

Relatório de Gestão 2022 Ouvidoria Município

Denúncia	64	Demanda	Ações
Arquivada - não é competência deste órgão	2	Arquivada - não é competência deste órgão	Abrir demanda na cidade ou órgão competente
Arquivada - solicitação já cadastrada	7	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Acumulo de lixo/entulhos/mato em lote de zona urbana/pedido de poda/água parada/poço destapado	7	Pedido de podas, Lixo, mato em ruas, obras com entulho	Vistoria e notificação para limpeza, acompanhamento da vig. Ambiental em alguns casos
Atendimentos por zoneamento e município de residência/Falta de urbanidade em atendimento de UBS	2	Município recebe medicamento por UBS de outra cidade, falta de urbanidade no atendimento em UBS	Verificado e medidas cabíveis adotadas pela SMS
Atrativos turísticos	1	Informações sobre cobrança de ingressos	Verificado e respondido pela Secretaria de Turismo
Chapeação de veículos	2	Chapeação sem registro, EPIS, soltando tinta	Fiscalizado e notificado
Denúncia COVID	2	Estabelecimentos não respeitam medidas de segurança do COVID	Fiscalização, orientação, adequação
Denúncia e dúvidas sobre obras	3	Obra fora do padrão, horário, calhas em divisas	Verificado e respondido pela fiscalização de obras e posturas
Denúncia meio ambiente	4	Água, madeira, destinação lixo e entulhos, invasão e destruição de meio ambiente	Fiscalização, notificação e adequações/denúncia não procede
Falta professor	2	Professor com licença saúde, não substituído	Verificado e resolvido pela SMECD
Festas de comunidade	1	Fumaça gerada nas churrasqueiras improvisadas	Orientação da comunidade envolvida
Iluminação pública	1	Iluminação pública	Troca realizada
Limpeza de lotes sem construção	3	Limpeza de terreno	Fiscalizado e notificado para limpeza
Maus tratos/descaso com animais	9	Cachorros, gatos tratados com descaso, soltos na vizinhança, viveiro na calçada	Fiscalizado, notificado, orientado, monitorando, adequados
Pessoas com necessidades especiais sem local para estacionar em evento	1	Pessoas com necessidades especiais sem opção para estacionamento em evento	Verificado pelo setor de trânsito, havia local
Problemas com esgoto	3	Esgoto a céu aberto/ esgoto vazando	Averiguação e orientação do município
Problemas e reclamações na educação infantil	5	Professores agindo com falta de urbanidade com crianças	Averiguado e tratado pela SMECD
Problemas com estacionamento e trânsito	1	Reclamação de estacionamento em ginásio	Abrir Ouvidoria HNP, informado ao HNP pela secretaria de saúde
Problemas em processos licitatórios	1	Pregão eletrônico realizado de forma não isonômica.	Processo obedece legislação.
Servidores municipais	4	Utilização carro oficial em eventos/dúvidas horas extras/professores que comem nas escolas/peculato	Apurado, não procede/ alimentação não é fornecida para profissionais
Validade e rótulos de alimentos/produtos sem registro no Serviço de Inspeção Municipal/restaurante sem higiene	3	venda de carnes temperadas sem registro no Serviço de Inspeção Municipal/ restaurante sem higiene	verificação de irregularidade e providências

Dúvida	16	Demanda	Ações
Arquivada - solicitação já cadastrada	2	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Concurso informações	3	Informações sobre possível concurso público	Orientação
Emissão de guias	1	Dúvidas emissão IPTU	Encaminhado para o setor de tributos para auxiliar o demandante
Funcionamento de prestador de serviço	1	Funcionamento de prestador de serviço	Empresa regular
Informações sobre NFs	1	Consulta NF	Passada para setor de tributos para esclarecimento para o demandante
Informações/pesquisas	4	Pesquisas e informações	Informações prestadas
Limpeza e conservação de espaços públicos	1	Limpeza de calçadas	Serviço realizado pelo obras
Placas de sinalização	1	informações sobre padrão de placas de sinalização	Orientação do município
Problemas site para matrículas escolares e transferência	1	Não concorda com o zoneamento, quer escola municipal não estadual	Foi explicado que o zoneamento é previsto em lei e deve ser respeitado
Solicitação de contrato	1	Solicitação de contrato de serviço	Encaminhado para o setor de compras para auxiliar o demandante

Elogio	3	Demanda	Ações
Fala Comunidade	1	Iniciativa de reunião com as comunidades pelo Fala Comunidade	Agradecemos o elogio
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	2	Estacionamento pago, e pintura amarela em uma rua	O estacionamento funciona para facilitar ao turista o estacionamento no centro, pintura para segurança na escola

Reclamação	75	Demanda	Ações
Arquivada - não é competência deste órgão	2	Arquivada - não é competência deste órgão	Abrir demanda na cidade ou órgão competente
Arquivada - solicitação já cadastrada	8	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Acesso ao Parque	1	Horário de acesso ao Parque deveria ser maior	Encaminhado para Turismo e para a empresa que detém o uso do Parque
Alto custo de vida	1	Custo de vida alto	Encaminhado para a administração.
Demora em restituição	1	Demora na restituição de vidro quebrado	Valor foi restituído.
Demora na contratação de parcerias	1	Demora para firmar parceria com a AUNP	Trâmites legais devem ser respeitados
Demora ou mal atendimento em Saúde -UBS	9	Falta de urbanidade em atendimento de UBS	Encaminhado para a Secretaria de Saúde, repassado para profissionais
Educação Infantil	3	Pede retorno de diretora exonerada/ Pede explicações sobre o que ocorre na escola/ pede vaga	Encaminhado para a SMEC. Servidora pediu exoneração
Emissão de guias	2	Dúvidas emissão IPTU	Encaminhado para o setor de tributos para auxiliar o demandante
Iluminação pública	2	Iluminação pública	Troca realizada

Informações/sugestões COVID	1	Rodeio não deveria ser realizado	Encaminhado para a administração publica.
Limpeza de lotes sem construção	4	Lotes sem limpeza	Vistoria e notificação para limpeza
Limpeza e conservação de espaços públicos	3	Rua com mato/ Roçada gera sujeira e marcas em carros/limpeza de banheiros	Serviço realizado pelo obras/Utilização correta das telas de proteção/ conversado com equipe de limpeza
Perturbação do sossego/ordem	3	Moteserra as 12:36 do dia, passagem de som na praça, obra com barulho	Sugestão de solução amigável, o Turismo orienta a passar o som de maneira a não causar transtorno, obra em horário permitido
Problema Portal Transparência e do município	2	Página fora do ar	Funcionamento verificado e testado
Problemas com esgoto	5	Cheiro de esgoto em residência/predio/praça	Fiscalizado e resolvido, averiguação na região da praça
Problemas Corsan/Falta de agua	2	Água suja/ Falta de água	Encaminhado para conhecimento e providencias do gabinete
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	14	Problemas em estradas Pousada da Neve, Vale Verde, no interior	Solicitações atendidas pelo setor de Obras
Reclamações atendimento, parquímetro/estacionamento rotativo	2	Falta de urbanidade dos fiscais, cobrança de multa por estacionar para descarregar.	Demanda encaminhada para a empresa. Parquímetros revisado e funcionando, pedidos de placas e mais pessoal. Estacionamento em local inadequado.
Servidores publicos	2	Questionamento de viagens e cargo de secretário/demora atendimento	Encaminhado para conhecimento e providencias do gabinete/secretario de pasta.
Solicitação de dentista	1	Solicitação de dentista para atendimaneto diário em UBS	Encaminhado para a Secretaria de Saúde para verificação e medidss cabíveis
Solicitação de sinalização de ruas/trocas de placas antigas	2	Sinalização de ruas/trocas de placas	Sinalização providenciada/placas respeitam padrão
Trânsito lento devido obras	1	Trânsito lento nas férias devido obras	A obra é de responsabilidade do estado.
Transporte público/rodoviária/taxis	3	Reclamação sobre horários de ônibus/ Falta de urbanidade do taxista	Informado que município não possui rodoviária somente um terminal onde os ônibus estacionam. As informações sobre horários e passagens são de responsabilidade das empresas que utilizam o terminal./ Encaminhado para verificação do setor de trânsito.

Sugestão	17	Demanda	Ações
Acesso ao Parque	1	Facilitar acesso ao Parque	Encaminhado para Turismo
Cadastro de entidades na Nota Fiscal Gaúcha	1	Dar possibilidade de novas entidades se inscreverem na NFG	Sugestão encaminhada para gestores municipais
Georeferenciamento	1	Critica ao georeferenciamento devido alteração de matrículas, sugestão de facilitar ao cidadão os novos numeros do cadastro	Sugestão encaminhada para a Secretaria da Fazenda e Administração
Digitalizar processos	1	Permitir que os processos seletivos fossem realizados de forma online	Sugestão enviada para administração
Hastear bandeira de outro país	1	Hastear bandeira de outro país	Orientação ao municípe
Problemas com esgoto	2	Vazamento de água pelo sumidouro em via pública	Sugestão enviada para administração e planejamento
Problemas Corsan	2	Pressão da água da Corsan/Falta de água	Encaminhado para conhecimento e providencias do gabinete
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	5	Problemas em estrada do Vale Verde/Sugestão de rótula/Reduzir risco em via	Solicitação atendida pelo setor de Obras/Enviada para Administração e Tânsito
Reclamações parquímetro/estacionamento rotativo	1	Sugestão de que verifiquem o funcionamento do sistema de estacionamento	Foi encaminhada sugestão para a empresa concessionária
Servidores publicos	1	Questionamento de quantos agentes andam juntos para realizar o controle do mosquito	Encaminhado para conhecimento e providencias do secretario da pasta.
Sinalização	1	Placa solta	Demanda foi atendida

Em 2022 foram registradas 175 demandas distribuídas em: 75 Reclamações, 17 Sugestões, 16 Dúvidas e 64 Denúncias e 3 Elogios.

As denúncias e reclamações versaram principalmente sobre animais soltos e maus tratos, estacionamento rotativo e problemas com relação aos atendimentos que ocorrem na Saúde-UBSs.

Cabe ressaltar que a demora no retorno de algumas demandas não implica em falta de encaminhamento. Todas as demandas foram encaminhadas aos setores/órgãos e ficam aguardando retorno para serem disponibilizadas ao demandante.

Entre as 175 demandas registradas, 96 foram feitas de forma anônima. Esta situação prejudica, em alguns casos, o melhor atendimento, visto que seriam necessárias informações complementares que não puderam ser obtidas em virtude da total falta de meios de contato, como e-mail ou telefone.

O programa que está sendo utilizado até o momento é do fornecedor WebDe. Ele é simples e bastante intuitivo e está atendendo adequadamente as demandas até o momento.

Para o pleno atendimento das demandas e funcionamento correto da Ouvidoria, será necessário primeiramente o mapeamento dos processos. A Ouvidoria não está atendendo apenas demandas que caberiam a ela, pois muitas destas deveriam ser buscadas diretamente nas secretarias responsáveis e não encaminhadas para a Ouvidoria, cabendo a ela intervir somente no caso da questão não ser sanada pelo setor para o qual foi solicitada a providência. Também por este motivo que ainda não se procedeu a migração para o sistema e-Ouv do Governo Federal ao qual o município se encontra conveniado desde o início das atividades.