

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 munícipe | 1 | Informações sobre acesso de munícipe o parque | Encaminhado para a Secretaria de Turismo, respondido com informações de como fazer a carteira do munícipe |
| 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 munícipe |
| 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 munícipe | 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 munícipe |
| 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.