

Prefeitura de Nova Petrópolis - Ouvidoria Municipal - Relatório resumido do exercício de 2023

DENÚNCIAS

MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Limpeza de terreno	4	Notificação aos proprietários
Denúncia sobre atendimento médico	1	Encaminhamento à Secretaria de Saúde
Perturbação de sossego	1	Orientação jurídica sobre direito de vizinhança
Limpeza precária e mau cheiro em estabelecimento	1	Inspeção por parte da Vigilância Sanitária
Problemas em chaminé de estabelecimento	1	Vistoria e notificação
Estabelecimento que não fornece nota fiscal	1	Empresa situada na cidade de Petrópolis (RJ)
Situação de banheiros públicos	1	Busca por uma limpeza mais coerente
Entulho jogado em mato nativo	1	Pedido (não atendido) por informações complementares
Desmatamento em área verde	1	Averiguações ambientais
Conservação de calçadas	1	Medidas de adequação em andamento
Condições de mobilidade nas calçadas	1	Medidas de adequação em andamento
Abandono de animal doméstico	4	Solicitação de protocolo online/averiguações/recolhimento/pedido de informações adicionais
Obra em situação irregular	3	Obra embargada/adequações em via pública/orientação aos proprietários
Venda de bebidas alcoólicas a menores	1	Vistoria e direcionamento à Brigada Militar
Problemas em bueiro	1	Vistorias da fiscalização e Vigilância Sanitária
Maus tratos a animais	5	Pedido (não atendido) por informações complementares/vistorias/resgate de animais/informações inconclusivas/orientação aos proprietários/notificação
Cachorros de alta periculosidade em via pública	1	Instalação de placas educativas
Depósito irregular de materiais de obras	1	Problema solucionado
Problemas em escolas	2	Averiguações e apresentação de justificativas/alegação de acusações inverídicas
Ausência de contraturno escolar	1	Esclarecimentos diversos
Intervenções não autorizadas em terrenos	1	Ações para eliminação de riscos
Ineficiência de equipe	1	Esclarecimentos diversos
Maus tratos e racismo em escola	1	Esclarecimento sobre fatos serem inverídicos
Descarte irregular de lixo	2	Orientação sobre inquérito policial e novas notificações da fiscalização
Uso irregular do passeio público	2	Informação sobre um futuro projeto de lei para o regramento
Dejetos de animais deixados em via pública	1	Finalizada por falta de informações complementares
Problemas com transporte escolar	2	Adoção de medidas cabíveis/finalizada por falta de informações complementares
Animais soltos que causam danos diversos	1	Finalizada por falta de informações complementares
Árvore que ameaça cair em terreno vizinho	1	Esclarecimentos sobre direito em áreas privadas
Questionamento sobre situação de servidor denunciado	1	Esclarecimentos sobre a situação dela

Obra que causa transtornos ao trânsito	1	Orientação e esclarecimentos
Bloqueio de acesso a residência	1	Finalizada por falta de informações complementares
Concessão do café da praça	1	Informação sobre solicitação de desocupação
Foco de criação de mosquitos	1	Vistoria para verificação
Descarte de lodo com danos a vegetação	1	Vistoria sem identificação do dano
Produção e venda de doces sem alvará	3	Vistoria e oferta de prazo para regularização/encerramento de atividades
Roçada em horário de silêncio	1	Apresentação de justificativa
Servidor em situação de risco	1	Orientação sobre segurança
Importunação sexual por parte de servidor	1	Pedido de registro policial e abertura de processo administrativo disciplinar
Problema de drenagem pluvial	1	Esclarecimento sobre as responsabilidades
Falhas no serviço de táxi	1	Envio de notificação
Falhas em serviço de laboratório terceirizado	1	Esclarecimentos sobre a fiscalização do contrato
Uso de substâncias perigosas em culto	1	Esclarecimentos sobre legislação e orientação para registrar boletim de ocorrência
Bullying sofrido por servidor CC	1	Esclarecimentos jurídicos
Mortandade de árvores	1	Esclarecimento sobre como proceder com a denúncia
TOTAL DE DENÚNCIAS: 63		
RECLAMAÇÕES		
MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Horários do Parque Aldeia do Imigrante	1	Avaliação de novos horários
Manutenção de estrada ou rua	14	Informação de atendimento nos próximos dias/Encaminhamento das informações/notificação a empresa terceirizada/demanda atendida
Aumento no valor do IPTU	1	Pedido de contato para esclarecimentos
Coleta de lixo	2	Averiguações e constatação de conformidade
Reclamação sobre atendimento de saúde	6	Abertura de processo de sindicância/esclarecimentos/providências para melhorar o atendimento
Reclamação de fios de energia baixos	1	Averiguações e contato com a RGE
Pedido de orientação para acesso a informações públicas	1	Envio de link
Iluminação pública	5	Encaminhamento à Secretaria de Obras/informação sobre instalação de lâmpadas LED/agendamento de melhorias
Reclamação sobre atendimento na Tesouraria	1	Apresentação de esclarecimentos
Falta de informação sobre horários de ônibus	1	Orientação sobre onde encontrar as informações
Problemas em via pública	2	Informações sobre soluções em andamento/informações sobre processo judicial
Transporte escolar	1	Reconhecimento de falha e reorganização
Qualidade da água fornecida pela Corsan	1	Orientação sobre como proceder inicialmente junto à Corsan
Portal da Transparência fora do ar	1	Esclarecimento sobre normalidade do serviço
Solicita informação sobre reparo de veículo	1	Resposta sobre o pagamento do reparo já efetivado

Atendimento no Ninho das Águias	1	Esclarecimento e reavaliação de práticas
Informações incorretas em decreto municipal	1	Reconhecimento da falha e esclarecimentos necessários
Imóvel abandonado	1	Melhorias após notificação
Reclamações sobre o edital de Concurso Público	2	Orientações e esclarecimentos através do edital
Problemas de fluxo em via pública	2	Orientação sobre como proceder com as denúncias/repetição
Situação de obra particular	1	Esclarecimentos diversos sobre a fiscalização e legislação
Dificuldade para obter informações e documentos	2	Orientação sobre navegação e a partir do envio de links
Informações sobre os prazos do IPTU	1	Esclarecimentos através do envio de links
Dificuldades com telefonia dos órgãos públicos	1	Esclarecimentos sobre o funcionamento
Perturbação causada por empresa ou entidade	2	Esclarecimentos/encaminhamento de denúncia
Dúvidas sobre tributos	1	Orientação sobre como proceder
Problemas em escolas	2	Averiguações e apresentação de justificativas/alegação de acusações inverídicas/adoção de medidas cabíveis
Maus tratos a animais	1	Vistoria, orientação e esclarecimentos
Estrutura e manutenção das escolas	1	Solicitação de reparos
Segurança nas escolas	1	Averiguações
Som do palco externo durante o Festival Sabores da Colônia	2	Verificação de possibilidades com a equipe de sonorização/mudanças para 2024
Denúncia desvio de itens em órgãos públicos	1	Informações para esclarecimento do caso
Retirada não autorizada de vegetação em área pública	1	Vistoria e notificação
Pedidos não atendidos de saibro e aterro	1	Esclarecimento sobre a situação dos estoques
Colocação de materiais em local indevido	1	Solicitação de retirada
Negativação provocada por débito	1	Apresentação de documento de exclusão
Conteúdo de apresentação do Festival de Folclore	1	Finalizada por falta de informações complementares
Falta de acessibilidade em estabelecimento	1	Esclarecimento sobre a legislação municipal
Carro abandonado em via pública	1	Esclarecimentos sobre a legislação
Problemas causados por obras em imóveis privados	1	Esclarecimentos sobre a legislação
Câmeras ao vivo fora do ar no site da Prefeitura	1	Serviço não mais disponível
Atraso de obra pública	1	Informação dos motivos
Limpeza de terreno	3	Notificação aos proprietários
Animal (cavalo) em área indevida	1	Vistoria para verificações
Manutenção de calçadas	1	Esclarecimentos sobre a legislação
Cobrança de estacionamento rotativo	1	Apresentação de justificativa
Roçada em horário de silêncio	1	Apresentação de justificativa
Demarcação de vagas do estacionamento rotativo	1	Orientação para contato com a empresa Zona Azul para ressarcimento
Descarte irregular de materiais em obra privada	1	Vistoria e posterior adequação
Manutenção de área privada que serve de acesso ao público	1	Esclarecimento sobre a legislação
Colocação de food trucks no meio da praça durante o Natal	1	Anúncio de mudanças para o próximo evento
Perturbação de sossego	1	Vistoria e averiguações
Uso de veículo público	1	Apresentação de justificativa
Publicação de fotos de evento	1	Esclarecimento sobre as responsabilidades

TOTAL DE RECLAMAÇÕES: 86		
SUGESTÕES		
MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Pedido de redutor de velocidade	1	Encaminhamento à Secretaria de Planejamento
Manutenção da iluminação pública	1	Encaminhamento à Secretaria de Obras
Ciclovía em via urbana	2	Encaminhamento à Secretaria de Planejamento
Aplicação de multas	1	Esclarecimentos sobre o estacionamento rotativo
Acabar com estacionamento rotativo	1	Esclarecimentos sobre o estacionamento rotativo
Melhorias e alterações em acesso a bairro	2	Esclarecimentos e informações sobre melhorias em breve
Revisão de rampas de acesso para cadeirantes	1	Informação sobre fiscalização das calçadas, incluindo a acessibilidade
Problema em sinalização de via	1	Demanda enviada para a Secretaria de Turismo
Implantação de logística reversa no comércio	1	Sugestão enviada à Secretaria de Meio Ambiente
Colocação de placa de trânsito	1	Placa providenciada
Farmácias com plantão 24 horas	2	Informação sobre ação em curso
Aperfeiçoamento do sistema de pagamento de tributos	1	Sugestão enviada à Secretaria da Fazenda
TOTAL DE SUGESTÕES: 15		
ELOGIOS		
MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Importância da Ouvidoria Municipal	1	Encaminhamento ao setor elogiado
Elogio por cordialidade, compromisso e dedicação de servidor	1	Encaminhamento ao setor elogiado
Recuperação de via pública	1	Encaminhamento ao setor elogiado
Multa de trânsito indevida	1	Finalizado por falta de informações complementares
Presteza no recolhimento de podas	1	Encaminhamento ao setor elogiado
TOTAL DE ELOGIOS: 5		
DÚVIDAS		
MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Dúvida sobre o edital de Concurso Público	6	Esclarecimento através do próprio edital/esclarecimentos adicionais
Informação sobre serviços com a frota de veículos	1	Orientação de uso do Portal da Transparência
Informação sobre o histórico da URM	1	Envio da informação
Informações sobre cargos e salários	1	Envio de links com informações
Dúvida sobre coleta de lixo	1	Informação sobre o funcionamento da coleta seletiva
Concessão do café da praça	1	Informação e esclarecimentos
Desvio de função	1	Apresentação de justificativa
Cargo de arquivista	1	Envio de informações
TOTAL DE DÚVIDAS: 13		

Em 2023 a Ouvidoria Municipal de Nova Petrópolis atendeu 182 manifestações. Deste total foram excluídas algumas manifestações repetidas, bem como cabe ressaltar que algumas manifestações abordaram mais de um tema, ou ainda manifestações cujo teor não é de competência da Administração Municipal. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal ao longo de 2023 estão devidamente encerradas. Os temas mais presentes foram: limpeza de terrenos, abandono de animais domésticos, maus tratos de animais domésticos, obras em situação irregular, produção e venda de doces sem alvará, manutenção de ruas e estradas, atendimento da saúde, iluminação pública e concurso público. Cabe ressaltar a necessidade da elaboração de uma carta de serviços, por meio da qual o munícipe poderá ser direcionado aos canais apropriados de atendimento. No caso da Ouvidoria Municipal, verifica-se muitas situações em que o órgão é utilizado inapropriadamente para a solicitação de serviços básicos, como troca de lâmpada da iluminação pública ou para questionamentos simples, como datas de feriados.