

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

2024



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
JANEIRO/2024	5
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	6
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	6
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	7
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	9
FEVEREIRO/2024	10
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	11
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	11
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	12
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	14
MARÇO/2024	15
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	16
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	16
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	19
CONCLUSÃO DO TRIMESTRE	19
ABRIL/2024	20
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	21
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	21
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	22
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	24
MAIO/2024	25
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	26
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	26
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	27
OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS	29
JUNHO/2024	30
DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS.....	31
DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS	31
DAS ATRIBUIÇÕES ÀS SECRETARIAS.....	32
CONCLUSÃO DO SEMESTRE	34
RECOMENDAÇÕES.....	35

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 2024; (2) exibir dados das demandas dos cidadãos itajaienses; (3) propor recomendações aos órgãos da Administração Pública Municipal de Itajaí; (4) auxiliar na efetividade e melhoria dos serviços públicos.

Dessa forma, esse relatório foi estruturado através de uma divisão mensal (jan. – jun.) com detalhamento das ocorrências das cinco secretarias mais citadas a cada mês. A Ouvidoria está disponível para encaminhamento de relatórios detalhados de todas as ocorrências atribuídas para as Secretarias, Fundações e Autarquias que compõe o Município de Itajaí, caso solicitado.



JANEIRO/2024



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 449 Ocorrências por telefone;
- 293 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 151 Ocorrência pelo site da Ouvidoria;
- 58 Ocorrências presencialmente;
- 47 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 32 Ocorrências pelo e-mail;
- 10 Leis de Acesso à Informação (LAI).

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 94% dos atendimentos da ouvidoria em janeiro aconteceram por meio remoto: 43% telefone; 28% WhatsApp; 15% site; 5% no aplicativo e 6% das ocorrências foram registradas presencialmente.

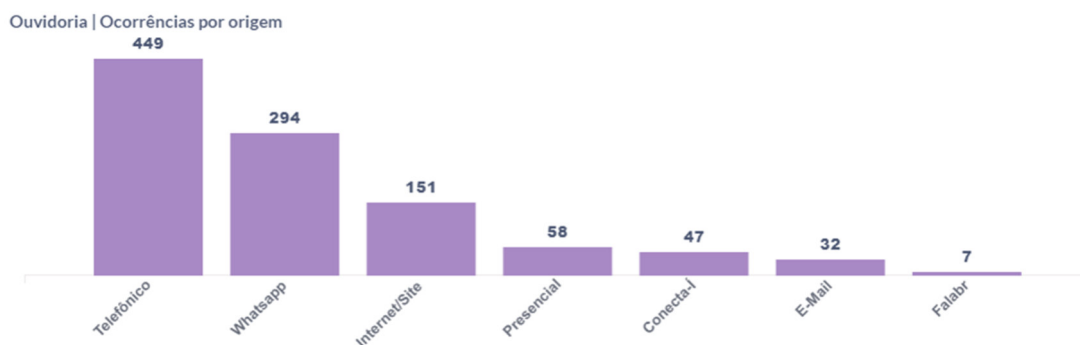


Figura 1 - jan./24

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 944 Reclamações;
- 17 Elogios;
- 14 Sugestões;
- 9 Solicitações;
- 6 Assistências;
- 1 Denúncia;
- 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

- 314 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 276 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 123 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 76 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável (INIS);
- 62 Ocorrências à Secretaria Municipal de Segurança;

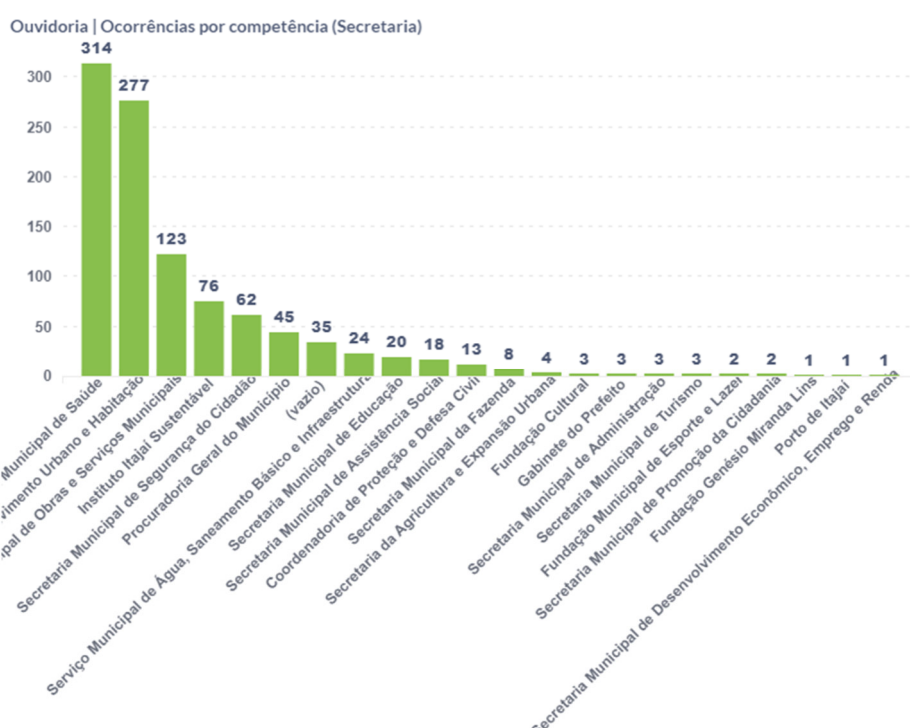


Figura 2 - jan./24

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.

Além das 77 ocorrências encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (16), UBS Jardim Esperança (12), UBS Santa Regina (9) e UBS Rio Bonito (8).

✓ **UPA CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (6), falta de atendimento (3), UAME (2), elogio (1), sugestão (1) e objeto perdido (1);

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram as seguintes ocorrências: falta de atendimento (3), denúncia contra funcionário (2), falta de transporte (2), mau atendimento (2), problema com exame em clínica (1), falta de medicamento (1), falta de água potável (1);

✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (2), falta de atendimento (2), mau atendimento (2), demora em cirurgia (1), problema na estrutura (1) e denúncia contra funcionário (1);

✓ **UBS Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (5), falta de atendimento (2) e problema na estrutura (1);

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o SEDUH: 268 reclamações, 6 sugestões e 2 LAI. Entre as ocorrências, destacam-se terreno/casa abandonado com mato alto (59), transporte público (53), obra irregular (29), problema no alvará/empresa¹ (21) e problemas na calçada (18). Destacamos também que, assim como apontado no 1º relatório semestral de 2023, os meses de verão são marcados por um alto índice de reclamações de ocupação irregular das areias da praia por parte de estabelecimento comerciais.

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Obras: 118 reclamações, 4 sugestões e 1 solicitação. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas na manutenção das ruas (44), problemas em bueiros (17), problemas com a empresa Ambiental (12) e problemas nas calçadas (8).

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

¹ Um grande número de reclamações quanto a um trailer de venda de bebidas localizada na Praia Brava

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para o INIS: 75 reclamações e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (22), crimes ambientais (20) e denúncia contra empresas (11).

5. Secretaria Municipal de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de janeiro para a Secretaria de Segurança: 53 reclamações, 8 solicitações e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se problemas com empresa ²(14), trânsito (10), problemas com estacionamento (6) e trânsito do ferry boat (6).

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 2024. Para isso, entrar em contato com a Ouvidoria para mais informações de como visualizar a tabela.

² Destaca-se as denúncias sobre trailer com venda de bebidas na Praia Brava

FEVEREIRO/2024



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 446 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 373 Ocorrências por telefone;
- 255 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 68 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 52 Ocorrências por e-mail;
- 32 Ocorrências presencialmente;
- 15 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 97% dos atendimentos da ouvidoria em fevereiro aconteceram por meio remoto: 36% WhatsApp; 30% telefone; 21% site; 5% aplicativo; 4% e-mail e 3% das ocorrências foram registradas presencialmente.

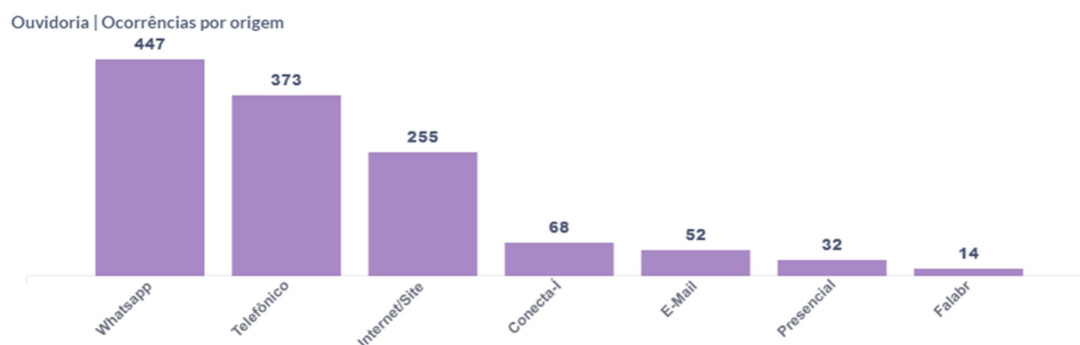


Figura 3 – fev./24

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 1100 Reclamações;
- 38 Denúncias;
- 13 Elogios;
- 11 Assistências;
- 5 Solicitações
- 4 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

- 449 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 339 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 109 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 96 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 61 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

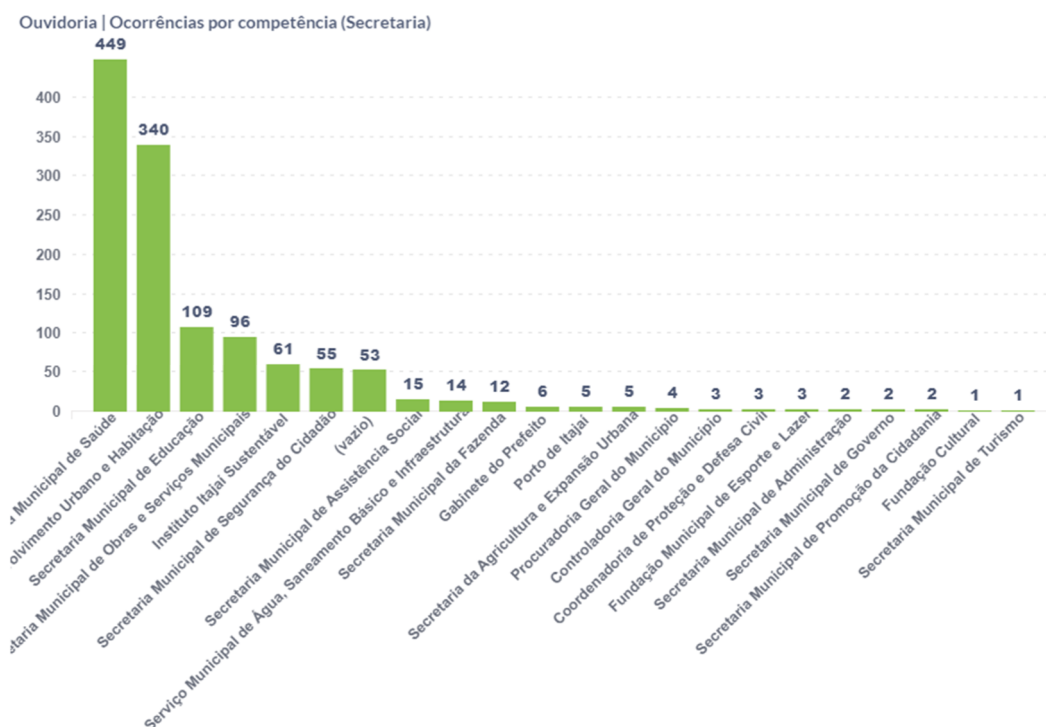


Figura 4 - fev./24

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

1. 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 153 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: CIS (21), UBS Centro-Vila (7), UBS Cordeiros (7), UBS Cidade Nova II (6), UBS Parque do Agricultor (6) e UBS Santa Regina (6).

✓ **CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (8), demora atendimento (4), mau atendimento (2), elogio (2), falta de equipamento (1), reclamação de ambulância (1) e reclama de atestados (1);

✓ **UBS Centro-Vila:** foram registradas as seguintes ocorrências: dificuldade de agendar consulta (4), demora atendimento (2) e falta de atendimento (1);

✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (5), dificuldade de agendamento (1) e exame cancelado (1);

✓ **UBS Cidade Nova II:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (4), falta de dentista (1) e demora no agendamento (1);

✓ **UBS Parque do Agricultor:** foram registradas as seguintes ocorrências: reclamação de desligamento das agentes de saúde (6);

✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas as seguintes ocorrências: demora atendimento (2), falta de médico (1), falta de copo descartável (1), falta atendimento (1), mau atendimento (1).

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o SEDUH: 328 reclamações, 9 denúncias, 2 assistências, 1 sugestão e 1 LAI. Entre as ocorrências, destacam-se: terreno baldio com acúmulo de lixo/mato (113), transporte público (47), obra irregular (41), calçada ruim/com lixo (27) e estabelecimento sem alvará (27). Ressaltamos o grande número de ocorrências envolvendo terrenos baldios e acúmulo de lixo na cidade.

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Obras: 90 reclamações, 2 solicitações, 1 elogio, 1 LAI, 1 sugestão e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas nas ruas (30), bueiro (8), manutenção de praças (7), problemas em calçadas (6) e

problemas com a empresa Ambiental (3).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para a Secretaria de Educação: 106 reclamações, 1 denúncia, 1 elogio e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se: falta de estrutura em escolas/creches (30), falta de funcionário (22), ocorrências relacionadas à recursos humanos (8) e denúncia contra funcionário público (5).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de fevereiro para o INIS: 57 reclamações, 3 denúncias e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (11), crime ambiental (9), denúncia contra empresa (7) e obra irregular (7).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Destacamos esse mês a grande quantidade de reclamações quanto à terrenos baldios e casas abandonadas, ambientes propícios para propagação de doenças como a dengue. Também houve muita reclamação do transporte público municipal, necessitando da vistoria constante da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação.

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/2024



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 368 Ocorrências por telefone;
- 347 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 231 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 75 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 65 Ocorrências presencialmente;
- 34 Ocorrências por e-mail;
- 21 Leis de Acesso à Informação (LAI);

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.

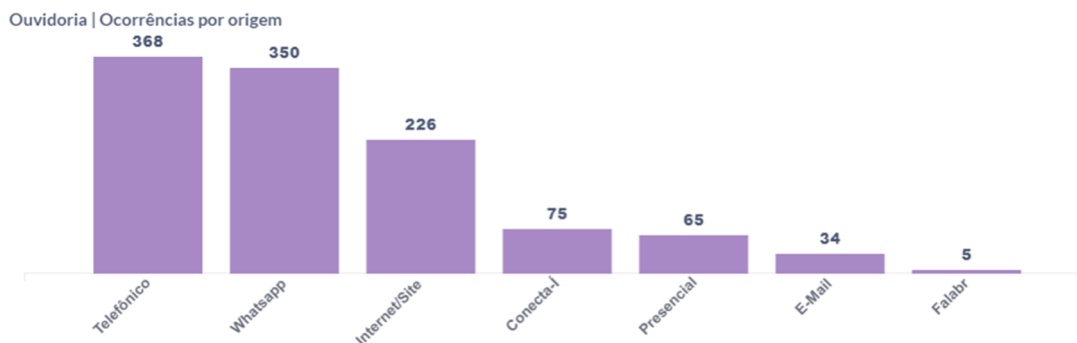


Figura 5 – março/24

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 1006 Reclamações;
- 24 Elogios;
- 16 Solicitações;
- 9 Denúncias;
- 2 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

- 428 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 280 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 106 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação;
- 94 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 55 Ocorrências à Secretaria de Segurança

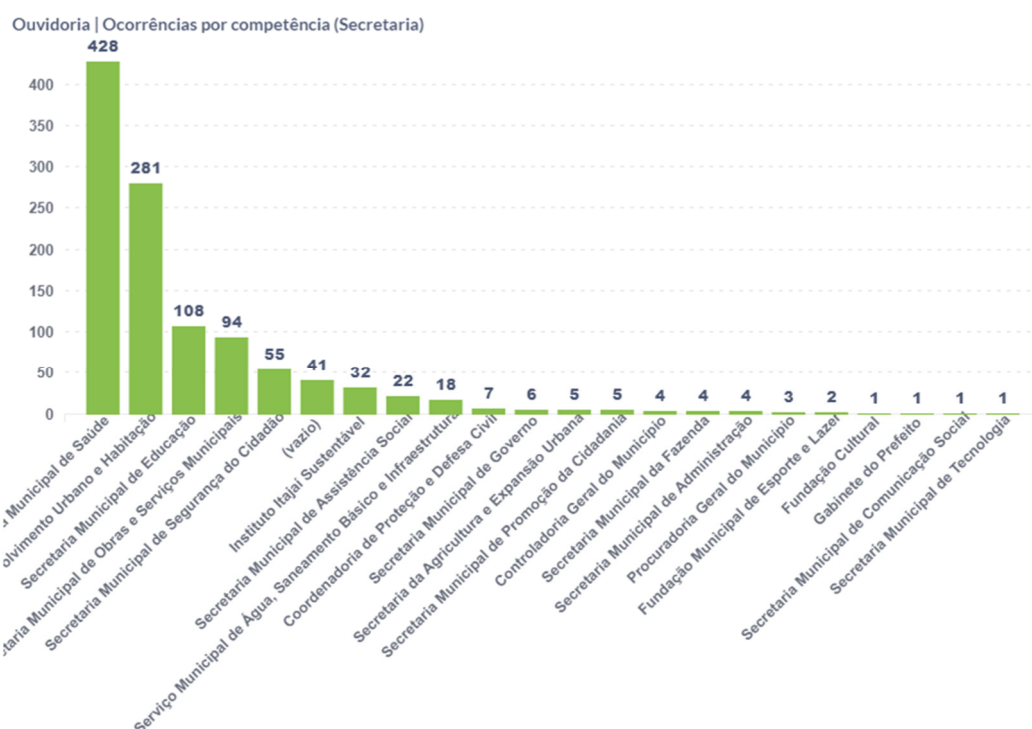


Figura 6 - março/24

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Além das 148 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (27), UBS Cordeiros (13), UBS Santa Regina (10), UBS Murta (8) e UPA Cordeiros (8).

✓ **CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (13), elogio (4), demora no atendimento (3), não realização de exames (2), solicitação (2), problema na estrutura da unidade (1);



✓ **UBS Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (3), problema no agendamento (2), falta de atendimento (2), elogio (1), denúncia contra funcionário (1), não atendem telefone (1);

✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (6), falta profissional (1), problema na estrutura da unidade (1), falta de atendimento (1) e elogio (1);

✓ **UBS Murta:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (4), falta de atendimento (1), solicitação atendimento (1) e elogio (1);

✓ **UPA Cordeiros:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (4), mau atendimento (3) e demora no atendimento (1)

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de março para o SEDUH: 283 reclamações, 2 LAI, 1 denúncia e 1 assistência. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada com muito mato (98), obra irregular (44), transporte público (38), estabelecimentos sem alvará (18) e problemas na calçada (15).

3. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Educação: 106 reclamações. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na estrutura escolar (33) – em especial, no CEI Mauriceia André do Nascimento; falta de funcionários (18); denúncia contra funcionário (12) e problema de administração escolar (3).

4. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Obras: 80 reclamações, 9 solicitações, 3 elogios e 2 LAI. Entre todas as ocorrências, destaca-se manutenção nas ruas (32), bueiros (9), problemas com a empresa Ambiental (5), terreno baldio (5), calçada (5) e lixo (5).

5. Secretaria de Segurança

Das ocorrências registradas no mês de março para a Secretaria de Segurança: 47 reclamações, 7 solicitações e 1 assistência. Entre todas as ocorrências, destacam-se trânsito (16), estacionamento (6) e problemas relacionados à segurança da cidade (6).

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 segurança da cidade – em especial, problemas com pessoas em situação de rua.

CONCLUSÃO DO TRIMESTRE

Analisando o primeiro trimestre de 2024, 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 e 2023, 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: mudança no horário de funcionamento das escolas, falta de explicação sobre agendamento de consultas, falta de ar condicionado nas unidades, falta de copo descartável em unidade de saúde, 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: denúncia de calçada irregular ou obra irregulares, denúncia de maus tratos às animais e 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/2024



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 325 Ocorrências por telefone;
- 315 Ocorrência pelo WhatsApp;
- 226 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 51 Ocorrências presencialmente;
- 22 Ocorrências por e-mail;
- 53 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 21 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: 32% telefone; 31% WhatsApp; 22% site; 5% aplicativo; 2% e-mail e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

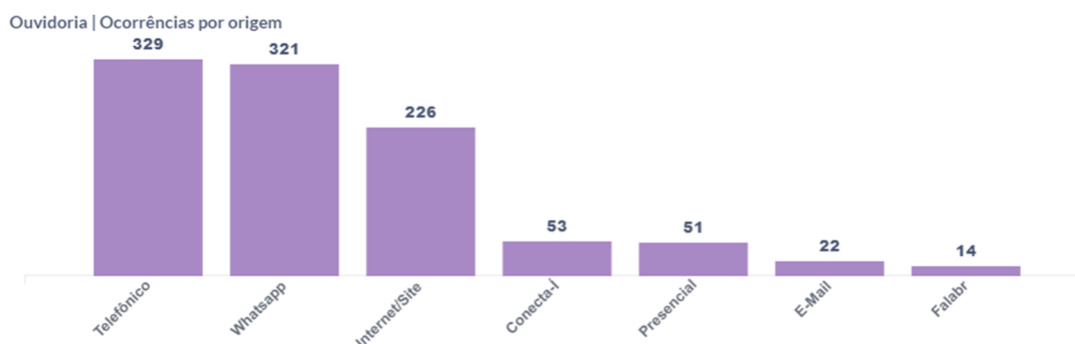


Figura 7 - abril/24

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 873 Reclamações;
- 34 Elogios;
- 13 Denúncias;
- 5 Assistências;
- 4 Agradecimentos 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

- 366 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 239 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 93 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 91 Ocorrências à Secretaria de Educação
- 49 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

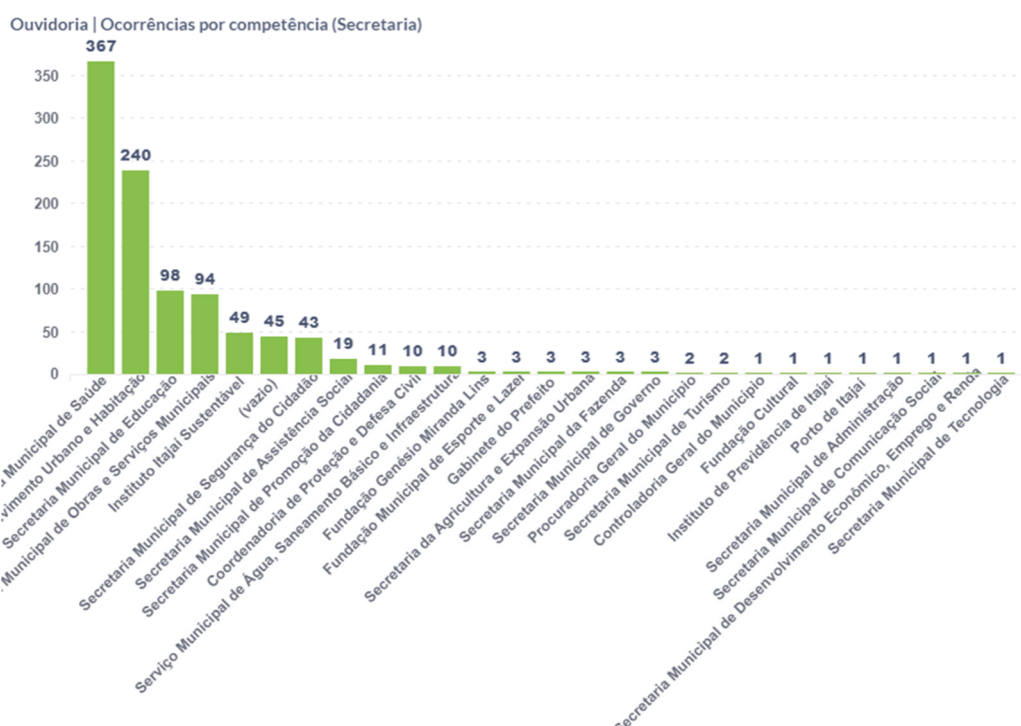


Figura 8 - abril/24

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Além das 89 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (21), UBS Rio Bonito (12), UBS Santa Regina (12), UBS Jardim Esperança (11) e UBS Votorantim (9).

✓ **CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (10), elogio (7), demora atendimento (5), falta de atendimento (2) e problema no raio-x (2);

- ✓ **UBS Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: problema no atendimento (3), demora no atendimento (2), mau atendimento (2), elogio (1), solicitação (1) e falta de atendimento (1);
- ✓ **UBS Santa Regina:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (4), mau atendimento (4), demora atendimento (3), falta profissionais (1) e não atende telefone (1);
- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (3), demora atendimento (2), dificuldade em agendamento (2), estrutura da unidade (1), problema no atendimento (1), elogio (1), falta de funcionário (1);
- ✓ **UBS Votorantim:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (4), elogio (2), problema no atendimento (2) e unidade fechada (1);

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de abril para o SEDUH: 245 reclamações, 2 LAI, 1 elogio e 1 sugestão. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se terreno baldio/casa abandonada (51), transporte público (39), obra irregular (28), calçada (22) e estabelecimento sem alvará (18).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Obras: 85 reclamações, 6 solicitações, 1 agradecimento e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema na infraestrutura das ruas (25), lixo (11), calçada (8) e bueiro (7).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de abril para a Secretaria de Educação: 81 reclamações, 5 LAI, 3 denúncias e 2 elogios. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problemas de administração escolar (22), denúncia contra funcionário (14), RH (8), problemas de estrutura escolar (6) e falta funcionário (5).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de abril para o INIS: 47 reclamações, 1 assistência e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se maus tratos a animais (16), crime ambiental (12) e denúncia contra empresa (8).



OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Destacamos 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 conserto de buraco na rua, 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/2024



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 223 Ocorrências por WhatsApp;
- 201 Ocorrências por telefone;
- 187 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 35 Ocorrências presencialmente;
- 37 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 24 Ocorrências por e-mail;
- 23 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em maio aconteceram por meio remoto: 31% WhatsApp; 28% telefone; 26% site; 5% aplicativo; e 5% das ocorrências foram registradas presencialmente.

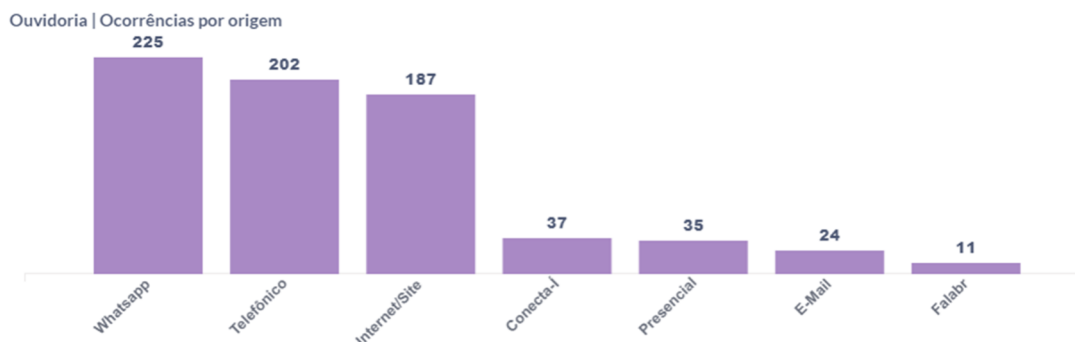


Figura 9 - maio/24

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 597 Reclamações;
- 25 Elogios;
- 19 Solicitações;
- 14 Denúncias;
- 9 Sugestões;
- 4 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

- 223 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 161 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 82 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 48 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;
- 47 Ocorrências à Secretaria Municipal de Educação.

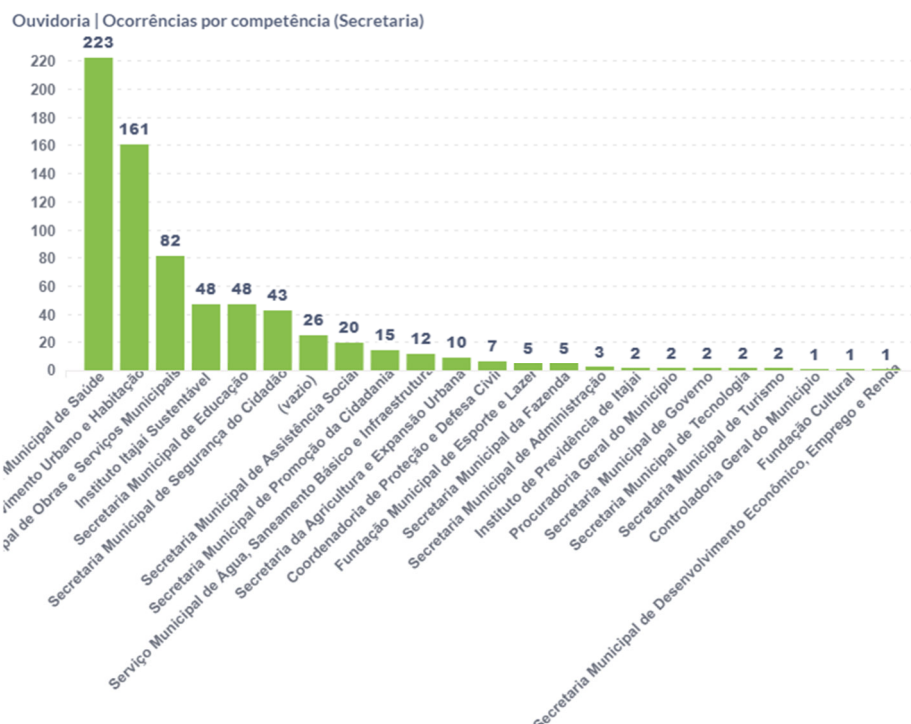


Figura 10 - maio/24

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Além das 44 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (13), UBS Jardim Esperança (10), UBS Cidade Nova II (6) e UBS Rio Bonito (5).

✓ **CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (7), mau atendimento (2), demora no atendimento (1), atestado negado (1) e atendimento negado (1);

✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas as seguintes ocorrências: mau atendimento (2), não atende o telefone (1), cadastro negado (1), vacinação (1), falta funcionário (1), elogio (1) e demora no

atendimento (1);

✓ **UBS Cidade Nova II:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (2), mau atendimento (2) e demora no atendimento (1);

✓ **UPA Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (3) e mau atendimento (2);

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de maio para o SEDUH: 152 reclamações, 9 LAIs, 4 solicitações, 2 sugestões e 1 denúncia. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se transporte público (29), terreno baldio/casa abandonada (25), obra irregular (24), estabelecimento sem alvará (15) e calçadas (13).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Obras: 74 reclamações, 6 solicitações, 1 assistência e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problema na infraestrutura das ruas (25), problemas com a empresa Ambiental (7), bueiro (7), calçada (7) e lixo (4).

4. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de maio para o INIS: 45 reclamações, 2 denúncias e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (10), empresas sem alvará (10), maus tratos a animais (9) e poluição sonora (5).

5. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Educação: 39 reclamações, 4 denúncias e 1 LAI. Entre todas as ocorrências, destacam-se: denúncia com funcionários (17), problema de administração escolar (7) e solicitação (4).

OBSERVAÇÕES GERAIS DO MÊS

Durante o mês de maio não tiveram mudanças quanto ao teor das reclamações em comparação aos outros meses de 2024 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/2024



DO QUANTITATIVO E CANAIS DE ACESSO DAS OCORRÊNCIAS

- 232 Ocorrências pelo WhatsApp;
- 171 Ocorrências por telefone;
- 149 Ocorrências pelo site da Ouvidoria;
- 40 Ocorrências pelo Aplicativo Conecta-i;
- 33 Ocorrências presencialmente;
- 20 Ocorrências pelo e-mail;
- 17 Leis de Acesso à Informação (LAI);

Como podemos observar no gráfico abaixo e pelos números apresentados, 95% dos atendimentos da ouvidoria em junho aconteceram por meio remoto: 36% WhatsApp, 26% telefone, 23% site, 6% app, 3% e-mail e 5% foram registradas pessoalmente.

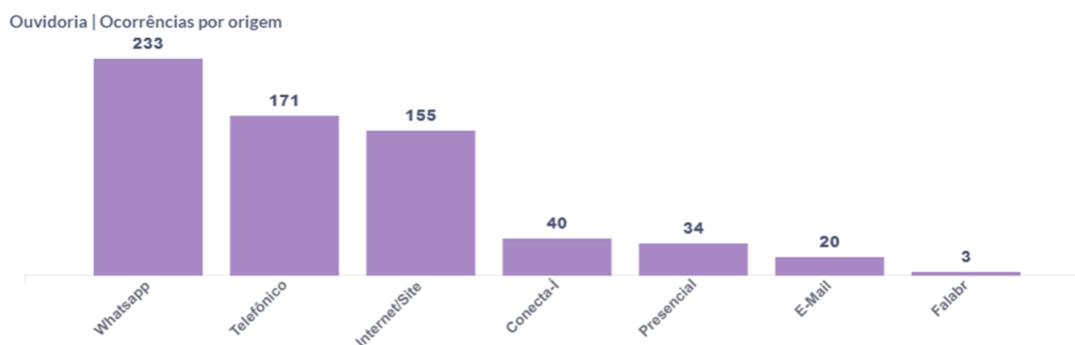


Figura 11 - jun./24

DO TIPO DAS OCORRÊNCIAS

- 520 Reclamações;
- 32 Solicitações;
- 24 Elogios;
- 4 Assistências;
- 4 Sugestões 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

- 188 Ocorrências à Secretaria Municipal de Saúde;
- 134 Ocorrências à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação;
- 69 Ocorrências à Secretaria Municipal de Obras;
- 58 Ocorrências à Secretaria de Educação;
- 55 Ocorrências ao Instituto Itajaí Sustentável;

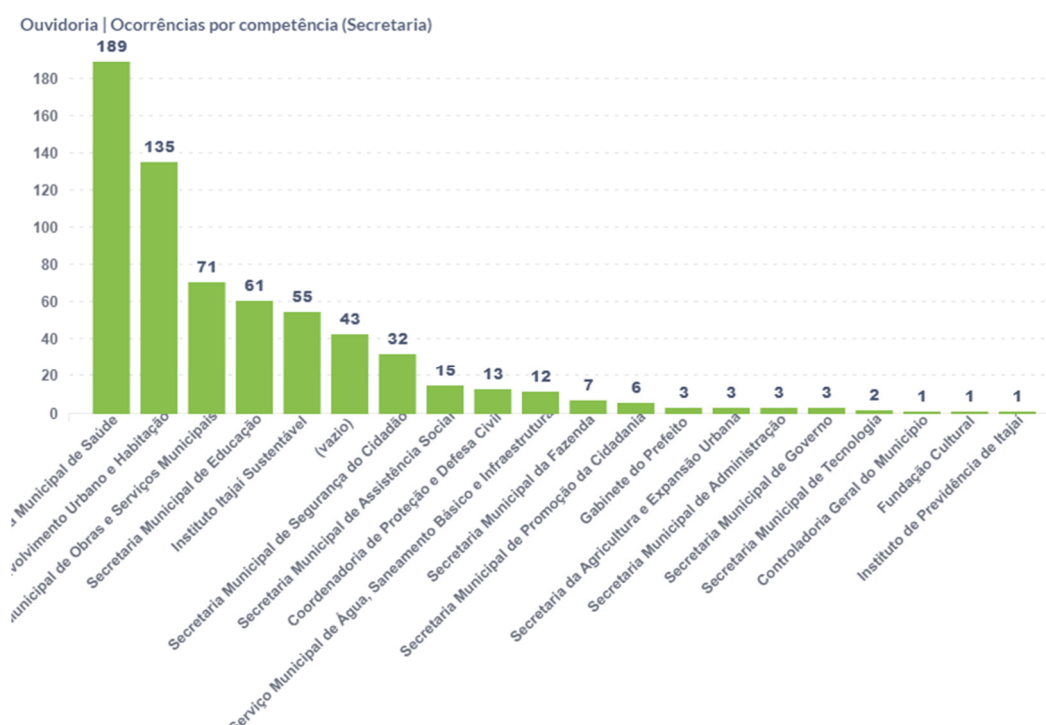


Figura 12 - jun/24

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

1. Secretaria Municipal de Saúde

Além das 37 encaminhadas para a Vigilância Sanitária, as unidades que mais receberam ocorrências são: UPA CIS (11), UBS Jardim Esperança (7), UBS Nossa Senhora das Graças (6) e UBS Rio Bonito (5).

✓ **CIS:** foram registradas as seguintes ocorrências: elogio (7), demora no atendimento (3) e mau atendimento (1);

- ✓ **UBS Jardim Esperança:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (2), atraso de médica (2), agendamento (1), vacina negada (1) e mau atendimento (1);
- ✓ **UBS Nossa Senhora das Graças:** foram registradas as seguintes ocorrências: problema no estacionamento (2), falta atendimento com dentista (2), atendimento ruim (1) e elogio (1);
- ✓ **UBS Rio Bonito:** foram registradas as seguintes ocorrências: falta de atendimento (2), elogio (1), atendimento ruim (1) e solicitação de atendimento (1).

2. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação

Das ocorrências registradas no mês de junho para o SEDUH: 125 reclamações, 5 solicitações e 4 LAIs. Entre as denúncias e reclamações, destacam-se transporte público (29), obra irregular (28), problemas na calçada (18), terreno baldio/casa abandonada (11) e estabelecimento sem alvará (9).

3. Secretaria Municipal de Obras

Das ocorrências registradas no mês de junho para a Secretaria de Obras: 62 reclamações, 6 solicitações e 1 sugestão. Entre todas as ocorrências, destaca-se: problemas com a empresa Ambiental (14), estrutura das ruas (14), bueiro (8) e obra causando transtorno (8).

4. Secretaria Municipal de Educação

Das ocorrências registradas no mês de maio para a Secretaria de Educação: 50 reclamações, 3 solicitações, 2 LAI, 1 assistência, 1 denúncia e 1 elogio. Entre todas as ocorrências, destacam-se: problema de administração escolar (11), falta profissional (10), denúncia contra funcionário (5), estrutura escolar (4) e vaga (3).

5. Instituto Itajaí Sustentável

Das ocorrências registradas no mês de junho para o INIS: 59 reclamações e 1 denúncia. Entre todas as ocorrências, destacam-se crime ambiental (21), maus tratos a animais (13), denúncia de empresas (8) e poluição sonora (3).

CONCLUSÃO DO SEMESTRE

Nesse primeiro semestre de 2024, podemos observar uma repetição de padrões quando comparados ao primeiro semestre de 2023. 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; 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
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