



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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS 2024

A ouvidoria do Município de Veranópolis apresenta o relatório de gestão nos termos 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 da Controladoria Geral da União (CGU) através da plataforma Fala BR–Veranópolis/RS.

Este canal possibilita o cidadão fazer sua manifestação e ter acompanhamento da 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, sendo feito de forma sigilosa e mantendo em segurança seus dados pessoais.

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

As Manifestações aqui relatadas ocorreram no período de janeiro a dezembro de 2024.

Foram registradas 64 manifestações, sendo:

11 comunicações
14 solicitações
28 reclamações
10 denúncias
01 sugestões

PROTOCOLO	ASSUNTO	ENCAMINHAMENTO/RESPOSTA
01785.2024.000001-12 29/01/24 Tipo: reclamação Assunto: Assistencia Social Modo: presencial	Informa que foi até a Secretaria de Assistência Social na data de 29/01/2024 solicitar cesta básica, pois está desempregada e tem uma filha de 3 anos. Solicitou a cesta pelo cadastro da mãe, mas a servidora da Secretaria não deu a cesta, alegando que, como a mãe não estava junto, ela não poderia receber a cesta. Relata ainda que, no local, havia um DJ, que estava saindo com cesta básica, que distribui os alimentos nas festas que realiza. Segundo ela, o mesmo DJ distribui alimentos para amigos, pois, nas festas que realiza, ele não cobra entrada para quem leva um quilo de alimento perecível. Relata também que a servidora foi rude no atendimento." Ainda, na mesma oportunidade, sua irmã	Secretaria da Assistencia Social <u>Resposta:</u> Demanda respondida por e-mail



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

	<p>manifestou-se também acerca da mesma situação. Disse que não recebeu a cesta, pois, segundo ela, a servidora da Secretaria disse que ela já recebia BPC, portanto, não tinha direito à cesta.</p>	
<p>01785.2024.000002-01 08/02/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Convênio Modo:Internet – Fala.BR</p>	<p>"Instituir um exclusivo veículo de cartão convênio capaz de permitir uma plataforma, possibilitando saques, compras em todo território nacional, além de financiamentos estudantis, consultas, telemedicina, tratamentos, produtos e serviços voltados para saúde e bem-estar dos servidores, através de um APP e/ou cartão magnético..., gostaria de submeter ao SECRETARIO(A) DE ADMINISTRAÇÃO deste município, o nosso ofício, juntamente com a Lei Federal 10.820 que garante aos servidores o benefício consignado em folha de pagamento, para abertura de protocolo. Agradecemos desde já Aguardamos orientações com brevidade dos próximos passos"</p>	<p>Secretaria de Governo <u>Resposta:</u> Agradeço o retorno e fico à disposição. Agradeço o seu contato , porém, não possuímos interesse no produto ofertado "cartão convênio".</p>
<p>01785.2024.000003-84 08/02/2024 Tipo: reclamação Assunto: agendamento de consultas Modo:Internet – Fala.BR</p>	<p>Meu filho necessita de uma avaliação com urgência de cirurgia de estrabismo e corre o risco de não enxergar se não operado logo conforme laudo do Oftalmologista, procurei a secretária Municipal de saúde da cidade de Veranópolis e o atendente não soube me dar nenhuma posição do encaminhamento da solicitação, apenas me entregou um comprovante de encaminhamento da cirurgia, solicito uma posição com urgência no prazo de 48hs caso contrário farei a solicitação judicialmente.</p>	<p>Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Encaminhamos a manifestação e não tivemos retorno</p>
<p>01785.2024.000004-65 12/02/2024 Tipo: Denuncia Assunto: Saneamento Básico Urbano Modo:Internet – Fala.BR</p>	<p>Existe, a alguns anos, um vazamento de esgoto público nos fundos da minha residência. Já foram realizados protocolos, reclamações em diferentes secretarias, falada com a vigilância sanitária, inclusive existe água parada, podendo haver dengue no local. Aguardamos com urgência uma solução!</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> O Secretário informa que a demanda está com a equipe de Saneamento, porém no momento não tem uma previsão para realizar o conserto.</p>
<p>01785.2024.000005-46 16/02/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Assistência Farmacêutica (Medicamento) Modo:Internet – Fala.BR</p>	<p>boa noite , venho por meio desta denuncia denunciar um medico que libera receitas perigosas sem consultas e sem conceitos, pois tenho uma amiga que consegue remedios com uma funcionaria e que cobra por cada Receita sem ter uma consulta , e essa receita a menina se dopa e se corta todo o braco , tenho foto da Receita e nome do Doutor mas sei q tem esse cambalacho</p>	<p>Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Encaminhamos a manifestação e não tivemos retorno.</p>
<p>01785.2024.000006-27</p>	<p>existem três terrenos, com proprietários,</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura</p>



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

16/02/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Serviços Urbanos Modo:Internet – Fala.BR	sem a devida manutenção, calçada e roçada, fatores que causam aparecimento de animais peçonhentos, como cobras, aranhas e mosquitos aedes aegypti. Outro fator remete-se a falta de calçada e montes de terras no lugar, o que faz com que a passagem tenha que ser feita pela rua. Nesta houve aumento do trânsito substancialmente devido prédio residencial, garagem dos ônibus e mais recentemente, depósitos e fábrica de estruturas metálicas. HA de se mencionar também há um buraco no sistema de esgoto, o qual a cada chuva aumenta, a calçada esta sendo consumida pelo buraco logo a cima e os pinheiros estão com risco de cair devido a estrutura estar em péssimo estado de conservação (muro). Tem uma casa que esta em precário estado de conservação, limpeza e com diversos focos para o mosquito. A parada de ônibus está coberta de ervas daninhas, não há calçada, em ambos os lados, o que em dia de chuva causa um lamaçal e seguindo há um terreno, no lado esquerdo, o qual também não possui calçada, prejudicando a circulação de pedestres. Peço a gentileza que sejam tomadas as devidas providências. Desde de já agradeço	<u>Resposta:</u> Referente a limpeza dos terrenos, os proprietários de todos os imóveis foram notificados para realizar a limpeza e conserto de passeios públicos. Estão no prazo de regularização . Referente o 'buraco' na calçada, o Secretário informa que a demanda está com a equipe de Saneamento, porém no momento não tem uma previsão para realizar o conserto. A roçada das ruas, esta para ser feita de imediato
01785.2024.000007-08 20/02/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Acesso à Informação Modo:Internet – Fala.BR	Solicitação de informação	Ouvidoria <u>Resposta:</u> demanda atendida em 05/03/2024
01785.2024.000008-99 20/02/24 Tipo: Denúncia Assunto: Outros em Transporte Modo: Presencial	O cidadão, juntamente com sua esposa, veio até a prefeitura efetuar denúncia contra um taxista. De acordo com o casal, eles avistaram o taxista estacionado e praticando comportamento impróprio. O casal chamou a polícia, que foi até o local e fez a ocorrência. Foi chamado como testemunha em audiência marcada, conforme imagem anexa a esta denúncia. O casal relata que preocupa-se com a atitude, pois o taxista pode oferecer riscos aos passageiros. Também, por se tratar de local público, onde pessoas passam, inclusive crianças	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Ofício: 003/2024 Em resposta ao registro em epígrafe, cumpre informar que o Setor de Fiscalização se atém ao que diz respeito ao desempenho da atividade licenciada. Tal situação relatada trata-se de infração ao Código Penal não sendo competência deste Setor averiguar tal fato visto que não ocorreu durante o exercício da atividade autorizada, e o denunciado configura como cidadão, não sendo competência do Setor controlar a conduta moral das pessoas. Diante do exposto me coloco à disposição para esclarecimentos sempre que se fizerem necessários.
01785.2024.000009-70 21/02/2024 Tipo: Reclamação	A contribuinte reclama que tem muita dificuldade em ser atendida ao ligar no posto de saúde central e também na	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Não tivemos retorno.



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

Assunto: Modo: Presencial	prefeitura. Ela disse que a ligação demora para ser atendida em ambos os locais. A cidadã afirma que precisava agendar um exame de ecografia do joelho e precisou ir presencialmente até o posto	
01785.2024.000010-03 28/02/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Outros em Administração Modo:Internet – Fala.BR	Pedido de pagamento das férias em aberto. Conforme a orientação recebida do dept. pessoal, por eu não morar mais no município, no sentido que eu protocolasse via site da prefeitura no link ouvidoria. Por esse motivo venho através desse canal solicitar o pagamento das férias que ficaram em aberto e deveriam ser pagas ao final do PAD	Secretaria de Governo <u>Resposta:</u> respondido que irá via flowdocs referente ao protocolo 6323/2024
01785.2024.000011-94 03/03/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Normas e Fiscalização Modo:Internet – Fala.BR	Comunica que um representante comercial de empresa desenvolve atividades diferentes ao CNAE principal e secundário e indaga se não há irregularidades nisso.	Secretaria de Finanças <u>Resposta:</u> No dia que recebemos este e-mail, entrei em contato via telefone com a ouvidoria e pedi para que fossem solicitados maiores esclarecimentos ao reclamante, já que não deixou fone ou e-mail de contato. Fiz isso porque não ficou clara a denúncia (tanto fato quanto sujeito)
01785.2024.000012-75 04/03/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Denúncia Crime Modo:Internet – Fala.BR	QUERO QUE A PREFEITURA FORNEÇA A ESTATISTICA DO USO DO CÓDIGO INTERNACIONAL DE DOENÇAS W90.0X NO MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS, TENDO EM CONSIDERAÇÃO QUE O "COBRADE" DA DEFESA CIVIL ESTÁ OBSOLETO. VOU REPASSAR ESTA INFORMAÇÃO PARA A ONG EM DEFESA CIVIL QUE ESTARÁ ME REPRESENTANDO FRENTE ÀS AUTORIDADES MUNCIPAIS. FORMA DE RECEBIMENTO DA RESPOSTA: EMAIL ESPECIFICAÇÃO DO PEDIDO: ESTÁ HAVENDO UMA FALHA NA SEGURANÇA URBANA CAUSADA POR ENERGIA COERENTE LASER. NÃO É UM DESASTRE NATURAL, É UM DESASTRE TECNOLÓGICO QUE PARA SER RESOLVIDO PRECISA QUE O MUNICÍPIO ENCONTRE UMA ALTERNATIVA AO COBRADE, O QUAL ESTÁ OBSOLETO, RESULTANDO QUE OS SERES HUMANOS ESTÃO INDEFESOS A ESTA FORMA DE POLUIÇÃO CAUSADA POR ENERGIA COERENTE. GOSTARÍAMOS DE SABER SE O MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS TEM ALGUMA LEI QUE PROTEJA AOS CIDADÃOS E CIDADÃS DA POLUIÇÃO CAUSADA POR ARMAS LASER OU INFRASSOM, TENDO EM CONSIDERAÇÃO QUE O LASER EM SUA	Ouvidoria <u>Resposta:</u> Por gentileza, para poder lhe responder adequadamente, gostaríamos de entender melhor o seu pedido. Aguardamos complementação.



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

	FREQUÊNCIA INVISÍVEL, CHAMADO MASER, PODE SER UTILIZADO PARA A GERAÇÃO DE INFRASSOM, ARMA DE DESTRUIÇÃO MACIÇA QUE ESTÁ ATINGINDO A POPULAÇÃO. UMA RESPOSTA ADEQUADA A ESTE PEDIDO DE TRANSPARÊNCIA DEVE LEVAR EM CONTA O CONTEXTO NO QUAL ESSA SOLICITAÇÃO SURGE.	
01785.2024.000013-56 07/03/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Comunicações Modo:Internet – Fala.BR		Ouvidoria <u>Resposta:</u> Orientado a registrar a manifestação via protocolo no sistema Flowdocs
01785.2024.000014-37 07/03/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Comunicações Modo:Internet – Fala.BR		Ouvidoria <u>Resposta:</u> Orientado a registrar a manifestação via protocolo no sistema Flowdocs
01785.2024.000015-18 07/03/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Certidões e Declarações Modo:Internet – Fala.BR	SOLICITO QUE O MDH ENVIE À DELEGACIA DA MINHA CIDADE O PEDIDO DE ABERTURA DE INQUÉRITO POLICIAL EM MEU NOME, ESTOU TENDO DIFICULDADE EM REALIZAR A DENÚNCIA E O NÚMERO 100 NÃO ESTOU CONSEGUINDO LIGAÇÃO. ESSE PEDIDO DE ABERTURA DE INQUÉRITO POLICIAL QUE ORA APRESENTO COM O AUXÍLIO DE MEU CONSULTOR EM DEFESA CIVIL TRABALHA PARA MIM PRESTANDO CONSULTORIA.	Secretaria de Governo <u>Resposta:</u> Estaremos analisando o seu pedido para após verificarmos a possibilidade de encaminhamento ao órgão responsável.
01785.2024.000016-07 08/03/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Atendimento Modo:Internet – Fala.BR	estamos solicitando o cadastro na plataforma para solicitar a guia de ITB para um cliente realizar a escritura conosco., Já realizamos a solicitação porem ainda está em análise, não foi liberado o acesso, gostaria de solicitar urgência na liberação para dar retorno ao cliente. Grato pela atenção!	Secretaria de Finanças <u>Resposta:</u> Informo que o usuário em questão foi liberado ainda em 11/03/2024. Basta fazer o acesso no site e efetuar o preenchimento das guias. Segue em anexo tutorial de preenchimento para auxiliar.
01785.2024.000017-80 08/03/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Agendamento de Consultas Modo:Internet – Fala.BR	FUI CONSULTAR PELO SUS COM O OFTALMOLOGISTA QUE ATENDE JUNTO A UMA ÓTICA PRIVADA, O MESMO ME INDUZIU A COMPRAR EM UMA ÓTICA DA CIDADE E QUANDO SAI DO CONSULTÓRIO JÁ FUI ABORDADA POR UM SENHOR QUE ME FEZ ENTRAR NO MESMO ESTABELECIMENTO, NO QUAL NÃO CONSEGUI SAIR SEM EFETUAR A COMPRA. É UMA VERGONHA MUNICIPAL AS CONSULTAS SUS QUE SÃO PAGAS PELO POVO SEREM ASSOCIADAS POR UMA INSTITUIÇÃO PRIVADA..	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Boa tarde, não somos coniventes, tampouco tínhamos conhecimento da situação. Agradecemos pela formalização e nos comprometemos em oficializar o prestador.



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

01785.2024.000018-60 20/03/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Energia Elétrica Modo: telefone	Registra que há mais de um mes foi solicitado conserto (troca) de e que faz 1 semana que o poste foi marcado mas nada foi feito sendo que a região está as escuras prejudicando a estrutura local	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Solicitação atendida.
01785.2024.000019-41 22/03/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Defesa Civil Modo:Internet – Fala.BR	ESTAMOS COMPLEMENTANDO O PEDIDO DE DECRETO-LEI AO PREFEITO DE VERANÓPOLIS COM O PROTOCOLO DA CÂMARA DE VEREADORES GOSTARÍAMOS DE SABER SE O MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS TEM ALGUMA LEI QUE PROTEJA AOS CIDADÃOS E CIDADÃS DA POLUIÇÃO CAUSADA POR ARMAS LASER OU INFRASSOM, TENDO EM CONSIDERAÇÃO QUE O LASER EM SUA FREQUÊNCIA INVISÍVEL, CHAMADO MASER, PODE SER UTILIZADO PARA A GERAÇÃO DE INFRASSOM, ARMA DE DESTRUIÇÃO MACIÇA QUE ESTÁ ATINGINDO A POPULAÇÃO. UMA RESPOSTA ADEQUADA A ESTE PEDIDO DE TRANSPARÊNCIA DEVE LEVAR EM CONTA O CONTEXTO NO QUAL ESSA SOLICITAÇÃO SURGE, QUE É O PEDIDO DE DECRETO DE LEI QUE SEGUE (...)	Secretaria de Governo <u>Resposta:</u> Acuso o recebimento, estaremos analisando o material enviado para possível encaminhamento da sua demanda.
01785.2024.000021-66 26/03/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Combate à Epidemias Modo: Presencial	UMA obra de escavação de um terreno o qual foi destruído uma rede de esgoto, está com água parada, a mais de 10 dias, causando uma cor esverdeada e mau cheiro. Explano a situação em função da Dengue, visto que tem água parada, de esgoto e a céu aberto. Pedimos com urgência devido a situação preocupante da questão	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Em resposta ao registro em epígrafe, cumpre informar que tal situação chegou ao conhecimento deste Setor na data de 01/04/2024, pois em vistoria de rotina a outro imóvel constatou-se que a rede de esgoto havia sido danificada na parte em que passa pelo imóvel. Após a identificação do responsável pelo imóvel no cadastro municipal foi enviada a Notificação nº2024/197 com o prazo de 72 (setenta e duas) horas para que fosse efetuada a drenagem do terreno e o reparo na rede de esgoto. Em vistoria efetuada na data de 08/04 esta fiscal constatou que a referida notificação foi cumprida.
01785.2024.000022-47 02/04/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Normas e Fiscalização Modo: Internet - Fala.BR	Informa que uma empresa tem um CNPJ e existe uma outra empresa fantasma dentro da mesma e que estão praticando o uso da meia nota fiscal para sonegar impostos estaduais e federais. Favor averiguar	Secretaria de Finanças <u>Resposta:</u> informo que as duas empresas citadas estão regularmente inscritas no cadastro econômico do Município de Veranópolis. Quanto ao mérito da denúncia, a Fiscalização Municipal tem competência para atuar quando se trata do imposto ISSQN. A denúncia, por outro lado, informa possível sonegação de tributos estaduais e federais,



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

		razão pela qual entendemos que deve ser encaminhada a Fiscalização Estadual, por meio do endereço SEFAZRS - plantão fiscal virtual, e para a Fiscalização Federal, por meio do endereço Receita Federal - ouvidoria - denúncia.
01785.2024.000023-28 03/04/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Normas e Fiscalização Modo: Internet - Fala.BR		Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Demanda atendida
01785.2024.000024-09 04/04/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Normas e Fiscalização Modo: Internet - Fala.BR	Reclamação de um terreno abandonado com muita suspeita de dengue, reprodução de animais peçonhentos, raposas e ratos. Há muito lixo e o mato tomou conta do terreno, onde não está sendo cuidado, pois o senhor que reside na casa não está em plenas condições de cuidar da casa. As residências próximas estão sendo afetadas pelo mau cheiro e animais vindos dela.	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Bom dia, em vistoria efetuada no endereço citado foi verificado que no local há uma plantação de milho.
01785.2024.000025-90 08/04/2024 Tipo: Sugestão Assunto: Legislação Modo: Internet - Fala.BR	Prezados Senhores, encaminho abaixo sugestão de revisão da Lei Municipal nº 5.605/2009 que institui o Código de Posturas do Município de Veranópolis e dá outras providências. Conforme o Art. 61 "É proibido: I - encaminhar águas pluviais para a via pública, se nela existir as respectivas redes coletoras." Recentemente o Departamento de Fiscalização da Secretaria Municipal de Infraestrutura esteve notificando residência, depois de ter recebido denúncia de que a mesma possui cano que direciona água para a sarjeta, para num prazo de 15 dias regularizar a situação do imóvel. Ocorre que a mesma situação pode ser verificada por toda a cidade, tanto em casas, como em prédios, antigos, recém inaugurados, e que ainda estão em construção, incluindo até a saída do Chafariz em frente à Prefeitura. Em consulta, foi possível verificar que em muitas cidades é proibido fazer ligação de águas pluviais nas redes coletoras de esgoto, sendo justamente a sarjeta o local mais adequado, para quando não houver rede coletora específica para (apenas) águas pluviais. Se a fiscalização das casas e prédios que possuem tal situação for imparcial (o que se espera que aconteça), e todas forem notificadas a realizar tal adequação na "rede coletora" (que é sabido que no município é mista) em casos de muita chuva poderá sobrecarregar as galerias causando muitos transtornos. Pelo	Secretaria de Governo <u>Resposta:</u> A sugestão de revisão da Lei Municipal nº 5.605/2009 será encaminhada para análise da equipe técnica municipal.



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

	exposto, fica a sugestão de revisão da Lei.	
01785.2024.000026-70 12/04/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Normas e Fiscalização Modo: Internet - Fala.BR	Bom dia Eram 10 dias, estendidos por mais 10, porém o prazo já se esgotou e nada foi feito.	Secretaria de Infraestrutua <u>Resposta:</u> Informamos que o prazo de notificação é de 15 (quinze) dias. O prazo entra em discurso após o recebimento da notificação pelo proprietário do imóvel. Referente á um imóvel, a notificação vence o prazo de 15 dias, hoje (16/04/2024). Referente a um outro imóvel, o proprietário ainda não recebeu a notificação. Saliento que as notificações são enviadas via correio
01785.2024.000027-51 12/04/2024 Tipo: Denuncia Assunto: Legislação Modo: Internet - Fala.BR	Houve apropriação de documento de outro órgão sem o conhecimento do mesmo. Encaminhei as provas e fui notificada que a isso pode ser feito sem nenhuma responsabilização legal. No dia 19/03 encaminhei o que esta previsto em lei, porém não tive retorno. Gostaria, se possível de um esclarecimento legal sobre a pauta. "Retomando então se apropriar de documento de instituição sem o conhecimento da mesma e sem a assinatura do órgão e enviar este documento a outro órgão especificando uma cidade, mesmo o órgão representando uma região, é normal e pode ser feito sempre. Não há nenhuma lei que resguarde a instituição? o responsável pela transferência deste documento sem o conhecimento da instituição fez um ato legal? Por se utilizar de documento sem assinatura ou conhecimento da instituição pela utilização do documento, o qual ainda estava sendo redigido para apreciação dos prefeitos das regiões em que o órgão atua, não tem problema?" Certo então Muito obrigado pelo esclarecimento em termos legais sobre o ocorrido.	Secretaria de Governo <u>Resposta:</u> Sugiro que formalize o pedido em tela ao Presidente da Câmara de Vereadores, uma vez que, o poder Legislativo possui autonomia administrativa, sendo o seu presidente o responsável legal dos atos que envolvem atuação dos seus membros.
01785.2024.000028-32 17/04/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Atendimento Modo: Telefone	Manifesta que esteve no Posto de saúde e foi muito mal atendida pois alegaram que não tinha feito o cadastro. Em meio a xingamentos que a teriam mandado calar a boca, foi feito o cadastro novamente mas ao chegar em casa conseguiu encontrar o cartão e família registrados, prova de que o cadastro havia sido feito e que a servidora teria perdido. Pede providencias.	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Bom dia, diante a manifestação será acionado a servidora e tomada as providências cabíveis. Grata pelo contato
01785.2024.000029-13 25/04/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Serviços Urbanos	Estão asfaltando as ruas e sequer avisaram os cidadãos que residem e ou trabalham nas imediações. Ocorre que para tal obra, trancaram todas as opções	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Não tivemos resposta para registrar



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

Modo: Telefone	de entrada ou saída da rua impedindo o fluxo e deslocamentos cotidianos e necessários. Registra reclamação pela falta de aviso ou alerta aos afetados que se sentem prejudicados com a ocorrência.	
01785.2024.000030-57 06/05/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Denúncia Crime Modo: Presencial	DENUNCIA QUE HÁ UMA RESIDENCIA COM FACHADA DE SALÃO DE BELEZA ONDE REALIZAM VENDA DE QUEIJOS, BANHA, SALAME E MEL SEM PROCEDENCIA OU LICENÇA. SOLICITA FISCALIZAÇÃO	Setor de Inspeção de Produtos de Origem Animal <u>Resposta:</u> Por se tratar de residência particular não podemos entrar sem mandado judicial e a proprietária não autorizou a entrada. Foi realizada a orientação e advertência verbal à denunciada. Caso a denúncia persista será necessário mandado judicial para a verificação na área interna da residência, no entanto, precisamos de documentos que comprovem a ocorrência da comercialização de produtos para justificar a solicitação de mandado ao juiz (fotos, vídeos). Fico à disposição.
01785.2024.000031-38 07/05/2024 Tipo: solicitação Assunto: Atendimento Modo: Internet - Fala.BR	Bom dia! Devido as fortes chuvas o interior de nosso municipio teve suas estradas totalmente destruidas. Alem da estrada principal com muitos atoleiros as estradas vicinais tambem foram danificadas. Venho por meio deste solicitar o patrolamento da estrada vicinal e conserto da ponte. Para conserto da ponte é necessário uma maquina retro escavadeira para recolocar as pedras que davam suporte a cabeceira da ponte e a retirada das que ficaram sobre a ponte e nos arredores. São varias familias que utilizam esta estrada vicinal bem como a ponte, pois além de moradias tem animais e é necessario o transporte de alimentos para os mesmos e no momento só é possivel fazer a travessia a pé. Sabemos que a demanda por este serviço de patrolamento e outros no momento é muito grande , mas é importante o conserto da ponte para que não fique mais danificada.	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Bom Dia. Informo que fora feita a manutenção da via e o conserto da ponte, no dia 31/05. Imagem do conserto da ponte em anexo.
01785.2024.000032-19 09/05/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Energia Elétrica Modo: Internet - Fala.BR	Demanda solicitada pela Secretaria de Finanças e endereçada à Ouvidoria Geral	Secretaria de Finanças <u>Resposta:</u> A demanda foi atendida por outro meio.
01785.2024.000033-08 14/05/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Outros em Urbanismo Modo: Presencial	Existe uma construção de um muro sem amarração na divisa e obstrução da calçada pública	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Em relação ao registro em epígrafe este Setor de Fiscalização solicita prorrogação de prazo para resposta. Em vistoria efetuada no imóvel do reclamante foi constatada a construção de um muro, porém não foi



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

		<p>possível identificar o proprietário do imóvel vizinho, pois um senhor que se encontrava no mesmo, além de recusar a se identificar, não forneceu nenhuma informação sobre o proprietário do mesmo. No momento em que o sistema Webgis voltar a operar será possível identificar os dados do proprietário do referido imóvel, e, assim que a agência dos Correios local voltar a receber correspondências, será enviada notificação solicitando esclarecimentos sobre o fato</p>
<p>01785.2024.000034-80 29/05/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Denúncia de Irregularidade de Servidores Modo: Internet - Fala.Br</p>	<p>Relata desvio de materiais de construção da prefeitura municipal de Veranópolis. Utilização dos referidos materiais de construção para suas atividades na necrópole municipal, cobrando dos cidadãos pelo serviço, com utilização de material da municipalidade. Existe conivência por parte de colegas e superiores imediatos. Recentemente, após a calamidade pública devido as enchentes no RS, estavam utilizando o transporte de doações para os atingidos e de maneira repudiante e doações para crianças atingidas (fraldas e lenços umedecidos), foram desviadas, parando com o veículo da prefeitura municipal em frente a uma casa e lançando os pacotes no pátio da residência. É um ato verdadeiramente repugnante em um momento tão trágico para o estado do RS, ainda mais envolvendo o desvio de doações para crianças. Espero que ao menos apurem os fatos.</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Bom Dia, Com relação a denuncia de um servidor, informo o que segue: O servidor realizou o transporte de materiais do depósito do município, para a necrópole municipal, para viabilizar a construção de mais 6 carneiras para sepultamentos, a pedido do Secretário de Infraestrutura. Referente os materiais transportados, referente ao evento das enchentes, todos os transportes foram coordenados e acompanhados pela Defesa Civil Municipal.</p>
<p>01785.2024.000035-61 29/05/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Marcação de consultas Modo: Internet - Fala.BR</p>	<p>Estive no posto de saúde central, com hora marcada, com ajuda da secretária da saúde, para uma lavagem de ouvido (após uso de cerumin) conforme prescrição medica anterior (unidade básica de saúde Universal). Após três dias do uso do medicamento passei a apresentar zumbido perturbador, tontura e sensação de ouvido obstruído e surdez, não tendo condições de aguardar o retorno a unidade básica para completar o procedimento. Relato que no dia 21/06 não existia medico nesta unidade. Neste dia fui atendida no formato quando expliquei todo o ocorrido, o médico examinou e não se prontificou a me ajudar pois alegou que deveria seguir com o protocolo inicial mesmo apresentado os sintomas relatados e ao mesmo tempo me acusou de ter feito movimentos em busca de antecipar o procedimento conforme consta no sistema de municipal. Com a recusa do profissional em efetuar o procedimento, fui obrigada a recorrer a</p>	<p>Secretaria da Saúde: <u>Resposta:</u> Boa tarde, recebemos a paciente por dois momentos na Secretaria da Saúde formalizando o descontentamento com o fluxo e condução de seu atendimento. Logo, aciono o médico citado que alega ter seguido o protocolo vigente para a sua demanda clínica e ter orientado de forma clara a paciente a aguardar a finalização do tratamento indicado. Também, na semana seguinte (12/07), notificamos a empresa responsável pela contratação do profissional sobre a formalização recebida. Para tanto, a gestão não tem condições técnicas em inferir na conduta e autonomia médica, contudo foi abordado e enfatizado a necessidade de atentar e conduzir a assistência preconizando, sempre, a política de humanização.</p>



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

	rede particular para solucionar meu problema tendo êxito imediato no mesmo dia.	
01785.2024.000036-42 09/07/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Fiscalização do Estado Modo: Internet - Fala.BR	gostaria de entender como é feita essa abordagem dos fiscais de Veranópolis, sendo um CNPJ possui um estabelecimento comercial na cidade, mas o principal emprego da pessoa é ser representante comercial de outra empresa na mesma cidade. Utiliza Cnae principal totalmente diferente do seu ramo q exerce, sendo que nem os Cnaes secundários condizem com seu trabalho de representante comercial. Averiguem as notas fiscais na empresa pois certamente não condizem com a função de representante comercial, ou essas abordagens da fiscalização é totalmente parcial.	Secretaria de Finanças <u>Resposta:</u> encaminhado ao secretário mas não obtivemos resposta
01785.2024.000037-23 15/07/2021 Tipo: Solicitação Assunto: Energia Elétrica Modo: Internet - Fala.BR	Boa tarde! Antes de mais nada gostaria de agradecer por todas as vezes que solicitei algum serviço e sempre fui atendida. Então, gostaria de solicitar mais uma vez a troca da lâmpada (iluminação pública) que está localizada próxima a residência . (Ja faz um bom tempo que querimou) Também expressar por meio deste que esta lâmpada nao faz muito tempo que foi trocada, ou seja, seu tempo de vida útil foi bem curto. Aproveito a oportunidade para relatar que esta estrada vicinal está em péssimas condições devido ao acumulado de chuvas dos últimos meses. Também seria importante que essa estrada recebesse o devido patrolamento, pois as famílias que ali residem ´precisam transportar alimentos aos seus animais bem como escoar seus cultivos	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Demanda atendida
01785.2024.000038-04 21/08/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Desastres Naturais/Calamidade Modo: Presencial	SOLICITAÇÃO DE QUE ARRUMEM A ESTRADA E MORRO E TAMBÉM A VALETA COLOCANDO OS TUBOS. MANIFESTA QUE JA ESTEVE NA PREFEITURA DE 3 A 4 VEZES, AINDA ANTES DAS CHUVAS DE MAIO E FALOU COM PREFEITO E SECRETARIO DE OBRAS E RESPONSÁVEL POR INFRAESTRUTURA E NÃO FOI FEITO NADA, APENAS LEVARAM BRITA QUE FOI LEVADA NA PRIMEIRA CHUVA QUE DEU. AGORA NÃO PASSA CARRO, ÔNIBUS OU QUALQUER VEICULO NA PARTE DEBAIXO DO MORRO O QUE ESTÁ IMPEDINDO A LOCOMOÇÃO DAS PESSOAS, INCLUSIVE UMA PESSOA QUE NAO SE LOCOMOVE POR TER TROMBOSE E UMA IDOSA QUE ESTÃO SEM ACESSO À CASA. UM CONTRIBUINTE, POR TER FEITO	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Conforme retorno do secretário, foi deslocado hoje, servidor do operacional para analisar e verificar a situação desse problema. Foi então colocada na fila de atendimento da demanda



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

	CIRURGIA NA COLUNA TAMBÉM ESTÁ COM DIFICULDADE PARA IR E VOLTAR DO TRABALHO POIS NÃO HÁ ACESSIBILIDADE DEVIDO O ESTRAGO	
01785.2024.000039-95 23/07/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Atendimento Modo: Internet – Fala.BR	MEU PAI DE 78 ANOS FOI FAZER REVISÃO PÓS CIRÚRGICA DE AMPUTAÇÃO DE DEDO DO PÉ. O MEDICO, ALÉM DE NÃO TER DADO ASSISTENCIA PÓS OPERATÓRIO (POIS FOI A MÉDICA INTERNISTA DO SUS QUE OLHOU) NA REVISÃO NO SEU CONSULTÓRIO SIMPLEMENTE NÃO TIROU A FAIXA DO PÉ PARA OLHAR. COMO PODE UM MÉDICO FAZER UMA REVISÃO PÓS CIRURGICA EM UM IDOSO DIABÉTICO SEM OLHAR O PÉ?? MEU PAI TERIA OUTRO DEDO QUE ESTÁ FICANDO COM A UNHA PRETA E SIMPLEMENTE O MÉDICO NÃO OLHOU. PEDIU PARA RETORNAR EM 30 DIAS. AI EU PERGUNTO: RETORNAR PARA QUE?? PARA ELE GANHAR MAIS UMA CONSULTA SUS?? ACHO UM DESCASO COM O PACIENTE. UM SENHOR IDOSO QUE CUMPRE COM TODOS OS SEUS DEVERES DE CIDADÃO. NOSSA CIDADE NÃO DEVERIA TER ESSE TIPO DE PROFISSIONAL QUE APENAS VISA O LUCRO QUE O SITEMA DO SUS LHE PROPORCIONA. ESPERO QUE SEJAM TOMADAS MEDIDAS CABIVEIS POIS, CREIO NÃO SER A PRIMEIRA RECLAMAÇÃO	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Bom dia, considerando que a Secretaria da Saúde contratualiza/ compra procedimentos no Hospital, será formalizado a instituição as considerações feitas, a fim de investigar a ocorrência e tomar as providências cabíveis. Importante que os pacientes e/ou familiares manifestem esse tipo de ocorrência, inclusive, através da pesquisa de satisfação durante o atendimento no Hospital.
01785.2024.000040-29 25/07/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Outros em Meio Ambiente Modo: Telefone	reclama que há um esgoto a céu aberto, parece ter rompido um cano de esgoto no terreno onde fica correndo uma água verde com musgo e apareceram muitos mosquitos na janela do prédio	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Conforme retorno do secretário, o problema já foi solucionado. Pedido atendido.
01785.2024.000041-00 01/08/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Serviços Urbanos Modo: Internet – Fala.BR	Tema: coleta seletiva de resíduos. Venho recebendo reiteradas denúncias sobre a coleta e destinação inadequadas pela empresa que faz a coleta do material que deve ser entregue e adequadamente reciclado pela Cooperativa local. Ocorre que a empresa destina somente parte do material que deveria para a Cooperativa, aproximadamente 1/3 do total. O restante fica no transbordo que será enviado para aterro (conforme fotos em anexo) inviabilizando todas as premissas do que se prega e espera de reciclabilidade e proteção ao meio ambiente, impactando as operações da própria cooperativa e que é totalmente inadequado. Foi empregado um	Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente <u>Resposta:</u> Conforme retornado já pela Coordenadora Ambiental em resposta ao protocolo n° 18316/2024, a coleta nos ecopontos sempre foi realizada pela Cooperativa que inclusive, detinha as chaves para realizar a coleta interna dos referidos pontos. Mediante informação protocolada pela própria Cooperativa de que não realizaria mais as coletas de material em grandes geradores, a empresa foi oficializada para esclarecimentos. Prontamente entramos em contato com empresa para realização das coletas nos ecopontos, pelo menos na parte externa e a



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

	<p>montante expressivo de valores do Fundo Municipal do Meio Ambiente para que a Cooperativa iniciasse seu trabalho de forma adequada e viável. Conduta esperada: Notificação a empresa, fiscalização ativa e frequente da coleta, pesagem e transbordo com aplicação das penalidades previstas em lei para que possibilitemos o que mais se quer, um meio ambiente equilibrado, menor gasto ao ente público e sustentabilidade dos negócios.</p>	<p>empresa vem realizando conforme necessidade.</p>
<p>01785.2024.000042-90 01/08/2024 Tipo: reclamação Assunto: Outros em meio ambiente Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>A mais de 15 dias a coleta de material reciclável depositado nos 4 ecopontos do município (conforme fotos em anexo) não está sendo feita, recolhidos e destinados a Cooperativa de recicladores local. O material está se acumulando no lado externo dos locais levando a risco para os transeuntes, pois há caixas com vidros, inviabilidade do material caso suje ou molhe e diluição do índice de reciclabilidade municipal. Conduta esperada: Notificação para a empresa responsável para que realize a coleta rotineira e diária, fiscalização ativa e frequente da coleta e destinação a Cooperativa para que tenhamos um meio ambiente equilibrado, menor gasto ao ente público e sustentabilidade.</p>	<p>Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente <u>Resposta:</u> A coleta nos ecopontos sempre foi realizada pela Cooperativa que inclusive, detinha as chaves para realizar a coleta interna dos referidos pontos. Mediante informação protocolada pela própria Cooperativa de que não realizaria mais as coletas de material em grandes geradores, a empresa foi oficializada para esclarecimentos. Prontamente entramos em contato empresa responsável para realização das coletas nos ecopontos, pelo menos na parte externa e a empresa vem realizando conforme necessidade.</p>
<p>01785.2024.000043-71 05/08/2024 Tipo: Solicitação Assunto: Ouvidoria Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Gostaria de solicitar que a secretaria de obras conclua a operação de tapa buracos em nossa Comunidade. Há uns 15 dias atrás, mas realizaram a obra até a igreja da comunidade, deixando aproximadamente 1,5 km sem reparo. É comum este hábito em que os reparos são realizados pela metade, deixando sempre uma parte da comunidade esquecida. Aguardamos a conclusão, pois há buracos grandes em meio a via...”</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Respondido em 23/10/2024</p>
<p>01785.2024.000044-52 09/08/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Habitação Urbana Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Venho através deste solicitar a retirada imediata do poste quebrado conforme fotos em anexo.</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Esse pedido deve ser feito a RGE, devido ser da responsabilidade da Concessionária de energia. Se possível, responder para o contribuinte, da situação. Se ele puder descrever o endereço, e enviar uma conta de energia, eu mesmo encaminho para a RGE.</p>
<p>01785.2024.000045-33 19/08/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Infraestrutura</p>	<p>deixa registrado reclamação referente à: duas lâmpadas queimadas em frente ao salão e conserto da calçada e o esgoto que está a céu aberto. Para ambos os</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Em resposta ao solicitado, segue: troca de lâmpadas executado no dia</p>



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

Urbana Modo: Presencial	problemas já foi aberto protocolo diretamente na secretaria de obras já faz 6 meses e estiveram nos locais mas não resolveram. Refere que como cidadão, paga os impostos e espera um retorno o mais breve possível pois estão correndo risco de acidentes a todo momento	10/09/2024 e o conserto de calçada e esgoto - esta em análise pelo setor de engenharia, devido a gravidade do caso em questão.
01785.2024.000046-14 24/09/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Atendimento Modo: telefone	Reclama que um servidora tem levado muito tempo para aprovar projetos cuja solicitação de documentos já foi atendida e isso tem gerado problemas para o contribuinte pois está sendo pressionado pelos seus clientes devido a demora.	Engenharia <u>Resposta:</u> Em resposta à demanda enviada, informo que os prazos de análise da servidora estão dentro dos prazos previstos para aprovação de projetos, que é de 30 dias. É necessário expor que desde o evento climático de maio deste ano, os servidores do setor de engenharia estão com sobrecarga de trabalho, e a servidora citada, além de desenvolver suas atividades junto ao setor de aprovações está também auxiliando nas obras públicas. Isso pode justificar eventual situação de atraso, o que não é recorrente nas atividades da servidora, que tem executado suas atribuições de forma impecável. Ademais, a denúncia está vaga para que haja uma perícia maior de minha parte sobre a situação denunciada. Fico à disposição para resolver qualquer problema e/ou solicitação do contribuinte e coloco meu telefone pessoal ao dispor do denunciante caso queira entrar em contato diretamente.
01785.2024.000047-03 25/09/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Energia Elétrica Modo: Internet – Fala.BR	boa tarde ! Vou ser breve... Pela terceira vez venho por meio deste solicitar a troca da lâmpada de iluminação pública pois a anterior teve um curto período de vida útil. Gostaria de saber se é possível realizar essa troca, visto que já fazem aproximadamente 6 meses que vem sendo solicitado esse serviço.. Sr. Secretario de obras, por favor envie alguém para fazer a substituição da mesma.	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Demanda já atendida
01785.2024.000048-86 03/10/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Agendamento de Consultas Modo: Telefone	tem 6 meses que foi pedido um proctologista e ate agora nada eu preciso	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Bom dia, verificamos junto ao setor de regulação e o paciente foi regulado para consulta com o coloproctologista em abril de 2024, sendo encaminhado para a especialidade de gastroenterologista, aguarda no fluxo de agendamento.
01785.2024.000049-67 03/10/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Agendamento de Consultas	"Estou com o pai com câncer na bexiga hoje precisei de uma consulta não consegui eles me mandaram vir a tarde pra tirar uma ficha. Um descaso com uma pessoa de 84 anos que esta com câncer na	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Bom dia, elucidamos o apontamento, pontuamos com a unidade e referimos que todo acesso em demanda espontânea,



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

	bexiga e não dormiu a noite toda Pago meus impostos todos os anos em dia quando preciso não tenho retorno”	quando o paciente necessita de atendimento imediato, está previsto disponibilidade de vaga acerca da organização de agenda diária. Para tanto, entende-se que a ocorrência foi conduzida equivocadamente e nos desculpamos diante ao fato.
01785.2024.000050-09 09/10/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Atendimento Modo: Presencial	A contribuinte reclama da dificuldade em entrar em contato para marcar consultas pelo telefone no Posto Central, e também na Secretaria de Saúde, a mesma alega ficar muito tempo em espera	Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Bom dia, as linhas telefônicas não apresentaram problemas, contudo temos um número significativo de contatos telefônicos para agendamentos, informações e dúvidas. Para tanto, poderá ocorrer congestionamento nas linhas e demora nos atendimentos. Já buscamos alternativas para solução. As pessoas também poderão buscar o serviço de forma presencial, no intuito de agilizar suas demandas.
01785.2024.000051.81	A contribuinte reclama da dificuldade em entrar em contato para marcar consultas pelo telefone no Posto Central, e também na Secretaria de Saúde, a mesma alega ficar muito tempo em espera	Secretaria da saúde <u>Resposta:</u> verificamos com o setor de recepção de ligações telefônicas externas, que por momento, não temos nenhuma dificuldade instrumental, contudo sabemos que em horários específicos, principalmente em início de turnos de trabalho, recebemos uma grande demanda de ligações para informações e agendamentos de consultas. No momento, contamos com 03 recepcionistas que atendem a todas as ligações dirigidas ao Posto Central e a Secretaria da Saúde, e que as distribuem para os setores demandados. Da mesma forma, solicitamos a atenção e colaboração dos nossos servidores para que possam ao máximo absorver as demandas de ligações externas.
01785.2024.000052-62 16/10/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Infraestrutura Urbana Modo: Internet – Fala.BR	Gostaria de fazer uma reclamação sobre a mobilidade e acessibilidade na calçada onde está sendo realizada uma obra. No que restou da calçada devido a obra, tem entulho, pedaços de madeira e vegetação, impossibilitando passar por ela. Gostaria de solicitar ao setor responsável que avalie essa situação.	Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Foi enviada uma Notificação para a empresa a qual foi liberado Alvará de Construção para que no prazo de 15 dias efetue a desobstrução do passeio e coloque passarela para trânsito de pedestres.
01785.2024.000053-43 25/10/2024 Tipo: Denúncia Assunto: Normas e Fiscalização Modo: Internet – Fala.BR	Exercício irregular. Esteticista aplicando procedimentos injetáveis (botox, preenchimentos entre outros) nos fundos de uma loja de roupas, no centro da cidade.. Exposto em redes sociais da loja. Loja de roupas, tem alvará para isso? E vigilância?	Vigilância Sanitária <u>Resposta:</u> Informamos que nesta tarde, às 14h, estivemos no estabelecimento para fins de verificação da demanda supracitada. O local não possui licenciamento sanitário - tendo em vista ser comércio de vestuário - tampouco estrutura adequada para qualquer atividade estética (de baixo a alto risco).



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

		<p>A empreendedora informou que a profissional esteta é de outra cidade, que vem mensalmente ao local para realização de atividades de estética avançada. Há uma pequena dependência atrás do caixa, apresentando improvisação estrutural para atividades profissionais de manicure e "lash designer" - consoante uma cidadã informou ser de outro município - e mesmo para tais atividades de baixo risco sanitário, o local improvisado não possui requisitos mínimos para tanto.</p> <p>Restou notificada verbalmente que - mesmo em caráter eventual - o local não oferece condições estruturais adequadas para qualquer tipo de atividade estética, e que se desejasse formalizar regularização junto à esta Vigilância Sanitária, deveria adequar-se estrutural e documentalmente. Informou não ter interesse em seguir "emprestando" o local para estas atividades e que não ofertará estes serviços no seu estabelecimento.</p>
<p>01785.2024.000054-24 30/10/2024 Tipo: solicitação Assunto: Acesso à Informação Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Solicitação baseada na Lei n.º 12.527 - Lei de Acesso à informação, de 18/11/2011. Prezados Srs., Em atenção ao Contrato, para a concessão dos serviços cemiteriais, envolvendo a construção, gestão, operação, manutenção e exploração de cemitério no município. Vimos, por meio deste, solicitar as seguintes informações e documentos: 1. A íntegra assinada do contrato. 2. Qual situação atual do projeto?</p>	<p>Secretaria de Governo Resposta: O referido Contrato encontra-se vigente, podendo ser acessado através do Portal da Transparência pelo link abaixo: https://portal.tce.rs.gov.br/aplicprod/f?p=50500:23::NO:23:P23_ID_CONTRATO,P23_PAG_RETORNO,F50500_CD_ORGAO:1147039,21,62800&cs=1nQwWmf7Xk8NFnXF2edHvyEDCyqo O projeto deverá seguir conforme estabelecido no contrato.</p>
<p>01785.2024.000055-05 18/11/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Agente Público Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Comunica que uma servidora trabalhou no Enem estando de atestado.</p>	<p>Secretaria de Governo Resposta: Não recebemos resposta</p>
<p>01785.2024.000056-96 18/11/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Agendamento de Consultas Modo: Telefone</p>	<p>Em fila para atendimentos no posto renovação em data anterior e diante da demora em ser chamada, a contribuinte reclamou que ouvia barulhos e risadas na sala. Depois de discussão a cerca disso, não conseguiu mais atendimento médico com uma doutora específica e a vez que precisou foi mandada para consulta no posto central. Hoje tentou novamente consulta e não conseguiu pois soube que a dra se recusou em atende-la e o outro médico do posto está de férias. Pede providencias pois precisa de receita e não consegue que a atendam.</p>	<p>Secretaria da Saúde Resposta: Em resposta a manifestação recebida, no ano de 2024, a nova administração informa que serão tomadas as devidas providências na conduta da servidora citada, retomando com toda equipe a correta postura em local de trabalho. Ainda, no que tange o apontamento da falta de atendimento, informamos que o horário do médico foi ampliado, no momento das férias da outra médica, ampliando assim os atendimentos. À disposição.</p>
<p>01785.2024.000057-77 25/11/2024</p>	<p>Em fila para atendimentos no posto renovação em data anterior e diante da</p>	<p>Secretaria da Saúde Resposta:</p>



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

<p>Tipo: Reclamação Assunto: Agendamento de Consultas Modo: Telefone</p>	<p>demora em ser chamada, a contribuinte reclamou que ouvia barulhos e risadas na sala que deveria chama-la para a servidora. Depois de discussão a cerca disso, não conseguiu mais atendimento com a médica e a vez que precisou foi mandada para consulta no posto central. Hoje tentou novamente consulta e não conseguiu pois soube que a dra se recusou em atende-la e o outro médico do posto está de férias. Pede providencias pois precisa de receita e não consegue que a atendam.</p>	<p>Em resposta a manifestação recebida, no ano de 2024, a nova administração informa que serão tomadas as devidas providências na conduta da servidora citada, retomando com toda equipe a correta postura em local de trabalho. Ainda, no que tange o apontamento da falta de atendimento, informamos que o horário do foi ampliado, no momento das férias da outra médica, ampliando assim os atendimentos. À disposição.</p>
<p>01785.2024.000058-58 29/11/2024 Tipo: Comunicação Assunto: Agente Público Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Comunica uso indevido do carro da Prefeitura, dando voltas desnecessárias nos bairros, levando o filho para a escola e inclusive na data de 29/11 às 14h30 cortando o cabelo e o carro da prefeitura está na frente no barbeiro. Há muito tempo que utiliza de forma indevida o carro com combustível da prefeitura, mas acredito estar lotado na secretaria da Saúde. Uma vergonha! Todos comentando sobre isso.</p>	<p>Secretaria de Saúde <u>Resposta:</u> Em resposta a manifestação recebida, no ano de 2024, a nova administração conta com coordenador de transporte que já está tomando as devidas providências para a implementação de rastreadores em toda frota de veículos, bem como o realinhamento de rotas e horários dos transportes. À disposição.</p>
<p>01785.2024.000059-39 04/12/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Direitos Humanos Modo: Internet – Fala.br</p>	<p>QUEIXA 1 - MOTORISTA PEGA PACIENTE EM TORNO DE 12H20. AFIRMANDO O CARRO SAIR DA CIDADE DE PARTIDA NESTA HORA, E FICAR CIRCULANDO COM PACIENTES DOENTES E CRIANÇA PELA CIDADE, SEM NECESSIDADE, PASSANDO TEMPO, OS MESMOS PACIENTES, DENTRO DA VAN OU CARRO E SOMENTE SAINDO DO LOCAL DE SAÍDA - CIDADE NO FIM DO DIA.</p> <p>SUGESTÃO. PEGAR TODOS EM HORÁRIO APROXIMADO. NÃO CARREGAR UMA VAN E FICAR SEM PARADA COM PACIENTES CIRCULANDO, SEM ASSISTÊNCIA DE ÁGUA OU BANHEIRO, APENAS SAINDO DO LOCAL AS 17H30.(SEM PARADA OU DESCIDA DOS MESMOS).</p> <p>* QUE CHEGUE A SUA CHEFIA, SOMENTE RECOLHER PACIENTES QDO TIVER HORÁRIO APROXIMADO DE TODOS, NÃO HÁ NECESSIDADE DE COLOCAR TODOS DENTRO DA VAN OU CARRO, SABENDO QUE SOMENTE SAIRÁ DA PARTIDA AO ENTARDECER. EM ESPECIAL, CRIANÇAS E IDODOS. NOTA-SE QUE O OBJETIVO É GANHAR HORA EXTRA (MOTORISTA) E NÃO O BEM ESTAR DO GRUPO DE PACIENTES QUE ESTÁ DENTRO. INTERESSE DE</p>	<p>Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Em resposta a manifestação recebida, no ano de 2024, a nova administração conta com coordenador de transporte que já está tomando as devidas providências para a implementação de rastreadores em toda frota de veículos, bem como o realinhamento de rotas e horários dos transportes. À disposição.</p>



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

	<p>CHEGAR SEMPRE PÓS HORÁRIO NA CIDADE DE SAÍDA DO MOTORISTA. O MOTORISTA GARCIA, TEM HÁBITO DE NÃO FAZER PARADA AO PACIENTES E TBM RECOLHER TODOS EM HORÁRIO TOTALMENTE DIFERENTES E FICAR CIRCULANDO DENTRO DA CIDADE COM PACIENTES. EX PEGAR O PRIMEIRO AS 12H E O ÚLTIMO AS 18H....EXEMPLO E ASSIM AQUELE PRIMEIRO FICA SEM ASSISTÊNCIA NENHUM.</p> <p>DE FORMA GERAL, TODOS MOTORISTA DA SAÚDE SÃO ATENCIOSOS E ZELOSOS PELO BEM ESTAR DE TODOS, ESTE GARCIA DEIXA A DESEJAR NO QUE SE REFERE DIREITOS HUMANOS.</p> <p>EM ESPECIAL, O MOTORISTA GARCIA DA SAÚDE FEZ EM SUAS IDAS A PORTO ALEGRE E A PASSO FUNDO. E SE ACHA NO DIREITO DE DISCUTIR COM PACIENTES, NÃO TENDO BEM CLARO QUAL SERIA SUA FUNÇÃO DE MOTORISTA, NÃO É DISCUTIR COM PACIENTE E SIM SOMENTE FAZER O TRANSPORTE</p>	
<p>01785.2024.000060-72 12/12/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Atendimento Modo: Internet - Fala.BR</p>	<p>No momento do atendimento o médico estava muito estressado, intolerante. Foi necessário um outro atendimento com outro médico para que fosse realizado a consulta adequadamente gerando transtorno ao paciente idoso de 70 anos</p>	<p>Secretaria da Saúde <u>Resposta:</u> Onde teria sido o atendimento e quem teria sido o profissional? Essas informações são pertinentes para elucidação e ajuste de conduta. Aguardo. Obrigada!</p>



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

<p>01785.2024.000061-53 13/12/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Infraestrutura Urbana Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Desde os eventos com as enchentes em maio/2024 tivemos o calçamento danificado e ficou um desastre total para os transeuntes. Não há possibilidade de circular tranquilamente por ali. Solicito providências urgentes na arrumação, a fim de evitar acidentes e maiores transtornos.</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Solicito mais informações sobre o local da respectiva demanda, visto que o solicitante informa Rua "N". Favor solicitar a informação do nome atual da rua e bairro.</p>
<p>01785.2024.000062-34 26/12/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Outros em Meio Ambiente Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Após constatar um grande mau cheiro, tomei conhecimento de que a rede de esgoto do imóvel localizado ao lado de minha residência não está regular e que o mau cheiro tem sua origem no vazamento de esgoto oriundo dessa residência em virtude a uma adaptação realizada de forma inadequada na rede de esgoto. Segundo informações recebidas, a engenheira ambiental, durante sua visita, teria orientado o proprietário a colocar brita sobre o vazamento para a solução do problema, no entanto, o vazamento continua e, em dias quentes, o cheiro fica extremamente desagradável, impedindo que as próprias janelas de minha residência sejam abertas para evitar a entrada do odor. Buscando mais informações sobre a situação, tomei conhecimento que foi concedido "Habite-se" à residência mesmo com a situação relatada, ou seja, para um imóvel no qual a rede de esgoto não está em situação regular. Solicito gentilmente que seja tomadas providências urgentes para resguardar a saúde e o bem-estar das pessoas que residem nas proximidades do local afetado pelo cheiro de esgoto, devido à situação irregular da rede de saneamento. É imperativo que medidas imediatas sejam tomadas para solucionar este problema, garantindo um ambiente seguro e saudável para todos os moradores, bem como o cuidado com o meio ambiente..</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> A resposta foi registrada na análise da manifestação 01785.2024.000063-15 que retifica esta.</p>
<p>01785.2024.000063-15 26/12/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Outros em Meio Ambiente Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>Gostaria de retificar o endereço informado na ocorrência cujo Protocolo é de nº 01785.2024.000062-34. A saber: o responsável pelo imóvel não reside no local, visto que se trata de imóvel alugado.</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Em vistoria efetuada na data de 06/01/2025 no imóvel objeto da reclamação não foi constatada nenhuma irregularidade no sistema de fossa e filtro, nenhum vazamento como informado na denúncia, conforme relatório fotográfico abaixo</p>
<p>01785.2024.000064-04 26/12/2024 Tipo: Reclamação Assunto: Outros em Meio Ambiente</p>	<p>Considerando a Lei Municipal nº 5.605/2009 (Código de Posturas), que trata da regulamentação de diversas questões urbanas, incluindo a criação de galinheiros em perímetro urbano, visando a garantia</p>	<p>Secretaria de Infraestrutura <u>Resposta:</u> Em relação ao registro em epígrafe este Setor de Fiscalização tem a relatar o que segue:</p>



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

<p>Modo: Internet – Fala.BR</p>	<p>da saúde pública e do bem-estar dos moradores, proibindo atividades que possam causar transtornos ao convívio urbano, como odores desagradáveis e a proliferação de pragas, solicito providências acerca da existência de galinheiro em residência localizada no perímetro urbano deste município. A situação tem causado a infestação de roedores aos arredores, além de mau cheiro. Contamos com a competência e dedicação do órgão responsável para a pronta e eficaz resolução deste problema, garantindo o bem-estar de todos os envolvidos</p>	<p>- em vistoria efetuada no imóvel foi constatada que não há criação de qualquer tipo de galináceos no local, conforme relatório fotográfico abaixo. Sendo o que havia a informar coloco-me à disposição para esclarecimentos sempre que se fizerem necessários.</p>
---------------------------------	---	---