



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ
RELATÓRIO GERAL

AGOSTO - 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
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) 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 AGOSTO	
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 agosto, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 544 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Agosto	%
Portal Online	83	15%
Teleatendimento	78	14%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	75	14%
Aplicativo de WhatSapp	102	19%
Visita in Loco	10	2%
e-OUV	6	1%
Ouvidoria HMI	-	0%
Ouvidoria HMII	-	0%
Ouvidoria SEPLU	34	6%
Ouvidoria GMI	-	0%
Ouvidoria SUS	156	29%
TOTAL	544	100%



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 102 atendimentos realizados por meio do WhatsApp, sobressaíram-se as seguintes demandas: iluminação pública, poluição sonora, queimadas, mau atendimento nos postos de saúde e solicitação de contato telefônico. Quanto aos teleatendimentos, foram 78, dos quais destacam-se também: solicitação de contato telefônico das secretarias, como a Sinfra, Sefazgo, Semed, Setran,



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

catatreco, iluminação pública. Neste mês de Agosto outra demanda procurada foi a Secretaria de Meio Ambiente, devido as inúmeras denúncias de incêndio em várias partes da cidade.

As demandas referentes ao HMI, HMII e Unidade de Pronto Atendimento (UPA) São José, não constam este mês, devido ao desligamento de servidores 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:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE AGOSTO	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada;
2	Poluição sonora;
3	Poluição Ambiental (Queimadas);
4	Reclamação de atendimento nas UB's (falta de médicos e mau atendimento postos de saúde/ falta de médicos;
5	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos;

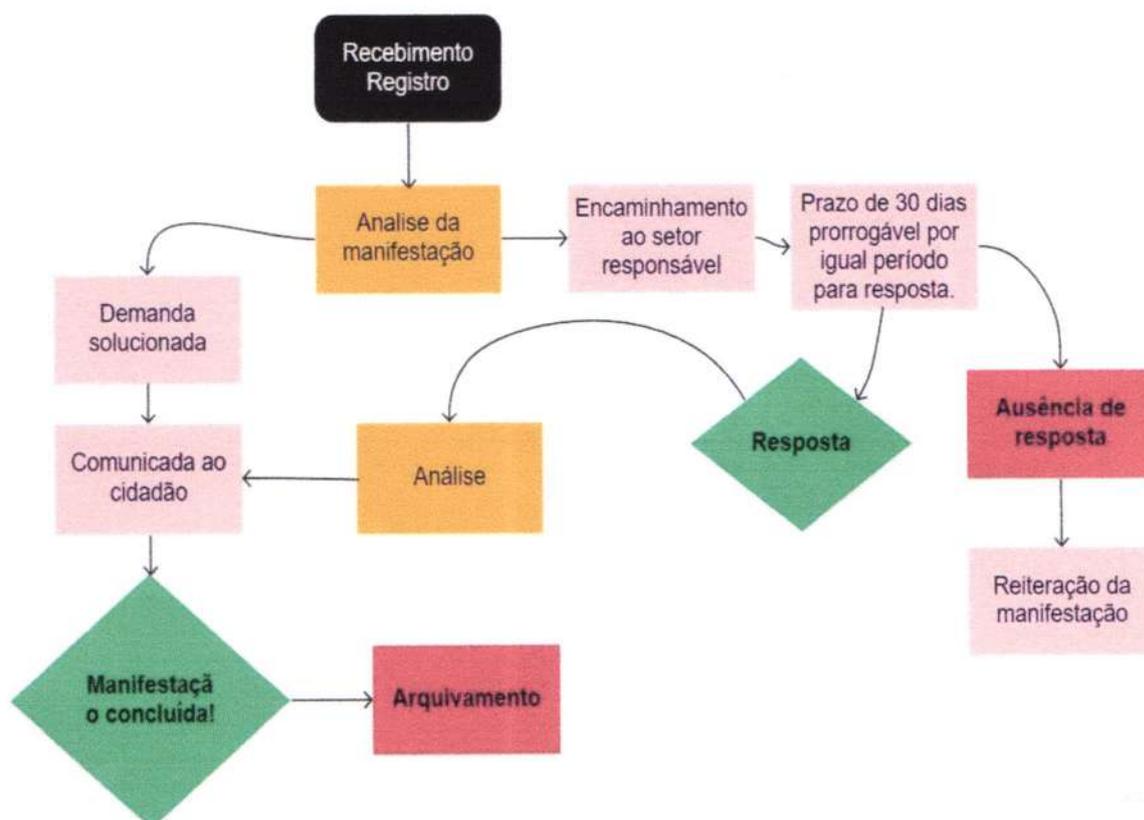
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
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.


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE SETEMBRO DE 2023

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

*Recubi em
01/09/2023
Nayra*

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**

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA
REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTOCOLO
NADA A REGISTRAR				

IMPERATRIZ – MA, 01 DE SETEMBRO DE 2023

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA





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

OFÍCIO N° 420/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Agosto 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 Agosto 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.

EDNA CRISTINA SILVA PIMENTEL

Matricula 84.882-8

Secretária Municipal de Planejamento Urbano



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

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

- Denúncias presenciais 19 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 0 denúncias.
- Denúncia via WhatsApp: 15 denúncias.

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

EDNA CRISTINA SILVA PIMENTEL

Matricula 84.882-8

Secretária Municipal de Planejamento Urbano



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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	AGOSTO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	23
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	14
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)	05
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	18
7. Atendimento ao Público: Reclamações	15
8. Atendimento ao Público: Elogios	04
9. Atendimento ao Público: Informações	37
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	23
11. Atendimento ao Público: Solicitação	04
12. Atendimento ao Público: Sugestão	03

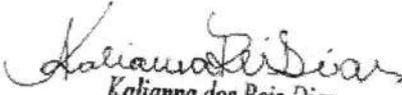


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	01
TOTAL GERAL	156

Imperatriz, 01 de Setembro de 2023

Kalianna dos Reis Dias
Ouvidoria/SUS


Kalianna dos Reis Dias
Bióloga
Ouvidoria/SUS