



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS 2020

A ouvidoria do Município de Veranópolis apresenta o primeiro relatório de gestão após a vigência da lei de Defesa do usuário do serviço Público regulamentado em âmbito municipal pelo decreto nº 6.370, de 10 de junho de 2019 e pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O Município aderiu ao Sistema [ouvidorias.gov.br](http://ouvidorias.gov.br) da Controladoria Geral da União (CGU) através da plataforma Fala BR–Veranópolis/RS.

Este canal possibilita o cidadão fazer sua manifestação e ter um acompanhamento com resposta, desde que faça o cadastro e se identifique. Está disponível dentro do site da Prefeitura Municipal de Veranópolis.

O sistema gera um número para o cidadão ter acesso a plataforma, tudo dentro do total sigilo e segurança de dados pessoais.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da ouvidoria, demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas e analisadas, providenciando respostas as mais satisfativas possíveis dentro de nossas possibilidades, voltadas a contribuir para promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Veranópolis.

Manifestações aqui relatadas ocorreram no período de janeiro a dezembro de 2020.

### RECLAMAÇÃO

PROTOCOLO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
01785.2020.000005-30	Terra deposita no terreno baldio sem autorização de proprietário.	Foi notificada a pessoa responsável para no prazo de 30 dias, realizar a limpeza do terreno em questão, retirando a terra lá depositada indevidamente.
01785.2020.000026-65	Manutenção da estrada para São Valentim, pois havia pedras soltas que cortavam os pneus.	Foi encaminhado para equipe de manutenção que no prazo aproximadamente de 30 dias, realizou reparos na estrada.
01785.2020.000028-27	Fiscalização de passeio público fiscalização (falta)	A fiscal Rafaela, informou que tendo em vista o estado de exceção, por ocasião do covid -19, que as atividades de fiscalização foram retomadas gradativamente dentro do possível.
01785.2020.000034-75	Auxílio emergencial negado	A secretária da pasta informou que não possuía acesso a informações Sobre o auxílio emergencial e para



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

		informações sobre programa bolsa família a pessoa interessada deveria procurar atendimento junto ao CRAS.
01785.2020.000045-28	Esgoto correndo na rua com calçada com sinais de erosão.	Foi encaminhado para o secretário da pasta que no prazo de 10 dias, tomou as providências cabíveis sendo feito os reparos necessários, conforme ele nos informou.
01785.2020.000050-95	Reclamação do serviço de limpeza pública	Secretário informou que foi roçado todo o bairro. Solicitou a Rafaela que notificasse todos os proprietários de terrenos baldios. Ela fez alguns, porém, de momento esta de atestado.

SOLICITAÇÕES

PROTOCOLO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
01785.2020.000008-83	Transporte escolar (motivo zoneamento)	Pedido atendido .
01785.2020.000025-84	Manutenção de boca de lobo e conserto de paralelepípedos soltos	O pedido foi posto em agendamento na programação para ser efetivado no mês de maio, conforme relatou secretário da pasta.
01785.2020.000030-41	Solicitação de quebra molas (rua Deputado Astério de Mello, Femaça)	O pedido foi analisado e negado por unanimidade pelo conselho de trânsito.
01785.2020.000031-22	Construção de casa em área pública (solicitação de providências)	A obra foi embargada no mesmo dia em que recebemos a manifestação. Embargo 02/2020
01785.2020.000032-03	Solicitação de fiscalização devido a barulho feito por loja com caixas de som.	A fiscal relatou que o ocorrido se deu devido a inauguração de uma farmácia, portanto um fato isolado, visto que o fato não foi verificado em outras ocasiões.
01785.2020.000036-37	Solicitação de poda de árvores	Secretário respondeu que dentro de 30 a 40 dias seria efetuada a poda.
01785.2020.000037-18	Conserto de iluminação pública (lâmpadas com curto circuito)	Encaminhada para equipe fazer o reparo dentro de 30 dias.
01785.2020.000042-85	Poda de árvore	Secretário respondeu que passou para equipe fazer o reparo dentro de 15 dias.
01785.2020.000049-51	Conserto de lâmpada	Secretário informou que pedido foi atendido.
01785.2020.000055-08	Pedido de áudio do hino oficial	Pedido atendido no dia.
01785.2020.000056-80	Pedido de manutenção de estrada	Pedido agendado para início de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

		janeiro/2021
--	--	--------------

**COMUNICAÇÃO ANÔNIMA**

PROTOCOLO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
01785.2020.000009-64	Fiscalização nas empresas, questionando a fiscalização municipal referente a licenças ambientais.	O Secretário respondeu ao cidadão dizendo que se tivesse alguma informação precisa, de alguma empresa que estivesse desrespeitando as normas, nos informasse para que a fiscalização pudesse tomar uma atitude frente a tal situação.
01785.2020.000001-07	Solicitação de limpezas em terrenos (focos de mosquitos) Sapopema.	Foi feita roçada e limpeza do local
01785.2020.000002-98	Pediatras estavam todos de férias no mesmo período, e que quando estavam em trabalho iniciavam uma hora após o horário determinado para atendimento ao público e que demoravam para chamar entre um paciente e outro porque ficavam no telefone.	Foi repassado para a secretária que informou que iria verificar o ocorrido, e tomar providências necessárias.
01785.2020.000003-79	Mau atendimento por parte exclusivamente de uma enfermeira do ESF Medianeira.	Repassamos para a secretária a manifestação, ela relatou que estava recebendo apontamentos há algum tempo e que estava observando e que nem tudo se evidenciava como afirmado. Porém se comprometeu a tomar providências caso fosse comprovado os relatos.
01785.2020.000006-11	Falta de manutenção da estrada de chão após a igreja da comunidade de São Valentim até a divisa com Fagundes Varela, buracos e pedras soltas.	O secretário informou que dentro de 30 dias seria executado o reparo da estrada.
01785.2020.000007-00	Infestação de mosquitos no Bairro renovação.	Foi comunicado ao setor responsável para tomar as devidas providências.
01785.2020.000010-06	Placa de trânsito instalada no canteiro central na Rua Benjamin Constant entre os nº 597 e 619, de proibido estacionar, contribuinte acha ser sem utilidade.	Secretário respondeu que foi uma decisão do conselho de trânsito, ressaltou que é proibido estacionar no meio dos canteiros e quem fizer isso corre o risco de ser multado pela brigada militar.
01785.2020.000011-89	Servidores das obras tomando café	Secretário respondeu que os



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

	em horário de expediente	servidores tem o direito de fazer uma parada para o lanche. Se tivesse ocorrido algum exagero iria chamar atenção. Disse que faria uma reunião com toda a equipe para tratar do assunto em questão.
01785.2020.000012-60	Comunicando mau atendimento no posto de saúde ESP medianeira por parte de uma enfermeira.	Enviamos para a secretária da pasta, mas não tivemos resposta.
01785.2020.000013-40	Agradecendo a secretária por ter feito transferência da enfermeira do posto de saúde ESP Medianeira, da qual estava reclamando.	Enviamos para a secretária da pasta, mas não tivemos resposta.
01785.2020.000014-21	Comunicando que teve 5 ligações repassadas ao setor de financeiro, que chamava até cair, sem ninguém atender.	O secretário relatou que o setor conta com o sistema de controle de fila e registro de atendimento. Que o atendimento por telefone se dá apenas quando não há contribuintes em espera. Caso haja necessidade de orientação fiscal, o ideal é atendimento presencial, com todos os documentos relativos à consulta em posse do contribuinte.
01785.2020.000015-02	Mau atendimento referente ao atendimento de uma enfermeira no posto de saúde universal.	A secretária nos informou que estava verificando os apontamentos, e se necessário, seriam tomadas as devidas providências.
01785.2020.000016-93	Mau atendimento no posto de saúde ESP Medianeira por parte de uma enfermeira.	A secretária nos informou que estava verificando os apontamentos, e se necessário, seriam tomadas as devidas providências.
01785.2020.000017-74	Comunicando que estavam gratas à secretária por tomar a providência trocando as pessoas que estavam dando problema no ESF Medianeira.	Enviamos para a secretária não obtivemos resposta.
01785.2020.000018-55	Comunicando que a empresa Ipacol estava mantendo aglomeração no processo de transporte dos funcionários e no trabalho.	O fiscal sanitário Renato em ação conjunta com a fiscal de finanças Cristine, procederam à fiscalização na referida Empresa na data de 26 de março, pela manhã. Naquela oportunidade, não foram encontradas irregularidades, visto que foi procedida a ação na hora do almoço. Havia distanciamento



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

		correto na fila do refeitório e novos esclarecimentos junto aos empresários foram feitos acerca do Decreto.
01785.2020.000019-36	Comunicando o agradecimento pela atitude da Secretária de ter removido a enfermeira que estava sendo apontada no ESF Medianeira.	Foi enviado para a Secretária mas não tivemos retorno.
01785.2020.000020-70	Empresa vera vidros estaria trabalhando com seus funcionários atendendo o público sem máscara, se poderia estar trabalhando.	Com relação à possibilidade de funcionamento: Estava previsto no DECRETO Nº 55.14, de 1º DE ABRIL DE 2020 do Governo do Estado – Com relação à utilização de EPI, máscaras por exemplo, foi feita visita ao estabelecimento, e seria repetido o procedimento caso verificado algum problema, seria aplicada sanções cabíveis. Sobre a aplicação igualitária da lei, estavam procurando atender todas as situações de acordo com a particularidade de cada um.
01785.2020.000021-50	Motorista da Van estaria utilizando o veículo para transportar mercadorias pessoais para venda. (batata frita) Saúde	Em resposta a secretária disse que iria elucidar os apontamentos e tomar providências.
01785.2020.000023-12	Comunicando corte ilegal de árvore	A fiscal relatou ter encontrado diversas árvores exóticas derrubadas, cujo corte é permitido, porém constatou uma nativa, motivo pelo qual seria lavrado o auto de infração.
01785.2020.000024-01	Comunicação de uma festa Rave com aglomeração no sítio de Lucas Tonato, na comunidade de nossa Senhora da Pompéia.	A fiscalização nos informou que havia comunicado aos secretários, assessoria jurídica e aos comandantes do BM e dos Bombeiros e ao Delegado e que precisavam aguardar os desdobramentos necessários para responsabilizar os responsáveis.
01785.2020.000029-08	Comunicar a insatisfação com o serviço de máquina na manutenção da estrada da comunidade de São Valentim, até a divisa com Fagundes Varela. Disse que estaria mal feito sem deixar valetas para escoar água e sem brita.	Secretário informou que estaria com a equipe à comunicação para verificar e se necessário fazer a devida manutenção. Disse que iria pessoalmente fazer uma visita ao local.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

01785.2020.000035-56	Comunicando que moradores de Fagundes Varela estavam recebendo auxílio emergencial indevidamente.	Secretário de Governo orientou a procurar o Ministério Público de Veranópolis e fazer a denúncia, junto a esse órgão, pois nós como Município não tínhamos competência para tratar o referido assunto.
01785.2020.000038-07	Comunicando o ganho de dinheiro com o jogo do bicho.	Analizou e constatou que não havia competência para tal demanda, encaminhada para Delegacia Civil de Polícia e para a Promotoria de Justiça Municipal (Ministério Público) para que pudessem investigar e tomar as medidas necessárias.
01785.2020.000040-13	Comunicando que havia crianças em um estabelecimento da cidade com Playground, brincando sem máscara.	A fiscalização nos informou que o estabelecimento foi notificado a permanecer com os brinquedos interditados e que o restante estava em situação regular.
01785.2020.000041-02	Comunicando a falta de servidores em alguns setores para atender as solicitações dos contribuintes que dizem estar trabalhando em room office.	Não tive retorno.
01785.2020.000044-47	Ausência de fiscalização em estabelecimento, aglomeração sem uso de máscara (pizzaria)	Para registro da denúncia, a equipe de fiscalização precisa de informações adicionais, tais como em que data e horário isso foi verificado. Tendo em vista a impossibilidade da fiscalização estar em todos os locais em todos os momentos, ações são realizadas de forma aleatória. O denunciante pode registrar suas denúncias também pelo telefone WhatsApp (54) 981679386, inclusive com registros fotográficos, tendo a segurança da preservação do sigilo dos seus dados.
01785.2020.000046-09	Mau atendimento da servidora no posto IPE saúde.	O secretário alegou que a servidora está atendendo conforme regras e normas do próprio IPE com restrições no atendimento. INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA IPE PREV E IPE SAÚDE Nº 20, DE 29 DE SETEMBRO DE 2020.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

01785.2020.000047-90	Vendas feitas nas redes sociais e questionando a fiscalização.	A fiscalização informou que embora não tenham sido apontado quais eram os possíveis contribuintes irregulares, informou que no ano corrente de 2020 realizou mais de 100 intimações para autorregularização no que pertine ao alvará de localização e funcionamento.
01785.2020.000048-70	Comércio de produto sem procedência e informações.	Enviamos para a secretaria de saúde e obtivemos tal retorno: não foram encontrados quaisquer produtos e/ou vestígios objetos de denúncia nos locais citados.
01785.2020.000051-76	Rinha de galos no Município de Vila Flores	Orientamos que denunciasse na delegacia ou na polícia ambiental, pois não era de nossa competência e informamos os telefones para contato. Patran: 543452-2968(watts) e 543215-5531
01785.2020.000053-38	Aglomeração de pessoas nas igrejas devido a missas, crismas e primeira eucaristia.	Com relação a esta manifestação a Assessoria Jurídica emitiu parecer nº 356/2020, no sentido de oficiar a Paróquia para cumprir as determinações impostas pelo Governo do Estado.

**SUGESTÃO**

PROTOCOLO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
01785.2020.000022-31	Demarcação no chão das rótulas	Foi encaminhada ao setor de trânsito como uma ótima sugestão e foi implantada.

**DENÚNCIA**

PROTOCOLO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO
01785.2020.000027-46	Morador com muitos animais em apartamento, fazendo reprodução para venda ilegal dos mesmos e também os quais produzindo mau cheiro, barulho.	Foi repassada para a pasta responsável, a qual nos informou que em fiscalização não foi encontrada irregularidades.
01785.2020.000052-57	Servidor utilizando veículo da secretaria de educação para buscar criança na escola.	A secretária informou que não se tratava de transporte particular; mas sim, do transporte de alunos que residem no interior e que precisam frequentar aulas presenciais, de uma situação emergencial e atípica por conta da pandemia e se colocou



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO

		a disposição para maiores esclarecimentos.
--	--	--

Um ponto que se constata está relacionado a questão das pessoas não se identificarem, prejudicando assim o tratamento da manifestação, embora todas são repassadas aos setores de responsáveis.

Trabalhamos com o Sistema do Governo Federal, como foi citado antes, na plataforma Fala Br, que nos permite qualificar por tipo cada manifestação como sendo do tipo denúncia, reclamação, solicitação, comunicação e elogio, desde que a pessoa se identifique.

A Carta de Serviços ao Usuário dos Serviços Públicos, prevista no Art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, encontra-se a disposição dos cidadãos na página do Município - Portal da Transparência.

**MILTON OLIVO BROETTO**  
Secretário de Governo