



OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

# RELATÓRIO GERAL

JULHO - 2023



---

(99) 99100 7184

[iguvidoriageralitz@gmail.com](mailto:iguvidoriageralitz@gmail.com)

[www.imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria/](http://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
OUTROS SERVIÇOS.....	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS .....	7
FLUXOGRAMA.....	8
CONCLUSÃO.....	9

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral de Imperatriz (OGM) nasceu 2007 (Lei nº. 1.235/2007) norteadas 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](mailto: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 JULHO	
CONSELHOS	FISCALIZAÇÕES
23	115



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

## OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de julho, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 567 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Julho	%
Portal Online	94	17%
Teleatendimento	94	17%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	52	9%
Aplicativo de WhatSapp	162	29%
Visita in Loco	09	2%
e-OUV	05	1%
Ouvidoria HMI*	-	0
Ouvidoria HMII*	-	0
Ouvidoria SEPLU	24	4
Ouvidoria GMI	-	0
Ouvidoria SUS	127	22%
<b>TOTAL</b>	<b>567</b>	<b>100%</b>



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 162 atendimentos realizados



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

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 94, dos quais destacam-se também: solicitação de contato telefônico das secretarias, como a Sinfra, Sefazgo, Semed, Setran, catatreco e iluminação pública.

As demandas referentes ao HMI e HMII, não constam este mês, devido ao desligamento da servidora do quadro, o ouvidor já estar em contato com a diretora do hospital para regularizar os serviços.

## 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 advindos pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

<b>MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE JULHO</b>	
<b>ORDEM</b>	<b>OCORRÊNCIAS</b>
<b>1</b>	<b>Iluminação pública - troca de lâmpada</b>
<b>2</b>	<b>Poluição sonora</b>
<b>3</b>	<b>Mau atendimento nos postos de saúde / falta de médicos</b>
<b>4</b>	<b>Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos</b>

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.

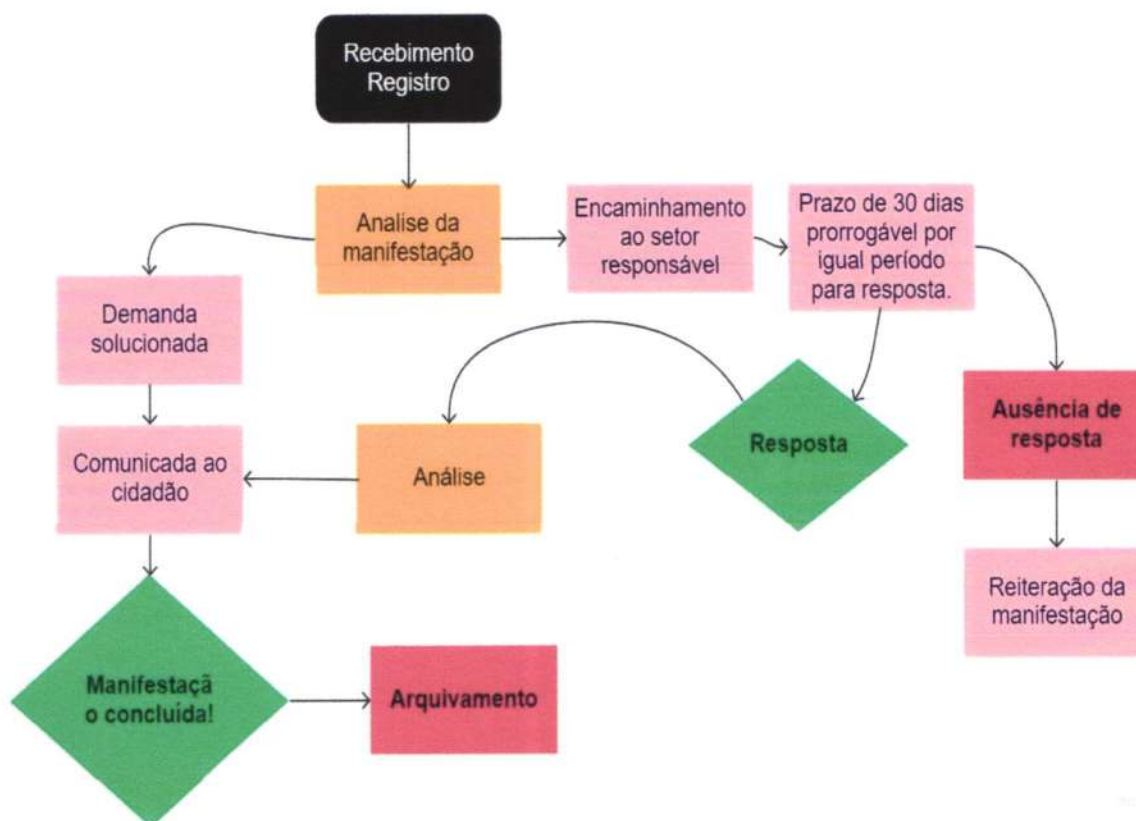




ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA DE IMPERATRIZ  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA GERAL

## 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 MUNICIPAL DE IMPERATRIZ**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO**

OFÍCIO Nº 357/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Julho de 2023

Ao Ilmo. Senhor.

**Sr. Carlos Lima de Almeida**

Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

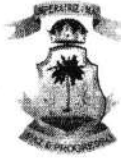
Venho por meio deste encaminhar o relatório de denúncias do mês de Julho do dia 01 ao dia 31. O mesmo está em anexo.

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 DE IMPERATRIZ  
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ -MA  
OUVIDORIA DA GMI**

**IMPERATRIZ – MA, 01 DE AGOSTO DE 2023**

**Assunto: Apresentação do Relatório do mês de julho 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 julho/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 JULHO/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
-	OUVIDORIA DA GMI	-	Nada há registrar.	-

IMPERATRIZ – MA, 01 DE AGOSTO 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](mailto:www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br)







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

OFÍCIO Nº 26/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de Agosto de 2023

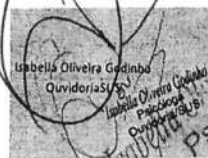
**Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS**  
**Prezada Senhora Doralina Marques de Almeida**  
**Secretária Municipal de Saúde de Imperatriz**  
**C/C**  
**Prezado Senhor Carlos Lima**  
**Ouvidor Geral do Município**  
**C/C**  
**Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa**  
**Presidente do Conselho Municipal de Saúde**

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

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

Atenciosamente,

**Isabella Oliveira Godinho**  
**Ouvidoria SUS**





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

<b>PROGRAMA</b>	
<b>AÇÕES</b>	
<b>AÇÕES REALIZADAS</b>	<b>JULHO</b>
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde - SES e Ministério da Saúde	17
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	09
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde - SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde - SES e Ministério da Saúde: concluídas.	09
4. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz: concluídas (DOC 1)	09
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	10
7. Atendimento ao Público: Reclamações	10
8. Atendimento ao Público: Elogios	02
9. Atendimento ao Público: Informações	39
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	13
11. Atendimento ao Público: Solicitação	06
12. Atendimento ao Público: Sugestão	03




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

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>127</b>

Imperatriz, 03 de agosto de 2023

Isabella Oliveira Godinho  
Ouvidoria/SUS

  
Isabella Oliveira Godinho  
Psicóloga  
Ouvidoria/SUS