



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ
RELATÓRIO GERAL

ABRIL - 2023



(99) 99100 7184
iouvidoriageralitz@gmail.com
www.imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria/

Imperatriz - MA
Rua Rui Barbosa, 201, Centro
65900-440.



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

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	4
CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO	5
OUTRO SERVIÇO	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	7
FLUXOGRAMA.....	8
CONCLUSÃO.....	9



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

APRESENTAÇÃO

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, bem como QR Code para acesso ao WhatsApp ou formulário, entre outros. Objetivo é aproximar e facilitar o acesso do cidadão 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 dos cidadãos, 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 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.



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.



**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
- 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>.

OUTRO SERVIÇO

A Ouvidoria Geral de Imperatriz realiza a fiscalização, no portal de transparência, dos 23 conselhos municipais. Verificando diariamente a alimentação do portal, mediante a atualização das publicações de atas e reuniões que os conselhos devem realizar.

MÊS DE ABRIL	
CONSELHOS	FISCALIZAÇÕES
23	115

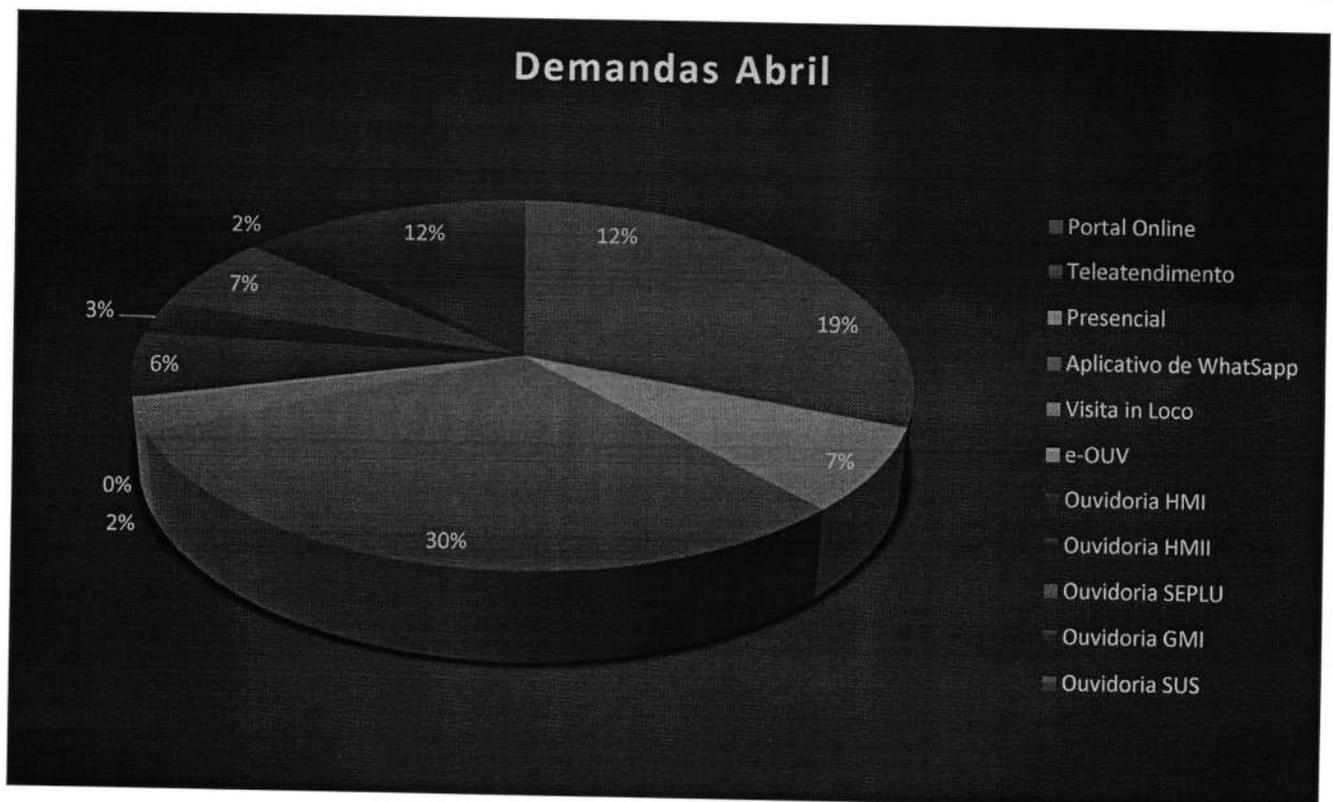


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de abril, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 489 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Abril	%
Portal Online	57	12%
Teleatendimento	92	19%
Presencial	36	7%
Aplicativo de WhatSapp	148	30%
Visita in Loco	12	2%
e-OUV	2	0%
Ouvidoria HMI	27	6%
Ouvidoria HMII	14	3%
Ouvidoria SEPLU	32	7%
Ouvidoria GMI	8	2%
Ouvidoria SUS	61	12%
TOTAL	489	100%





**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 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, Seplu e demandas referentes a iluminação pública. Dos 148 atendimentos realizados via **WhatsApp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Sinfra (recuperação asfáltica) e solicitação de contato telefônico da Sefazgo.

SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

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

- SINFRA
- SEFAZGO
- SEMUS
- SEPLU.

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 ABRIL	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada
2	Recuperação asfáltica - SINFRA
3	Mau atendimento nos postos de saúde - SEMUS
4	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos

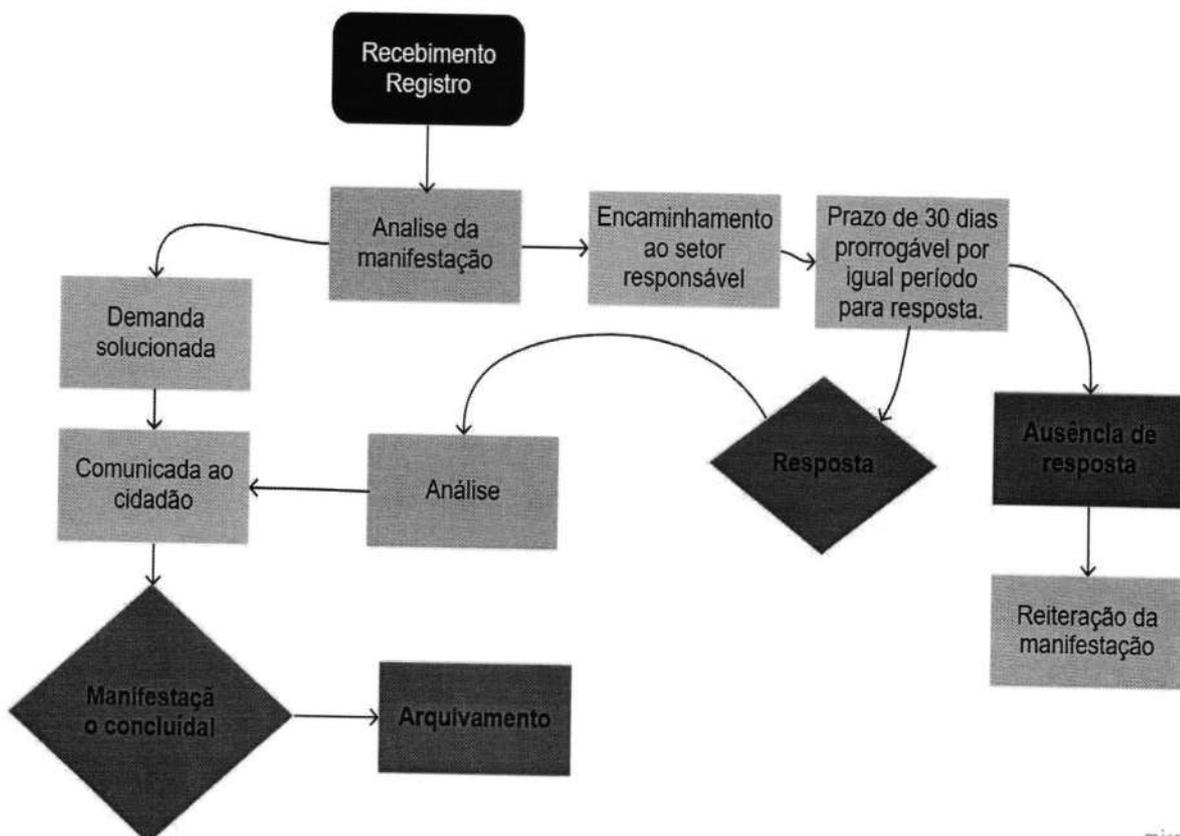
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviadas pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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 cidadãos que procuram este órgão.





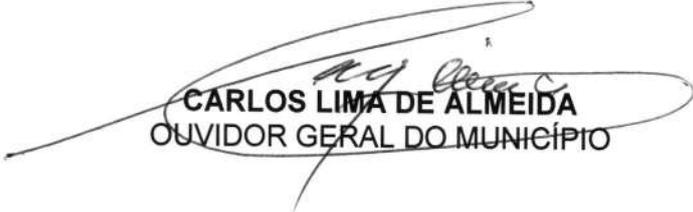
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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 DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
HOSPITAL MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

OFICIO N° 05 /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 Maio de 2023

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

Venho cordialmente através deste, informar a V.S., o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 30 do mês de Abril de 2023.

HMI :27
HMII:14

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	2	1
02	RECLAMAÇÃO	9	4
03	SOLICITAÇÃO	8	2
04	INFORMAÇÃO	6	5
05	ELOGIO	0	1
06	SUGESTÃO	2	1
TOTAL		27	14

Atenciosamente,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coord. da Ouvidoria HMI e HMII
Nº. 8.9698

RECEBIDO
EM 03/05/23
10:30
Nome: _____
Direção Geral HMI

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

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MAIO DE 2023

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA





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 ABRIL/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
SR. MAGNATA	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	O Sr. Magnata servidor do município entrou em contato com esta ouvidoria denunciando uma perturbação do sossego público em um posto de gasolina na Av. Jacob, relatou que já houve outras denúncias sobre esta mesma natureza no mesmo local. De prontamente entrei em contato com o plantão central da GMI que acionou a SETRAN por se tratar de som automotivo.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Algumas pessoas de Imperatriz relataram para esta ouvidoria sobre a situação das viaturas desta guarda, relataram que não conseguem identificar com facilidade a viatura por não estar bem caracterizada de forma ostensiva e que acham muito perigoso a condução de pessoas na carroceria da viatura podendo ocasionar um acidente tanto para o conduzido como para os guardas que estiverem em cima.	-
LÍDERES DA GMI	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Os líderes que ficam na sede relatam que todas as vezes que solicitam a presença da equipe do pessoal da secretaria de trânsito nas ocorrências eles não comparecem, deixando de realizar uma solicitação de caráter de	-





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

			urgência da população. A ouvidoria informou ao Cmt da GMI Josenildo Ferreira e também o secretário de trânsito Leandro Braga para que tomasse as providências cabíveis.	
OS GUARDAS	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Os guardas procuraram a ouvidoria para relatar que a água que é consumida na sede não está em condições de consumo, a ouvidoria levou a situação para senhor André que é o coordenador de patrimônio para que tome as providências.	-
DIRETORAS DAS ESCOLAS E COODENADORAS DOS CRAS	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	Diretoras e coordenadores dos Cras solicitaram apoio da ouvidoria para ajustar com o cmt da GMI rondas diárias nos estabelecimentos de trabalhos devidos os acontecimentos que vem acontecendo nas escolas. A ouvidoria sentou com o cmt e relatou a situação.	
DENÚNCIAS ANÔNIMAS	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu denúncias anônimas que motoristas de aplicativos iriam fazer manifestação contra o prefeito municipal, a ouvidoria entrou em contato com o feche de gabinete informando a situação.	
SECRETARIO DE AGRICULTURA CLEYTON	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO DE APOIO	O Sr. Clayton secretário de agricultura do município solicitou em caráter de urgência apoio da GMI, devido ter recebido uma ligação de facções informando que iriam tocar fogo na sua academia caso ele não transferisse um valor de cinco mil reais. A ouvidoria ligou para central telefônica da GMI que atendeu rapidamente e deslocou uma guarnição para local.	





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

ADJUNTO DA SECRETARIA DE ACRICULTURA PASTOR ALAN	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO DE APOIO	Pastor Alan adjunto da secretaria de agricultura solicitou apoio em caráter de urgência devido um cidadão estar atrapalhando os trabalhos em um poço, a ouvidoria solicitou uma guarnição da GMI para acompanhar.	
---	---------------------	-------------------------	---	--

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MAIO DE 2023

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA





COPIA

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

OFÍCIO Nº 08/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 02 de Maio de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS
Prezado Senhor Alcemir Costa
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
CIC
Prezado Senhor Carlos Lima
Ouvidor Geral do Município
CIC
Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa
Presidente do Conselho Municipal de Saúde

Pelo presente, vimos encaminhar o Relatório das Ações realizadas pela Ouvidoria no mês de Abril 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

RECEBIDO EM:

02/05/2023 AS 09:14 H

RECEBIDO EM:

___/___/___ AS ___ H

RECEBIDO EM:

02/05/23 AS 09:34H

Imperatriz - MA



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

PROGRAMA	
ACÕES	
ACÇÕES REALIZADAS	ABRIL
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 I)	06
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 I)	06
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	06
6. Atendimento ao Público: Denúncias	02
7. Atendimento ao Público: Reclamações	04
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	23
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	10
11. Atendimento ao Público: Solicitação	04
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00



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

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	61

Imperatriz, 02 de maio de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS



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

OFÍCIO N° 219/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 30 de Abril 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 **Abril**, do dia **01** ao dia **30**. 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



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

Imperatriz - MA, 30 de Abril 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 30 do mês de Abril de 2023, por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 21 denúncias.
- Denúncias ofícios: 0 denúncias.
- Denúncias WhatsApp: 11 denúncias

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

ALESSANDRO PEREIRA SILVA
Secretário Municipal de Planejamento
Urbano



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

OFÍCIO N° 219/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 30 de Abril 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 **Abril**, do dia **01** ao dia **30**. 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



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

Imperatriz - MA, 30 de Abril 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 30 do mês de Abril de 2023, por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 21 denúncias.
- Denúncias ofícios: 0 denúncias.
- Denúncias WhatsApp: 11 denúncias

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

ALESSANDRO PEREIRA SILVA
Secretário Municipal de Planejamento
Urbano