



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

MAIO - 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 MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL**

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
MISSÃO, VISÃO E VALORES	4
CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO	5
OUTROS SERVIÇOS.....	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>.

OUTROS SERVIÇOS

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 MAIO

CONSELHOS

FISCALIZAÇÕES

23

115

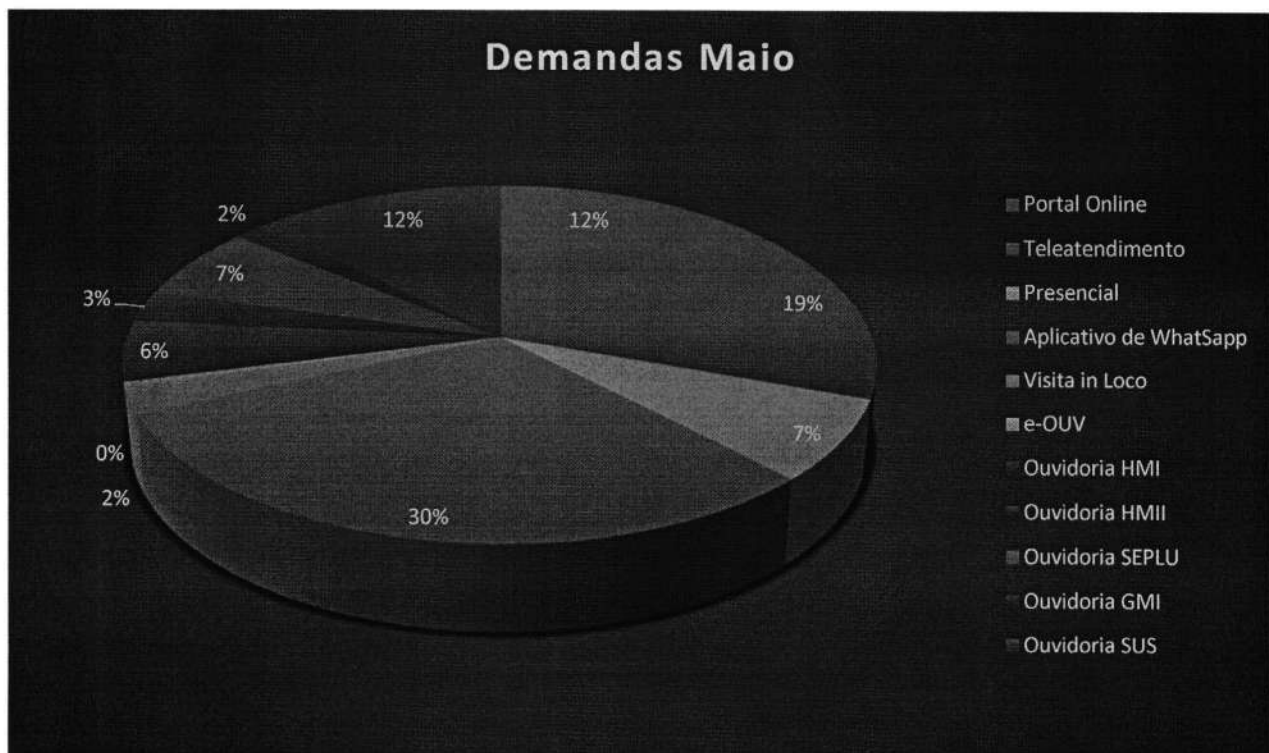


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA GERAL

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de maio, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 855 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Maio	%
Portal Online	102	12%
Teleatendimento	102	19%
Presencial	40	7%
Aplicativo de WhatSapp	207	30%
Visita in Loco	30	2%
e-OUV	2	0%
Ouvidoria HMI	75	6%
Ouvidoria HMII	44	3%
Ouvidoria SEPLU	44	7%
Ouvidoria GMI	5	2%
Ouvidoria SUS	204	12%
TOTAL	855	100%





**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 Teleadendimento e WhatsApp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos 84 atendimentos realizados por meio do **teleadendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Seplu e demandas referentes a iluminação pública. Dos 203 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.

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

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 MAIO

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

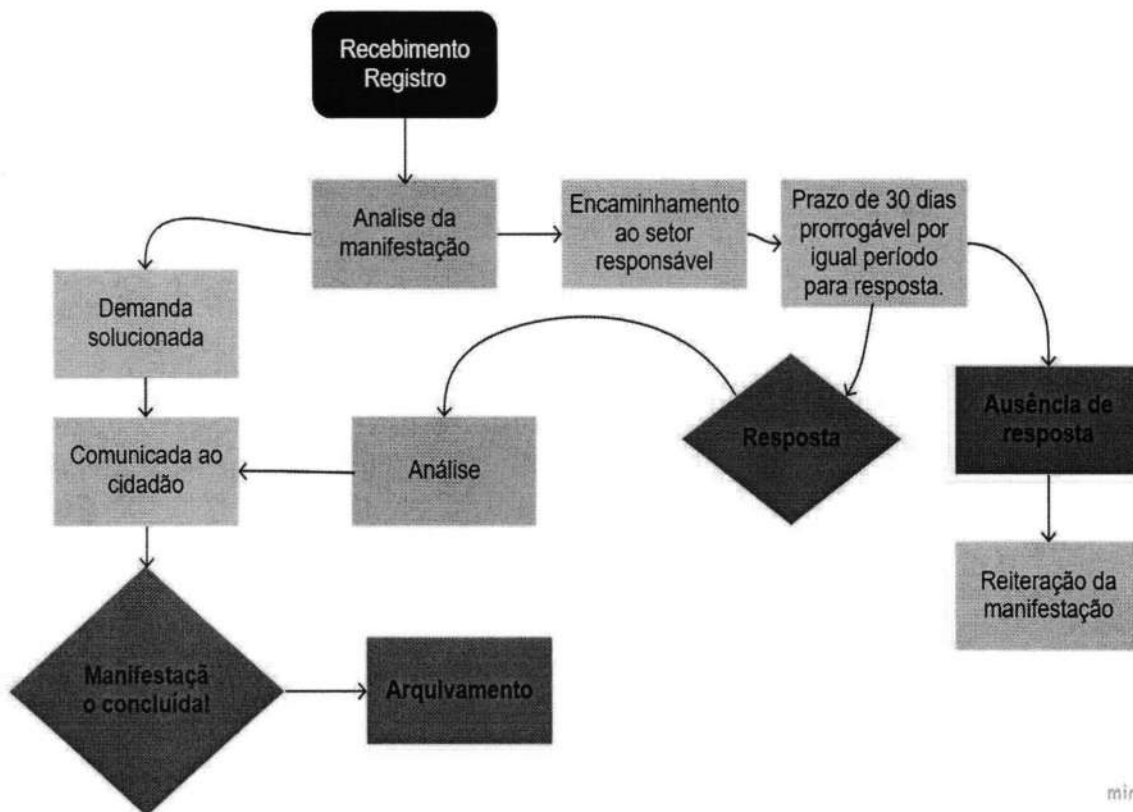
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviadas pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



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


PATRICK ANDREW MEDRADO COSTA
ADJUNTO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE JUNHO DE 2023

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

*Recebi em
01/06/2023
[Handwritten signature]*





**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 MAIO/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu através do WhatsApp, vídeos e fotos de invasores ocupando uma área situada no bairro Bom Jesus, a ouvidoria informou ao secretário pastor Alessandro responsável.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A população agradece ao prefeito pela iniciativa de convocar monitores para reforçar a segurança nas escolas. Em conjunto com a guarda municipal principalmente.	-
Funcionário do Cartorio	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu uma ligação do titular do cartório do sétimo ofício extraordinário de imperatriz. Solicitando em caráter de urgência rondas no estabelecimento do município que fica ao lado do sétimo ofício, por motivo de não está funcionando e vândalos estão se alojando no referido prédio. A ouvidoria informou a situação para cmt da GMI e também para setor de inteligência para que tome as providencias necessárias.	-

Rua: Pará, 100, Centro, CEP 65900-210, Imperatriz - MA
www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br





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

Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu uma denúncia através de mensagem via WhatsApp de uma professora relatando seguinte na mensagem. "Você pode dar uma olhada na escola Darcy Ribeiro? Lá tem muitas reclamações de assédio da gestora Cleres com professor. Alguns professores estão com o sistema psicológico abalado devido ao tratamento da gestora pedagógica e alguns coordenadores." A ouvidoria da GMI orientou que ela informasse a denúncia para a ouvidora geral do município que é de sua responsabilidade.	
Anizia barreto superintendente da auditoria do município de saúde três poderes	OUVIDORIA DA GMI	Solicitação de apoio da GMI	A senhora Anizia Barreto superintendente municipal de saúde dos três poderes, solicitou a través canal de comunicação da ouvidoria da GMI WhatsApp, solicitando apoio da GMI para um evento no centro municipal de saúde três poderes. A ouvidoria sentou com o cmt da GMI Josenildo Ferreira para alinhar a situação e foi resolvido que a GMI estará dando todo apoio.	

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MAIO DE 2023

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

Rua: Pará, 100, Centro, CEP 65900-210, Imperatriz – MA
www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br





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

OFÍCIO N° 203/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Maio 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 Maio 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



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

Imperatriz - MA, 31 de Maio 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 Maio de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais 18 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 0 denúncias.
- Denúncia via WhatsApp: 26 denúncias.

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

ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano



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

OFÍCIO Nº 13/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 01 de Junho de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS
Prezado Senhor Alcemir da Conceição Costa
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
C/C

Prezado Senhor Carlos Lima
Ouvidor Geral do Município
C/C

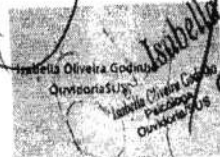
Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa
Presidente do Conselho Municipal de Saúde

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



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

PROGRAMA	
ACÇÕES	
ACÇÕES REALIZADAS	MAIO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	41
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	13
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde: concluídas.	28
4. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz: concluídas (DOC 1)	02
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	17
7. Atendimento ao Público: Reclamações	20
8. Atendimento ao Público: Elogios	01
9. Atendimento ao Público: Informações	50
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	24
11. Atendimento ao Público: Solicitação	08
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00

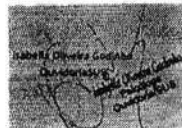


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	214

Imperatriz, 01 de junho de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS





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 01 de junho de 2023

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

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

HMI: 75
HMII: 44

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	14	6
02	RECLAMAÇÃO	21	12
03	SOLICITAÇÃO	19	11
04	INFORMAÇÃO	18	8
05	ELOGIO	1	2
06	SUGESTÃO	2	5
TOTAL		75	44

Atenciosamente,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI e HMII
tel. 849698

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Priscila Ventura Ramos
Diretora Geral
tel. 8448829

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

HMI HOSPITAL MUNICIPAL DE IMPERATRIZ