

## Relatório Ouvidoria e Solicitação de Informações – Ano 2021

No ano de 2021 houve uma substituição do sistema de Registro de Ouvidoria, do Fala Cidadão pelo Fala Br, um sistema gratuito, reduzindo um custo significativo.

Até Março, os registros foram feitos no Fala Cidadão conforme relatório abaixo, foram 1890 registros no sistema. O Fala Cidadão acabava por ser um sistema com registro de solicitações dos usuários, além do que se dizia respeito a ouvidoria.

TIPO	Número
Alvará	13
Alvará Sanitário	1
Ambulantes	2
Animais Domésticos	99
Assistência Social	1
Assuntos Gerais	6
Assuntos Gerais - Ecofar	27
Assuntos Gerais - Secretaria de Desenvolvimento Rural	4
Assuntos Gerais - Secretaria de Desenvolvimento Social e Habitação	3
Assuntos Gerais - Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Infraestrutura e Trânsito	12
Assuntos Gerais - Secretaria de Educação	6
Assuntos Gerais - Secretaria de Finanças	7
Assuntos Gerais - Secretaria de Gestão e Desenvolvimento Humano	3
Assuntos Gerais - Secretaria de Meio Ambiente	85
Assuntos Gerais - Secretaria de Planejamento	9
Assuntos Gerais - Secretaria de Saúde	28
Bloqueio na Via	1
Bueiro / Bocas de Lobo	11
Buracos na Via	29
Capina e Roçada	12
Coleta de Lixo	1
Coleta de Lixo Orgânico	7
Coleta Seletiva de Lixo	1
Condição Sanitária Irregular	10
COVID – Denúncias	90
Entulho na calçada – Via Pública	24
Escolas	1
Esgoto Propriedade Particular	23
Esgoto Rede Pública	7
Estacionamento Irregular	6
Estradas Rurais	26
Estradas Urbanas	53
Fiação Irregular	1
Fiscalização Ambiental	9
Fiscalização de Trânsito	5
Foco de dengue	18
Iluminação Pública	52
Lâmpada Queimada	521
Limpeza de Terreno (notificar proprietário)	91
Limpeza Urbana	3
Lombada	9
Maus Tratos a Animais	442
Obra Irregular	25
Ocupação Irregular	7
Parques	1
Passoio / Calçada	7
Poda / Retirada de Árvores	12
Poluição Sonora	5
Postes / Cabos	5
Praças	6
Queimada / Desmatamento Irregular	11
Retirada de Galhos	1
Semáforo	1
Servidor Público	1
Sinalização	23
Transporte Escolar	1
Tributos Municipais	1
Vazamentos	2
VISA – Vigilância Sanitária	22
<b>Total Resultado</b>	<b>1890</b>

A partir de final de Março, os registros começaram a ser feitos no Fala.Br, apenas para registros de ouvidoria, sendo as solicitações em gerais encaminhadas para as devidas secretarias.

Segue relatório pormenorizado com os assuntos, classificados por Acesso a Informação, Comunicação, Denúncia, Elogio, Solicitação e Sugestão, extraído do sistema.

Cont.Núm - Situação	Dados							Total Resultado
	Acesso à Informação	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Abastecimento	1							1
Acesso à informação	9					1	3	13
Agente Público		1						1
Agradecimento aos profissionais da Saúde					1			1
Agricultura				1				1
Animais		535	6					541
Atendimento	1	1				4		6
Auxílio							1	1
Benefício		1						1
Cadastro	1							1
Comercio externo							1	1
Conduta Ética						1		1
Coronavírus (COVID-19)		1		1		1	1	4
Defesa e vigilância sanitária				1				1
Denúncia Crime		1						1
Denúncia de irregularidades de servidores		2		2				4
Educação Básica	1	1		1				3
Energia Elétrica						2	2	4
Habitação Rural		1						1
Habitação Urbana	1	4		1				6
Infraestrutura e Fomento		4					1	5
Infraestrutura Urbana		31		3	1	2	14	51
Lazer							1	1
Legislação	1							1
Licitações	1							1
Normas e Fiscalização	1	1				1		4
Outros em Educação							1	1
Outros em Esporte e Lazer							1	1
Outros em Habitação							1	1
Outros em Meio Ambiente		3		1			2	6
Outros em Relações Internacionais							1	1
Outros em Saúde							1	1
Outros em Transporte	1					3		4
Outros em Urbanismo		1					3	4
Ouvidoria		1						1
Patrimônio Cultural	3							3
Planejamento e Gestão		1		1				2
Preservação e Conservação Ambiental		1						1
Produto de Origem Animal		1						1
Saneamento Básico Rural		1						1
Saneamento Básico Urbano							1	1
Serviços e Sistemas	1							1
Serviços Públicos						1	1	2
Serviços Urbanos		1		1				2
Sistema Financeiro						1		1
Transparência		1						1
Transparência ativa	3							3
Transporte Rodoviário						1		1
(vazio)		2						2
<b>Total Resultado</b>	<b>25</b>	<b>597</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>698</b>

Destaca-se na análise da estatística do Fala.Br, o maior número de interações se deve a Animais, com 541 manifestações. Assuntos relacionados com Infraestrutura Urbana com 51 manifestações também envolveram abertura de processos administrativos para fiscalizações e atendimentos.