

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral - 2024

Número de manifestações: 453 protocolos

Os principais motivos das manifestações: Esgoto, saúde, rua (especialmente buracos), creche, servidor, assistência, iluminação pública, terreno sujo, árvore, protocolo, calçada.

Número de protocolos por canal de atendimento: 283 pelo site, 6 via e-mail, 33 presencial, 62 por telefone e 69 via aplicativo WhatsApp.

Número de protocolos por tipo de demanda: 57 denúncias, 359 reclamações, 8 sugestões e 29 elogios.

O percentual de resolutividade ficou em torno de 74,17% até a publicação deste relatório!

Análise das recorrências e as providências adotadas pela administração pública:

Alagamentos e demais eventos climáticos / desastres naturais

Diversos eventos climáticos ocorridos entre o final de abril e início de maio/2024, incluindo queda de granizo, vendaval, chuvas intensas, enxurrada, alagamento e deslizamento, afetaram mais de 18.865 pessoas em nossa cidade, sendo registrados 284 desabrigados, 11.303 desalojados. Os locais atingidos foram os bairros: Aliança, Ana Nery, Arroio Grande, Avenida, Belvedere, Bom Jesus, Bom Fim, Castelo Bracno, Centro, Country, Distrito Industrial, do Parque, Dona Carlota, Esmeralda, Faxinal Menino Deus, Faxinal Velho, Germânia, Goiás, Higienópolis, Independência, Jardim Europa, João Alves, Linha Santa Cruz, Linha Travessa/Aeroporto, Margarida, Monte Verde, Pedreira, Pinheiral, Progresso, Rauber, Renascença, Santa Vitória, Santo Antônio, Santo Inácio, Santuário, São João, Schulz, Senai, Universitário, Várzea, Alto Paredão, Boa Vista e os Distritos de: Monte Alverne, Rio Pardinho, São José da Reserva, São Martinho e Saraiva.

Mais de 35 mil pessoas foram prejudicadas com o corte no fornecimento de energia elétrica e de abastecimento de água.

Houve necessidade do acolhimento de mais de 300 pessoas nos pavilhões do Parque da Oktoberfest e as necessidades das famílias estenderam-se até o final do ano.

Além do atendimento imediato e entrega de refeições prontas aos acolhidos, também foi ofertado suporte às famílias desalojadas e que permaneceram na casa de parentes e amigos.

Os atendimentos envolveram doações de roupas, alimentos, kit de higiene e kit de dormitório, além de benefícios sociais do Governo do Estado e do Governo Federal.

Aquisição de móveis através de campanhas e parcerias, cadastros das famílias, bem como acompanhamento e suporte das equipes técnicas aos atingidos. A entrega das doações ocorreu conforme o cadastro das famílias atingidas.

Diversas famílias que apresentaram dificuldades para obter documentação, após terem perdido durante o evento climático, foram assistidas pela Secretaria de Desenvolvimento Social que, em parceria com os cartórios, viabilizou a emissão das certidões com mais agilidade.

Com relação aos benefícios sociais negados, a Secretaria de Desenvolvimento Social em parceria com a Defensoria Pública da União, fez mutirões para atender a população e sanar dúvidas.

Foi feita a entrega continuada de cestas básicas até o mês de dezembro às famílias de extrema vulnerabilidade que foram atingidas.

Ainda durante os eventos climáticos, a Prefeitura precisou fazer desobstrução de vias, fornecimento de lonas e telhas, recolhimento e destinação de resíduos provenientes dos locais e residências atingidas pelos desastres, resgate de pessoas ilhadas com embarcações e até helicópteros, sempre contando com a ajuda das forças de segurança, empresas privadas e dos Governos Estadual e Federal. Também fez o mapeamento das áreas atingidas para que os moradores pudessem solicitar os benefícios Estaduais e Federais.

Além disso, desde 2024 e ao longo de 2025, está em andamento na cidade de Santa Cruz do Sul o Plano Municipal de Redução de Riscos de Desastres (PMRR), com apoio Federal, para mapear e intervir em áreas sujeitas a inundações, deslizamentos e outros perigos. O trabalho, conduzido pelo Serviço Geológico do Brasil (SGB) em parceria com o Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT), começou com levantamentos de campo e avaliações de terrenos públicos e privados. Já

foram identificadas cerca de 146 áreas de risco de diferentes níveis em diversos bairros, como Várzea, Belvedere, Rio Pardinho e Monte Alverne. Este plano resultará em propostas de intervenções, assim o Município poderá adotar outras medidas, como drenagem, contenções e monitoramento de locais mais específicos. O estudo prevê a participação ativa da comunidade, e as informações produzidas serão disponibilizadas para consulta pública.

Investimento em inovações/novas tecnologias no combate à Dengue

Em 2024 a aplicação aeroespacial de Larvicida biológico foi expandida para todos os bairros.

Aquisição de pulverizadores costais a bateria permitindo a implementação do BRI Aedes - Borrifação Residual Intradomiciliar com eficácia do inseticida de 4 a 6 meses.

Foram realizadas em prédios públicos (Secretarias municipais, Ministério Público, Fórum, ESFs e UBS, Escolas Estaduais e Municipais). Em maio, foi feita em metade das residências do Bom Jesus. Em dezembro foi realizada borrifação nos imóveis dos bairros Schulz e Santa Vitória.

Reorganização dos Agentes de Combate às Endemias (ACES) e métodos

A aplicação aeroespacial de Larvicida biológico foi expandida para todos os bairros.

Os Agentes de Combate às Endemias fazem o recolhimento de lixo durante às inspeções com o auxílio dos moradores e também recolhem pneus. Os pneus recolhidos são encaminhados para a CREPEL. Caso identifiquem um volume muito grande de lixo ou pneus, a Secretaria de Serviços Públicos é acionada via whatsapp.

Sistema de Telefonia

Foi identificada dificuldade de contato de alguns códigos de áreas diferentes da nossa região (51), como por exemplo, 54, 53, 43, 41, 11. Verificada a situação com a empresa de manutenção CWS, estes indicaram que seria um problema externo, entre as operadoras de telefonia.

Sugerimos aos cidadãos que fizessem contato através dos e-mails institucionais e em último caso, repassamos o número de telefone ao setor requisitado para que este, por sua vez, fizesse o contato com os demandantes.

Avaliação continuada dos serviços públicos – 2024

Pesquisa de satisfação com o atendimento:

Número total de manifestações = 37 avaliações.

Ouvidoria Geral = Dez (10) avaliações com as notas 5 (3), 4 (1), 3 (1) e 1 (5).

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) = Quatro (4) avaliações com as notas 4 (1), 3 (1) e 1 (2).

Central de Atendimento ao Cidadão (CACI) = Vinte e três (23) avaliações com as notas 5 (11), 4 (2), 3 (4), 2 (1) e 1 (5).

Cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços:

Ouvidoria Geral = 62,69% respondido em até 30 dias; 5,08% entre 31 e 60 dias; 6,40% após 60 dias; e 25,83% estão pendentes.

SIC = 61,95% respondido em até 20 dias; 7,96% entre 21 e 30 dias; 27,43% após 30 dias; e 2,66% estão pendentes.

Ranking das Secretarias com maior incidência de reclamações protocoladas na Ouvidoria Geral:

Obras e Infraestrutura (SEOI) = 135

Saúde (SESA) = 61

Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade (SEMASS) = 54

Educação (SEE) = 40

Desenvolvimento Social (SEDES) = 30

Segurança e Mobilidade Urbana (SESMOB) = 30

Serviços Públicos (SESP) = 25

Medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço:

Ajuste dos fluxos de atendimento à pessoa idosa, ficando reordenado o Escritório de Defesa da Pessoa Idosa, demanda sugerida pelo Conselho da Pessoa Idosa, indicando necessidade local de escuta para os idosos.