

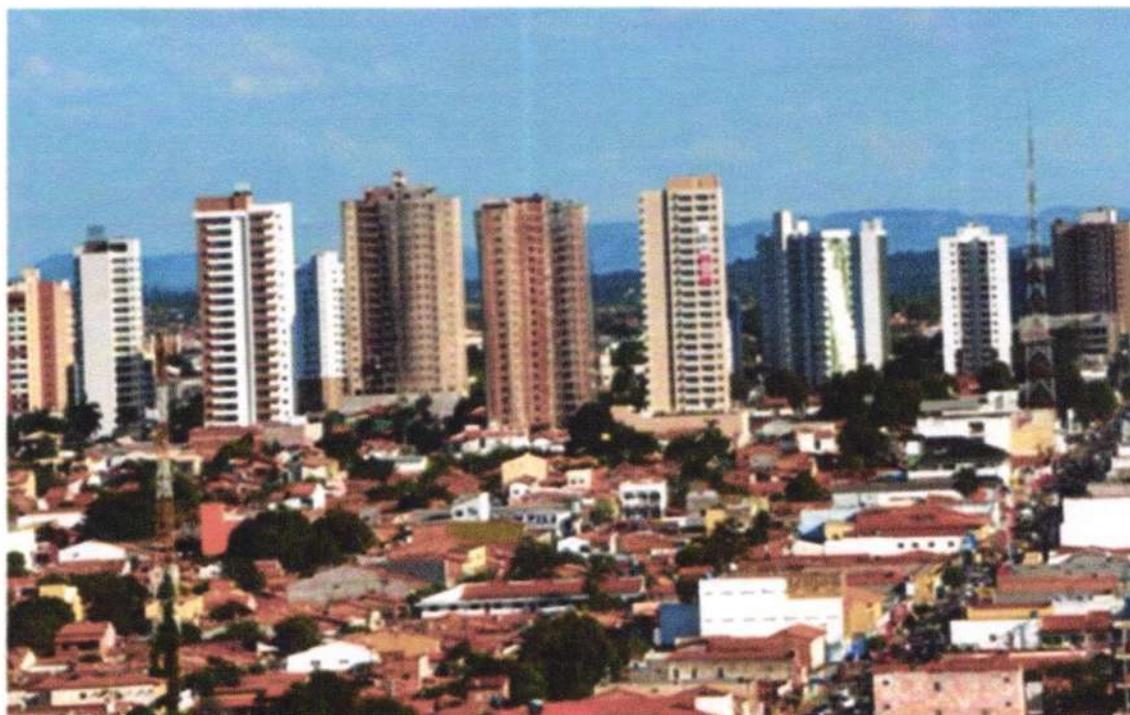


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO MENSAL

JANEIRO - 2023



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

(99) 99100 7184

www.imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria

Rua Rui Barbosa, 201, Centro

65900-440 - Imperatriz - MA



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	4
CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO	5
OUVIDORIA EM NUMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8
FLUXOGRAMA.....	9
CONCLUSÃO.....	10


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**

APRESENTAÇÃO

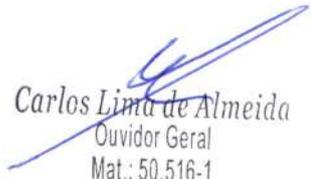
"Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos", Adilson Santos.

A Ouvidoria Geral de Imperatriz (OGM) nasceu 2007 (Lei nº. 1.235/2007) norteada pelos princípios da legalidade, legitimidade, moralidade, equidade e transparência. Para realizar um trabalho ágil e forte, deve percorrer toda a administração: do balcão de atendimento à autoridade máxima, assegurando o direito de livre expressão e de diálogo com a sociedade.

Sempre em busca de melhoria, a Ouvidoria ampliou seu atendimento, criando unidades dentro de secretarias e Órgãos com alto fluxo de atendimento ao público, como SUS, HMI, HMII, SEPLU, GMI, entre outros. Objetivo é aproximar e facilitar o acesso do munícipe no diálogo com a administração pública, sendo assim, uma ferramenta importante, para incentivar a participação popular na gestão, visando, sobretudo, o aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria recebe demandas de Municípios, servidores, prestadores, tomadores de serviços, gestores, dentre outras demandas relacionadas a **Reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios.**

O Relatório Mensal da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus atos. Os dados informados neste relatório foram coletados a partir dos nossos canais de recebimento e registros das demandas durante o mês, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade entre o órgão e os demandantes. Dessa forma, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

- Garantir o direito de todo cidadão de manifestar-se e receber resposta dos Órgãos Municipais;
- Promoção da cidadania, por meio do reconhecimento e respeito aos direitos da sociedade.

Visão

- Ser instrumento de gestão e referência, contribuindo assim, para o alcance da excelência da administração municipal.

Valores

- Legalidade – Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões.
- Impessoalidade – Tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção.
- Moralidade – Atender com respeito; manter sob sigilo todas as informações confiadas à ouvidoria.
- Publicidade – Divulgar no portal da Ouvidoria todos os resultados obtidos pela ouvidoria.
- Eficiência – Atender e concluir todo o trâmite da manifestação em menor tempo possível.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

A Ouvidoria Geral de Imperatriz é canal de comunicação aberto aos cidadãos, empresas, instituições, sendo assim, uma ferramenta de participação popular, recebendo diariamente pedidos de informações, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

Sendo disponibilizado pela administração pública, vários meios de contatos:

- Presencialmente – anexo ao prédio da Prefeitura;
- Telefone / Whatsapp – (99) 99100 7184
- E-mail: ouvidoriageralitz@gmail.com
- Formulário Eletrônico – por meio site oficial da prefeitura pelo link: <https://imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria>.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

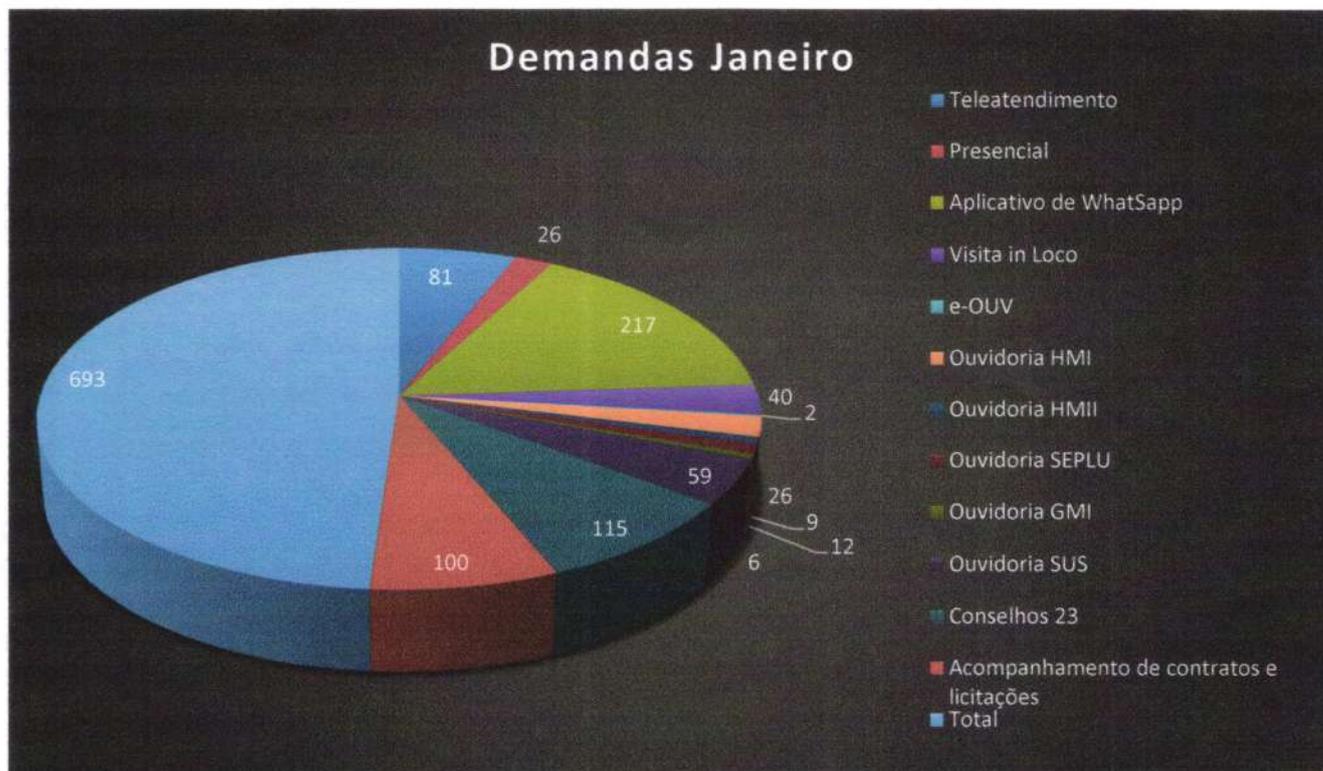
No mês de Janeiro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de **693** demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Janeiro	%
Teleatendimento	81	11%
Presencial	26	4%
Aplicativo de WhatSapp	217	32%
Visita in Loco	40	6%
e-OUV	2	0,2%
Ouvidoria HMI	26	3%
Ouvidoria HMII	9	1%
Ouvidoria SEPLU	12	2%
Ouvidoria GMI	6	1%
Ouvidoria SUS	59	8%
Conselhos 23	115	17%
Acompanhamento de contratos e licitações	100	15%
Total	693	100%


 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1

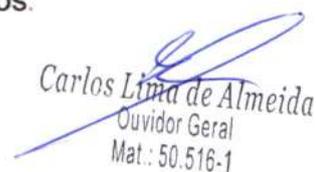


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**



Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Teleatendimento e WhatSapp, como principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos **81** atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Sedel, Zoonoses e demandas referentes à iluminação pública. Dos **217** atendimentos realizados via **WhatsApp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), solicitação de contatos telefônico da Semed, Sefazgo, Cata-treco e Guarda Municipal e Centro de Zoonoses.

A Sefazgo sendo a principal procura por informação de contato, dúvidas na emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e), entre outros tributos.


 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre todas as secretarias que fazem parte da administração pública municipal, a procura de munícipes a este órgão, destaca-se:

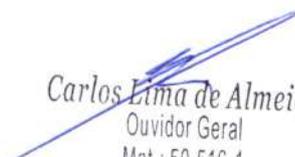
- SINFRA (ILUMINAÇÃO PÚBLICA)
- SEFAZGO
- SEMUS
- SEMED
- SEDEL
- SEPLU
- GMI.

Dos assuntos mais demandados entre as secretarias e órgãos advindos pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE JANEIRO 2023

ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública
2	Informação sobre emissão de nota fiscal, IPTU e ISSQN
3	Postos de Saúde (Exames e consultas)
4	Centro de Zoonoses (Recolhimento de animais)
5	Escolas (Informação sobre matrículas)
6	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos

Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.

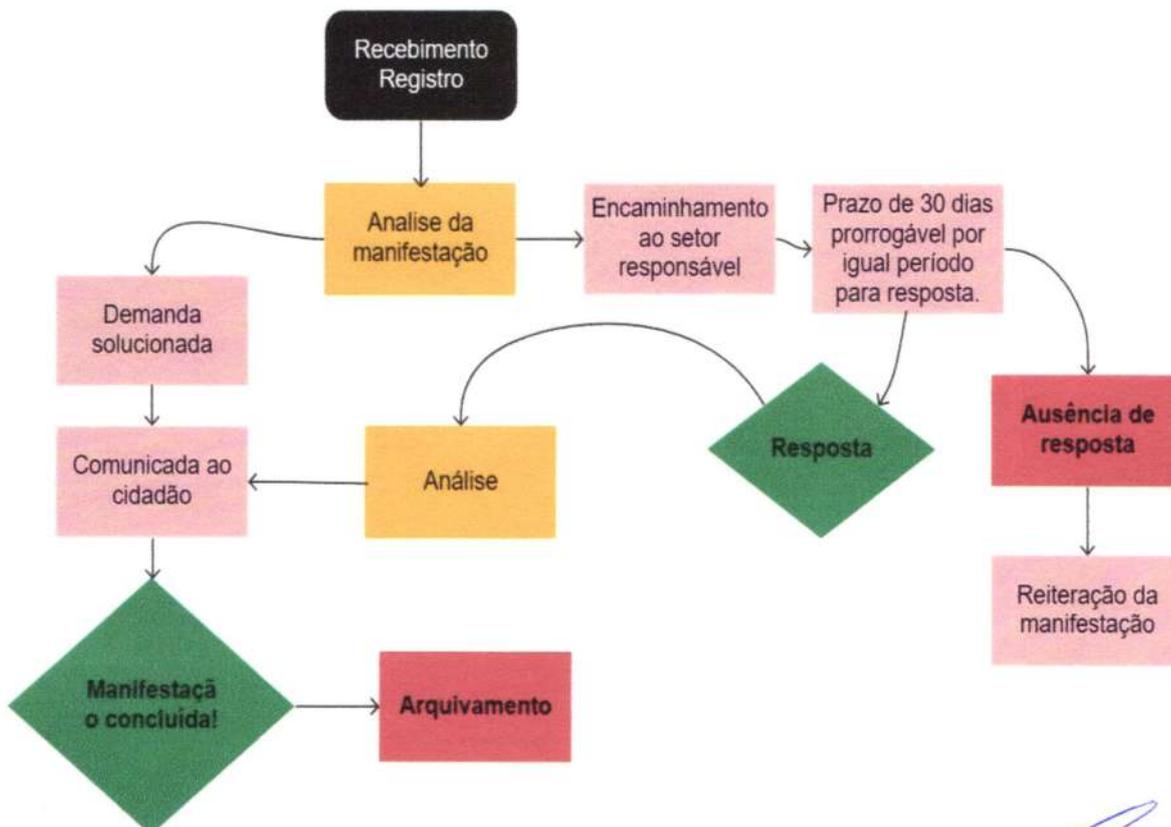

 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**

FLUXOGRAMA

O atendimento prestado pela Ouvidoria Geral de Imperatriz segue as etapas dispostas no fluxograma de atendimento a seguir, iniciando a partir do recebimento da manifestação nos canais disponibilizados e registro, assim a equipe da Ouvidoria inicia o tratamento formal e adequado da manifestação, analisando e distribuindo aos setores responsáveis e fazendo o acompanhamento das demandas até que a mesma seja solucionada, buscando sempre que sejam tomadas as providências necessárias para o envio de resposta conclusiva aos munícipes que procuram este órgão.



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



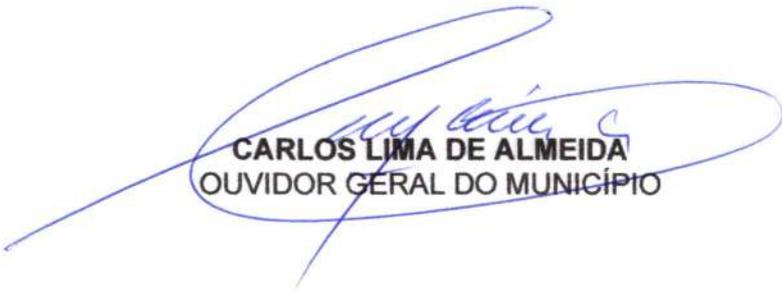
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

CONCLUSÃO

O empenho da Ouvidoria Geral, na busca de soluções inovadoras no que se refere ao diálogo com a sociedade deve ser contínua.

Observa-se, no entanto, que há um longo caminho a percorrer por esse órgão na busca incansável para a participação cidadã na gestão pública. Essa participação deverá estar inserida, a fim de que os desejos da sociedade sejam cada vez mais refletidos pela instituição. Isso será realidade com o constante fortalecimento da Ouvidoria.

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel contribuindo para estreitar o diálogo entre o cidadão e a gestão, sendo instrumento importante para o exercício da democracia participativa, promovendo a consciência crítica e ampliando o entendimento do seu papel na sociedade.


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO

OFÍCIO N° 47/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Janeiro de 2023

Ao Ilmo. Senhor.

Sr. Carlos Lima de Almeida

Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

Venho por meio deste, encaminhar o relatório de denúncias do mês de Janeiro do dia 01 ao dia 31. O mesmo está em anexo.

Sem mais para o momento, aproveito para reiterar nossos votos de estima e consideração.

Alessandro Pereira Silva
Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat : 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO**

Imperatriz - MA, 31 de Janeiro de 2023.

Ao Ilmo. Senhor.

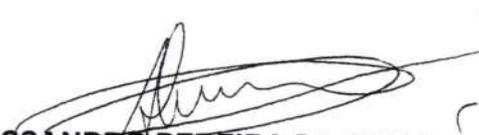
Sr. Carlos Lima de Almeida

Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

Venho cordialmente informar a V.S, o quantitativo de demandas referente o dia 01 ao dia 31 do mês de Janeiro de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais 12 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 08 denúncias.
- Denúncia via WhatsApp: 06denúncias.

Sem mais para o momento, aproveitamos para reiterar nossos votos de estima e consideração.


ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ -MA
OUVIDORIA DA GMI**

IMPERATRIZ – MA, 07 DE FEVEREIRO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de janeiro de 2023

Senhor Secretário,

A OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - GMI, no compromisso do Poder Executivo para com os munícipes, assume a atribuição de viabilizar acesso aos cidadãos possibilitando a fiscalização e cobrança da população sobre as ações do Município, dando a todos a oportunidade de fazer suas solicitações, reclamações, críticas elogios ou sugestões, venho por meio deste, encaminhar a Vossa Excelência o relatório das atividades realizadas no mês de janeiro/2023.

Respeitosamente

NO IMPEDIMENTO HARISON DE JESUS SILVA - COORD. DE INTELIGÊNCIA

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



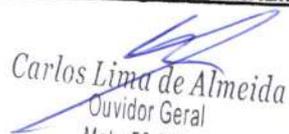
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ -MA
OUVIDORIA DA GMI

RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA
REFERENTE AO MÊS DE JANEIRO/2023

RECLAMAÇÕES VIA PORTAL ONLINE E PRESENCIAL DA OUVIDORIA (JAN/2023)

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	População fazem denúncia para esta ouvidoria por a GMI estar menos presente na cidade, relatam que dificilmente ver alguma viatura patrulhando. Esta ouvidoria levou ao conhecimento do comando da GMI que afirmou que estão sempre nas ruas trabalhando.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Recebemos denúncia que haveria uma manifestação na frente da prefeitura dia 10/01/2023. Foi comunicado ao comandante da GMI, que estrategicamente colocou o Coordenador de Inteligência desta Guarda para ficar infiltrado no meio dos manifestantes e uma viatura próximo ao local para garantir a segurança de todos.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Esta ouvidoria recebeu uma denúncia de invasão de domicílio onde foi subtraído um Jabuti, imediatamente foi comunicado a guarnição de serviço que foram realizar rondas pelo local.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Um morador do setor do Mercadinho fez uma denúncia de que usuários de drogas estavam em sua porta usando e vendendo entorpecentes para menores. Esta ouvidoria entrou imediatamente em	-

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ -MA
OUVIDORIA DA GMI

			contato com a guarnição de serviço que foram para o endereço mencionado.	
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	Os moradores do bairro Maranhão Novo entraram em contato com esta ouvidoria solicitando a presença da guarda municipal no bairro, devido ao aumento de assalto impossibilitando aos moradores utilizarem a praça da comunidade juntamente com seus familiares.	
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	A Ouvidoria recebeu solicitação do Secretário da SEPLU que a GMI acompanhasse os fiscais da secretaria durante a fiscalização nas quatro bocas em relação da transferência de vendedores de panelada para o panelódromo. O Comandante da GMI, Valterly, esteve presente acompanhando a missão durante o período noturno.	


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS**

OFÍCIO Nº 03/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 06 de Fevereiro de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS- Novembro/2022

**Prezado Senhor Alcemir Rocha
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
C/C**

**Prezado Senhor Carlos Lima
Ouvidor Geral do Município
C/C**

**Prezada Senhora Rosemar Melo Teles
Presidente do Conselho Municipal de Saúde**

Pelo presente, vimos encaminhar o Relatório das Ações realizadas pela Ouvidoria no mês de Janeiro de 2023.

Sem mais para o momento, coloco-me à disposição de Vossa Senhoria para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria SUS
Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS



Av. Dorgival Pinheiro de Sousa, nº 47 – Centro CEP 65903-270 - Imperatriz (MA)
Site: www.imperatriz.ma.gov.br e-mail: ouvidoriasusimperatriz@gmail.com

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS
RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS JANEIRO DE 2023

PROGRAMA	JANEIRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	11
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	00
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde: concluídas.	02
4. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz: concluídas (DOC 1)	00
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	00
7. Atendimento ao Público: Reclamações	03
8. Atendimento ao Público: Elogios	05
9. Atendimento ao Público: Informações	20
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	05
11. Atendimento ao Público: Solicitação	08
12. Atendimento ao Público: Sugestão	05

Avenida Dorgival Pinheiro de Sousa, nº 47 – Centro CEP 65903-270 - Imperatriz (MA)
Site: www.imperatriz.ma.gov.br e-mail: ouvidoriasusimperatriz@gmail.com

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	

Imperatriz, 06 de fevereiro de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat : 50.516-1



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
HOSPITAL MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

OFICIO N° 13 /2023—Ouvidoria /HMI-HMII

Ao Sr. Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

C.c/

Ao Sra. Priscila Carolina Ventura Ramos
Diretora Geral do Hospital Municipal de Imperatriz

A Sr. Dirceu Costa de Castro
Diretora Geral do Hospital Municipal de Imperatriz

Imperatriz -MA 03 de fevereiro de 2023

Assunto: Demandas da Ouvidoria do HMI e HMII -Mês de janeiro de 2023

Venho cordialmente através deste ,informar a V.S. , o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 31 do mês de janeiro de 2023 .

HMI : 26

HMII:9

Aproveito o ensejo para encaminhar os principais assuntos abordados nas demandas ,no referido mês citado acima ,em anexo .

Na oportunidade renovo préstimo de estima e distinta consideração .

1. Manifestação recebidas que geraram números de protocolo através :

- *Telefone (ligações e whats App);
- *Sub-rede (portal do ouvidor);
- *e-mail;
- *Presencial .

ORDEM	MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO HMI	QUANTITATIVO HMII
01	DENUNCIA	3	1
02	RECLAMAÇÃO	7	3
03	SOLICITAÇÃO	5	2
04	INFORMAÇÃO	3	2
05	ELOGIO	0	0
06	SUGESTÃO	8	1
TOTAL		26	9

Atenciosamente ,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI e HMII
Mat: 849698

Rua: Benedito Leite, 861 - Centro - Imperatriz (MA)
Telefone: (99) 99201-1073 Ramal: 227
E-mail: direcaohmi@outlook.com

HMI HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat : 50.516-1