



Protocolo: 2281341

Status: Concluído

Secretaria: Secretaria do Meio Ambiente e Mudanças Climáticas

Data de abertura: 14/02/2025 às 14:13

Assunto: Outros

Endereço: Rua Luiz Brand Horta nº 15

Bairro: Portal da Torre

Descrição

Faço duas reclamações relacionadas ao mesmo assunto: 1) Primeira reclamação: no dia 16/12/2024 abri um protocolo (nº 220.708/2024, código nº 239.717.343.812.267.875) no DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO GERAL AO CIDADÃO (DIGA), tendo em vista uma situação de risco à minha integridade e de minha família. O referido processo foi direcionado para o Departamento de Gestão Ambiental - MEIO AMBIENTE/DGA, que emitiu uma RESPOSTA. Fui avisado no dia 22/01/2025 por e-mail que havia um "NOVO DESPACHO" no meu protocolo e no corpo do referido e-mail estava escrito: "Ao responder este e-mail, sua mensagem será automaticamente incluída como despacho no Protocolo.". NESTE MESMO DIA, 22/01/2025, respondi o e-mail em questão, porém a minha resposta NÃO FOI INCLUÍDA COMO DESPACHO NO PROTOCOLO, caracterizando um erro no processo, prejudicando-me, após esperar por mais de um mês a resposta desde a abertura do protocolo. RECLAMAÇÃO: não tive oportunidade de interagir, em tempo, no processo do meu protocolo. Para melhor elucidação, anexo aqui o e-mail enviado pelo sistema da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF) e o meu e-mail em resposta no arquivo: 1_Primeira_Reclamacao_EMAILS. 2) Segunda reclamação: em relação à RESPOSTA emitida pelo Departamento de Gestão Ambiental - MEIO AMBIENTE/DGA, contida no protocolo 220.708/2024, Código nº 239.717.343.812.267.875. Na referida RESPOSTA, solicita-se o PREENCHIMENTO CORRETO DO MEU ENDEREÇO, o envio de FOTOS DO INDIVÍDUO ARBÓREO e o TIPO DE SERVIÇO a ser realizado. Entretanto, todas essas informações solicitadas estão no documento que eu anexei quando abri o protocolo citado, o que sugere que ele (o meu documento anexado no protocolo) não foi lido e/ou analisado durante o processo. RECLAMAÇÃO: com o encerramento indevido do processo relacionado ao protocolo citado, a minha solicitação não foi atendida/analísada apropriadamente. Trata-se então de reclamação, pois solicito providências acerca de serviço já considerado prestado pela Prefeitura de Juiz de Fora (PJF). Peço por gentileza que seja considerada por essa Ouvidoria a reabertura do meu protocolo (ou outra medida administrativa pertinente a ser executada pela PJF) junto ao Departamento de Gestão Ambiental -MEIO AMBIENTE/DGA ou outro departamento da PJF, para que eu não tenha que esperar mais tempo ainda do que já aguardei, desde 16/12/2024, para a solução de uma situação emergencial na minha residência, tendo em vista uma situação de risco à minha integridade e de minha família. Para melhor elucidação, anexo aqui o protocolo 220.708/2024 completo (arquivo: 2_Protocolo_Prefeitura_220708_2024) e o anexo deste mesmo

protocolo (incluído no referido protocolo no dia da sua abertura em 16/12/2024) descrevendo a situação do meu problema (arquivo: 2_Protocolo_Prefeitura_220708_2024_Anexo_RiscoArvores).

Resposta Final

20/02/2025 às 15:32

Prezado (a), em atenção à manifestação em tela segue resposta da secretaria responsável pela sua demanda. "Informo que este expediente não chegou a esta SAUR. Entretanto, em consulta ao administrativo deste DGA foi informado que a gerência deste departamento orientou o solicitante para abertura direta no sistema e-Ouve setor ZELADORIA, tendo em vista que se trata de solicitação em área pública. Cordialmente, Leonardo Franklin Matiole da Silva TNS2 Analista Ambiental-Biólogo - MATRÍCULA 36410-0/5 DEAPREN/MEIO AMBIENTE E MUDANÇAS CLIMÁTICAS" Cabe ressaltar ainda que a Ouvidoria, conforme orientações do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG) : Não é corregedoria e controladoria; Não realiza investigações, que cabem as áreas competentes; Não substitui os canais de atendimento da Prefeitura de Juiz de Fora (PJF) responsáveis pela primeira orientação; Não é função da Ouvidoria decidir sobre a solução das demandas em nome das unidades da PJF, mas sim, de encaminhá-las aos setores competentes para as providências devidas; Quando o assunto da demanda não se tratar de competência da PJF, o manifestante será orientado a procurar o canal adequado. Estamos à disposição para o que for necessário. Atenciosamente, OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO Controladoria Geral do Município Prefeitura de Juiz de Fora

Anexos: