particular no período da tarde e não tenho condições financeiras de manter ela na particular. Gostaria de um retorno da secretaria ou da escola. Ela tem direito a vaga de escola e ainda é autista, deveria ter prioridade.

Resposta:

Resposta do Setor: A escolha de vaga interna do Centro de Educação Infantil Sagrada Família foi realizada no dia 16/12/2022 conforme a Normativa 05/SME/2019. A professora que se sente lesada é lotada em nossa Unidade de Ensino 10 horas matutino e 10 horas vespertino, por este motivo a mesma não pode fazer uma escolha de vaga apenas no período matutino ou vespertino, tendo que permanecer como professora de múltiplas linguagens. Já a vaga que ela menciona, da Pré-escola, a professora retorna da Licença Doutorado no dia 01/03/2023, assumindo sua turma de escolha conforme a normativa. Devolvida à Ouvidoria: Sim Data/Hora Devolução: 23/02/2023 - 18:22 Responsável pela Resposta: Joyce Lingner

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o INIS: 51 reclamações, 13 denúncias e 2 LAIs. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (30), crime ambiental (14), poluição sonora (5) e denúncia contra empresa (2).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

No mês de fevereiro, houve um aumento significativo das ocorrências da Secretaria de Educação, entende-se que esse acréscimo de reclamações é devido ao retorno às aulas no município. Destacamos aqui reclamações quanto à estrutura física das unidades de ensino, a falta de vagas em creches (problemas com entendimento do funcionamento da fila única), reclamação pela falta de professores e outros funcionários na escola e problemas no gerenciamento interno nas unidades.

Também percebemos um aumento nas ocorrências da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação, com destaque para o grande índice de denúncias de terrenos e casas abandonados com acúmulo de lixo, animais e mato.



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/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 537 Ocorrências por telefone;
- 232 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 189 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 71 Ocorrências presencialmente;
- 57 Ocorrências por e-mail;
- 21 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 42 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em março aconteceram por meio remoto: 48% telefone; 21% pelo WhatsApp; 17% site; 4% aplicativo; 5% por e-mail e 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.

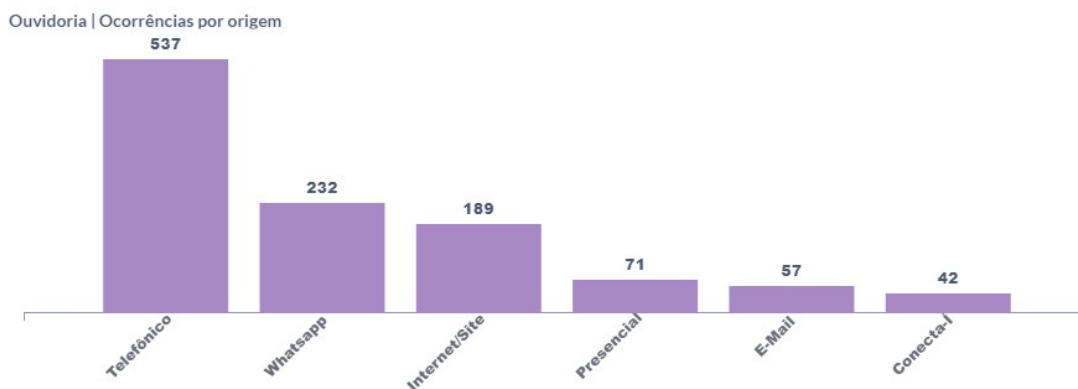


Figura 5 – março/23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 1018 Reclamações;
- 36 Denúncias;
- 30 Elogios;
- 6 Assistências;
- 6 Agradecimentos;
- 5 Sugestões.

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

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

DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS

- 337 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 266 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 153 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 147 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 93 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

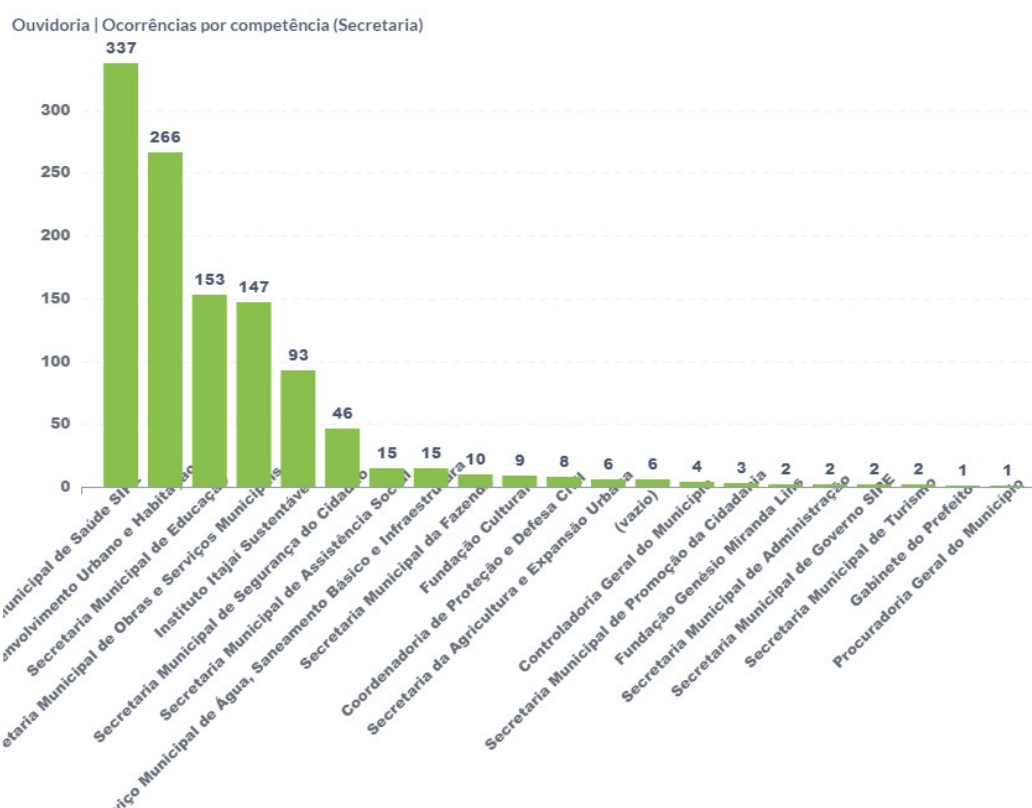


Figura 6 - março/23

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Saúde: 290 reclamações, 26 elogios, 10 denúncias, 5 agradecimentos, 3 LAIs, 2 sugestões e 1 assistência.

Além das 109 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 81 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (25), UBS São João II (14), UBS Cidade Nova II (13) e UBS São João (7).

✓ **CIS:** as ocorrências registradas foram demora no atendimento (8), mau atendimento (6), elogio (5), reclamação de conduta médica (2), falta de funcionário (1) e estrutura ruim do local (1). Ressaltamos o alto número de ocorrências registradas para o CIS no mês de março, visto normalmente girar em torno de 5 a 10 ocorrências por mês.

✓ **UBS São João II:** as ocorrências registradas foram elogio (8), mau atendimento (2), reclamação de conduta de funcionários (2) e não atende telefone (1).

✓ **UBS Cidade Nova II:** as ocorrências registradas foram mau atendimento (5), elogio (3), falta funcionários para atender no local (2) e problema na estrutura da unidade (1).

✓ **UBS São João:** as ocorrências registradas foram elogio (3), problema/mau atendimento (2), demora atendimento (1) e não atendem telefone (1).

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de março para o SEDUH: 247 reclamações, 9 denúncias, 7 LAIs, 1 assistência, 1 agradecimento e 1 elogio. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada com muito mato (77), obra irregular (36), problemas na calçada (27), transporte público (19) e estabelecimentos sem alvará (10).

3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Educação: 148 reclamações, 1 denúncia, 1 elogio, 1 LAI, 1 sugestão e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na estrutura escolar (34), falta de funcionários – em especial, professores (27), problemas com o professor (7), problemas de gerenciamento e administração escolar (4) e demora na fila única (4).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Obras: 148 reclamações, 1 denúncia, 1 assistência, 1 LAI, 1 sugestão e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas

(50), problemas com a coleta de lixo (15), bueiros (10), troca de lâmpadas (9) e problemas com o cata treco (4).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de março para o INIS: 78 reclamações, 13 denúncias, 1 LAI e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (35), denúncia de crime ambiental (15), poluição sonora (10) e cheiro forte (8).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Seguindo os padrões dos meses anteriores, o primeiro 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, o mês de março teve um número alto de ocorrências no geral (1128), o que apresenta um aumento de quase 45% em relação aos números de janeiro e fevereiro (ambos totalizaram 780 ocorrências cada mês).

CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Analisando o primeiro trimestre de 2023, incluindo também a experiência no atendimento na Ouvidoria e que em alguns casos não resulta em abertura de ocorrências, continuamos enxergando, assim como nos relatórios do ano de 2022, problemas na comunicação entre funcionários e cidadãos. Boa parte das reclamações recebidas por esta Ouvidoria é oriunda de um problema de repasse correto de informações entre Prefeitura e cidadão.

Há ocorrências que são abertas devido problemas no gerenciamento interno das unidades de saúde ou das escolas municipais, exemplo: falta de recreio para os estudantes, falta de aviso do não funcionamento da sala de vacinação, falta de ar condicionado nas unidades, relógio de luz da escola com problemas, professor reclamando do cumprimento de hora atividade. Todos são problemas que devem ser tratados internamente nas Secretarias responsáveis pela demanda antes de chegar nesta Ouvidoria.



Também reforçamos a necessidade das Secretarias criarem um protocolo para atender às demandas mais urgentes ou mais comuns da população. Ocorrências como: 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.



ABRIL/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 320 Ocorrências por telefone;
- 138 Ocorrência pelo WhatsApp;
- 102 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 28 Ocorrências presencialmente;
- 31 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 19 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em abril aconteceram por meio remoto: 49% telefone; 21% WhatsApp; 16% site; 5% aplicativo e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

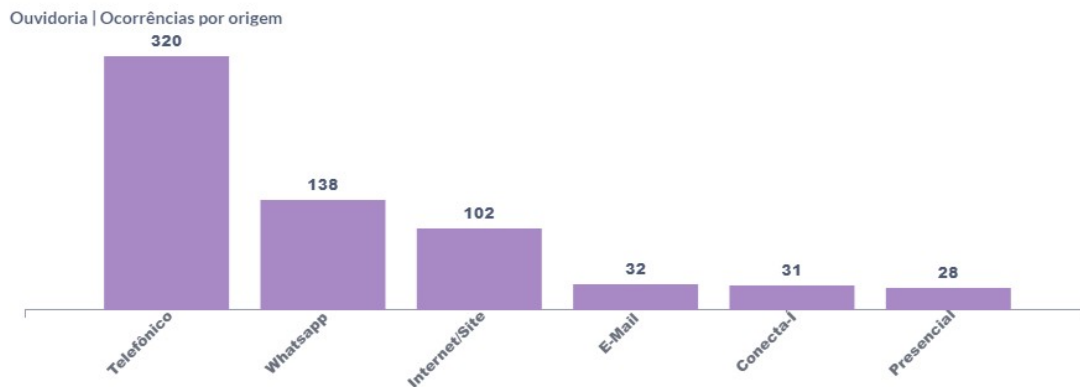


Figura 7 - abril/23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 576 Reclamações;
- 27 Elogios;
- 8 Assistências;
- 8 Sugestões;
- 7 Agradecimentos e
- 3 Denúncias.

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

- 214 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 164 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 79 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 56 Ocorrências à Secretaria de Educação;
- 51 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

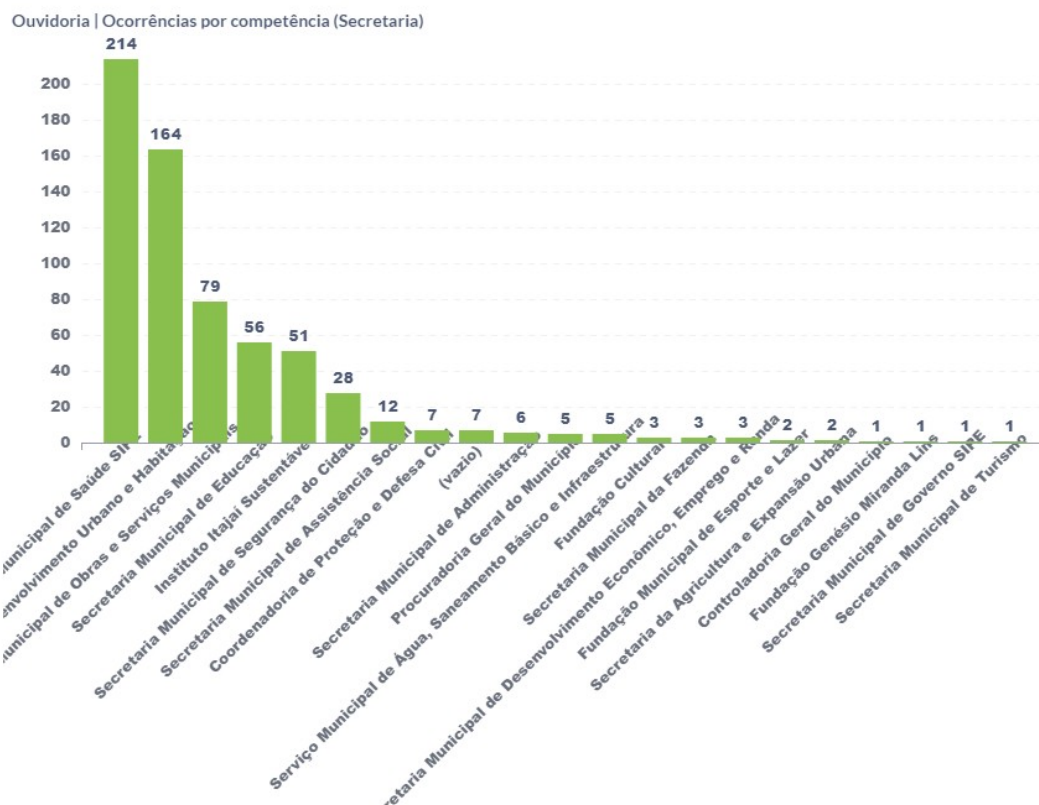


Figura 8 - abr/23

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Saúde: 181 reclamações, 26 elogios, 3 agradecimentos, 3 LAIs e 1 sugestão.

Além das 71 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 62 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (17), UBS Rio Bonito (6), UBS Fazenda II (5), UBS São João II (5), UBS São Vicente (4).

- ✓ **CIS:** foram registrados 11 elogios à equipe, 1 reclamação de mau atendimento, 4 denúncias contra funcionários e 1 reclamação de demora no atendimento;
- ✓ **UBS Rio Bonito:** foram registradas 2 reclamações de mau atendimento, 2 elogios, 1 reclamação de demora no atendimento e 1 reclamação de falta de atendimento;
- ✓ **UBS Fazenda II:** foram registradas 2 reclamações quanto ao agendamento de consultas, 2 denúncias contra funcionários e 1 reclamação de falta de atendimento;
- ✓ **UBS São João II:** foram registrados 1 elogio, 3 reclamações quanto ao agendamento de consultas e 1 reclamação de demora no atendimento;
- ✓ **UBS São Vicente:** foram registradas 2 denúncias contra funcionários e 2 reclamações de demora no atendimento.

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de abril para o SEDUH: 156 reclamações, 6 LAIs, 1 denúncia e 1 sugestão. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (43), obra irregular/sem alvará (25), calçada irregular (21), transporte público (8) e estabelecimento sem alvará (7).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Obras: 75 reclamações, 3 LAIs e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na infraestrutura das ruas (22), serviços da empresa Ambiental (8), troca de lâmpadas (7), manutenção de boca de lobo (4) e terreno baldio com sujeira (4).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Educação: 46 reclamações, 5 sugestões, 2 assistências, 2 LAIs e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema de segurança nas escolas (11), demora na fila única (10), problemas de administração escolar (9), problemas na estrutura física das escolas (5) e

questões sobre o concurso público (4).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de abril para o INIS: 50 reclamações e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (16), cheiro forte (6), crime ambiental (5), poluição sonora (4) e queimadas (3).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Em abril, destaca-se o alto índice de reclamações sobre a falta de segurança nas unidades escolares, o que até o mês anterior não aparecia com tanta frequência nas ocorrências protocoladas nesta Ouvidoria. O aumento na preocupação quanto à segurança aconteceu por conta do atentado contra uma unidade escolar na cidade de Blumenau no mês de abril de 2023.

Também em abril, foi assinado contrato entre a Secretaria de Educação e empresa de guarda armada para promover o monitoramento nas unidades escolares. Sendo assim, esta Ouvidoria acredita que as reclamações foram pontuais e que, provavelmente, diminuirão ao longo do ano, já que o problema foi resolvido pela Secretaria de Educação.

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.



MAIO/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 216 Ocorrências por WhatsApp;
- 189 Ocorrências por telefone;
- 157 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 47 Ocorrências presencialmente;
- 41 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 40 Ocorrências por e-mail;
- 27 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 93% dos atendimentos da ouvidoria em maio aconteceram por meio remoto: 31% WhatsApp; 27% telefone; 23% site; 6% aplicativo; 6% app e 7% das ocorrências foram registradas presencialmente.

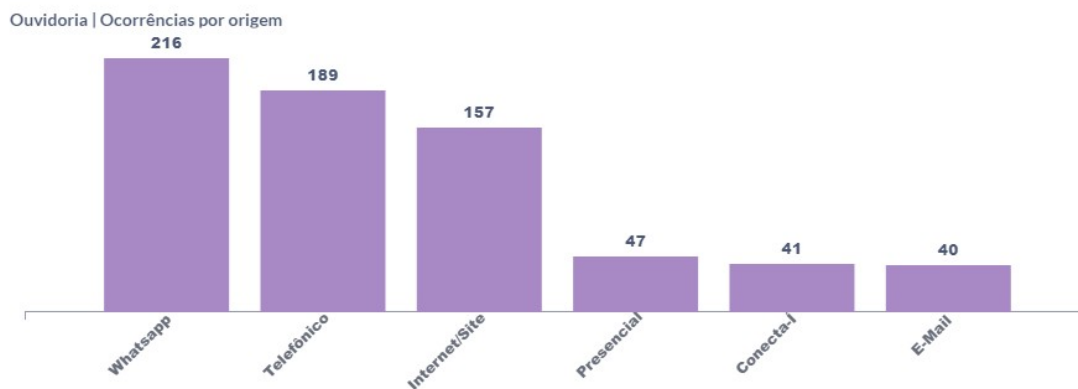


Figura 9 - maio/23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 580 Reclamações;
- 31 Elogios;
- 17 Denúncias;
- 7 Sugestões;
- 6 Assistências e
- 2 Agradecimentos.

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

- 260 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 153 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 61 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 53 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 53 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação.

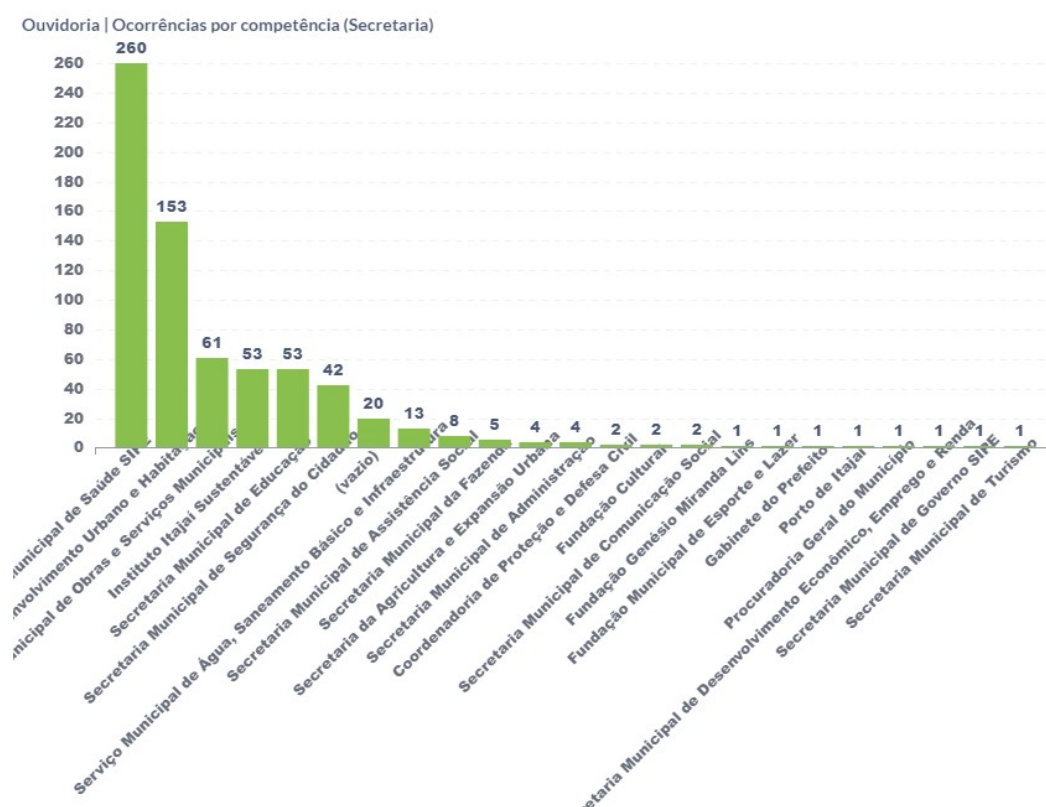


Figura 10 - maio/23

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Saúde: 219 reclamações, 26 elogios, 7 denúncias, 7 LAIs e 1 sugestão. Além das 69 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 77 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Rio Bonito (16), UBS Jardim Esperança (13), UBS Cordeiros (9), UPA CIS (8) e UBS Fazenda II

(8).

- ✓ **UBS Rio Bonito:** foram registrados 7 elogios, 6 reclamações de mau atendimento e 1 reclamação de falta de atendimento;
- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registrados 4 elogios, 2 reclamações de demora de atendimento, 2 reclamações de atendimento de funcionários, 2 reclamações quanto à estrutura da unidade e 1 reclamação de mau atendimento;
- ✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas 4 reclamações quanto à remoção de uma médica; 2 reclamações de atendimento de funcionários; 1 reclamação de atraso no exame e 1 reclamação de mau atendimento;
- ✓ **UPA CIS:** foram registradas 4 reclamações de atendimento de funcionários, 1 elogio, 1 reclamação de falta de funcionário, 1 reclamação de mau atendimento e 1 reclamação de demora no atendimento;
- ✓ **UBS Fazenda II:** foram registradas 2 reclamações de falta de funcionário, 2 reclamações de demora no atendimento, 1 reclamação de falta de atendimento, 1 reclamação de mau atendimento e 1 elogio.

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de maio para o SEDUH: 146 reclamações, 3 LAIs, 2 denúncias, e 2 assistências. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (42), obra irregular (23), transporte público (21), problemas na calçada (20) e estabelecimento sem alvará (9).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Obras: 54 reclamações, 4 LAIs, 2 elogios e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (9), problemas na calçada (8), solicitação (4), troca de lâmpadas (3) e manutenção de boca de lobo (3).

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de maio para o INIS: 47 reclamações, 5 denúncias e 1 LAI. Entre todas as ocorrências,



destacam-se maus tratos a animais (21), denúncia contra empresas (7) e solicitação (2).

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.

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Educação: 44 reclamações, 3 denúncias, 3 LAIs, 2 assistências e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas de administração escolar interna (14), problemas com funcionários (4), falta de funcionário (3) e solicitação (2).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Durante o mês de maio não tiveram mudanças quanto ao teor das reclamações em comparação aos outros meses de 2023 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.

JUNHO/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 241 Ocorrências por telefone;
- 135 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 120 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 38 Ocorrências presencialmente;
- 27 Leis de Acesso à Informação (LAI);
- 25 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 22 Ocorrências pelo e-mail;

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em junho aconteceram por meio remoto: 41% telefone, 23% WhatsApp, 21% site, 4% app e 4% foram registradas pessoalmente.

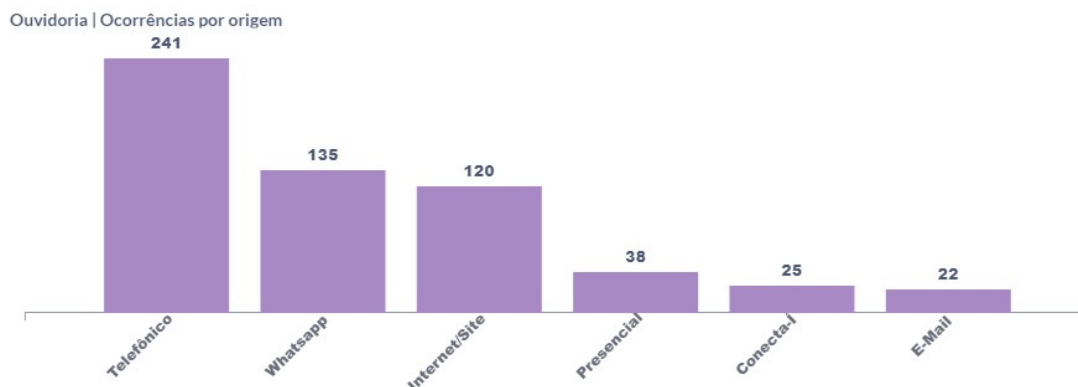


Figura 11 - jun./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 486 Reclamações;
- 30 Elogios;
- 14 Denúncias;
- 6 Sugestões;
- 3 Assistências;
- 2 Agradecimentos.

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

- 163 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 161 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 66 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 59 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 27 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança Pública.

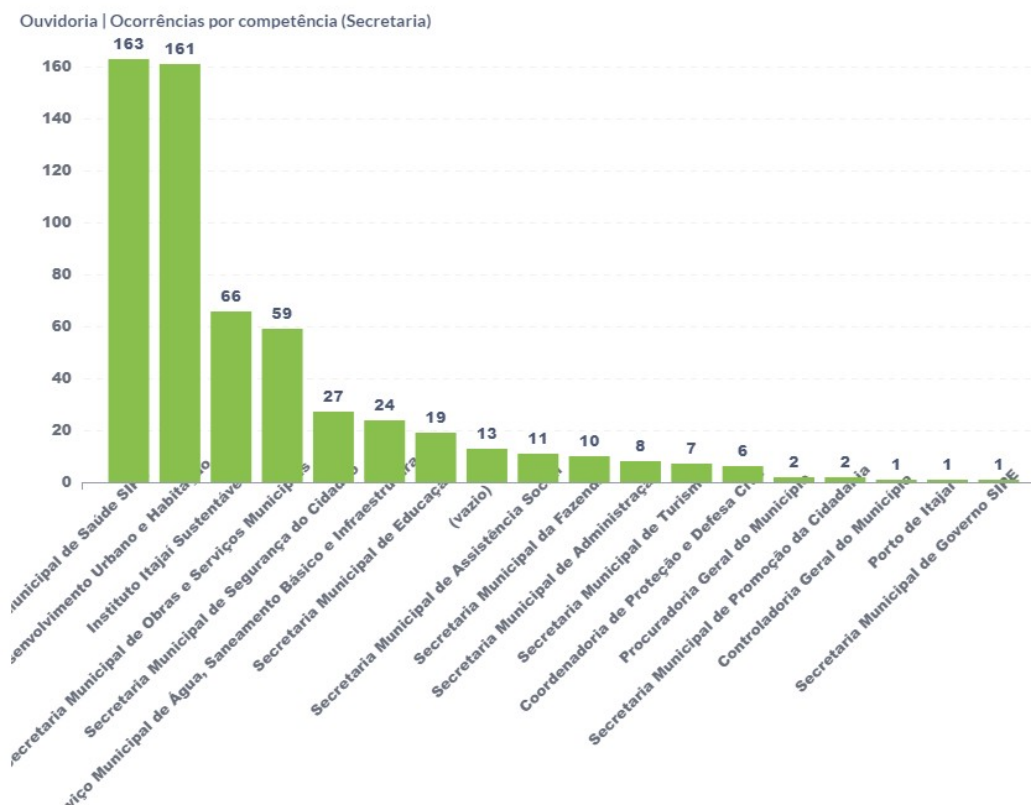


Figura 12 - dez./23

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Saúde: 121 reclamações, 30 elogios, 5 sugestões, 4 LAIs, 2 denúncias e 1 assistências. Além das 38 ocorrências encaminhadas diretamente para

a Secretaria de Saúde e das 42 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Imaruí (27), UPA CIS (7), UBS Jardim Esperança (7), UBS Cidade Nova I (5) e UBS Cordeiros (5).

✓ **UBS Imaruí:** foram registrados 15 elogios, 7 pedidos de retorno da técnica de enfermagem Aline, 2 reclamações de funcionários, 1 reclamação de falta de atendimento, 1 reclamação de falta de médico, 1 pedido de retorno da médica Tauranta. Destaca-se o alto número de ocorrências nesse mês para a UBS Imaruí, que não costuma estar entre as cinco UBS mais citadas nos meses anteriores;

✓ **UPA CIS:** foram registradas 4 reclamações de mau atendimento, 2 reclamações de funcionários e 1 elogio;

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas 2 reclamações de mau atendimento, 2 elogios, 1 reclamação de problema da estrutura da unidade e 1 reclamação de demora no atendimento;

✓ **UBS Cidade Nova I:** foram registradas 2 reclamações de demora no atendimento, 1 reclamação de mau atendimento, 1 elogio e 1 reclamação de falta de atendimento;

✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas 2 reclamações de insatisfação com a saída de médica, 1 solicitação, 1 reclamação de mau atendimento e 1 reclamação de atendimento de funcionário.

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de junho para o SEDUH: 154 reclamações, 7 LAIs e 1 denúncia. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (29), obra irregular (19), transporte público (15) problemas na calçada (14), transporte público (15) e estabelecimento sem alvará (12).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de junho para o INIS: 59 reclamações e 7 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (22), crime ambiental (15), poluição sonora (8), cheiro forte (7) e denúncia de empresas (6).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Obras: 58 reclamações e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (21), problemas com o recolhimento de lixo (9), lixo nas ruas (5) e troca de lâmpadas (3).



5. Secretaria Municipal de Segurança Pública

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Segurança: 26 reclamações e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas no trânsito (9), denúncia contra funcionários (4), vagas de estacionamento (3) e perturbação sonora (2).

CONCLUSÃO DO SEMESTRE

Nesse primeiro semestre de 2023, podemos observar uma repetição de padrões quando comparados ao primeiro semestre de 2022. Problemas na infraestrutura das praias, nas concessões de vagas em creches e escolas, falta de professores nas escolas, demora de atendimento nas unidades de saúde, buracos nas ruas e falta de segurança pelo alto número de pessoas em situação de rua continuam sendo queixas frequentes da população itajaienses.

Sendo assim, repetimos abaixo o guia para implementação de processos e/ou políticas públicas nas Secretarias, Fundações e Autarquias do Município, já encaminhado para as unidades nos últimos relatórios desta Ouvidoria.

Nessa lista constam também uma observação empírica do time da Ouvidoria no trabalho diário de escuta dos munícipes de Itajaí. Por vezes, o cidadão não deseja que seja aberta a ocorrência, mas apenas desabafar, e que assim o seu problema seja resolvido de imediato, portanto, os registros nem sempre alcançam essa demanda diária da Ouvidoria.

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?

Ressaltamos novamente o pedido de atenção às respostas dadas às ocorrências encaminhadas. Ao elaborar esse relatório, observamos que muitas vezes as ocorrências são finalizadas com respostas

inconclusivas, o que gera uma insatisfação justa no cidadão e a abertura de novas ocorrências com o mesmo teor das anteriores. Pedimos que só sejam encerradas ocorrências após fiscalização no local e que se atentem a todas as informações contidas no relatório da ocorrência.

RECOMENDAÇÕES

SAÚDE	RECOMENDAÇÕES
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;
Falta infraestrutura em escolas	Melhoria na gestão de RH Monitoramento constante da estrutura do ambiente escolar

URBANISMO/OBRAS	RECOMENDAÇÕES
Transporte público deficiente	Monitoramento constante do serviço ofertado ao usuário do transporte público; Implementação de novas linhas; Implementação de mais horários; Implementação de paradas de ônibus com abrigo; Implementação de linha direta de reclamação do usuário com a terceirizada para denúncia contra motoristas; Implementação de sugestões de rotas dadas por usuários do transporte público
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

Tamara Cardoso Belizario
Tec. em Atividades Administrativas
Matrícula nº 1732301

Kátia Milene Cabral
Diretora de Ouvidoria
Matrícula nº 2367804



Morgana Maria Philippi
Controladora Geral
Matrícula nº 957503

ANEXO 1

RELATÓRIO DE VISITAS DA OUVIDORIA NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

Prezada Dra. Morgana Maria Philippi – Controladora-Geral

Venho por meio desta, relatar as visitas que fiz nos meses de maio, junho e julho de 2023, visitei as Unidades Básicas de Saúde do nosso município para fixar o novo cartaz de informações da Ouvidoria do Município, agora o cidadão tem a opção do contato com nossa Ouvidoria via WhatsApp, desta forma acaba facilitando, pois ele poderá anexar fotos, vídeos e relatando de forma mais precisa sua solicitação.

A Ouvidoria do município recebe as reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo UBS, sendo assim aproveitamos a nossa visita para observar alguns fatores como:

- Atendimentos aos pacientes,
- Cordialidade dos servidores e coordenadores,
- Higienização da unidade,
- Organização dos cartazes de informações,

Foi observado que a maioria dos coordenadores não estão na



linha de frente, geralmente ficam em suas salas retiradas sem o acompanhamento do fluxo e a demanda das pessoas que passam pela UBS.

Também foi observado que o mural de informações onde consta a relação dos servidores, cargos e horários na UBS não é padronizado, nem todos tem o número do 0800 da Ouvidoria da Saúde, poucos tem um local específico para pôr o nome do Coordenador, a anotação no mural não segue uma padronização, alguns coordenadores fazem a anotação com canetão e outros imprimem na impressora as informações para pôr no quadro.

Outra situação é a questão de o cidadão ser obrigado a se deslocar até a UBS para tirar uma simples dúvida, pois a grande maioria não atende ao telefone.

Estou anexando fotos do novo cartaz da Ouvidoria fixado nas Unidades de Saúde.

Segue abaixo alguns relatos,

UBS	RELATO
Cidade Nova I	O mural estava todo em branco, sem nenhuma anotação.
Cidade Nova II	Muita informação desatualizada
São Vicente	Mural de informações escrito com canetão
Jardim Esperança	Sem Mural de informações
CIS – Pediatria	Não tinha o mural de informações
CIS – São Vicente	Não tinha o mural de informações
CEO	Não tinha o mural de informações
Jardim Esperança	Não tinha mural
Parque do Agricultor	Horário de Atendimento dos servidores sem intervalo de almoço, exemplo (7:00 às 13:00 /

	13:00 às 19:00)
Praia Brava	Muitos Cartazes antigos nas paredes.
Itaipava	Única coordenadora que estava na recepção ajudando e organizando o atendimento.

Conclusão

Foi concluído que seria necessário solicitar para a Secretaria de Saúde uma atenção especial ao quadro de informações, pois o próprio cidadão pode ver as informações de nome, cargo e horários de trabalho do servidor na UBS.

Também vejo a necessidade de padronizar todos os quadros, pois é importante ter o 0800 da Ouvidoria da Saúde e o nome do servidor que é responsável pela UBS.

Sugerimos que ao finalizar uma campanha, o cartaz seja retirado imediatamente, pois do contrário acaba ficando uma poluição visual nas paredes.

É importante identificar os locais que ainda não tem o quadro de informações e providenciar o mais rápido possível, como exemplo o CIS – Centro Integrado de Saúde.

Para facilitar a vida do cidadão, seria importante ter uma pessoa exclusiva para atender ao telefone, pois desta forma poderá facilitar a vida de muitos que não podem se deslocar até a UBS, assim acaba evitando o contato com pessoas que estão doentes.

Marcelo Lessa Assessor	Kátia Milene Cabral Diretora
---------------------------	---------------------------------

