

Relatório de Gestão 2020 Ouvidoria Município

Denúncia	45	Demanda	Ações
Denúncia COVID	16	Bares, salões abertos, pessoas sem máscaras em ambientes fechados ou atendendo no comércio e serviços sem máscara, jogo de futebol	Vistoria por equipes de fiscalização de posturas e da vigilância(COVID);orientação; notificação
Arquivada - solicitação já cadastrada	10	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Perturbação do sossego/ordem	5	Barulho de caminhões, fabricas de móveis, vizinhos cortando grama cedo pela manhã ou fora de horário comercial	Encaminhado para Fiscalização de posturas, orientação do demandante.
Servidores municipais	4	Falta de urbanidade, uso de substâncias inadequadas e ofertando serviços em horário de expediente	Encaminhado para Secretarias envolvidas- orientação dos servidores da Secretaria;abertura PAD/Sindicância
Maus tratos/descaso com animais	3	Maus tratos a animais e cachorros soltos em ruas	Encaminhado pra Fiscalização Ambiental, vistoriado e respondido
Denúncia de moradia irregular	1	Locatário morando de forma irregular em loja	Vistoria fiscalização posturas, abitese prevê moradia
Dúvidas fracionamento de terras	1	Dúvidas fracionamento de terras, ficando com área menor do que seria permitido	Orientação e resposta da fiscalização de posturas e SEMPLA
Falta de urbanidade em atrativos turísticos	1	Falta de urbanidade no bar ao lado de atrativo turístico	Encaminhado para Secretaria de Turismo e dono do estabelecimento envolvido
Placas de propaganda fora de padrão	1	Tamanho de placas de imobiliárias fora de padrão	Encaminhado para Fiscalização Tributária, placas foram retiradas
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	1	Descumprimento legislação de calçadas	Encaminhado para Fiscalização de posturas, vistoriado e respondido
Transporte público/rodoviária	1	Empresa de transporte intermunicipal diminuiu horários de ônibus gerando aglomerações	Orientação. A empresa denunciada esta sujeita a fiscalização estadual.
Arquivada - não é competência deste órgão	1	Arquivada - não é competência deste órgão	Orientação. Realizar demanda para a cidade Petrópolis RJ

Dúvida	22	Demanda	Ações
Informações/pesquisas	8	Pesquisas e dúvidas direcionadas as secretarias da prefeitura	Pesquisas e dúvidas respondidas
Emissão de guias e certidões de tributos	2	Dúvidas de emissão e segunda via de IPTU	Encaminhado e respondido pelo Setor de Tributos
Informação concursos	2	Informações sobre concursos - validade; ordem de chamada	Encaminhado para a Secretaria de Administração e respondido
Retorno aulas presenciais	2	Previsão do retorno das aulas	Encaminhado para Secretaria da Educação e respondida
Carteira do municípe	1	Informações sobre acesso de municípe o parque	Encaminhado para a Secretaria de Turismo, respondido com informações de como fazer a carteira do municípe
Demora em Atendimento em Saúde -especialidades	1	Agendamento de fisioterapeuta	Encaminhado para Secretária de Saúde e respondido
Duvida Covid	1	Empresa trabalhando durante COVID	Encaminhado para Fiscalização de Posturas e respondido. Atividade considerada essencial
Denúncia e dúvidas sobre obras	1	Mapa de macrozoneamento	Encaminhado e respondido pelo SEMPLA
Informações/sugestões COVID	1	Informações sobre distanciamento, uso de máscara	Encaminhado para Secretária de Saúde/Diskcovid
Manifestações populares	1	Manifestação na praça sem previa autorização	Encaminhada para Setor Jurídico para averiguação e medidas cabíveis
Solicitação de serviços	1	Esvaziamento de fossa séptica	Encaminhado para Secretaria de Agricultura e respondida. O serviço é privado e de responsabilidade do municípe
Servidores municipais	1	Servidora atuando como cuidadora de idosos	Encaminhado para a Secretaria de Administração, abertura de Sindicância/PAD.

Reclamação	48	Demanda	Ações
Iluminação pública	9	Troca de lâmpadas de iluminação pública, troca de postes	Encaminhado para o Setor de Obras/Iluminação Pública, demandas atendidas. Troca de poste é de responsabilidade de outro órgão.
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	6	Solicitação providências para as condições das estradas/ruas e calçadas	Encaminhado para Setor de Obras e respondidas

Reclamações parquímetro/estacionamento rotativo	5	Não concordar com o estacionamento, problemas com atendentes e equipamentos, sem opções de ruas sem cobrança	Encaminhada para Secretaria de Planejamento e respondidas
Sinalização de vias	5	Solicitação de placas, pintura de pista, controlador eletrônico	Encaminhado para Secretaria de Planejamento e Obras e respondido
Arquivada - solicitação já cadastrada	3	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Emissão de guias e certidões de tributos	2	Dúvidas sobre taxa de lixo e emissão de guia de IPTU vencido	Demandas encaminhadas para o Setor de Tributos e respondidas
Informações/pesquisas	2	Pedidos de informações encaminhados para as Secretarias	Demandas encaminhadas e respondidas
Reclamação COVID	2	Pedido de ressarcimento de prejuízos causados pelo COVID ; não respeitar determinações do COVID	Encaminhada para a Fiscalização de Posturas e para o Departamento Jurídico e respondido. Trata-se de calamidade pública.
Servidores municipais	2	Erros no trânsito, falta de urbanidade com municípe	Encaminhada para a Secretaria da Saúde e da Agricultura e respondidas. Orientação dos servidores da Secretaria
Arquivada - não é competência deste órgão	1	Arquivada - não é competência deste órgão	Respondida. Realizar Demanda para a cidade Petrópolis RJ
Coleta de lixo	1	Recolhimento de lixo não segue calendário da prefeitura	Secretaria da Agricultura orientou a empresa que coleta o lixo.
Demanda turismo	1	Retirada de mós	Encaminhado para Secretaria de Turismo que deu andamento no processo
Demora em Atendimento em Saúde -UBS	1	Falta de urbanidade em atendimento do em UBS	Encaminhada para a Secretaria da Saúde e respondida
Denúncia e dúvidas sobre obras	1	Obra com recuo inferior ao limite	Encaminhada para a Fiscalização de posturas e respondido.
Ensino a distância- matérias difíceis	1	Professores passando tarefas home Office muito difíceis	Encaminhado para a Secretaria da Educação e respondido
Falta de organização em Eventos	1	Falta de organização em corrida de rua	Encaminhado para o desporto como sugestão para novos eventos
Fiscalização de trânsito	1	Viatura da fiscalização estacionando em local proibido	Encaminhado para SEMPLA e respondido. Não há proibição no local indicado para o estacionamento da fiscalização
Perturbação do sossego/ordem	1	Empresa iniciando o expediente muito cedo e fazendo barulho	Encaminhado pra Fiscalização de posturas, orientação do demandante.
Problemas Corsan/Falta de água	1	Site do município não conter informações da Corsan	Orientação. Responsabilidade de outro órgão
Retorno de ações escolares	1	Quer retorno de ações escolares (drive thru)	Encaminhado para Secretaria de Educação e respondida
Validade e rótulos de alimentos	1	Informações nutricionais incorretas em rótulo	Encaminhado para Secretaria da Saúde, fiscalizado pela Vigilância sanitária e resolvido.

Sugestões	10	Demanda	Ações
Emissão de guias e certidões de tributos	1	Solicitação de IPTU	Encaminhada para Setor de Tributos, orientação sobre a emissão do carnê no site
Informações/sugestões COVID	1	Preocupação com o vírus e as sociedades de interior abertas	Encaminhada para a Fiscalização de Posturas, vistoriado e respondido.
Paradas de ônibus	1	Solicitação de parada de ônibus	Encaminhada para a Secretaria de Obras, em processo de licitação.
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	1	Solicita limpeza de rua	Encaminhada para Secretaria de Obras e respondido
Respostas Imprensa	1	Informa erro em anúncio institucional	Encaminhado para o setor de Imprensa e ajustado
Retorno aulas presenciais	1	Abertura das escolas de EI	Encaminhada para a Secretaria da Educação e respondido
Solicitação de serviços	1	Solicita limpeza de fossas sépticas	Encaminhado para Secretaria de Agricultura e respondida. O serviço é privado e de responsabilidade do municípe
Sugestões exercício ao ar livre	1	Disponibilizar exercício ao ar livre	Encaminhada para Secretaria da Saúde
Problemas Corsan/Falta de água	1	Falta de água Pousada da Neve	Encaminhada para Secretaria da Agricultura e respondida. Responsabilidade de outro órgão.
Outros	1	Teste	Teste

Elogio	0
---------------	----------

Em 2020 foram registradas 125 demandas distribuídas em: 48 Reclamações, 10 Sugestões, 22 Dúvidas e 45 Denúncias.

Das 14 reclamações direcionadas a Secretaria de Obras, a sua maioria (8) dizem respeito a iluminação pública. Das outras reclamações, 12 foram direcionadas para a Secretaria de Planejamento sendo que a maioria (5) dizem respeito à cobrança do estacionamento rotativo.

Cabe destacar também que a maioria das denúncias (23) foram direcionadas para a Fiscalização municipal (tributária, posturas, meio ambiente e sanitária).

As denúncias e reclamações versaram principalmente sobre lâmpadas queimadas, placas de sinalização e obstrução/manutenção viária, recolhimento de lixo, animais soltos e maus tratos, estacionamento rotativo e descumprimento do decreto de calamidade pública.

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 125 demandas registradas, 61 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.