

## **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral - 2022**

Número de manifestações: 280 protocolos

Os principais motivos das manifestações: iluminação pública, esgoto, rua (buraco, etc), conduta de servidores, EMEIs e EMEFs, trânsito.

Número de protocolos por canal de atendimento: 174 pelo site, 5 via e-mail, 13 presencial, 52 por telefone e 36 via aplicativo WhatsApp.

Número de protocolos por tipo de demanda: 46 denúncias, 203 reclamações, 14 sugestões e 17 elogios.

Análise das recorrências e as providências adotadas pela administração pública:

Devido à situação de lixo reciclável sendo retirado de dentro dos contêineres de lixo orgânico por catadores informais, causando despejo de resíduos orgânicos e rejeitos no passeio/via pública e de não haver ainda 100% de cobertura de recolhimento de lixo reciclável na cidade, foram adotadas as medidas indicadas abaixo:

Em fevereiro de 2022:

**Prefeitura instala contêineres para a separação correta de lixo reciclável**

Contêineres náuticos, chamados de **Estações de Sustentabilidade**, foram instalados em quatro pontos da cidade para o descarte correto de lixo reciclável. O equipamento possui bolsas internas, para facilitar a coleta e o recolhimento, destinadas para resíduos como garrafa pet, plástico, lata de alumínio, metais, vidro incolor, vidro colorido, papel branco, papel colorido, papelão, e embalagens longa vida.

O recolhimento é realizado pela Cooperativa de Catadores e Recicladores de Santa Cruz do Sul (Coomcat). Os equipamentos estão instalados nas praças Siegfried Heuser (praça dos skatistas), Getúlio Vargas (Centro), Arroio Grande e Hainsi Gralow, do Bairro Verena.

A partir de 15 de agosto de 2022:

**Coleta seletiva foi estendida para mais 20 bairros**

A Prefeitura de Santa Cruz do Sul ampliou a coleta seletiva para mais 20 bairros da cidade. O recolhimento é feito pela empresa Conesul Soluções Ambientais, vencedora da licitação. Com isso 100% (cem por cento) da zona urbana do

município está atendida pela coleta seletiva, o que inclui os 15 bairros já abrangidos pela Cooperativa de Catadores e Recicladores (Coomcat).

O mapa da coleta nos novos bairros é dividido por setores e o caminhão da Conesul faz o recolhimento dos materiais uma vez por semana. Para que a população tomasse conhecimento da ampliação do serviço e assim poder fazer o descarte correto, a prefeitura fez uma grande campanha de conscientização, batizada de **Coleta + Santa Cruz**, com o slogan “Nossas atitudes criam um mundo sustentável”.

O cronograma da coleta, com os dias e horários estabelecidos para cada setor foi informado pela própria empresa junto aos moradores, com a distribuição de imãs de geladeira, também está disponível no site da prefeitura e foi divulgado através dos veículos de comunicação. Já com relação à coleta feita pela Coomcat, nada mudou, o cronograma permanece o mesmo e pode ser encontrado no site do Município.

A projeção do governo é alcançar uma redução de 30% (trinta por cento) dos materiais atualmente encaminhados para o aterro sanitário e aumentar o índice de reciclagem, que hoje é de 12% (doze por cento).

Os recicláveis recolhidos pela Conesul são destinados para serem comercializados pela Coomcat, gerando renda para as famílias dos cooperativados. A estimativa com a ampliação da coleta é de que sejam recolhidas mais 200 toneladas de materiais, entre papel, papelão, plástico, metal e vidro. O recolhimento feito hoje pela Coomcat no Centro e em mais 14 bairros do entorno, resulta no recolhimento de 60 toneladas, porém a expectativa é chegar a 270 toneladas. A empresa Conesul também é responsável pelas coletas convencional e por meio de contêineres na zona urbana.

**Coleta + Santa Cruz:** O desafio a partir desta mudança é conseguir a adesão da população, mostrando para as pessoas a importância de fazerem a separação domiciliar do lixo, colocando em um saco os rejeitos e orgânicos e em outro os materiais recicláveis. A orientação é que o descarte próximo às lixeiras deve ser feito sempre nos dias e horários estabelecidos para evitar rompimento dos sacos e também impedir que o conteúdo dos mesmos se espalhe causando sujeira nas vias e entupimento de bocas de lobo. Também é fundamental observar o cronograma na hora do descarte para evitar ações de papeleiros irregulares. Além de reduzir a quantidade de materiais que são encaminhados pela Prefeitura para o aterro em Minas do Leão (cerca de 33,5 mil toneladas por ano), o que vai representar uma economia para os cofres municipais, a ampliação da coleta

seletiva também vai garantir o aumento de renda para dezenas de famílias que sobrevivem da reciclagem e contribuir para reduzir a poluição no planeta, promovendo sustentabilidade e preservação ambiental.

Dentre as ações para buscar a adesão da comunidade, está também a divulgação nas escolas, através do Projeto Troca Solidária, que teve início em outubro do ano passado. Cada quatro quilos de papel, metal, papelão, vidro e/ou plástico ou ainda uma garrafa Pet com dois litros de óleo vegetal usado e entregue pelo aluno ou aluna na escola, por ocasião da edição do projeto, dá direito a uma sacola com um quilo de alimento, contendo produtos adquiridos diretamente de agricultores familiares do município. Até agosto/2022 foram realizadas 7 (sete) edições, com 2,3 toneladas de resíduos sólidos recolhidos e 146,50 litros de óleo usado. Na hora de fazer a separação, é importante saber que são considerados recicláveis papeis, plásticos, vidro, metais, latinhas, garrafas pet e papelão. Já na categoria de resíduos orgânicos e rejeitos estão restos de comida, erva-mate, papel higiênico e guardanapo.

**Tendo em vista que no ano anterior (2021) tivemos o auge de uma epidemia de DENGUE nos meses de março, abril e maio onde mais de 5 mil casos foram diagnosticados e com 05 óbitos confirmados. Nesse mesmo período tivemos 4 casos de Zika vírus. Quase metade dos casos de dengue e óbitos do Estado. Em 2022 investimos em ações educativas:**

- Criado no segundo semestre de 2022, o **Quintal da Dengue** é um ambiente cenográfico que simula os principais criadouros de *aedes aegypti* encontrados nos domicílios do Município. São quarenta e dois metros quadrados ( $42m^2$ ) de área com cerca, gramado sintético, casa em miniatura, cachorro de pelúcia, pneus, caixa d'água, vasos e pratinhos com plantas, piscina, lona, balde, bacia, engradado, lixeira, ralo, graxeira, brinquedos, lixos (copos, tampinhas, marmiteix), pote de água de animais, casa plástica de cachorro. Além disso conta também com espaço para que as crianças possam desenvolver atividades com materiais gráficos sobre a dengue (colorir, resolver caça-palavras, etc). A área do quintal pode ser reduzida pois a cerca foi construída em módulos, permitindo a utilização em espaços menores.

Foi levado nas Praças da Cidadania, Feiras de Saúde e durante a Oktoberfest.

## **Investimento em inovações/novas tecnologias**

- A Secretaria de Saúde adquiriu Larvicida Biológico aprovado para água de consumo humano, produto destina-se ao combate de mosquitos em geral, já que estes também geram incômodo. Aplicado em bromélias, valas, bueiros.

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

- Foi criado um projeto-piloto, buscando aumentar a cobertura de visitas em toda zona urbana e agilizar o atendimento de demandas (denúncias, aplicação de larvicidas, palestras) com alguns Agentes de Combate às Endemias trabalhando de forma integrada com as Agentes Comunitárias de Saúde nos Postos de Saúde. A integração da Vigilância em Saúde e a Atenção Básica agiliza qualificar os trabalhos de prevenção de doenças e de combate aos vetores.

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.

O percentual de resolutividade ficou em torno de 96,79%.

---

## **Avaliação continuada dos serviços públicos – 2022**

### Pesquisa de satisfação com o atendimento:

Número total de manifestações = 73 avaliações

Ouvidoria Geral = Onze (11) avaliações com as notas 5 (5), 3 (1) e 1 (5).

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) = Sete (7) avaliações com as notas 5 (3), 4 (1), 2 (1) e 1 (2).

Central de Atendimento ao Cidadão (CACI) = Cinquenta e cinco (55) avaliações com as notas 5 (37), 4 (6), 3 (4), 2 (1) e 1 (7).

### Cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços:

Ouvidoria Geral = 77,50% respondido em até 30 dias; 8,93% entre 31 e 60 dias; 10,36% após 60 dias; e 3,21% estão pendentes.

SIC = 80,60% respondido em até 20 dias; 7,46% entre 21 e 30 dias; 11,94% após 30 dias; e 0,00% estão pendentes.

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

Obras e Infraestrutura (SEOI) = 72

Segurança e Mobilidade Urbana (SESMOB) = 32

Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade (SEMASS) = 30

Educação (SEE) = 28

Fazenda (SEFAZ) = 28

Saúde (SESA) = 25