



Município de Caparaó



Ouvidoria-Geral

Relatório Analítico de Manifestações

- 2018 -





PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



Atualização: 02/05/2020, às 14:01

RELATÓRIO ANALÍTICO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – 2018 –

(art. 45 da [Lei Municipal n°. 1.356, de 2018](#) – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos)

Número	Sistema	Situação	Tipo	Assunto	Subassunto	Data de Abertura	Prazo Máximo para Respostas	Órgão(s) de Interesse	Canal de Entrada	Registrado por	Data da Resposta	Providência Final Adotada
000010	e-OUV	Concluída	Solicitação	Educação	Transporte Escolar (presença de monitores)	26/02/2018	27/04/2018	Secretaria de Educação	Presencial	Cidadão	26/02/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, que disponibilizo u os profissionais solicitados no ano seguinte (2019)
000011	e-OUV	Concluída	Solicitação	Infraestrutur a Urbana	Reestrutur ação do sistema de escoament	08/03/2018	07/05/2018	Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte	Presencial	Cidadão	08/03/2018	Encaminhamento à Secretaria competente,



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



					o pluviométrico na Rua Francisco Ferreira							que manifestou-se pela não realização do serviço, por demandar estudos e recursos excessivos
000012	e-OUV	Concluída	Denúncia	Conduta de empregado terceirizado	Condutas inadequadas (motorista de transporte escolar)	20/03/2018	19/05/2018	Secretaria de Educação; Controladoria -Geral	Presencial	Cidadão	20/03/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, para apuração e aplicação de advertência ao motorista
000013	e-OUV	Concluída	Denúncia	Conduta de empregado terceirizado	Condutas inadequadas (motorista de transporte escolar)	03/05/2018	02/07/2018	Secretaria de Educação; Controladoria -Geral	Facebook	Cidadão	03/05/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, para apuração e aplicação de 2ª advertência ao motorista
000014	e-OUV	Concluída	Elogio	Conduta de servidor	Conduta proativa	05/06/2018	04/08/2018	Secretaria de Educação	Ofício / Carta	Pessoa Jurídica	29/10/2018	Encaminhamento à



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



					(com prontidão), por parte de motorista de transporte escolar							Secretaria competente e ao servidor elogiado, para conhecimento
000015	e-OUV	Concluída	Solicitação	Infraestrutura Urbana	Retirada de lombada (quebra-molas) na Rua João Dornelas Gomes	11/06/2018	10/08/2018	Secretaria de Governo e Coordenação Política – Departamento de Engenharia e Obras Públicas	Ofício / Carta	Cidadão	25/09/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, que manifestou-se pela não realização do serviço, por entender que a manutenção da lombada atende ao interesse público
000016	e-OUV	Concluída	Sugestão	Urbanismo	Obras de caráter arquitetônico e paisagístico	12/06/2018	11/08/2018	Secretaria de Governo e Coordenação Política	E-mail	Cidadão	09/08/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, que se comprometeu a estudar e



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



												implementar as melhorias sugeridas, na medida do possível
000017	e-OUV	Concluída	Solicitação	Infraestrutura Urbana	Retirada de lombada (quebramolas) na Rua João Dornelas Gomes	14/06/2018	13/08/2018	Secretaria de Governo e Coordenação Política – Departamento de Engenharia e Obras Públicas	Formulário eletrônico	Cidadão	07/08/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, que manifestou-se pela não realização do serviço, por entender que a manutenção da lombada atende ao interesse público
000018	e-OUV	Concluída	Solicitação	Ferramentas e materiais de trabalho	Reparos em Ônibus Escolar	19/06/2018	18/08/2018	Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte – Controle de Frota; Secretaria de Educação	Formulário eletrônico	Servidor público municipal	10/08/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, que procedeu à execução dos serviços
000019	e-OUV	Concluída	Reclamação	Infraestrutura Urbana	Número excessivo	21/06/2018	20/08/2018	Secretaria de Governo e	Formulário eletrônico	Cidadão	21/06/2018	Encaminhamento à



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, nº. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



					de lombadas (quebramolas) na chegada da Cidade (Comunidade de Jacutinga)			Coordenação Política – Departamento de Engenharia e Obras Públicas				Secretaria competente, que manifestou-se pela não realização do serviço, por entender que a quantidade de lombadas atende ao interesse público
000020	e-OUV	Concluída	Reclamação	Fiscalização	Descumprimento do Código de Posturas (terreno não edificado servindo de depósito de lixo, na Rua Isaura Cerdeira Gomes)	26/07/2018	26/09/2018	Secretaria de Fazenda – Setor de Fiscalização	Formulário eletrônico	Cidadão	26/07/2018	Notificação ao proprietário do imóvel, que procedeu à sua limpeza e cercamento
000021	e-OUV	Concluída	Reclamação	Saúde	Mau atendimento em Unidade	08/08/2018	07/10/2018	Secretaria de Saúde	Formulário eletrônico	Cidadão	28/10/2018	Recomendação à Secretaria competente,



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



					Básica de Saúde (UBS) no Centro da Cidade							para que esclareça aos usuários sobre seus direitos e respeite as prioridades no atendimento médico-hospitalar
000022	e-OUV	Concluída	Elogio	Conduta de servidor	Conduta proativa (com prontidão), por parte de Secretários Municipais	16/08/2018	15/10/2018	Secretaria de Agricultura; Secretaria de Meio Ambiente	Ofício / Carta	Pessoa Jurídica	30/08/2018	Encaminhamento aos Secretários elogiados, para conhecimento
000023	e-OUV	Concluída	Denúncia	Conduta de servidor federal em cessão ao Município	Negligência médica / omissão de socorro	29/08/2018	28/10/2018	Secretaria Municipal de Saúde	Formulário eletrônico	Cidadão	20/09/2018	Encerramento da denúncia, por se tratar de mero aborrecimento da usuária pela forma de atendimento
000024	e-OUV	Concluída	Solicitação	Saúde	Marcação de cirurgia	05/09/2018	04/11/2018	Secretaria de Saúde	Facebook	Cidadão	11/09/2018	Encaminhamento da



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



												usuária para avaliação médica
000025	e-OUV	Concluída	Comunicação (Denúncia anônima)	Conduta de servidor	Desvio funcional; desrespeito às normas de trânsito	13/09/2018	12/11/2018	Secretaria de Obras, Infraestrutura e Transporte; Secretaria de Saúde	Formulário eletrônico	Anônimo	17/10/2018	Retorno da servidora denunciada ao cargo de origem
000026	e-OUV	Concluída	Denúncia	Fiscalização	Descumprimento de normas sanitárias e de posturas (criadouro de porcos e codornas no perímetro urbano; cão em situação de maus-tratos), na Rua Francisco Ferreira	05/10/2018	04/12/2018	Secretaria de Fazenda – Setor de Fiscalização; Secretaria de Saúde – Departamento de Vigilância Sanitária	Ofício / Carta	Cidadão	17/12/2018	Encerramento da denúncia, por inexistir vedação legal, à época, à criação dos referidos animais no perímetro urbano do Município, bem como, por improcedência de maus-tratos a animal
000027	e-OUV	Concluída	Solicitação	Fiscalização	Emissão de gases poluentes	11/10/2018	10/12/2018	Secretaria de Fazenda –	Formulário eletrônico	Cidadão	24/10/2018	Notificação ao proprietário



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



					por chaminé residencial			Setor de Fiscalização; Secretaria de Saúde – Departament o de Vigilância Sanitária; Secretaria de Meio Ambiente				do imóvel, para regularizaçã o das irregularidad es detectadas
000028	e-OUV	Concluída	Solicitação	Administração	Agendame nto de Reunião com o Prefeito	17/05/20 18	16/07/20 18	Gabinete do Prefeito	E-mail	Pessoa Jurídica	09/07/20 18	Encaminham ento à Chefia do Gabinete do Prefeito, que procedeu ao agendament o da reunião solicitada
000029	e-OUV	Concluída	Comunicação (Denúncia anônima)	Conduta de servidor	Descumpri mento de jornada / carga horária; ausência de isonomia entre Secretarias	09/11/20 18	08/01/20 19	Secretaria de Administraçã o – Departament o de Recursos Humanos; Secretaria de Saúde	Formulário eletrônico	Anônimo	09/11/20 18	Encaminham ento às Secretarias competentes, para apuração



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



000030	e-OUV	Concluída	Reclamação	Saúde	Mau atendimento em Unidade Básica de Saúde (UBS) no Centro da Cidade; ausência de visitas domiciliares por Agente Comunitário de Saúde	20/11/2018	19/01/2019	Secretaria de Saúde	Facebook	Cidadão	10/12/2018	Recomendação à Secretaria competente, para que atenda adequadamente os usuários, bem como restabeleça as visitas por Agente Comunitário de Saúde na microárea da Reclamante
000031	e-OUV	Concluída	Sugestão	Urbanismo	Obras de caráter arquitetônico, paisagístico, desportivo e cultural	04/12/2018	02/02/2019	Secretaria de Governo e Coordenação Política	E-mail	Cidadão	05/12/2018	Encaminhamento à Secretaria competente, que se comprometeu a estudar e implementar as melhorias sugeridas, na medida do possível
000032	e-OUV	Concluída	Reclamação	Criança / Adolescente	Funcionamento do	10/12/2018	08/02/2018	Conselho Tutelar;	Formulário eletrônico	Cidadão	17/12/2018	Encaminhamento da



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



					Conselho Tutelar (ausência de indicação dos horários de atendimento)				Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA				reclamação aos órgãos de interesse, para apuração do ocorrido e regularização das falhas apontadas
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

RESUMO GERAL:

MANIFESTAÇÕES (POR TIPO)	TOTAL	PERCENTUAL
Denúncias	4	17,40%
Reclamações	5	21,74%
Comunicações de Irregularidade (denúncias e reclamações anônimas)	2	8,69%
Solicitações de Providências	8	34,79%
Solicitações de Simplificação (Simplifique!)	0	0%
Sugestões	2	8,69%
Elogios	2	8,69%
TOTAL GERAL:	23	100%



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



RESOLUTIVIDADE	TOTAL	PERCENTUAL
Concluídas	23	100%
Concluídas (sem a execução do serviço)	0	0%
Em análise	0	0%
TOTAL GERAL:	23	100%

FORMAS DE ATENDIMENTO (CANAIS DE ENTRADA)	TOTAL	PERCENTUAL
Formulário Eletrônico (Portal da Transparência / Sistema)	10	43,48%
Presencial	3	13,04%
Ofício / Carta	4	17,40%
E-mail	3	13,04%
Facebook (FanPage Oficial)	3	13,04%
WhatsApp	0	0%
TOTAL GERAL:	23	100%

TIPOS DE USUÁRIOS	TOTAL	PERCENTUAL
Cidadão (Pessoa Natural)	17	73,92%
Servidor Público Municipal	1	4,35%
Órgão Público Municipal	0	0%
Pessoa Jurídica	3	13,04%
Anônimo (Pessoa Natural ou Jurídica, não identificável)	2	8,69%
TOTAL GERAL:	23	100%



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ
Ouvidoria-Geral do Município

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n°. 120 - Centro
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000
e-mail: ouvidoria@caparao.mg.gov.br - Tel: (32) 3747-1026
www.caparao.mg.gov.br/ouvidoria



Caparaó, 1º de maio de 2020.

**PEDRO HENRIQUE DE MATOS
MARTINS**
Ouvidor-Geral

ADENILSON VALÉRIO LEITE
Ouvidor-Adjunto

RAFAEL SILVA SANTOS
Ouvidor Suplente