

Prefeitura de Nova Petrópolis - Ouvidoria Municipal - Relatório resumido do exercício de 2024

DENÚNCIAS

MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Obra irregular	1	Esclarecimento sobre a situação regular da obra
Queixa de atendimento médico	1	Informação sobre a existência de uma sindicância
Terreno com mato	1	Notificação do proprietário para realizar a limpeza
Buraco em calçada	1	Encaminhamento para conserto por parte da Secretaria de Obras
Focos de água parada	1	Improcedente
Estacionamento em local impróprio	1	Encaminhamento aos agentes de trânsito
Problemas sanitários em salão de beleza	1	Inspeção e constatação que o estabelecimento está regularizado
Desrespeito ao zoneamento escolar	1	Vistoria e orientação às famílias
Problema na retirada de produtos na farmácia municipal	1	Constatação de erro de troca de nomes
Atendimento de agente comunitário de saúde	1	Informação sobre sindicância em andamento
Excesso de velocidade	1	Reforço na fiscalização de trânsito
Ônibus estacionado há mais de um mês	1	Aviso de improcedência
Atendimento de agente comunitário de saúde	2	Informação sobre sindicância em andamento
Conduta inadequada de professora	1	Verificação do caso por parte da Secretaria de Educação
Uso de veículo público para fins pessoais	1	Negativa e esclarecimentos do funcionário responsável
Estabelecimento gastronômico em situação irregular	6	Fiscalização por parte da vigilância sanitária
Queixa de atendimento médico	2	Esclarecimentos da Secretaria da Saúde e/ou do profissional envolvido na denúncia
Descumprimento de horários de servidor público	1	Aviso sobre procedimento de exoneração
Suposto caso de violência em escola	1	Aplicação das medidas de segurança cabíveis
Suposto caso de violência em escola	2	Aplicação das medidas de segurança cabíveis
Estabelecimento estético sem registro	1	Vistoria e verificações
Indústria com barulho excessivo	1	Vistoria e orientações ao proprietário
Crime ambiental motivado por deslocamento de terra	1	Denúncia considerada improcedente
Conduta de funcionária de escola	1	Inconsistência dos dados apresentados
Condução de veículo público por pessoas não autorizadas	1	Adoção de providências
Maus-tratos animais	1	Vistoria e orientações
Obra irregular	1	Vistoria e constatação de que a obra é regular
Bar com perturbação de sossego	1	Fiscalização e orientações
Bar com perturbação de sossego	2	Fiscalização e orientações
Criação de porco na zona urbana	1	Notificação ao morador
Morte de araucárias em terreno	1	Vistoria sem indícios de crime ambiental
Morte de araucárias em terreno	2	Vistoria sem indícios de crime ambiental
Uso de veículo público para fins particulares	1	Improcedente

Corte de árvores em área nativa	1	Improcedente
Possível descarte de esgoto cloacal	1	Sem constatação de evidências
Propaganda irregular com cavalete em via pública	1	Orientação ao proprietário do estabelecimento
Situação do trânsito em frente à Escola Padre Werner	1	Reforço na fiscalização de trânsito
Perturbação	1	Vistoria e orientação ao responsável e orientações ao autor da denúncia
Obras aos domingos	1	Não existe nenhum impeditivo
Situação de ACPM de escola	1	Averiguações da Secretaria de Educação para apurar os fatos
Perturbação causada por obra	1	O poder público municipal não possui legislação e ingerência para casos dessa natureza
Clínica veterinária sem médico veterinário responsável	1	Trata-se somente de um centro estético que não necessita de médico veterinário
Procedimentos estéticos sem alvará	1	Improcedente
Pedido de orientações sobre como fazer uma denúncia de maus-tratos de animais	1	Orientada a procurar a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Ônibus estacionado há mais de um mês	2	Aviso de improcedência e/ou retirada do veículo do local
Maus-tratos de animal	1	Denúncia em parte improcedente e notificação ao que procedeu
Obras irregular	1	Notificação ao proprietário
Maus-tratos de animal	1	Denúncia em parte improcedente e notificação ao que procedeu
Uso de veículo público para fins particulares	1	Improcedente
Criação de animais em zona urbana e uso irregular de espaço público	1	Orientações ao proprietário
Venda de terrenos por contrato	1	Município tem ciência e já adotou medidas administrativas
<i>TOTAL DE DENÚNCIAS: 62</i>		
RECLAMAÇÕES		
MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Transtornos causados por obra particular	1	Vistoria no local, sem constatação
Pedido de manutenção de via pública	1	Agendamento de serviço por parte da Secretaria de Obras
Demora de serviço de laboratório tercerizado	1	Cobrança ao laboratório por parte da Secretaria de Saúde
Som alto depois das 22h	1	Orientação aos proprietários
Atendimento em unidade de saúde	1	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Problema em rede de esgoto pluvial	1	Agendamento de serviço por parte da Secretaria de Obras
Pedido de roçada em via pública	1	Esclarecimentos da Secretaria de Obras
Falta de aviso sobre IPTU vencido	1	Resposta da Secretaria da Fazenda
Recesso de carnaval nas creches municipais	1	Reclamação enviada a Secretaria de Educação
Demora em obra de escola	1	Esclarecimentos da Secretaria de Educação
Atendimento e atuação da Secretaria de Obras	1	Esclarecimentos da Secretaria de Obras
Pedido de troca de lâmpada	1	Realização do serviço
Sistema de sinalização de estacionamento rotativo	1	Esclarecimentos sobre a legislação federal

Questionamento sobre a inexistência de cargo jurídico em efetivo	1	Resposta com base em jurisprudência do STF
Situação de calçada	1	Vistoria no local por parte da fiscalização e informações sobre o calendário de fiscalização
Implantação da farmácia municipal	1	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Necessidade de manutenção de área pública	1	Agendamento de serviço por parte da Secretaria de Obras
Atendimento em unidade de saúde	2	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Pedido de manutenção de via pública	2	Esclarecimento e/ou agendamento de serviço por parte da Secretaria de Obras
Focos de água parada	1	Orientação aos proprietários e novas fiscalizações
Pedido de manutenção de via pública	3	Esclarecimento e/ou agendamento de serviço por parte da Secretaria de Obras
Pedido de revisão da gincana municipal	1	Esclarecimentos da Secretaria de Educação
Iluminação Pública	2	Execução do serviço
Barulho provocado por gerador de energia elétrica	1	Vistoria da fiscalização
Barulho provocado por gerador de energia elétrica	2	Vistoria da fiscalização
Atendimento em unidade de saúde	3	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Demora para regularização de habite-se	1	Informação sobre inconformidades do projeto
Atendimento em unidade de saúde	4	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Materiais de obra deixados em via pública	1	Vistoria e orientação
Falta de manutenção em via pública	1	Realização do serviço
Excesso de velocidade	1	Análise de possíveis melhorias
Notificação para poda de árvores com prazo de 30 dias	1	Esclarecimentos da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Atendimento em unidade de saúde	5	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Atterramento indevido da rede de esgoto pluvial	1	Solução
Pedido de sinalização viária	1	Solicitação enviada ao setor competente para instalação
Pedido de troca de lâmpada	3	Execução do serviço
Desobstrução de via com queda de barreira	3	Esclarecimentos sobre a situação geológica e/ou possíveis soluções
Troca de lâmpadas	4	Execução do serviço
Desobstrução de via com queda de barreira	4	Esclarecimentos sobre a situação geológica e/ou possíveis soluções
Atendimento em unidade de saúde	6	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Detonações em pedreira	1	Constatação de regularidade
Atendimento em unidade de saúde	7	Esclarecimentos da Secretaria de Saúde
Dificuldades em fazer ligações telefônicas para a Prefeitura	1	Improcedente
Falha na conduta de professor	1	Conversa com o profissional e direção da escola
Falta de proteção durante as roçadas em via pública	1	Orientações sobre como ressarcir prejuízos
Possível ato de improbidade no setor jurídico	1	Esclarecimentos sobre a conduta dos profissionais
Abordagens comerciais em via pública	1	Vistoria e orientação ao estabelecimento
Contestação dos resultados de processo seletivo	1	Apresentação de parecer jurídico
Perturbação causada por animais soltos	1	Notificação ao proprietário da residência
Troca de lâmpadas	5	Execução do serviço
Falta de iluminação em nova área de lazer	1	Esclarecimentos sobre o projeto da obra

Falta de coleta de restos de grama	1	Esclarecimento de que a coleta seletiva não coleta esse tipo de resíduo
Perturbação causada por academia	1	Vistoria e orientação aos proprietários
Grama alta e água parada em área pública	1	Realização da poda e verificação da água parada
Conduta inadequada de professora	1	Averiguações junto com a professora e diretora da escola
Falha no recolhimento de restos de poda	1	Os materiais se encontravam dentro da propriedade do solicitante não podendo serem recolhidos
Banheiros PNE da Praça das Flores sem possibilidade de uso	1	Esclarecimentos da Secretaria de Turismo
Vazamento de água em terreno	1	Inclusão no cronograma da Secretaria de Obras
Banheiros fechados na Praça Maria Hertel	1	Fato ocorrido por necessidade de manutenção
Problemas de relacionamento em escola municipal	1	Reunião com os profissionais envolvidos e adoção de providências
Falha na coleta do lixo	2	Encaminhamento do caso para empresa responsável

TOTAL DE RECLAMAÇÕES: 102

SUGESTÕES

MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Campanha para localizar animais perdidos.	1	
Alterações em horários de ônibus do transporte público	1	Esclarecimentos da Secretaria de Planejamento
Intervenção junto a EGR para buscar a solução de diversos problemas da rodovia que liga Nova Petrópolis a Gramado	1	Comunicado das intervenções já realizadas e canal de ouvidoria da própria EGR
Pedido de implantação de lombada	1	Visita técnica ao local para avaliação
Melhorias de iluminação	1	Agradecimento e encaminhamento
Melhoria em relação a emissão de NFS-e	1	Agradecimento e encaminhamento
Manutenção em via pública	1	Agradecimento e encaminhamento
Poda em via pública	1	Agradecimento e encaminhamento
Campanha adote uma família do Sul	1	Agradecimento e encaminhamento
Pedido de melhoria de via pública	1	Agradecimento e encaminhamento
Falta de proteção durante as roçadas em via pública	1	Orientações sobre como ressarcir prejuízos

TOTAL DE SUGESTÕES: 11

ELOGIOS

MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
Elogio a equipe do posto de saúde da Vila Germânia	1	Agradecimento e encaminhamento a equipe
Elogio a equipe do posto de saúde Piá	1	Agradecimento e encaminhamento a equipe
Elogio para as pessoas que trabalham na Secretaria de Saúde	1	Agradecimento e encaminhamento a equipe

TOTAL DE ELOGIOS: 3

DÚVIDAS

MOTIVO	TOTAL	RESPOSTA/AÇÃO/RESULTADOS
--------	-------	--------------------------

Esclarecimentos sobre podas de árvore em vias públicas	1	Envio da informação solicitada
Demora em atendimento de protocolo	1	Agendamento por parte da Secretaria de Obras
Sobre a castração e vacinação de animais abandonados nas ruas	1	Orientação de entrar em contato com a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente
Acesso a documentos de concurso público antigo	1	Orientação de solicitação formal através de protocolo
<i>TOTAL DE DÚVIDAS: 4</i>		

Ao longo de 2024 a Ouvidoria Municipal recebeu um total de 230 manifestações, número representa um aumento considerável na comparação com 2023 (182 manifestações). Deste total, algumas manifestações foram excluídas, por terem sido enviadas em duplicidade ou por não serem competência da Ouvidoria Municipal.

Dentre as manifestações válidas, são foram 182 no total, sendo 62 denúncias, 102 reclamações, 11 sugestões, 3 elogios, e 4 dúvidas.

Os temas mais presentes são semelhantes aos anos anteriores, tais como reclamações quanto ao atendimento de saúde; maus tratos de animais; pedidos de melhorias em vias públicas; estabelecimentos gastronômicos não licenciados; pedidos de troca de lâmpadas de iluminação pública.

Em 30 de dezembro de 2024, data da produção deste relatório, havia os seguintes protocolos abertos há mais de 30 dias e sem resposta, o que caracteriza vencimento de prazo: 2175081854; 8443484991; 2523012859; 6118494532; 1269511362; 1475376005; 0993879277; 6486434066; 9299168076; 4784625874; 8559843054; 1088663879; 3612051487; 9394652198; 2291793965; 1828804412. Os setores envolvidos com tais protocolos possuem ciência dos prazos vencidos, já que foram avisados pela Ouvidoria Municipal ao longo do ano, alguns mais de uma vez.

Também na data de 30 de dezembro de 2024, a Ouvidoria Municipal registra a existência de 17 protocolo abertos, aguardando resposta, mas ainda em conformidade com o prazo de 30 dias.

Em 30 de dezembro de 2024, data da produção deste relatório, a Ouvidoria Municipal arquivou os seguintes protocolos, que estavam pendentes há mais de 90 dias a espera de informações complementares: 4127278525; 0920557449; 3171517239; 6076871658; 2629964382; 2277578531; 1405022814; 4077643216; 0890187797; 1264643214; 9418070294; 5408070080; 6327446472; 7686378370; 9381629148; 6309439844; 6780001354; 5581793725; 6035440532; 8561194468; 9614284351.

Da mesma forma, existem em 30 de dezembro de 2024 mais 6 protocolo em aberto, no aguardo de informações complementares, mas com espera inferior a 90 dias.