

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral - 2023

Número de manifestações: 442 protocolos

Os principais motivos das manifestações: saúde, esgoto, rua (buraco, inço, etc), conduta de servidores, trânsito, protocolos.

Número de protocolos por canal de atendimento: 313 pelo site, 6 via e-mail, 21 presencial, 37 por telefone e 65 via aplicativo WhatsApp.

Número de protocolos por tipo de demanda: 75 denúncias, 327 reclamações, 14 sugestões e 26 elogios.

Análise das recorrências e as providências adotadas pela administração pública:

Lixo, alagamentos: Continuação do Projeto Troca Solidária para incentivar a separação do lixo e a reciclagem de materiais, evitando também problemas relacionados ao entupimento de esgoto pluvial com o descarte irregular de resíduos.

O projeto tem por objetivo proporcionar a oportunidade de troca de resíduos sólidos recicláveis por alimentos oriundos de produtores agrícolas familiares do Município de Santa Cruz do Sul. Procura-se, também, incentivar os alunos das escolas a separar resíduos e aprender sobre a destinação correta dos recicláveis. Ainda, há o propósito de melhorar a qualidade da alimentação dos beneficiados com o projeto.

Os materiais recicláveis aceitos para troca são todo tipo de material que seja possível reciclar como plástico, papel, papelão, vidro, latas de alumínio, que estejam limpos, secos e não contaminados. Também é permitido a troca de óleo vegetal usado. Todos os citados anteriormente podem ser trocados por alimentos. Não são aceitos: peças automotivas, roupas, resíduos molhados e/ou contaminados.

Para participar do projeto, os materiais para troca devem ser trazidos no dia definido (conforme cronograma), que será avisado a todos pela escola antecipadamente. As trocas funcionam da seguinte maneira:

- Os alunos trazem os materiais recicláveis, que serão pesados na hora, em balanças;
- Para cada 4 kg de resíduos, o aluno terá direito a 1 kg de alimento;

- Para cada 2 litros de óleo/azeite usado, o aluno terá o direito a 1 kg de alimento;
- Após a pesagem, o aluno recebe o equivalente em alimentos ao que trouxe em peso de materiais recicláveis, seguindo as regras elencadas;
- Ao final, um caminhão vai buscar todos os materiais para levar para a cooperativa de catadores e recicladores de Santa Cruz do Sul (COOMCAT) onde o material é separado e reciclado.

Dengue: Em sequência aos trabalhos realizados no ano anterior, o Quintal da Dengue foi levado para as Escolas, projetos sociais, Praças da Cidadania e para grandes empresas (Mercur, JTI, BAT, Phillip Morris, MOR).

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.

Investimento em inovações/novas tecnologias

Realizamos testes utilizando os equipamentos motorizados e aplicamos em pontos estratégicos (cemitérios, depósitos de sucatas, etc), áreas com grande infestação de mosquitos e em muitos imóveis fechados.

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

Em 2023 o projeto foi expandido para diversos bairros. Setenta por cento (70%) dos Agentes de Combate às Endemias estão lotados nos postos de saúde.

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 83,03%.

Avaliação continuada dos serviços públicos – 2023

Pesquisa de satisfação com o atendimento:

Número total de manifestações = 59 avaliações

Ouvidoria Geral = Onze (11) avaliações com as notas 5 (3), 4 (1), 3 (2), 2 (2) e 1 (3).

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) = Dez (10) avaliações com as notas 5 (6), 4 (3) e 3 (1).

Central de Atendimento ao Cidadão (CACI) = Trinta e oito (38) avaliações com as notas 5 (27), 4 (2), 3 (3), 2 (2) e 1 (4).

Cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços:

Ouvidoria Geral = 66,74% respondido em até 30 dias; 6,34% entre 31 e 60 dias; 9,95% após 60 dias; e 16,97% estão pendentes.

SIC = 79,25% respondido em até 20 dias; 10,85% entre 21 e 30 dias; 9,90% após 30 dias; e 0,00% estão pendentes.

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

Obras e Infraestrutura (SEOI) = 95

Saúde (SESA) = 43

Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade (SEMASS) = 40

Relações Institucionais e Esporte (SERESP) = 39

Segurança e Mobilidade Urbana (SESMOB) = 38

Fazenda (SEFAZ) = 36

Educação (SEE) = 33