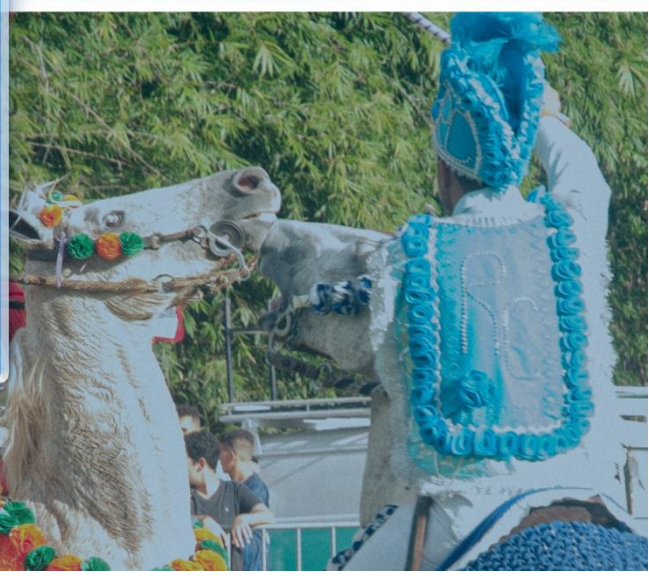
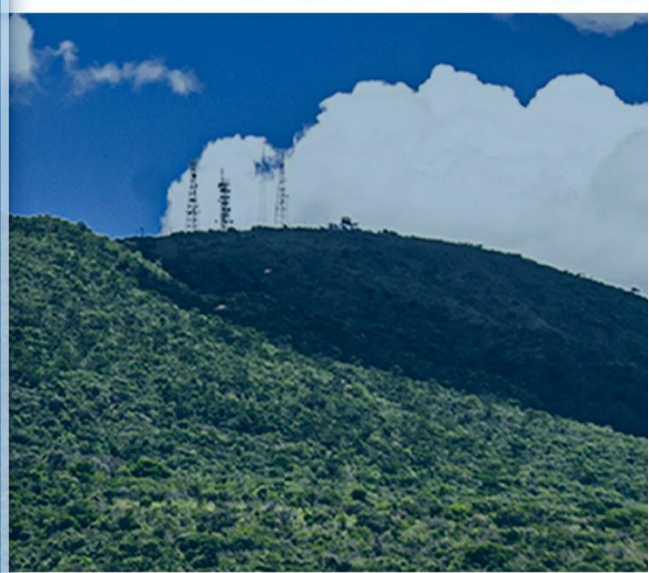


ANEXO I
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATEUS LEME – MG

FRANKLIN LOPES FONTES
OUVIDOR GERAL MUNICIPAL





MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLICITAÇÃO	INFRAESTRUTURA E OBRAS	60	56%	OBRAS	Infraestrutura urbana	11	32%
					Iluminação Pública	09	26%
					Limpeza de lote/área pública	05	15%
					Caminhão Pipa	03	9%
					Protocolo pendente/Morosidade no retorno	03	9%
					Limpeza de fossa	02	6%
					Coleta de lixo	01	3%
		60	32%	ENGENHARIA	Fiscalização de posturas	13	69%
					Protocolo pendente	02	11%
					Dificuldade de acesso/Setor/sistema	01	5%
					Morosidade na emissão de certidões (em geral)	01	5%
					Morosidade na emissão do ITBI	01	5%
		60	10%	TRANSLEME	Serviços topográficos	01	5%
					Sinalização Urbana	03	50%
					Protocolo pendente/Morosidade no retorno	02	33%
		60	2%	FROTA/TRANSPORTE	Redutor de velocidade	01	17%
					Frota externa	01	100%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	SAÚDE	26	54%	EPIDEMIOLOGIA/ VACINAÇÃO	Calendário vacinal	05	36%
					Soro antiofídico	05	36%
					Vacina Covid	04	28%
			23%	CENTRO DE COMBATE À ENDEMIAS (ZOOSESES)	Controle de pragas	04	67%
					Dificuldade de atendimento telefônico	02	33%
			15%	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	Morosidade nos agendamentos/exames	02	50%
					Falta de medicamento	01	25%
					Protocolo pendente/Morosidade no retorno	01	25%
			4%	UPA	Conflito de funcionários	01	100%
4%	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Emissão de alvará sanitário	01	100%			

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	EDUCAÇÃO	05	80%	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	FUNDEB	02	50%
					Prestação de contas	01	25%
					Retorno às aulas	01	25%
			20%	ADMINISTRAÇÃO	Transporte escolar	01	100%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO	19	89%	DEPART. RECURSOS HUMANOS (RH)	Concurso Público 2019	13	76%
					Desvio de função	01	6%
					Pagamento de servidor	01	6%
					Reintegração de servidor	01	6%
					Protocolo pendente/Morosidade no retorno	01	6%
				11%	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADM.	Correios	02

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	PLANEJAMENTO E FAZENDA	27	100%	TRIBUTOS	IPTU	15	55%
					ITBI	04	15%
					ISS	03	11%
					Dificuldade de acesso/Setor/sistema	03	11%
					Legislação tributária municipal	01	4%
					Outros	01	4%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	03	67%	COORD. CULTURA	Cursos	01	50%
					Eventos	01	50%
			33%	OUTROS	Outros	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	PROCURADORIA	05	60%	DECRETOS/ PORTARIAS	Esclarecimento	02	67%
					Plano diretor	01	33%
			40%	PROCESSOS	Outros	02	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	ASSISTÊNCIA SOCIAL	09	89%	SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	Informações de projetos sociais	08	100%
			11%	PLANTÃO SOCIAL	visita domiciliar	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLIICTAÇÃO	CHEFIA DE GABINETE	01	100%	OUTROS	Outros	01	100%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SOLICITAÇÃO	SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E DEFESA CIVIL	01	100%	FISCALIZAÇÃO DEFESA CIVIL	Limpeza de rio	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	SAÚDE	45	13%	CENTRO DE COMBATE À ENDEMIAS (ZOOSE)	Exame Leishmaniose	03	50%
					Dedetização	02	33%
					Outros	01	17%
			10%	UPA	Tempo de espera para atendimento	02	50%
					Mau atendimento médico	02	50%
			7%	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Fiscalização Sanitária	01	33%
					Mau atendimento	02	67%
			11%	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	Falta de medicamento	03	60%
					Mau atendimento recepção	02	40%
			2%	CENTRO DE ESPECIALIDADES	Mau atendimento médico	01	100%
4%	ESF ARAÇÁS	Mau atendimento enfermagem	01	50%			
		Morosidade nos agendamentos/exames	01	50%			



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	SAÚDE	45	10%	ESF AZURITA	Mau atendimento enfermagem	01	25%
					Mau atendimento recepção	03	75%
			2%	ESF CENTRAL	Mau atendimento recepção	01	100%
			10%	ESF CENTRO	Dificuldade de atendimento telefônico	01	25%
					Mau atendimento recepção	01	25%
					Mau atendimento enfermagem	01	25%
					Mau atendimento médico	01	25%
			2%	ESF IMPERATRIZ	Mau atendimento médico	01	100%
			7%	ESF RETA	Mau atendimento enfermagem	01	33%
					Mau atendimento médico	02	67%
			2%	ESF SANTA BÁRBARA	Morosidade nos agendamentos/exames	01	100%
			2%	UBS ALTO DA BOA VISTA	Mau atendimento recepção	01	100%
			2%	UBS MANGABEIRAS	Morosidade nos agendamentos/exames	01	100%
4%	UBS SUZANA	Mau atendimento recepção	01	50%			



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

RECLAMAÇÃO	SAÚDE	45	2%	UNIDADE SAÚDE MENTAL	Mau atendimento enfermagem	01	50%
					Mau atendimento	01	100%
			10%	EPIDEMIOLOGIA/ VACINAÇÃO	Calendário vacinal	02	50%
					Fiscalização Covid	01	25%
Mau atendimento	01	25%					

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	INFRAESTRUTURA E OBRAS	82	71%	OBRAS	Iluminação Pública	35	61%
					Infraestrutura urbana	13	22%
					Protocolo pendente/Morosidade no retorno	03	6%
					Limpeza de lote/ área pública	02	3%
					Coleta de lixo	02	3%
					Caminhão pipa	02	3%
					Infraestrutura rural	01	2%
		18%	ENGENHARIA	Fiscalização de posturas	12	79%	
				Serviços topográficos	01	7%	
				Protocolo pendente/Morosidade no retorno	01	7%	



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

RECLAMAÇÃO	INFRAESTRUTURA E OBRAS	82	4%	COPASA	Morosidade na emissão do ITBI	01	7%	
					Falta de água	03	100%	
					TRANSELEME	Redutor de velocidade	03	50%
						Sinalização Urbana	02	33%
						Extensão rota ônibus	01	17%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	PLANEJAMENTO E FAZENDA	08	100%	TRIBUTOS	IPTU	04	50%
					Dificuldade de acesso setor/sistema	02	26%
					ITBI	01	12%
					Mau atendimento	01	12%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	ADMINISTRAÇÃO	06	100%	DEPART. RECURSOS HUMANOS (RH)	Concurso público 2019	04	66%
					Atestado médico	01	17%
					Plano de saúde	01	17%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	ASSISTÊNCIA SOCIAL	03	67%	PLANTÃO SOCIAL	visita domiciliar	02	67%
			33%	SECRETARIA MUN. DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	Mau atendimento recepção	01	33%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	EDUCAÇÃO	03	67%	TRANSPORTE ESCOLAR	Negligência no trânsito	02	67%
			33%	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	FUNDEB	01	33%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	MEIO AMBIENTE E DEFESA CIVIL	03	67%	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	Poda de árvore, corte ou supressão	02	67%
			33%	FISCALIZAÇÃO DEFESA CIVIL	Limpeza de rio	01	33%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
RECLAMAÇÃO	PROCURADORIA	02	50%	PROCESSOS	Outros	01	50%
			50%	PROTOCOLO PENDENTE/MOROSIDADE NO RETORNO	Abertura de processo administrativo	01	50%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	INFRAESTRUTURA E OBRAS	29	72%	ENGENHARIA	Fiscalização de posturas	20	95%
					Morosidade na emissão de certidões (em geral)	01	5%
			14%	FROTA/ TRANSPORTE	Negligência no trânsito	03	75%
					Frota externa	01	25%
			3%	OBRAS	Limpeza de lote/ área pública	01	100%
			11%	TRANSLEME	Sinalização urbana	01	33%
					Superlotação ônibus/ aglomeração	01	33%
					Transporte clandestino	01	33%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	MEIO AMBIENTE E DEFESA CIVIL	12	100%	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	Geração de resíduos tóxicos/ Descarte inapropriado	07	59%
					Poda de árvore, corte ou supressão	03	25%
					Invasão	01	8%
					Desmoronamento	01	8%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	SAÚDE	14	44%	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	Fiscalização sanitária	05	83%
					Morosidade na emissão de certidões (em geral)	01	17%
			14%	FROTA/ TRANSPORTE	Negligência no trânsito	02	100%
			7%	EPIDEMIOLOGIA/ VACINAÇÃO	Fiscalização Covid	01	100%
			7%	UBS SUZANA	Mau atendimento médico	01	100%
			7%	ESF ARAÇÁS	Mau atendimento recepção	01	100%
			7%	ESF CENTRAL	Mau atendimento médico	01	100%
			7%	ESF RETA	Mau atendimento recepção	01	100%
			7%	ESF SERRA AZUL	Mau atendimento médico	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	ADMINISTRAÇÃO	08	87%	DEPART. RECURSOS HUMANOS (RH)	Desvio de função	05	72%
					Insalubridade	01	14%
					Atestado médico	01	14%
			13%	SETOR PROTOCOLO	Morosidade/ Mau atendimento	01	100%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	ASSISTÊNCIA SOCIAL	05	40%	SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	Abrigo	01	50%
					Mau atendimento motorista	01	50%
		60%	PLANTÃO SOCIAL	visita domiciliar	03	100%	

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	EDUCAÇÃO	04	100%	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	Retorno às aulas	02	50%
					Outros	01	25%
					FUNDEB	01	25%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	PLANEJAMENTO E FAZENDA	01	100%	TRIBUTOS	IPTU	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	CHEFIA DE GABINETE	01	100%	OUTROS	Outros	01	100%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	OUIDORIA	01	100%	POLÍCIA MILITAR	Denúncia externa	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
DENÚNCIA	PROCURADORIA	01	100%	PROCESSOS	Abertura de processo administrativo	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
ELOGIO	INFRAESTRUTURA E OBRAS	04	50%	OBRAS	Infraestrutura	02	50%
			50%		Iluminação pública	02	50%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
ELOGIO	ASSISTÊNCIA SOCIAL	02	50%	CRAS	Atendimento/Acolhimento	01	50%
			50%	SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	Atendimento/Acolhimento	01	50%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
ELOGIO	PLANEJAMENTO E FAZENDA	01	100%	TRIBUTOS	serviço prestado	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
ELOGIO	SAÚDE	01	100%	CENTRO DE COMBATE À ENDEMIAS (ZONOSSES)	Campanha vacinação contra raiva	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
ELOGIO	OUIDORIA	01	100%	OUIDORIA	Atendimento/ Acolhimento	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
ELOGIO	GABINETE DO PREFEITO	01	100%	PREFEITO	Gestão Municipal	01	100%



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SUGESTÃO	ADMINISTRAÇÃO	02	50%	DEPART. RECURSOS HUMANOS (RH)	Ponto eletrônico	01	50%
			50%		Distribuição de vale transporte	01	50%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SUGESTÃO	DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	02	50%	COORD. CULTURA	Eventos	01	50%
			50%		Placas informativas pontos turísticos	01	50%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SUGESTÃO	EDUCAÇÃO	01	100%	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	Projeto escolar	01	100%

NATUREZA	SECRETARIA	Nº	%	SEGMENTO	DEMANDA	Nº	%
SUGESTÃO	INFRAESTRUTURA E OBRAS	01	100%	OBRAS	Infraestrutura urbana	01	100%