

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - DEMANDAS DO 1º QUADRIMESTRE 2022 ¹		Prioridade*	Prazo*	
Objetivo: Acompanhar a rotina de atendimentos às demandas da Ouvidoria Geral do Município.		A	Imediato	
		B	Até 20 dias	
		C	Prorrogação + 10 dias	
DEMANDAS/AÇÕES		Acompanhamento da Demanda		
		Não atendida	Em andamento	Atendida
1.Histórico: Denúncia - Pessoa Física (Anônima), Protocolo nº P4M721, de 11/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Pessoas com Covid-19 circulando na cidade.				
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda juntamente com a Secretaria de Saúde.			
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria Municipal contactou a Saúde que através da Vigilância mobilizou seus agentes para fiscalizar os casos expostos na manifestação.			Atendida
2.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Identificada), Protocolo nº P4M722, de 12/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Lotes sujos.				
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda.			
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria Municipal solicitou ao manifestante que fosse evidenciada de forma clara a sua necessidade uma vez que o seu texto não apresentava clareza sobre os serviços a serem feitos pela Prefeitura Municipal.			Atendida
3.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima), Protocolo nº P4M723, de 12/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Manutenção de limpeza em terrenos.				
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda juntamente com a Secretaria de Obras.			
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria Municipal fez um contato com a Secretaria de Obras e contextualizou a situação apresentada na reclamação; além disso, disponibilizou ao manifestante o contato do responsável pela Obras para os devidos alinhamentos acerca dos serviços a serem realizados no local.			Atendida
4.Histórico: Elogio - Pessoa Física (Anônima), Protocolo nº P4M724, de 12/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Teste de sistema.				
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda.			
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria agradeceu a manifestação embora fosse apenas um teste de melhorias do sistema, realizado pela equipe de TI da Prefeitura Municipal.			Atendida
5.Histórico: Elogio - Pessoa Física (Anônima), Protocolo nº P4M725, de 12/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Teste de sistema.				
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda.			
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria agradeceu a manifestação embora fosse apenas um teste de melhorias do sistema, realizado pela equipe de TI da Prefeitura Municipal.			Atendida

¹Plano de Ação/2022 (período: Janeiro-Abril) realizado em estreitamento com a Lei Municipal nº 1529/2013 e Instrução Normativa nº 036/2019-SCI-Ouvidoria.

6.Histórico: Pedido de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M726, de 18/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Inserção de dados no MEI para emissão de NF via site da Prefeitura Municipal.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria orientou o manifestante a contactar o Centro de Atendimento Empresarial (CAE) para maiores esclarecimentos e devidos direcionamentos sobre a inserção dos dados de que necessita em sua demanda.	Atendida
7.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M727, de 18/01/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Informação sobre processo judicial de servidor público municipal.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria encaminhou a demanda à Secretaria de Gabinete do Prefeito Municipal.	
Parecer:	A Ouvidoria Municipal acionou a Secretaria de Gabinete a qual fez contato com o manifestante para as tratativas inerentes ao processo e disponibilizou as informações solicitadas para tal.	Atendida
8.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº P4M728, de 01/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Solicitação de manutenção em estrada.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria Municipal solicitou ao manifestante que fosse evidenciada de forma clara a sua necessidade uma vez que o seu texto não apresentava clareza sobre os serviços a serem feitos pela Prefeitura Municipal.	Atendida
9.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M729, de 01/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Manutenção em estrada.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda junto à Secretaria de Obras.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria procedeu com as orientações e disponibilizou o contato do responsável pela Secretaria de Obras visto que a demanda já havia sido compartilhada e bastava apenas os alinhamentos para o agendamento de realização do serviço de manutenção necessário.	Atendida
10.Histórico: Outro - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M730, de 04/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Renovação de alvará.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria respondeu a demanda junto ao solicitante.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria Municipal deu informações de contato junto à Tributação, através de seu responsável, para que a situação fosse devidamente sanada.	Atendida
11.Histórico: Pedido de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M731, de 07/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Informações sobre o Aplic da Prefeitura Municipal.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria acatou a manifestação respondeu ao solicitante.	

Parecer:	A Ouvidoria procedeu com informações sobre a demanda e disponibilizou o contato da empresa responsável pelo Aplic da Prefeitura Municipal.	Atendida
12.Histórico: Pedido de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M732, de 08/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Cadastro como tomador de serviços.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria acatou a manifestação e encaminhou ao setor de Tributação da Prefeitura Municipal.	
Parecer:	Em resposta, a Tributação contactou com o manifestante e procedeu com as orientações de que necessitava para a realização do cadastro junto à Prefeitura Municipal.	Atendida
13.Histórico: Pedido de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo P4M733, de 09/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Informação sobre credenciamento de contribuinte no sistema ISSWEB.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria acatou a manifestação e encaminhou ao setor de Tributação da Prefeitura Municipal.	
Parecer:	Em resposta, a Tributação contactou o manifestante e procedeu com as orientações de que necessitava para a realização do credenciamento junto ao sistema da Prefeitura Municipal.	Atendida
14.Histórico: Pedido de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M734, de 10/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Solicitação de contato com a Tributação da Prefeitura Municipal.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria disponibilizou os contatos dos membros da equipe do setor de Tributação da Prefeitura Municipal para sanar tal demanda.	Atendida
15.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº P4M750, de 22/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Solicitação de limpeza de terreno.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda junto ao setor de Tributação.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria acionou a Tributação da Prefeitura Municipal que localizou o proprietário do terreno e procedeu com as tratativas cabíveis para que o mesmo, então, procedesse com a limpeza do terreno de sua responsabilidade.	Atendida
16.Histórico: Crítica - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo P4M752, de 22/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Contato com a Secretaria Municipal de Educação.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a solicitação.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria disponibilizou os contatos da Secretaria de Educação para que o manifestante pudesse fazer a comunicação de sua demanda junto à equipe.	Atendida
17.Histórico: Pedido de Informação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº P4M753, de 23/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Sobre CNH do Prefeito Municipal.		

Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria informou que o gestor municipal possui habilitação coerente à condução de caminhão e disponibilizou a Lei nº 1266/2009 que autoriza titulares a dirigir veículo do município.	Atendida
18.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº P4M754, de 24/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Limpeza de terreno.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em contato com a Tributação e com o proprietário do terreno, foi informado ao manifestante que a limpeza já estava sendo realizada no local.	Atendida
19.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº P4M755, de 24/02/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Limpeza de terrenos.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal direcionou a manifestação à Tributação.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria acionou a Tributação da Prefeitura Municipal que localizou os proprietários dos terrenos e procedeu com as tratativas cabíveis para que os mesmos, então, procedessem com a limpeza do terreno de sua responsabilidade.	Atendida
20.Histórico: Sugestões - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº P4M760, de 07/03/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Oferta de serviços de instalação de energia solar.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria encaminhou à Secretaria Municipal de Administração a demanda ofertada para que fizesse, então, contato com a empresa em tempo oportuno – dada a necessidade da Prefeitura Municipal.	Atendida
21.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº OVI763, de 18/03/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Esgoto residencial em vazamento.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal direcionou a demanda à Tributação.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria encaminhou a demanda à Tributação que localizou o proprietário para a tomada de providências cabíveis à manutenção da situação externada.	Atendida
22.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº OVI771, de 24/03/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Infestação de pernilongo.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal direcionou a demanda à Vigilância.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria fez contato com a equipe da Vigilância em Saúde que procedeu com a visita domiciliar e realizou o procedimento de combate e dedetização do local.	Atendida

23.Histórico: Solicitação de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº OVI774, de 28/03/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Solicitação de informação sobre como pagar faturas atrasadas de água.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria orientou sobre como proceder com o pagamento de faturas de água em atraso e direcionou os contatos com o Departamento Autônomo de Água e Esgoto (DAAE) para que tal demanda fosse devidamente sanada.	Atendida
24.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônimo) , Protocolo nº OVI776, de 31/03/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Fábrica de reciclagem em espaço urbano.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal direcionou a demanda ao Setor de Tributação da Prefeitura Municipal.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria encaminhou o reclame à Tributação Municipal que tomou providências sobre a demanda junto ao proprietário da empresa no local especificado na manifestação.	Atendida
25.Histórico: Solicitação de Informação - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº OVI778, de 04/04/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Sobre emissão de nota fiscal eletrônica.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria encaminhou os contatos da equipe do setor de Tributação da Prefeitura Municipal para as orientações coerentes ao proposto para emissão de NF eletrônica no site institucional.	Atendida
26.Histórico: Reclamação - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº OVI780, de 08/04/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Limpeza de terreno.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria contextualizou a situação e encaminhou o contato da equipe da Secretaria de Obras para as tratativas cabíveis à situação.	Atendida
27.Histórico: Denúncia - Pessoa Física (Identificada) , Protocolo nº OVI782, de 12/04/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Limpeza de terreno.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal encaminhou a demanda à Tributação.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria encaminhou a denúncia à Tributação Municipal que tomou providências sobre a demanda junto ao proprietário da empresa no local especificado na manifestação.	Atendida
28.Histórico: Outro - Pessoa Física (Anônima) , Protocolo nº OVI784, de 25/04/2022. Canal: Site da Prefeitura Municipal. Demanda: Teste.		
Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal respondeu a demanda.	
Parecer:	Em resposta, a Ouvidoria agradeceu o contato – a manifestação era apenas um teste de verificação para melhorias do canal da Ouvidoria por parte da equipe de TI da Prefeitura Municipal.	Atendida

29.Histórico: Denúncia - **Pessoa Física (Anônima)**, Protocolo nº OVI785, de 25/04/2022. **Canal:** Site da Prefeitura Municipal. **Demanda:** Conduta de dentista em PSF.

Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal encaminhou a demanda à Secretaria de Saúde.	
Parecer:	Em resposta, a Saúde informou que a situação apresentada na manifestação foi tratada de maneira particular com a profissional em menção que foi advertida sobre a conduta evidenciada.	Atendida

30.Histórico: Reclamação - **Pessoa Física (Anônima)**, Protocolo nº OVI786, de 26/04/2022. **Canal:** Site da Prefeitura Municipal. **Demanda:** Atuação da Vigilância em depósito de bebidas.

Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal encaminhou a demanda à Vigilância em Saúde.	
Parecer:	Em resposta, a Saúde informou que a situação apresentada na manifestação foi devidamente sanada com a visita da equipe da Vigilância in locu cujos agentes atuaram na solução da demanda apresentada.	Atendida

31.Histórico: Denúncia - **Pessoa Física (Anônima)**, Protocolos nº OVI790/OVI791/OVI792, de 26/04/2022. **Canal:** Site da Prefeitura Municipal. **Demanda:** Denúncia sobre conduta de motorista da Saúde.

Ações da Ouvidoria:	A Ouvidoria Municipal encaminhou a demanda à Gestão Municipal.	
Parecer:	Dado o teor da denúncia, a Gestão Municipal (Gabinete do Prefeito e Secretaria de Saúde) procedeu com a abertura de Processo Administrativo Disciplinar (PAD) para apuração da situação aportada na referida manifestação, quanto à conduta do servidor.	Atendida

Observações: Além das demandas acima, a Ouvidoria Municipal recebeu nesse período cerca de 32 ligações, via 0800 642 1828 – todas do tipo solicitação de informações diversas sobre serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal.



Emerson Souza Miler
Ouvidor-Geral
Prefeitura de São José dos Quatro Marcos