

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

2023



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JULHO/2023.....	4
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	5
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	5
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	6
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	8
AGOSTO/2023.....	9
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	10
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	10
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	11
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	13
SETEMBRO/2023.....	14
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	15
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	15
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	18
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE.....	18
OUTUBRO/2023.....	19
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	20
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	20
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	21
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS.....	23
NOVEMBRO/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
DEZEMBRO/2023.....	29
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	30
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS.....	30
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	31
CONCLUSÃO DO SEMESTRE.....	33

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 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 (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/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 239 Ocorrências por telefone;
- 130 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 122 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 30 Ocorrências por e-mail;
- 26 Ocorrências presencialmente;
- 21 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 23 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em julho aconteceram por meio remoto: 42% telefone; 23% WhatsApp; 21% site; 5% pelo e-mail; 4% no aplicativo e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

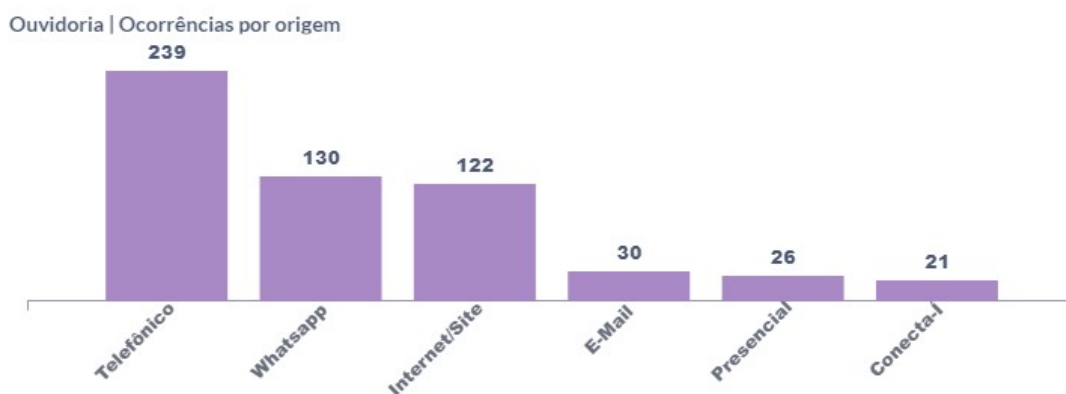


Figura 1 - jul./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 466 Reclamações;
- 46 Elogios;
- 15 Denúncias;
- 3 Sugestões;
- 2 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

- 176 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 133 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 85 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 56 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 38 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria da Saúde: 131 reclamações, 35 elogios, 6 denúncias, 3 LAIs e 1 agradecimento. Além das 40 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 37 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (8), UBS Jardim Esperança (8), UBS Santa Regina (8) e UBS Brilhante (7).

✓ **UPA CIS:** foram registrados um elogio e sete reclamações, em destaque: mau atendimento (5), problema na estrutura (1), denúncia contra funcionário (1) e elogio ao atendimento da equipe médica (1);

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registrados quatro elogios e três reclamações, em destaque: demora atendimento (1), falta de atendimento (1), denúncia contra funcionário (1) e elogio ao atendimento da equipe médica (4);

✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas quatro elogios e quatro reclamações, em destaque: demora no atendimento (2), não atende telefone (1), problema na estrutura (1) e elogio ao atendimento da equipe médica (4);

✓ **UBS Brilhante:** foram registrados sete elogios ao atendimento da equipe médica.

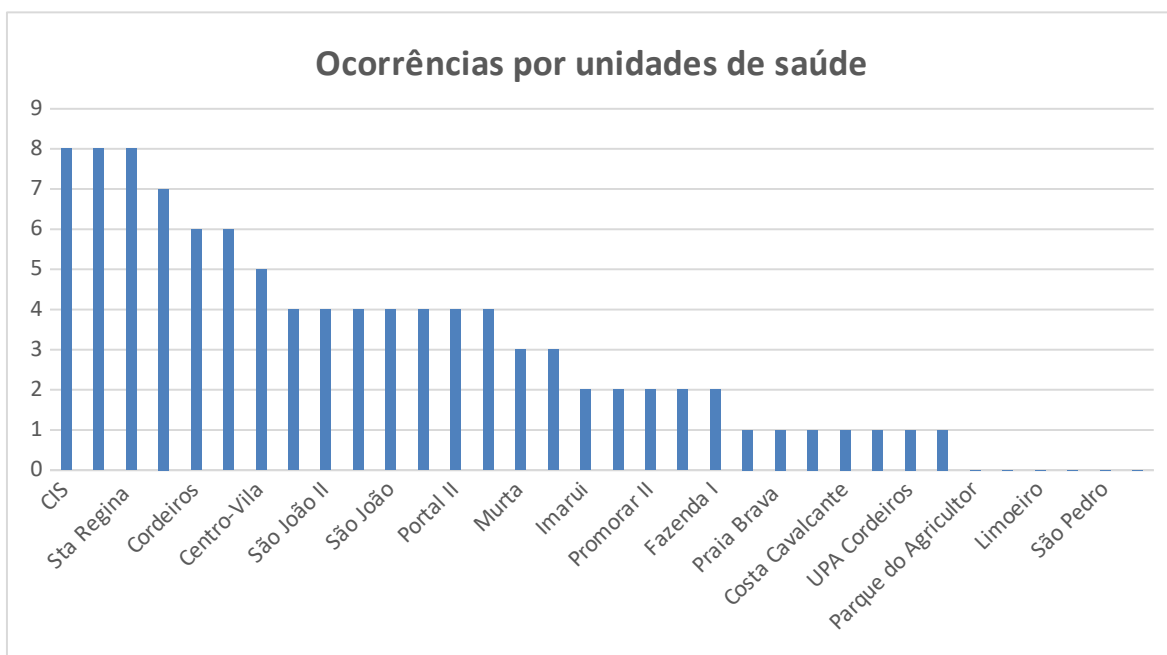


Figura 2 - jul./23

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de julho para o SEDUH: 117 reclamações; 9 LAIs; 6 denúncias e 1 assistência. Entre as ocorrências, destacam-se obra irregular (41), terreno baldio/casa abandonada (16), problemas na calçada (10), estabelecimento sem alvará (9) e problemas com o transporte público (8).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de julho para o INIS: 82 reclamações e 3 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (32), crimes ambientais (18) e poluição sonora (8).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de julho para a Secretaria de Educação: 24 reclamações; 11 elogios; 2 LAIs e 1 agradecimento. Entre todas as ocorrências, destacam-se elogio (11); problemas na estrutura escolar (10); falta de funcionário (4); e problemas de administração escolar (3).

5. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de

Obras: 52 reclamações; 3 LAIs e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas na estrutura das ruas (17); troca de lâmpadas (8) e problemas com a empresa Ambiental (2).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

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.

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

AGOSTO/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 291 Ocorrências por telefone;
- 187 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 168 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 47 Ocorrências presencialmente;
- 36 Ocorrências pelo e-mail;
- 29 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-í;
- 31 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em agosto aconteceram por meio remoto: 38% telefone; 25% pelo WhatsApp; 22% pelo site; 6% presencial; 5% por e-mail e 4% pelo aplicativo.

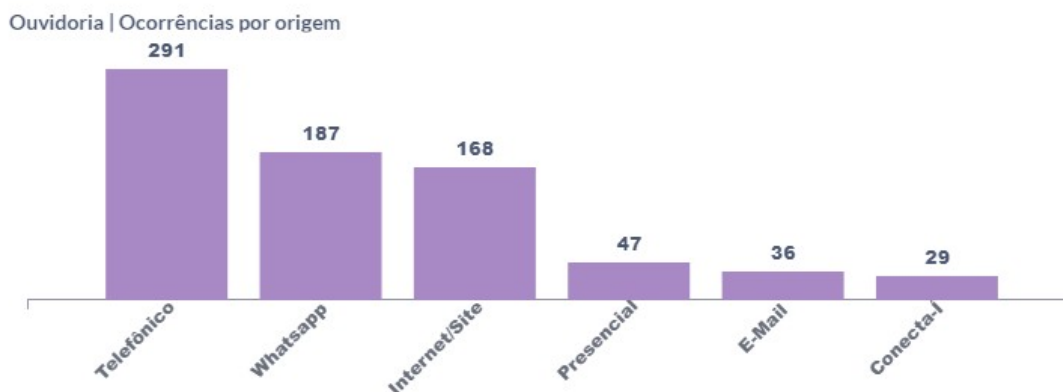


Figura 3 – ago./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 635 Reclamações;
- 46 Elogios;
- 5 Denúncias;
- 5 Assistências;
- 4 Sugestões;
- 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

- 247 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 151 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 89 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 78 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 65 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria da Saúde: 199 reclamações, 43 elogios, 2 LAIs, 1 sugestão, 1 denúncia e 1 assistência. Além das 55 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 66 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Espinheiros (14), UPA CIS (11), UBS Jardim Esperança (9) e UBS Votorantim (7).

✓ **UBS Espinheiros:** foram registrados nove elogios e cinco reclamações, com destaque para: mau atendimento de funcionário da unidade (2), problema na estrutura da unidade (1) e falta de funcionário (1);

✓ **CIS:** foram registrados 5 elogios, 1 solicitação e 5 reclamações, com destaque para: mau atendimento (5) e denúncia contra funcionário (1);

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registrados 3 elogios e 6 reclamações, com destaque para: mau atendimento (2), demora no atendimento (3) e denúncia contra funcionário (1);

✓ **UBS Votorantim:** foram registradas 1 elogio e 6 reclamações, com destaque para: mau atendimento na unidade (5).

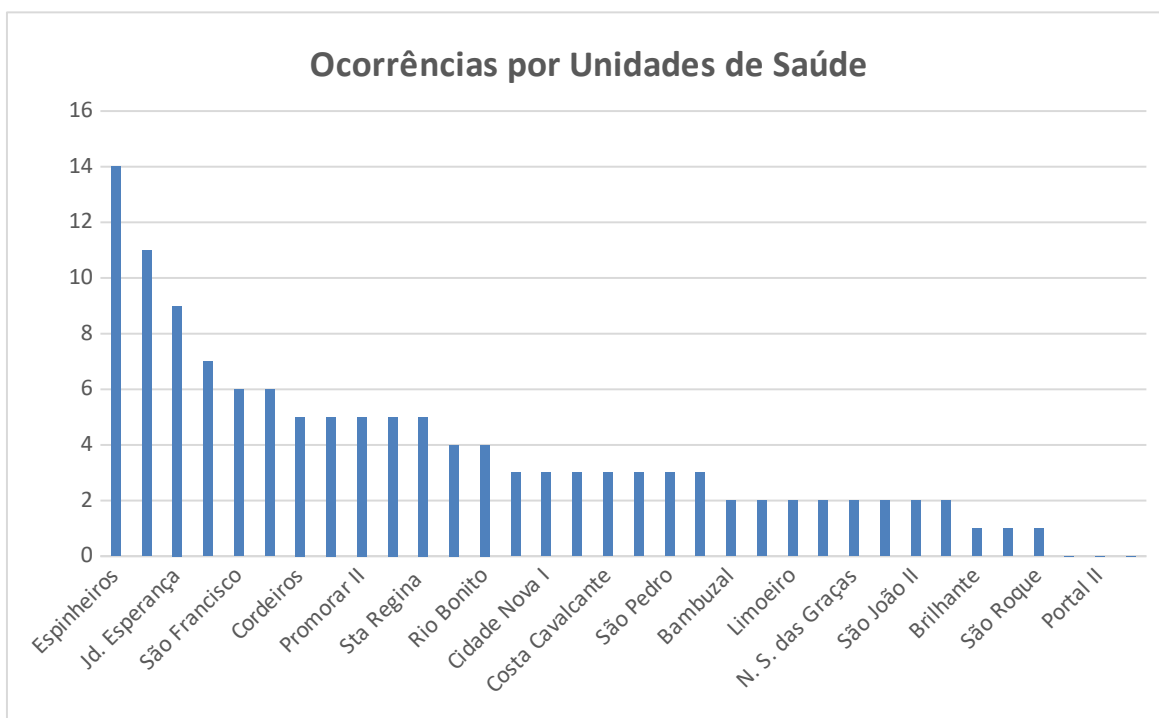


Figura 4 - ago./23

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o SEDUH: 146 reclamações e 1 assistência. Foram 7 LAIs protocoladas para resposta da Secretaria. Entre as ocorrências, destacam-se: denúncia de obra irregular (36), terreno baldio com acúmulo de lixo (22) e problemas nas calçadas (13), estabelecimento sem alvará (12) e problemas no transporte público (11).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de agosto para o INIS: 83 reclamações, 3 denúncias e 2 elogios. Uma LAI foi protocolada. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (26), poluição sonora (20), maus tratos a animais (19), cheiro forte (8) e denúncia contra empresas (7).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Obras: 74 reclamações, 1 elogio e 1 agradecimento. Foram protocoladas 2 LAIs para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas na rua (23), problemas com a empresa

Ambiental de não recolhimento de lixo¹ (8), troca de lâmpadas (8) e bueiro (4).

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de agosto para a Secretaria de Educação: 59 reclamações e 1 elogio. Uma LAI foi registrada para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se reclamações da estrutura escolar ²(18), problemas referentes à administração escolar (15), falta de funcionário (6), denúncia contra funcionário (5) e solicitação (3).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Informamos que há uma demanda grande para controle de poluição sonora e aferição do volume dos sons em obras, estabelecimentos e comércio. Quando encaminhadas essas ocorrências para o SEDUH e para o INIS, nos é informado que a fiscalização de perturbação de sossego é apenas com a Polícia Militar; porém a Polícia Militar repassa essas ocorrências para a Prefeitura de Itajaí. Sendo assim, o cidadão fica sem resposta e sem ter a quem reclamar. Há a necessidade de alinhamento entre Prefeitura e Estado para encaminharmos uma resposta satisfatório para os usuários.

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.

¹ Conforme orientado pela Secretaria de Obras, as ocorrências referentes à empresa Ambiental são encaminhadas para o e-mail da mesma, que tem protocolo próprio. Porém, como a Secretaria de Obras é fiscal do contrato com a empresa, essas ocorrências também são atribuídas à Secretaria para ciência do serviço prestado pela Ambiental.

² Foram registradas muitas reclamações de goteira no CEI Antônio Merlo.

SETEMBRO/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 263 Ocorrências por telefone;
- 188 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 132 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 28 Ocorrências presencialmente;
- 38 Ocorrências pelo e-mail;
- 23 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 23 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em setembro aconteceram por meio remoto: 39% telefone; 28% WhatsApp; 20% site; 6% e-mail; 3% aplicativo e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

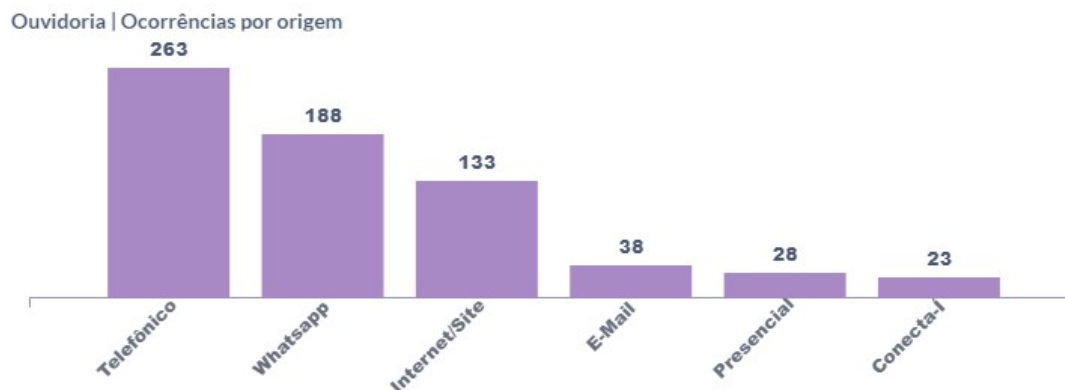


Figura 5 – set./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 565 Reclamações;
- 32 Elogios;
- 19 Denúncias;
- 2 Assistências;

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

- 186 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 183 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 62 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 53 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 50 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria da Saúde: 149 reclamações, 30 elogios e 4 LAIs. Além das 59 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 51 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UBS Espinheiros (9), UBS Cidade Nova I (7), UPA CIS (7), UBS Rio Bonito (7) e UBS Santa Regina (5).

- ✓ **UBS Espinheiros:** as ocorrências registradas foram 6 elogios e duas denúncias contra funcionário;
- ✓ **UBS Cidade Nova I:** as ocorrências registradas foram 2 elogios, 1 agradecimento, 1 assistência e 3 reclamações de mau/demora no atendimento;
- ✓ **UPA CIS:** as ocorrências registradas foram 2 elogios, 3 reclamações de mau atendimento e 1 reclamação sobre administração da unidade;
- ✓ **UBS Rio Bonito:** as ocorrências registradas foram 3 reclamações de falta de atendimento, 2 elogios, 1 reclamação de falta de médico e 1 reclamação de administração da unidade;
- ✓ **UBS Santa Regina:** as ocorrências registradas foram 1 elogio e 3 reclamações de falta/mau atendimento.

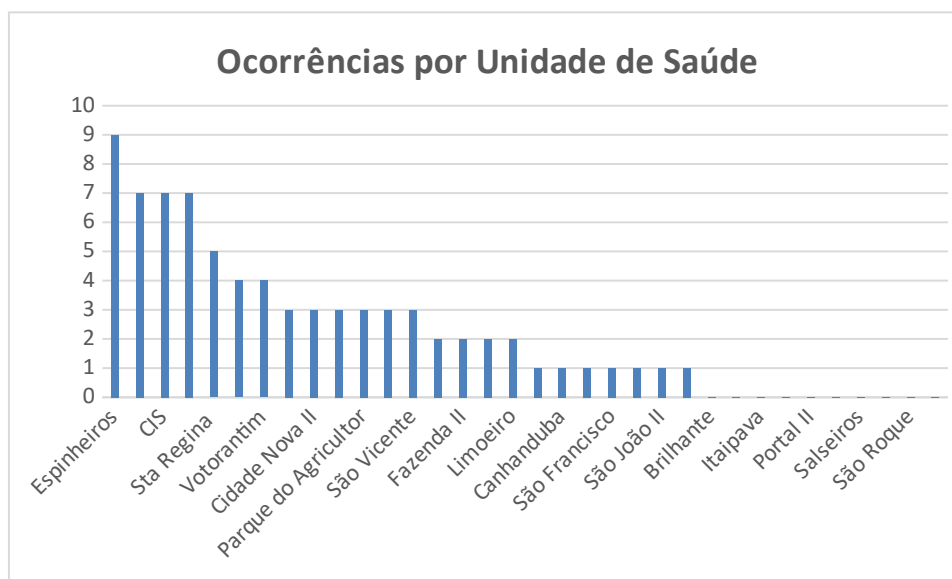


Figura 6 – set./23

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o SEDUH: 167 reclamações, 10 denúncias, 2 assistências e 1 sugestão. Uma LAI foi protocolada para resposta da Secretaria. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se obra irregular (36), estabelecimento sem alvará (20), terreno baldio/casa abandonada (17), transporte público (17) e problemas nas calçadas (14).

3. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de setembro para o INIS: 56 reclamações e 4 denúncias. Foi protocolada 2 LAIs para resposta do Instituto. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (17), poluição sonora (10), denúncia de crime ambiental (8) e denúncia contra empresas (7).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de setembro para a Secretaria de Obras: 53 reclamações. Entre todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas (9), troca de lâmpadas (9), problemas com a empresa Ambiental (6) e bueiro (5).

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 setembro para a Secretaria de Educação: 47 reclamações e 1 elogio. Foram protocoladas duas LAIs para a Secretaria. Entre todas as ocorrências, destacam-se: reclamação da estrutura escolar (23), problemas relacionados à administração interna das escolas (5), falta de funcionário (4) e problemas com o transporte escolar (4).

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.

CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Analisando o terceiro trimestre de 2023, incluindo também a experiência no atendimento na Ouvidoria e que em alguns casos não resulta em abertura de ocorrências, reforçamos assim como nos relatórios anteriores, 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 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, 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/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 288 Ocorrências por telefone;
- 198 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 146 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 52 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 36 Ocorrências pelo e-mail;
- 32 Ocorrências presencialmente;
- 14 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 96% dos atendimentos da ouvidoria em outubro aconteceram por meio remoto: 38% telefone; 26% WhatsApp; 19% site; 7% aplicativo, 5% e-mail e 4% das ocorrências foram registradas presencialmente.

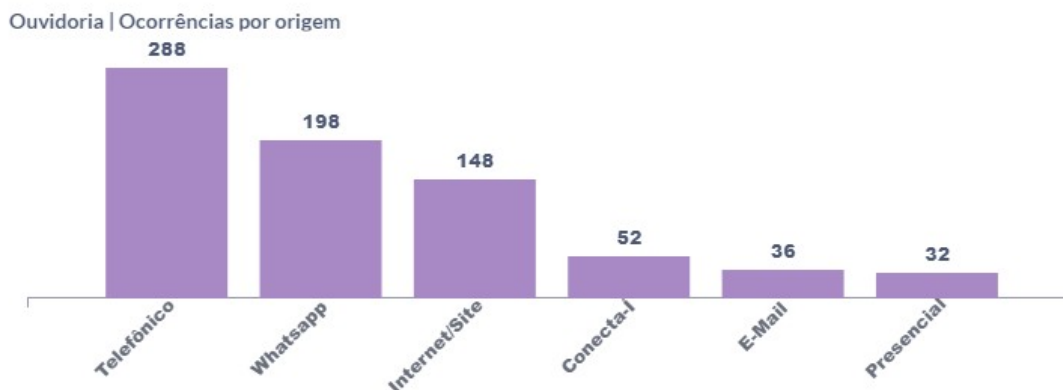


Figura 7 – out./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 665 Reclamações;
- 23 Elogios;
- 17 Denúncias;
- 5 Sugestões;
- 1 Assistência

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

- 261 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 172 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 79 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 72 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 31 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança;

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 outubro para o SEDUH: 241 reclamações, 14 denúncias e 5 LAIs. Ressaltamos que é a primeira vez que a Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação aparece como a secretaria com maior número de ocorrências no mês.

Essa alta demanda, que fez o SEDUH ficar à frente inclusive da Secretaria de Saúde, deve-se a troca do sistema de transporte público da cidade. Entende-se que um novo sistema de transporte impacte consideravelmente a vida do cidadão e, com isso, aumente o número de reclamações e dúvidas que chegam até essa Ouvidoria. Destacamos, porém, que esses problemas podem ser reduzidos com planejamento e boa comunicação entre a Prefeitura de Itajaí e os cidadãos.

Entre as denúncias e reclamações, destacam-se transporte público (83), obra irregular (45), terreno baldio/casa abandonada (35) e problemas na calçada (18).

2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria da Saúde: 147 reclamações, 21 elogios, 2 denúncias, 1 sugestão e 1 assistência. Além das 53 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 42 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (9), UBS São

João (9), UBS Rio Bonito (6), UBS Jardim Esperança (5) e UBS Espinheiros (4).

✓ **UPA CIS:** foram registrados 3 elogios à equipe, 2 reclamações da parte administrativa da unidade, 2 reclamações de falta de atendimento e 1 denúncia contra funcionário público;

✓ **UBS São João:** foram registrados 4 elogios, 2 reclamações de falta de atendimento, 1 reclamação de mau atendimento, 1 reclamação da estrutura/aparelhos do local e 1 reclamação de que os funcionários não atendem o telefone;

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

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registrados 2 elogios, 1 reclamação de mau atendimento e 1 reclamação de demora no atendimento;

✓ **UBS Espinheiros:** foram registrados 1 elogio, 1 reclamação de falta de atendimento, 1 solicitação e 1 reclamação de mau atendimento.

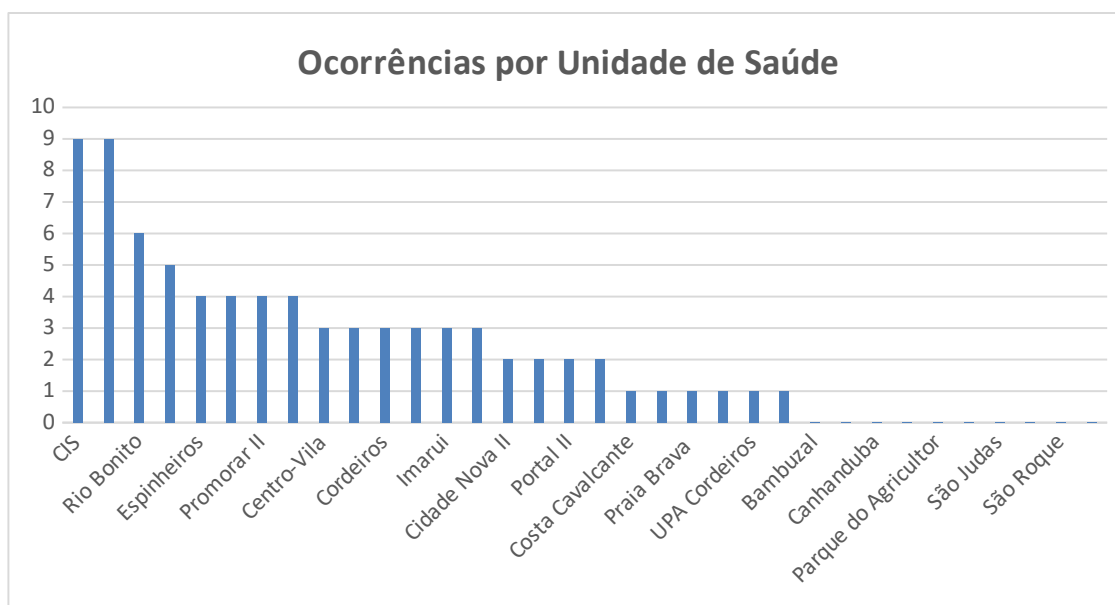


Figura 8 – out./23

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Obras: 76 reclamações, 1 sugestão e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na infraestrutura das ruas (19),

manutenção de boca de lobo (15), serviços da empresa Ambiental (6) e troca de lâmpadas (5).

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de outubro para o INIS: 70 reclamações e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (28), crime ambiental (12), poluição sonora (12) e denúncia contra empresas (5).

5. Secretaria Municipal de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de outubro para a Secretaria de Segurança: 28 reclamações, 2 solicitações e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas no trânsito (8), poluição sonora (7) e sinalização/placa (4).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Conforme anteriormente destacado, outubro teve uma mudança na ordem das Secretarias que mais recebem ocorrência – o SEDUH, pela primeira vez, passou a Secretaria de Saúde como a que mais recebeu ocorrências no mês. Isso se deve à troca do sistema de transporte público (83 ocorrências foram abertas em outubro com esse tema).

Salientamos novamente a importância de se pensar em uma gestão voltada para a comunicação. Para evitar uma grande insatisfação com o novo modelo de transporte público – ou com qualquer mudança que impacte significativamente o modo de vida do cidadão itajaiense – é necessário que as Secretarias planejem antecipadamente essa mudança e se comuniquem com eficácia e fluidez não só com o cidadão, mas como também com a Ouvidoria.

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/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 330 Ocorrências por telefone;
- 220 Ocorrências por WhatsApp;
- 196 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 62 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 41 Ocorrências presencialmente;
- 33 Ocorrências por e-mail;
- 24 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em novembro aconteceram por meio remoto: 37% telefone; 25% WhatsApp; 22% site; 7% aplicativo, 4% e-mail; e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

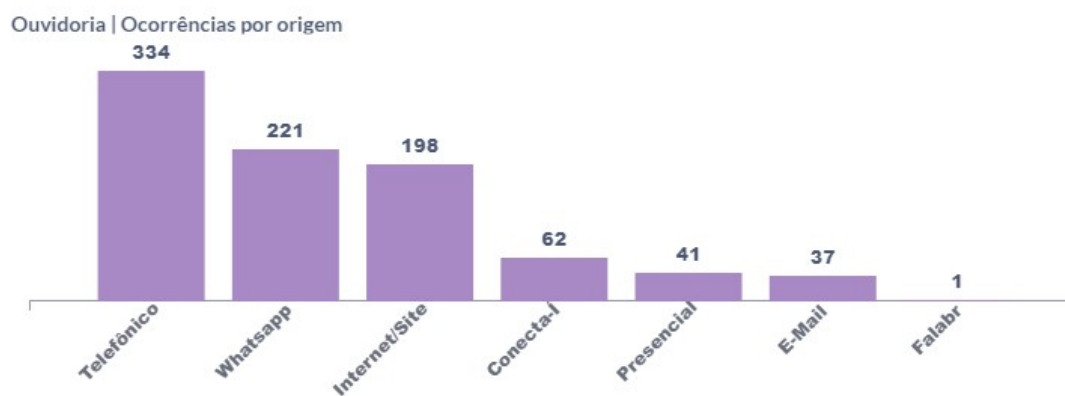


Figura 9 – nov./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 774 Reclamações;
- 38 Denúncias;
- 34 Elogios;
- 9 Denúncias;
- 3 Sugestões;
- 1 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

- 239 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 194 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 113 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 82 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 66 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação.

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria da Saúde: 205 reclamações, 28 elogios, 1 sugestão, 1 denúncia e 4 LAls. Além das 71 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 46 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (10), UBS Jardim Esperança (9), UBS Portal II (8), UBS Cidade Nova I (7) e UBS Fazenda I (7).

✓ **UPA CIS:** foram registrados 3 elogios, 3 reclamações de falta de atendimento, 1 reclamação de mau atendimento, 1 reclamação da estrutura/aparelho da unidade e 1 sugestão;

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registrados 2 elogios, 2 reclamações de mau atendimento, 2 reclamações de falta de atendimento, 1 reclamação de demora no atendimento e 1 reclamação da farmácia.

✓ **UBS Portal II:** foram registradas 3 reclamações de demora no atendimento, 1 elogio, 1 reclamação de mau atendimento, 1 reclamação de falta de atendimento, 1 reclamação de falta de médico.

✓ **UBS Cidade Nova I:** foram registradas 3 reclamações de demora no atendimento, 2 reclamações de mau atendimento e 1 reclamação de consulta cancelada;

✓ **UBS Fazenda I:** foram registradas 5 reclamações de mau atendimento e 1 reclamação de falta de atendimento.

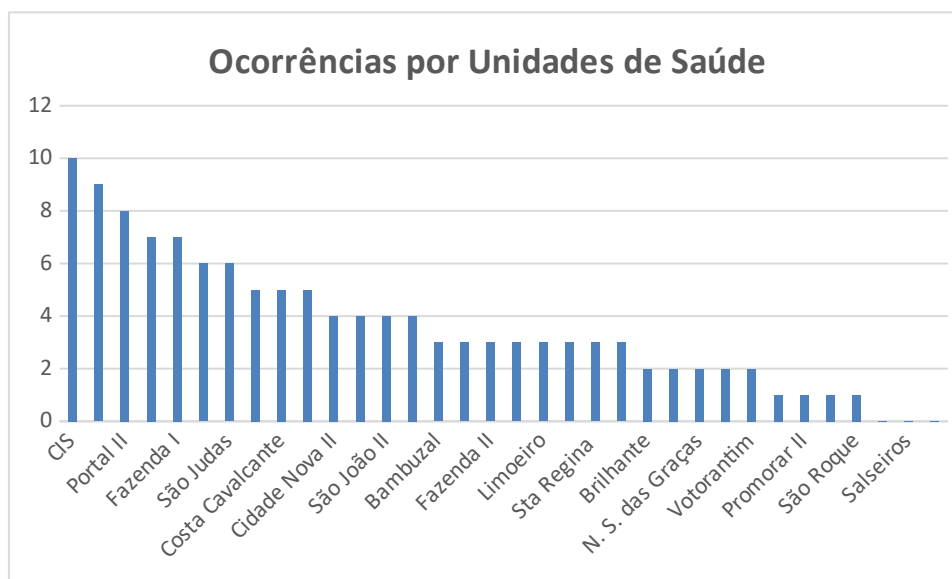


Figura 10 – nov./23

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o SEDUH: 193 reclamações, 8 LAIs, 2 sugestões e 1 denúncia. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se transporte público (46), obra irregular (42), terreno baldio/casa abandonada (20), calçada (17) e falta de alvará em estabelecimento (15).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Obras: 111 reclamações, 1 elogio e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (38), manutenção de boca de lobo (17), acúmulo de lixo (5) problemas com o recolhimento de lixo pela Ambiental (4).

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de novembro para o INIS: 74 reclamações, 6 denúncias e 2 elogios. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (24), crime ambiental (19), denúncia contra empresas (8) e poluição sonora (4).

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de novembro para a Secretaria de Educação: 59 reclamações, 3 LAIs, 3 elogios e 1 denúncia. Entre

todas as ocorrências, destacam-se: problemas de estrutura escolar (20), problemas de administração interna nas escolas (9), denúncia contra funcionário (6) e falta de funcionário (3).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Durante o mês de novembro não tiveram mudanças quanto ao teor das reclamações em comparação aos outros meses de 2023 já apresentados nesse relatório. O transporte público continua sendo a maior queixa para o SEDUH, porém com uma diminuição grande no número de ocorrências se comparado a outubro (46).

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/2023



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 305 Ocorrências por telefone;
- 151 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 141 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 45 Ocorrências presencialmente;
- 34 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 22 Ocorrências pelo e-mail;
- 9 Leis de Acesso à Informação (LAI)

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em dezembro aconteceram por meio remoto: 43% telefone; 21% site; 20% WhatsApp; 5% app e 3% por e-mail. Apenas 6% das ocorrências foram feitas de forma presencial.

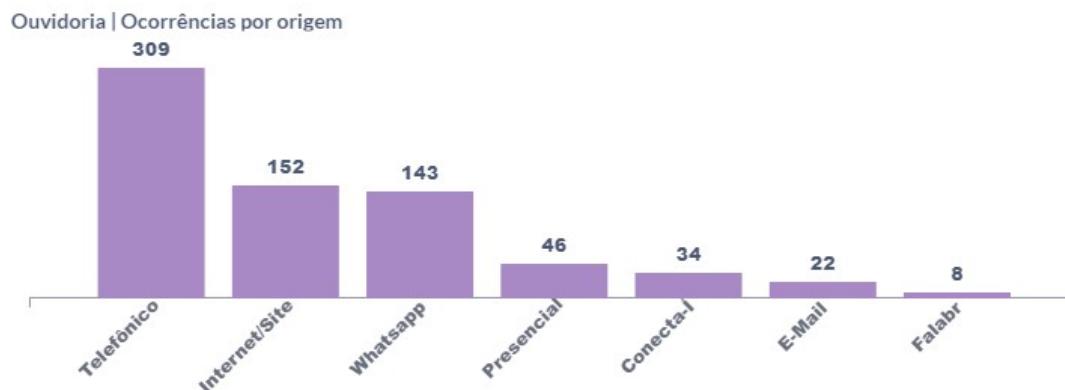


Figura 11 – dez./23

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 633 Reclamações;
- 20 Elogios;
- 14 Denúncias;
- 7 Sugestões; e
- 1 Assistência

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

- 206 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 190 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 76 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 59 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 44 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação

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

1. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Em dezembro, o SEDUH voltou a ser a secretaria mais citada no mês, ultrapassando a Secretaria de Saúde. Mais uma vez o transporte público (43) foi líder nas reclamações encaminhadas ao SEDUH, porém com o início da temporada de verão, as praias voltam a se destacar entre as queixas dos cidadãos.

Reclamações sobre a ocupação da faixa de areia das praias por bares e estabelecimentos começaram a aparecer no mês de dezembro e seguem durante a temporada. Sugerimos que o SEDUH reavalie o decreto que autoriza bares e restaurante ocuparem a faixa de areia – é grande o número de insatisfação dos usuários que relatam que os estabelecimentos seguem cobrando pelo uso dos equipamentos e que não há fiscalização para cumprimento do decreto.

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o SEDUH: 202 reclamações, 3 denúncias, 3 LAIs e 1 sugestão. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se transporte público (43), terreno baldio/casa abandonada (37), obra irregular (31), problemas na calçada (15) e praia (13).

2. Secretaria Municipal de Saúde

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria da Saúde: 167 reclamações, 16 elogios, 4 denúncias, 2 sugestões e 1 LAI. Além das 55 ocorrências encaminhadas diretamente para a Secretaria de Saúde e das 63 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (8),

UBS São Pedro (6), UBS Centro-Vila (5), UBS Cordeiros (5) e UPA Cordeiros (5).

✓ **UPA CIS:** foram registradas 2 reclamações de falta de funcionário, 2 reclamações de demora no atendimento, 1 reclamação de falta de atendimento, 1 sugestão, 1 reclamação de laboratório e 1 reclamação de mau atendimento;

✓ **UBS São Pedro:** foram registrados 3 elogios, 2 reclamações de falta de atendimento e 1 reclamação de mau atendimento;

✓ **UBS Centro-Vila:** foram registradas 2 reclamações de mau atendimento, 2 reclamações referente a problemas de administração e 1 reclamação de falta de atendimento;

✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas 2 reclamações de falta de remédio, 1 reclamação de vacinação, 1 reclamação de mau atendimento e 1 reclamação de falta de funcionário;

✓ **UPA Cordeiros:** foram registradas 2 reclamações de demora no atendimento, 1 negação de prontuário e 1 reclamação de estrutura da unidade.

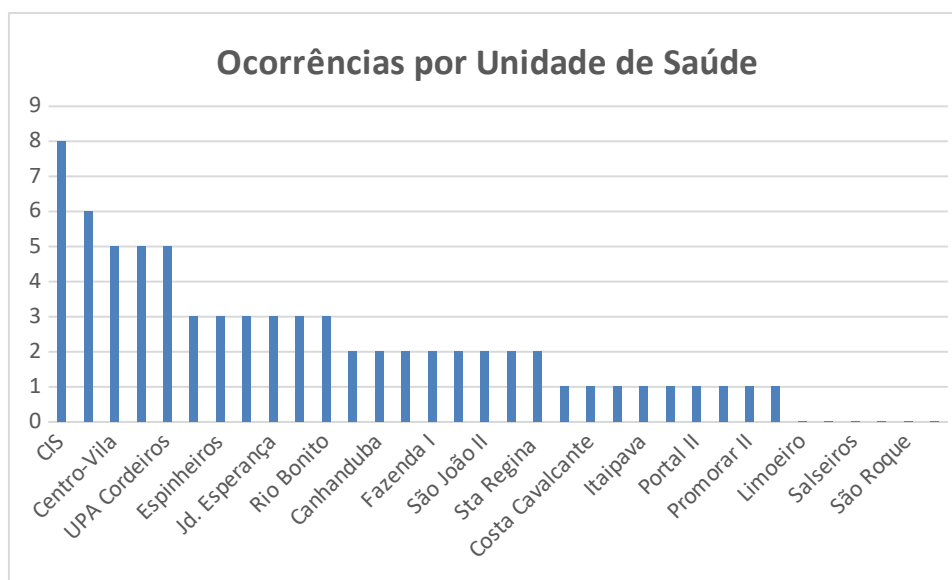


Figura 12 – dez./23

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Obras: 74 reclamações, 1 sugestão e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (17), problemas com a empresa Ambiental (8), lixo (7), bueiro (5) e iluminação pública (5).

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para o INIS: 57 reclamações e 2 denúncias. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (21), maus tratos a animais (12) poluição sonora (10).

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de dezembro para a Secretaria de Educação: 38 reclamações, 3 elogios, 1 sugestão, 1 assistência e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se: recursos humanos (18), estrutura escolar (10), administração interna das escolas (3) e mau atendimento (3).

CONCLUSÃO DO SEMESTRE

Comparando os relatórios anteriores a esse – ao longo dos anos de 2022 e 2023 – percebe-se repetidos padrões de ocorrências. Nesses relatórios, 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
Vigilância Sanitária	Implementação de linha direta na Vigilância Sanitária para atendimento imediato das denúncias
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
Administração interna da unidade	Encontros mensais com a direção escolar para diálogo sobre as questões rotineiras nas

	unidades de ensino
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	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
Praia	Revisão do decreto que prevê o uso da faixa de areia pelos bares e restaurantes
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
Pessoas em situação 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

Kátia Milene Cabral
Diretora de Ouvidoria

