

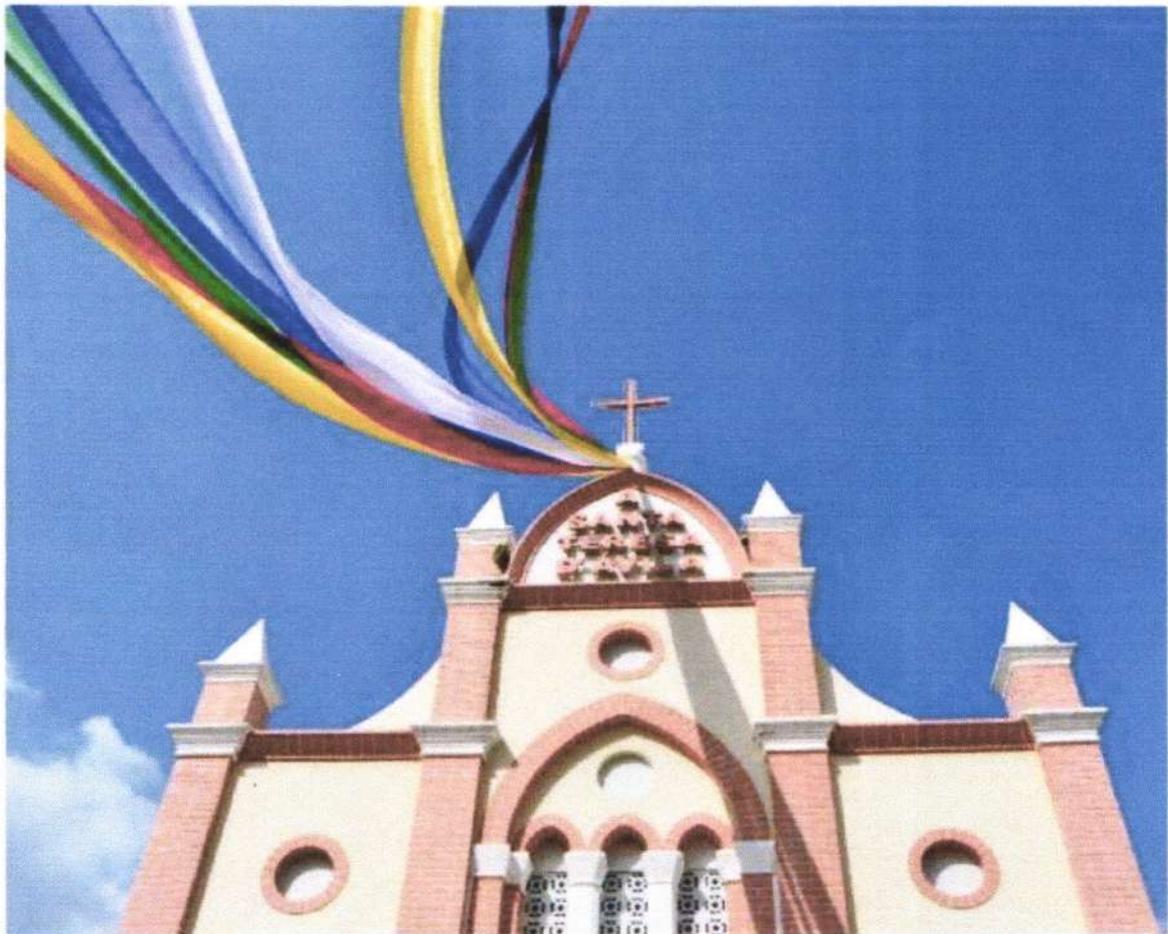


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

JUNHO - 2023



(99) 99100 7184
iquvidoriageralitz@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 MUNICÍPIO
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 JUNHO	
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 junho, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 603 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Junho	%
Portal Online	50	8%
Teleatendimento	95	16%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	50	8%
Aplicativo de WhatSapp	164	27%
Visita in Loco	15	2%
e-OUV	02	0,3%
Ouvidoria HMI	52	9%
Ouvidoria HMII	23	4%
Ouvidoria SEPLU	15	2%
Ouvidoria GMI	02	0,3%
Ouvidoria SUS	135	22%
TOTAL	603	100%





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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas, destacam-se os mecanismos utilizados por meio do WhatsApp e teleatendimento, como os principais meios utilizados pelos cidadãos para registrarem suas manifestações neste órgão. Dos 164 atendimentos realizados por meio via WhatsApp, sobressaíram-se as seguintes demandas: iluminação pública, poluição sonora, mau atendimento nos postos de saúde e solicitação de contato telefônico. Quanto aos teleatendimentos, foram 95, dos quais destacam-se também: solicitação de contato telefônico das secretarias, como a Sinfra, Sefazgo, Semed, Setran, catatreco e iluminação pública.

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
- SEMED
- SEMUS
- SEMMARH

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 JUNHO	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada
2	Poluição sonora
3	Mau atendimento nos postos de saúde / falta de médicos
4	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos

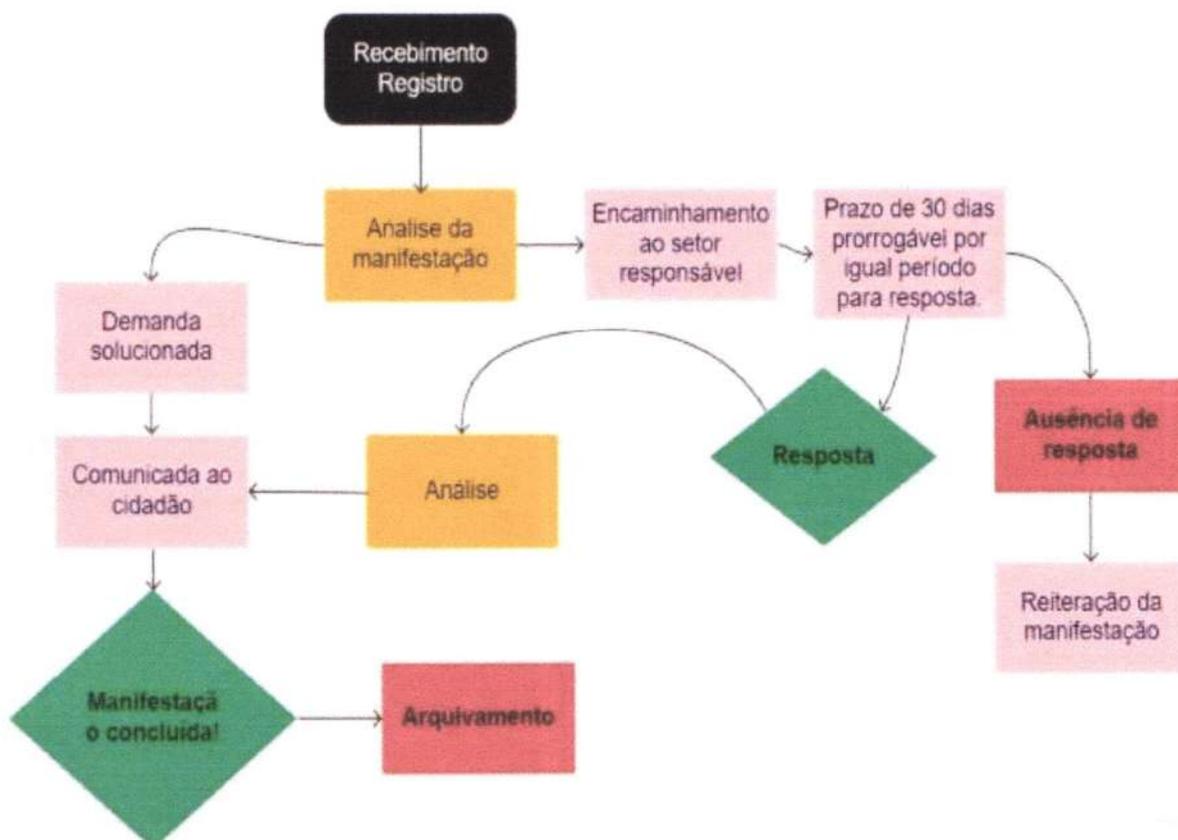
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



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 DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS**

OFÍCIO Nº 16/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de Julho 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 Junho 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



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

PROGRAMA	
ACÇÕES	
ACÇÕES REALIZADAS	JUNHO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	19
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	10
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde: concluídas.	08
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	13
7. Atendimento ao Público: Reclamações	09
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	45
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	19
11. Atendimento ao Público: Solicitação	07
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	135

Imperatriz, 03 de julho de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS


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

OFICIO N° 06 /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 julho de 2023

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

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

HMI :52
HMII:23

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	8	2
02	RECLAMAÇÃO	18	8
03	SOLICITAÇÃO	9	4
04	INFORMAÇÃO	13	5
05	ELOGIO	1	1
06	SUGESTÃO	3	3
TOTAL		52	23

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

RECEBIDO
EM 00/07/23
Horário: 11h30
Direção Geral (HMI)

HMI
HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de junho 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 junho/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 JUN/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro independência solicita em caráter de urgência apoio da GMI para realizarem rondas no bairro por motivo de vândalos estarem alojados na quadra poliesportiva Hugo Duarte, que foi inaugurada pelo deputado Rildo Amaral e até hoje não está em funcionamento, a ouvidoria passou a solicitação para o cmt da GMI Josenildo Ferreira.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro Vila Lobão entrou em contato com a ouvidoria da GMI para solicitar apoio da guarda municipal por motivo de vândalos ficarem a noite toda com som alto e gritaria e também usando drogas na praça onde fica próximo as suas residências, a ouvidoria informou a solicitação para o coordenador de Operações, João Paulo.	-

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO 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 DE IMPERATRIZ
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ -MA
OUVIDORIA DA GMI**

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de junho 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 junho/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 JUN/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro independência solicita em caráter de urgência apoio da GMI para realizarem rondas no bairro por motivo de vândalos estarem alojados na quadra poliesportiva Hugo Duarte, que foi inaugurada pelo deputado Rildo Amaral e até hoje não está em funcionamento, a ouvidoria passou a solicitação para o cmt da GMI Josenildo Ferreira.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro Vila Lobão entrou em contato com a ouvidoria da GMI para solicitar apoio da guarda municipal por motivo de vândalos ficarem a noite toda com som alto e gritaria e também usando drogas na praça onde fica próximo as suas residências, a ouvidoria informou a solicitação para o coordenador de Operações, João Paulo.	-

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO 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 Nº 214/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 30 de Junho de 2023

Ao Senhor.

Sr. Carlos Lima de Almeida

Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

Venho por meio deste, encaminhar o relatório de denúncias do mês de Junho do dia 01 ao dia 30. O mesmo está em anexo. Por uma instabilidade no sistema, esse mês foi recomendado aos contribuintes que as denúncias fossem realizadas apenas pelo WhatsApp, por isso não tivemos denúncias feitas presencialmente.

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 Junho 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 Junho de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 0 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 0 denúncias.
- Denúncias via WhatsApp: 15 denúncias.

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

ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano