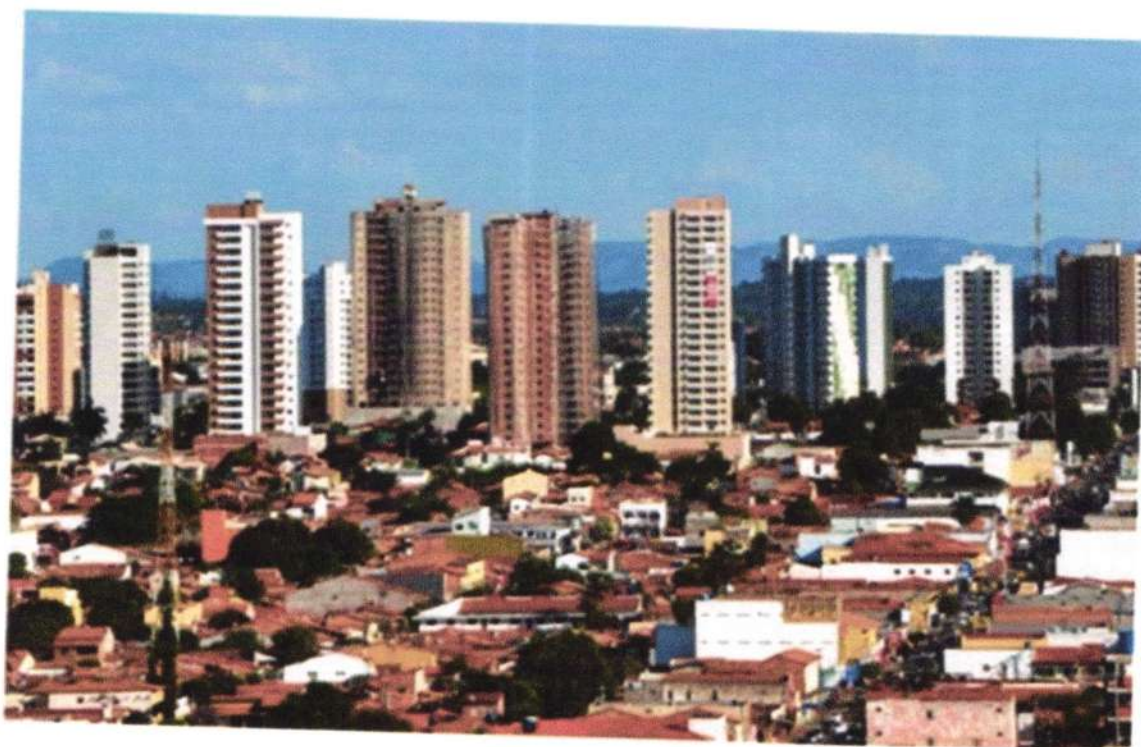




ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ
RELATÓRIO MENSAL

FEVEREIRO - 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

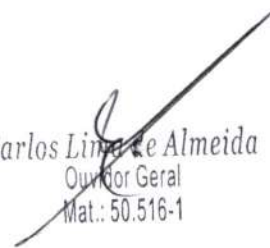
"Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos", Adilson Santos. OUTRA CITAÇÃO

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 e tomadores de serviços, gestores, dentre outros nas 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 do 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.

SECRETARIAS E

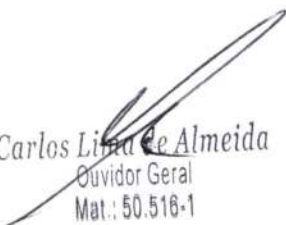
Visão

- 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.

↑
CRUZAR COM OS PRINCÍPIOS
DA PG. ANTERIOR.


 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; *anexo*
- Telefone / Whatsapp – (99) 99100 7184
- E-mail: ouvidoriageralitz@gmail.com *e-mail institucional.*
- e-Ouv:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>
- Formulário Eletrônico – por meio site oficial da prefeitura pelo link:
<https://imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria>.

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



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA GERAL

OUIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de Fevereiro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de **671** demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

compleção % p/ número DISCUAIS

Meios	Fevereiro	%
Portal Online	49	7%
Teleatendimento	92	14%
Presencial	29	4%
Aplicativo de WhatSapp	156	23%
Visita in Loco	12	2%
e-OUV	2	0%
Ouvidoria HMI	23	3%
Ouvidoria HMII	12	2%
Ouvidoria SEPLU	21	3%
Ouvidoria GMI	3	0%
Ouvidoria SUS	57	8%
Conselhos 23	115	17%
Acompanhamento de contratos e licitações	100	15%
TOTAL	671	100%

Como se dá o trabalho?




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



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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Portal online, Teleatendimento e WhatSapp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos **92** 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 a iluminação pública. Dos **156** atendimentos realizados via **WhatSapp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Zoonoses, solicitação de contatos telefônico da Semed, Sefazgo, Cata-treco e Guarda Municipal.

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

*Se a.º é SEFAZGO, corrigir
na pg. seguinte*

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 —
- SEFAZGO —
- SEMUS
- SEMED
- SEDEL
- SEPLU (CATA TRECO) → Serviço é do SINFRA?
- GMI.

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

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE FEVEREIRO 2023	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública
2	Informação sobre emissão de nota fiscal
3	Postos de Saúde
4	Centro de Zoonoses
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.

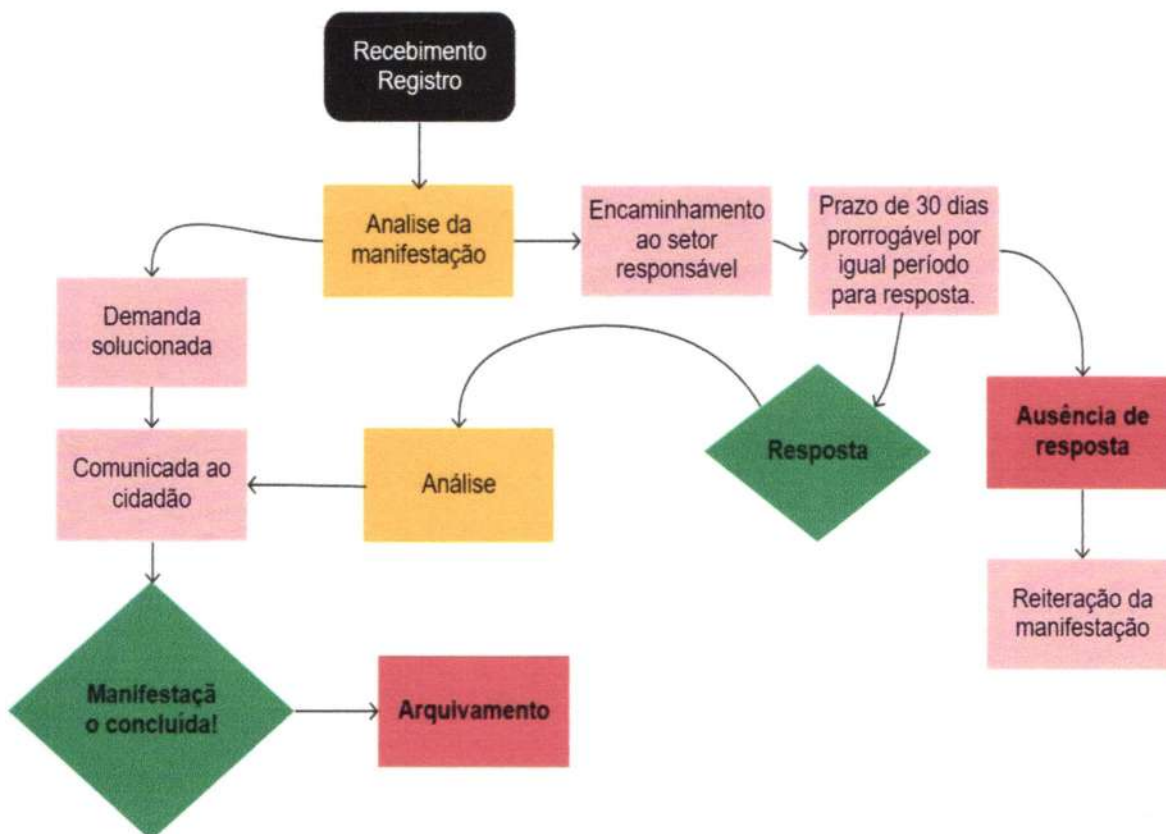

 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1




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



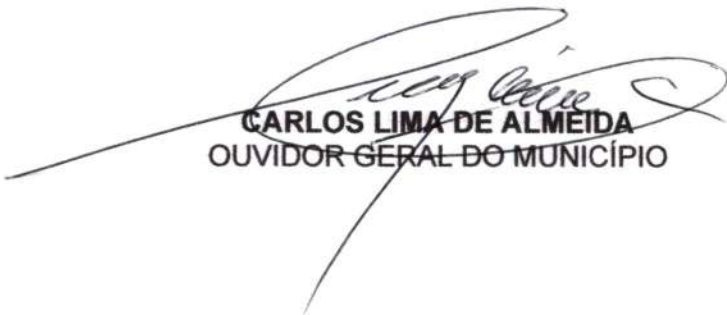
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

CONCLUSÃO

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

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° 093/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 01 de Fevereiro 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 Fevereiro do dia 01 ao dia 28, 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, 28 de Fevereiro 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 28 do mês de Fevereiro de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 10 denúncias.
- Denúnciaa via WhatsApp: 09 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 02 denúncias.

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


ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretário Municipal de Planejamento
Urbano


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 04/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 01 de Março de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS

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

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

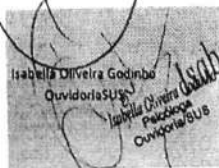
**Prezada Senhora Rosemar Melo Teles
Presidente do Conselho Municipal de Saúde**

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

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

Atenciosamente,

**Isabella Oliveira Godinho
OuvidoriaSUS**



**Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS**

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



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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	FEVEREIRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	09
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.	06
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	03
7. Atendimento ao Público: Reclamações	06
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	19
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	03
11. Atendimento ao Público: Solicitação	04
12. Atendimento ao Público: Sugestão	04

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	57

Imperatriz, 01 de março 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
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ -MA
OUVIDORIA DA GMI

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MARÇO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de fevereiro 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 fevereiro/2023.

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

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

Recebi em
02/03/2023
Mayra

RETIRAR

VERIFICAR





**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 FEVEREIRO/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradora do bairro mercadinho fez uma denúncia indicando um local de ponto de venda de drogas em um bar conhecido como "Bar Olho no Olho", foi orientado por esta ouvidoria que procurasse a delegacia de narcóticos da polícia civil e relatar o fato pois a guarda municipal não tem a competência de realizar investigações dessa natureza.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	No dia 22 de janeiro de 2023, esta ouvidoria recebeu uma denúncia sobre disparos de arma de fogo realizada pelo Gm Wallace Silva Caninana na cidade de Davinópolis, diante da denúncia, esta ouvidoria comunicou ao comandante da Guarda Municipal.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Guardas Municipais procuraram esta ouvidoria relatando sobre descontos salariais no valor de 300 reais para todos os guardas, diante disso, resolveram não sair para trabalhar como forma de manifestação sobre o ocorrido, esta ouvidoria repassou a informação para o comandante da guarda que tomou providências imediatamente, conversando com o secretário de	-

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

			Administração, Alex, que o informou o motivo do desconto e que iria sanar o problema, assim toda tropa que estavam de serviço no dia voltaram a trabalhar normalmente.	
--	--	--	--	--


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





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

OFÍCIO 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: direcao@outlook.com

HMI HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ

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



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

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECEBIDO EM:

50/04/23

Wayana
n. 88.096

IMPERATRIZ – MA, 04 DE ABRIL DE 2023.

OFÍCIO: 064/2023/GAB/OGM/ITZ

Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.

Assunto: Relatório referente ao mês de março.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 MARÇO/2023.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Respeitosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO