

Ouvidoria do Município
(Programa Fala Cidadão)

Relatório do Primeiro Trimestre de 2021

1 . Número de Manifestações Recebidas:

| Mês | Quantidade | Presencial | Telefone | Aplicativo | Site |
|------------|-------------------|-------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| JANEIRO | 143 | 24 | 64 | 10 | 45 |
| FEVEREIRO | 12 | 4 | 8 | 0 | 0 |
| MARÇO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Ouvidoria do Município
(Programa Fala Cidadão)

Relatório do Primeiro Trimestre de 2021

2 . Motivo das Manifestações:

| SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E ZELADORIA: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|---|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Abertura de Rua | 0 | 0 | 0 | | |
| Aterreno Sanitário | 0 | 0 | 0 | | |
| Bueiro/Boca de Lobo | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Buracos na Via | 12 | 2 | 1 | 15 | |
| Canteiros e Jardins | 0 | 0 | 0 | | |
| Coleta de Lixo | 0 | 0 | 0 | | |
| Equipamento Público Danificado | 0 | 0 | 0 | | |
| Estradas Rurais | 0 | 0 | 0 | | |
| Estradas Urbanas | 0 | 0 | 0 | | |
| Fiscalização Ambiental | 0 | 0 | 0 | | |
| Guias e Sarjetas | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Infraestrutura Urbana | 5 | 1 | 0 | 6 | |
| Limpeza de Área Pública | 9 | 3 | 0 | 12 | |
| Limpeza Urbana | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Poda de Árvore | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| Praças e Parques | 5 | 0 | 0 | 5 | |
| Retirada de Árvore | 0 | 0 | 0 | | |
| Retirada de Galhos | 0 | 0 | 0 | | |
| Seção de Agricultura | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores Sec. Meio Ambiente e Zeladoria | 0 | 0 | 0 | | |
| Varrição | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 39 | 6 | 1 | 46 | 100% |

| SECRETARIA DE FAZENDA E PLANEJAMENTO: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|--|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Servidores Secretaria de Fazenda | 0 | 0 | 0 | | |
| Tributos Municipais | 0 | 0 | 0 | | |
| (Seção de Fiscalização de Posturas): | | | | | |
| Acessibilidde | 0 | 0 | 0 | | |
| Alvará de Funcionamento | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Ambulantes | 0 | 0 | 0 | | |
| Animais Grandes Portes Perímetro Urbano | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Calçada Danificada/Com Mato | 0 | 0 | 0 | | |
| Entulho na Calçada | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| Estabelecimento Irregular | 2 | 2 | 0 | 4 | |
| Falta de Muro/Calçada | 0 | 0 | 0 | | |
| Imóvel Abandonado | 5 | 1 | 0 | 6 | |
| Limpeza de Terreno | 49 | 3 | 0 | 52 | |
| Ocupação Irregular | 0 | 0 | 0 | | |
| Poda Irregular | 0 | 0 | 0 | | |
| Poluição Sonora | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Posturas | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Queimada | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Veículo Abandonado | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| TOTAL: | 67 | 6 | 0 | 73 | 100% |

| SECRETARIA DE OBRAS E DESENVOLVIMENTO URBANO: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|--|----------------|------------------|--------------|--------------------|----------|
| Aprovação de Projetos | 0 | 0 | 0 | | |
| Desenvolvimento Urbano | 0 | 0 | 0 | | |
| Fiscalização de Obras Privadas | 0 | 0 | 0 | | |
| Fiscalização de Obras Públicas | 0 | 0 | 0 | | |
| Obra Irregular | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | | |

| SEC. SEGURANÇA PÚBLICA E MOBILIDADE URBANA: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|--|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Bloqueio na Via | 0 | 0 | 0 | | |
| Bombeiro Municipal | 0 | 0 | 0 | | |
| Ciclovia | 0 | 0 | 0 | | |
| Cópia Autos Infração de Trânsito | 0 | 0 | 0 | | |
| Defesa Civil | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Estacionamento Irregular | 0 | 0 | 0 | | |
| Estacionamento Rotativo (Zona Azul) | 0 | 0 | 0 | | |
| Faixa Segurança para Pedestre | 0 | 0 | 0 | | |
| Fiscalização de Trânsito | 0 | 0 | 0 | | |
| Implantação de Lombada | 0 | 0 | 0 | | |
| Passarela | 0 | 0 | 0 | | |
| Patrulhamento | 0 | 0 | 0 | | |
| Prevenção de Bens e Prédios Públicos | 0 | 0 | 0 | | |
| Semáforo | 0 | 0 | 0 | | |
| Guarda Civil Municipal - GCM | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Servidores da Secretaria de Segurança | 0 | 0 | 0 | | |
| Sinalização Vertical e Horizontal | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| TOTAL: | 3 | 0 | 0 | 3 | 100% |

| AGÊNCIA REGULADORA: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|----------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Alagamento | 0 | 0 | 0 | | |
| Falta de Água | 0 | 0 | 0 | | |
| Rede de Água | 0 | 0 | 0 | | |
| Rede de Esgoto | 0 | 0 | 0 | | |
| Poço Artesiano | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Transporte Público | 0 | 0 | 0 | | |
| Vazamento | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 1 | 0 | 0 | 1 | 100% |

| GABINETE DO PREFEITO: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|------------------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|----------|
| Servidores do Gabinete | 0 | 0 | 0 | | |
| Solicitações ao Prefeito Municipal | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | | |

| SECRETARIA DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|---|----------------|------------------|--------------|--------------------|----------|
| Biblioteca Municipal | 0 | 0 | 0 | | |
| Cultura | 0 | 0 | 0 | | |
| Patrimônio Histórico | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores Secretaria de Cultura | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | | |

| SECRETARIA DE DES. ECONÔMICO E TURISMO: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|--|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Casa do Empreendedor | 0 | 0 | 0 | | |
| Poupatempo Municipal | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores Des. Econômico e Turismo | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| TOTAL: | 1 | 0 | 0 | 1 | 100% |

| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|-----------------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|----------|
| Creches | 0 | 0 | 0 | | |
| Escolas Públicas | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores Secretaria de Educação | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | | |

| SECRETARIA DE ESPORTES: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|--------------------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|----------|
| Esportes e Lazer | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores da Secretaria de Esportes | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | | |

| SECRETARIA DE GESTÃO: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|---------------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Concurso Público | 0 | 0 | 0 | | |
| Portal de Transparência | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores Secretaria de Gestão | 0 | 0 | 0 | | |
| Transporte da Saúde | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| TOTAL: | 1 | 0 | 0 | 1 | 100% |

| SECRETARIA DE DES. SOCIAL E CIDADANIA: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|---|----------------|------------------|--------------|--------------------|----------|
| Assistência Social | 0 | 0 | 0 | | |
| Casa do Abrigo | 0 | 0 | 0 | | |
| Conselho Tutelar | 0 | 0 | 0 | | |
| Servidores da Assistência Social | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 0 | 0 | 0 | | |

| SECRETARIA DE SAÚDE: | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | FINALIZADAS | % |
|-----------------------------------|----------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|
| Alvará Sanitário | 0 | 0 | 0 | | |
| Condição Sanitária Irregular | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| Consultas/Exames | 0 | 0 | 0 | | |
| Covid-19 | 21 | 0 | 0 | 21 | |
| Farmácia | 0 | 0 | 0 | | |
| Focos de Dengue | 6 | 0 | 0 | 6 | |
| Postos de Saúde | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Servidores da Secretaria de Saúde | 0 | 0 | 0 | | |
| Unidade Básica de Saúde - UBS | 0 | 0 | 0 | | |
| TOTAL: | 31 | 0 | 0 | 31 | 100% |

| | | | | | |
|---------------------|------------|-----------|----------|------------|-------------|
| TOTAL GERAL: | 143 | 12 | 1 | 156 | 100% |
|---------------------|------------|-----------|----------|------------|-------------|

Ouvidoria do Município
(Programa Fala Cidadão)

Relatório do Primeiro Trimestre de 2021

3 . Análise dos Pontos Recorrentes:

De acordo com o relatório das manifestações, percebemos que as ocorrências com maior percentual são:

- 1 - Limpeza de Terreno - 52 ocorrências
- 2 - Covid 19 - 21 ocorrências
- 3 - Buracos na Via - 15 - ocorrências
- 4 - Limpeza de Área Pública - 12 ocorrências

Com **33,33%** as reclamações de limpeza de terreno são as mais recorrentes na Ouvidoria. São terrenos particulares que se encontram com mato alto, acúmulo de todo tipo de entulhos, o que ocasiona o aparecimento de animais peçonhentos na vizinhança e causam outros transtornos. A Seção de Fiscalização de Posturas notifica para que os proprietários realizem a limpeza do local.

Desde o ano passado a Secretaria de Saúde vem recebendo denúncias relacionadas à Covid 19, o que resultou, no primeiro trimestre, em uma porcentagem de **13,46%** do total das demandas recebidas pela Ouvidoria. Geralmente são denúncias relacionadas à aglomerações em chácaras, ranchos, residências e festas clandestinas com grande risco de contágio do novo coronavírus.

Os buracos na via com **9,61%** das demandas são os mais recorrentes na Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria. Para isso, a Secretaria tem uma equipe de tapa-buracos, responsável por esse tipo de solicitação do munícipe. Além disso, a Secretaria de Meio Ambiente e Zeladoria também recebe solicitações de limpeza de área pública, que totalizam **7,69%** das demandas. São áreas ou terrenos da Prefeitura Municipal que necessitam de cuidados e a são realizados serviços de capinagem, limpeza, remoção de galhos e entulhos, entre outros.

Ouvidoria do Município
(Programa Fala Cidadão)

Relatório do Primeiro Trimestre de 2021

4 . Providências Adotadas:

De todas as ocorrências recebidas no primeiro trimestre tivemos um total de 156 reclamações, solicitações ou denúncias, das quais 100% foram concluídas.

Com essa porcentagem podemos concluir que as providências adotadas por cada Secretaria surtiram os efeitos desejados e os munícipes foram atendidos de forma eficiente e eficaz pela Prefeitura Municipal.