

Relatório de Gestão 2021 Ouvidoria Município

Denúncia	54	Demanda	Ações
Arquivada - solicitação já cadastrada	9	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Acumulo de lixo/entulhos/mato em lote de zona urbana	3	Lixo, mato em ruas, obras com entulho	Vistoria e notificação para limpeza, acompanhamento da vig. ambiental
Chapeação de veículos	1	Chapeação sem registro, EPIS	Fiscalizado e notificado
Coleta de lixo	1	Coleta de lixo sem separação	Empresa contratada orientou os funcionários
Criação de animais em zona urbana	2	Galinheiro em zona urbana	Fiscalização, notificação e adequações
Denuncia COVID	6	Estabelecimentos não respeitam medidas de segurança do COVID	Fiscalização, orientação, adequação
Denuncia e dúvidas sobre obras	1	Obra fora do padrão	Obra avaliada e autorizada pela Secretaria de Planejamento
Denuncia meio ambiente	4	Água, esgoto, destinação lixo e entulhos, invasão e destruição de meio ambiente	Fiscalização, notificação e adequações/denúncia não procede
Desmanche de veículos/entulhos	2	Desmanche de carro	Fiscalização, notificação, multas e mudança de endereço
Limpeza de lotes sem construção	1	Limpeza de terreno	Fiscalizado e notificado para limpeza
Maus tratos/descaso com animais	12	Cachorros, gatos, porcos abandonados, amarrados com descaso, passando fome	Fiscalizado, notificado, orientado, monitorando, adequados
Pessoas com necessidades especiais deixadas sós sem responsável ou cuidados	1	Pessoas com necessidades especiais deixadas sós sem responsável ou cuidados	Encaminhamento para assistência, acompanhamento da família
Placas de propaganda fora de padrão	1	Placas de imobiliárias maiores que o permitido	Sem informações complementares de localização
Problemas e reclamações para matrículas escolares	1	denuncia de matrícula fora do zoneamento	Aluno era do EMEI, EMEI não possui zoneamento
Problemas HNP	1	Reclamação de atendimento no HNP, em especial em relação a um médico	Abriu Ouvidoria HNP, informado ao HNP pela secretaria de saúde
Problemas/Informações seleção simplificada	1	Problemas/Informações seleção simplificada	seleção ainda vigente e sendo utilizada, foi realizada nova para deixar como reserva
Realizar publicações	1	Publicar plano de trabalho de evento	Responsáveis foram informados e publicação realizada
Servidores municipais	2	Denuncias de servidores	Apurado, realizada reunião orientativa, não procede
Sonegação de imposto	1	Empresa sonegando imposto	Empresa não localizada, sem informações complementares
Uso de imagem de municípe	1	Uso de imagem sem autorização	Autorização no momento da foto, pessoa não identifica para a retirada da imagem
Vacinação por zoneamento	1	UBS não aplicou vacina pois a criança ser de outro bairro	A vacina é aplicada na UBS de abrangência da residência, devido a controles, descentralizar o atendimento para evitar filas e o deslocamento do municípe.
Validade e rótulos de alimentos/denuncia COVID	1	Mercado atendendo sem mascara, clientes sem mascara e produtos vencidos nas prateleiras	Orientação COVID e verificação de irregularidade e providencias

Dúvida	25	Demanda	Ações
Arquivada - não é competência deste órgão	1	Arquivada - não é competência deste órgão	Abriu demanda na cidade de Colombo-PR
Arquivada - solicitação já cadastrada	3	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada
Cemitério Parque	1	Como adquirir boleto para pgto. de taxa de cemitério	Solicitação por e-mail, WhatsApp ou pessoalmente na administração do Cemitério
Concurso informações	1	Informações sobre possível concurso publico	Orientação
Emissão de guias e certidões de tributos	3	Dúvidas emissão ITBI, alvarás	Encaminhado para o setor de tributos para auxiliar o demandante
Funcionamento de prestador de serviço	1	Funcionamento de prestador de serviço	Informações adicionais não informadas
Informações sobre abertura de empresas	2	Abertura e empresas	Passada para setor de tributos para esclarecimento para o demandante
Informações/pesquisas	4	Pesquisas e informações	Informações prestadas
Informações/sugestões COVID	1	informações sobre óbitos e fila de UTI COVID	Orientação da municípe via telefone pela Secretaria de Saúde
Limpeza e conservação de espaços públicos	1	Antiga escola Vila Olinda	A instalação pertence ao estado, o pedido de reforma deve ser dirigido a ele
Problemas e reclamações para matrículas escolares	1	Não concorda com o zoneamento, quer escola municipal não estadual	Foi explicado que o zoneamento é previsto em lei e deve ser respeitado
Problemas/Informações seleção simplificada	2	Resultados de seleção simplificada	Esclarecimentos, revisão da classificação
Transporte público/rodoviária	1	Quer saber se há transporte publico	Informado contato da única empresa que realiza transporte entre bairros no município
Vacinação COVID	3	Dúvidas, data e horário de vacinação	Repassadas informações sobre a vacinação

Elogio	5	Demanda	Ações
Elogio para a cidade e profissionais da saúde	1	Elogio para a cidade e profissionais da saúde	Agradecemos e encaminhamos para os setores envolvidos- admin/gab/saúde
Elogio vacinas covid	2	Organização e agilidade na vacinação do COVID	Agradecemos e encaminhamos para Secretaria de saúde
Iluminação pública	1	Agilidade na troca de lâmpada da iluminação pública	Agradecemos o elogio e enviamos para a equipe da iluminação publica
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	1	Estrada Feliz Lembrança	A estrada será feita em um prazo de dois meses (feita em setembro)

Reclamação	59	Demanda	Ações
Acumulo de lixo/entulhos/mato em lote de zona urbana	1	Destinação de lixo e entulhos de obras prejudicando a área verde	Fiscal de Posturas fiscalizou e notificou responsável
Arquivada - não é competência deste órgão	3	Arquivada - não é competência deste órgão	Abriu demanda em Petrópolis-RS
Arquivada - solicitação já cadastrada	6	Arquivada - solicitação já cadastrada	Arquivada - solicitação já cadastrada

Coleta de lixo	1	Coleta não acontecendo na rua	Coleta acontecendo, caminhão passa as 6 da manhã antes do morador deixar o lixo
Criação de animais em zona urbana	2	Criação de patos, galinhas, cavalos	Vistoria, orientação e retirada de animais/ faltaram informações complementares
Decretos COVID	1	Reclamação decreto que proíbe apresentação de musica ao vivo	Conforme fiscal o município atende as bandeiras 3As
Demora em Atendimento em Saúde -UBS	1	Demora em atendimento dentário	Encaminhado para a Secretaria de Saúde, repassado para profissionais
Denuncia meio ambiente	1	Água/esgoto saindo diretamente na avenida 15 de novembro 191	Fiscalizado, notificado. Resposta junto a notificação
Emissão de guias e certidões de tributos	3	Emissão de guias no site	Informado o site do município e o passo a passo para a emissão.
Fiscalização no transito	1	Imprudência no transito, maior fiscalização	Intensificada a fiscalização nos locais citados, demandas enviadas p/EGR ref. RS 235
iluminação pública	2	Fios e lâmpadas deixados em praça publica/iluminação publica	Fios recolhidos/troca realizada
Informações/sugestões COVID	1	Projeto passaporte sanitário	Encaminhado para a administração publica.
Limpeza de lotes sem construção	3	Lotes sem limpeza	Vistoria e notificação para limpeza
Maus tratos/descaso com animais	3	Cães soltos/maus tratos	Fiscalizado e resolvido pela fiscalização ambiental
Perturbação do sossego/ordem	1	Movimentação de caminhões as 5:30 da manhã	Sugestão de solução amigável com a empresa
Problema AVA - ensino a distância	1	Programa não é funcional	A Educação pede ao usuário para marcar horário na escola pois o programa esta em fase de implementação, a contribuição de todos é importante.
Problemas com esgoto	1	Cheiro de esgoto na praça	Averiguação para apurar o cheiro desagradável na praça
Problemas com medicamentos e consultas	1	Informação sobre medicamento que a avó necessita	Conforme a Farmacêutica responsável as dúvidas foram respondidas por e-mail
Problemas Corsan/Falta de agua	1	Falta de água em bairro	Encaminhado para conhecimento e providencias do gabinete
Problemas e reclamações para matrículas escolares	2	Não consegue finalizar a matrícula do filho no site do município/não ter vaga	Problema no sistema sanado na mesma data, foi solicitado que a demandante passasse na secretaria par regularizar a matrícula/ inscrição conforme zoneamento
Problemas Internet - ensino a distância	1	Solicitação de internet no interior	Interesse particular. Sugestão de mobilização via Assoc. de moradores.
Problemas nas estradas/ dano em entrada de propriedade particular- causadas por empresa particular	1	Dano em entrada de propriedade particular- causadas por empresa particular	Obras verificou estrada, o dano na propriedade privada deve ser cobrado da empresa que deu causa
Problemas nas estradas/ruas/calçadas	4	Problemas em estradas do interior e VRS827	Estradas do interior atendidas/VRS 287 em tratativas com o estado
Reclamações parquímetro/estacionamento rotativo	6	Falta de placas, de informações de pessoal, problemas nos parquímetros	Parquímetro revisado e funcionando, pedidos de placas e mais pessoal
Respostas Imprensa	2	Postura adotada para as respostas nas mídias sociais, facebook	As respostas se dirigem a todos os cidadãos, tem o objetivo de informar
Serviços prestado a noite	1	Pintura da via durante a noite	Foi divulgada a prestação de serviço no horário noturno sendo que só pode ser realizado quando não há veículos na rua
Solicitação de resposta/manifestação de e-mails ou contatos realizados	2	Manifestação de petição enviada a alguns e-mails	Setores responsáveis responderam a demanda
Transporte público/rodoviária	3	Reclamação sobre rodoviária e falta de disponibilidade de horários de ônibus	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.
Vacinação COVID	2	Questiona vacina de profissionais da saúde, falta de vacinas	Conforme Plano Nacional de Oper da Vacina, todos os profissionais da saúde devem ser vacinados/contato com UBS para agendar vacina
Validade e rótulos de alimentos	1	Empresa com problema nos rótulos de alimentos	Fiscalização, orientação e solução

Sugestão	17	Demanda	Ações
Atendimento desburocratizado	1	Sugestão de tornar o atendimento menos burocrático cfe. lei 13.726	Sugestão encaminhada para gestores municipais
Denuncia COVID	1	Fechamento de quadras de areia	Sugestão encaminhada para fiscalização COVID para providências
Emissão de guias e certidões de tributos	2	Emissão e pagamento de guias	Orientação do contribuinte
Iluminação pública	2	Solicitação de troca de lâmpadas na iluminação publica	Lâmpadas trocadas
Informações/pesquisas	2	Sugestões para matérias e pesquisa IBGE	Sugestão enviada para administração
Informações/sugestões COVID	3	Informações para prevenção, numero de vacinados	Orientação ao municípe, informações constam no site do vacinômetro
Limpeza e conservação de espaços públicos	1	Limpeza de praçinha	Informado que as praçinhas haviam sido limpas havia poucos dias atendendo a demanda
Problemas com esgoto	1	Mau cheiro em bocas de lobo no centro da cidade	Sugestão enviada para administração e planejamento
Reclamações parquímetro/estacionamento rotativo	1	Orientação sobre como funciona o rotativo	Foi encaminhada sugestão para a empresa concessionária
Sinalização de vias	1	Pintura de estacionamento	Demanda será atendida assim que houver licitação, cancelada devido pandemia
Transporte público/rodoviária	1	Solicita rodoviária melhor estruturada em Nova Petrópolis	Foi 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.
Vacinação COVID	1	Anunciar calendário de vacinação e quando chegam novas remessas de vacinas	Dúvidas sanadas pela Secretaria de Saúde

Em 2021 foram registradas 160 demandas distribuídas em: 59 Reclamações, 17 Sugestões, 25 Dúvidas e 54 Denúncias e 5 Elogios.

Das 10 reclamações direcionadas a Secretaria da Fazenda, 3 dizem respeito a limpeza de lotes e 3 sobre emissão de guias e certidões de tributos. Das outras reclamações, 9 foram destinadas para a Secretaria de Administração (destas 3 se referem a questão da falta da rodoviária) e 8 foram direcionadas para a Secretaria de Planejamento sendo que a maioria (6) dizem respeito à cobrança do estacionamento rotativo.

Cabe destacar também que a maioria das denúncias (12) foram direcionadas para a Fiscalização municipal (posturas, meio ambiente) por maus tratos/descaso com animais.

As denúncias e reclamações versaram principalmente sobre animais soltos e maus tratos, estacionamento rotativo, problemas nas estradas 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 160 demandas registradas, 59 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.

As Secretarias com mais demandas (não contando os elogios) são a Secretaria da Fazenda com 35 demandas (devido as demandas da Fiscalização de Posturas e dúvidas sobre guias e certidões tributárias), Secretaria da Administração com 25 demandas (devido a falta de rodoviária, concursos e outros) e Secretaria da Saúde com 22 demandas (especialmente relacionadas ao COVID e a vacinação).

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.