



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO MENSAL

SETEMBRO - 2023



(99) 99100 7184

www.imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria

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



**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, UPA SÃO JOSÉ, 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 SETEMBRO	
CONSELHOS	FISCALIZAÇÕES
23	115

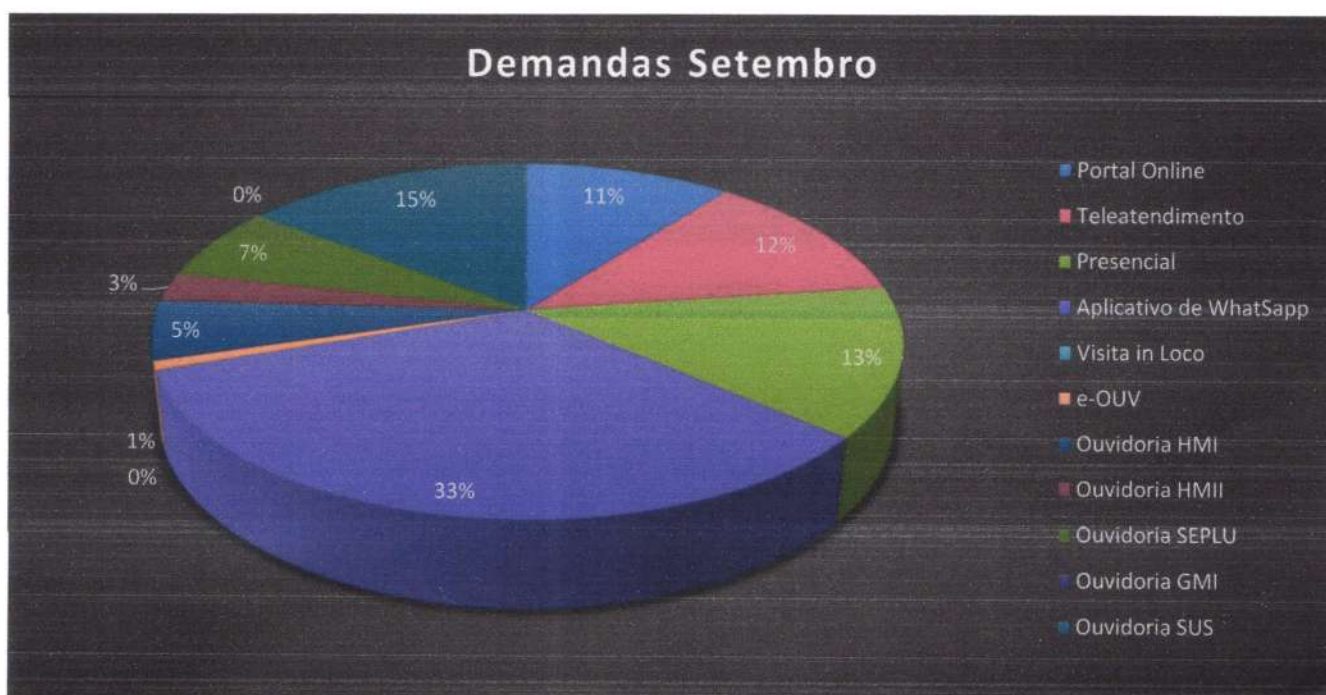


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de setembro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 647 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Setembro	%
Portal Online	68	11%
Teleatendimento	79	12%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	87	13%
Aplicativo de WhatSapp	216	33%
Visita in Loco	0	0%
e-OUV	5	1%
Ouvidoria HMI	35	5%
Ouvidoria HMII	17	3%
Ouvidoria SEPLU	44	7%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	96	15%
TOTAL	647	100%



Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas, destacam-se os mecanismos utilizados por meio do WhatSapp e atendimento presencial, como os principais meios



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

utilizados pelos cidadãos para registrarem suas manifestações neste órgão. Dos 216 atendimentos realizados por meio do WhatsApp, sobressaíram-se as seguintes demandas: iluminação pública, poluição sonora e ambiental (queimadas), solicitação de contatos telefônicos das secretarias e órgãos municipais e reclamação de mau atendimento nas UBS. Quanto aos atendimentos presenciais, foram 87, dos quais destacam-se também: solicitações e intermediação por parte do Ouvidor Geral junto as outras secretarias e pedido de informações de endereços e orientações.

Cabe ressaltar ainda, que a ouvidoria da Unidade de Pronto Atendimento do São José – UPA São José - encontra-se ativa desde 28 de setembro do corrente ano, tendo sido designado o servidor Alex Santos para atender/responder as demandas dessa Ouvidoria.

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
- SETRAN
- SEPLU
- 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 SETEMBRO

ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada;
2	Poluição sonora;
3	Poluição Ambiental (Queimadas);
4	Reclamação de atendimento nas UBS's (mau atendimento nos postos de saúde);
5	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos;

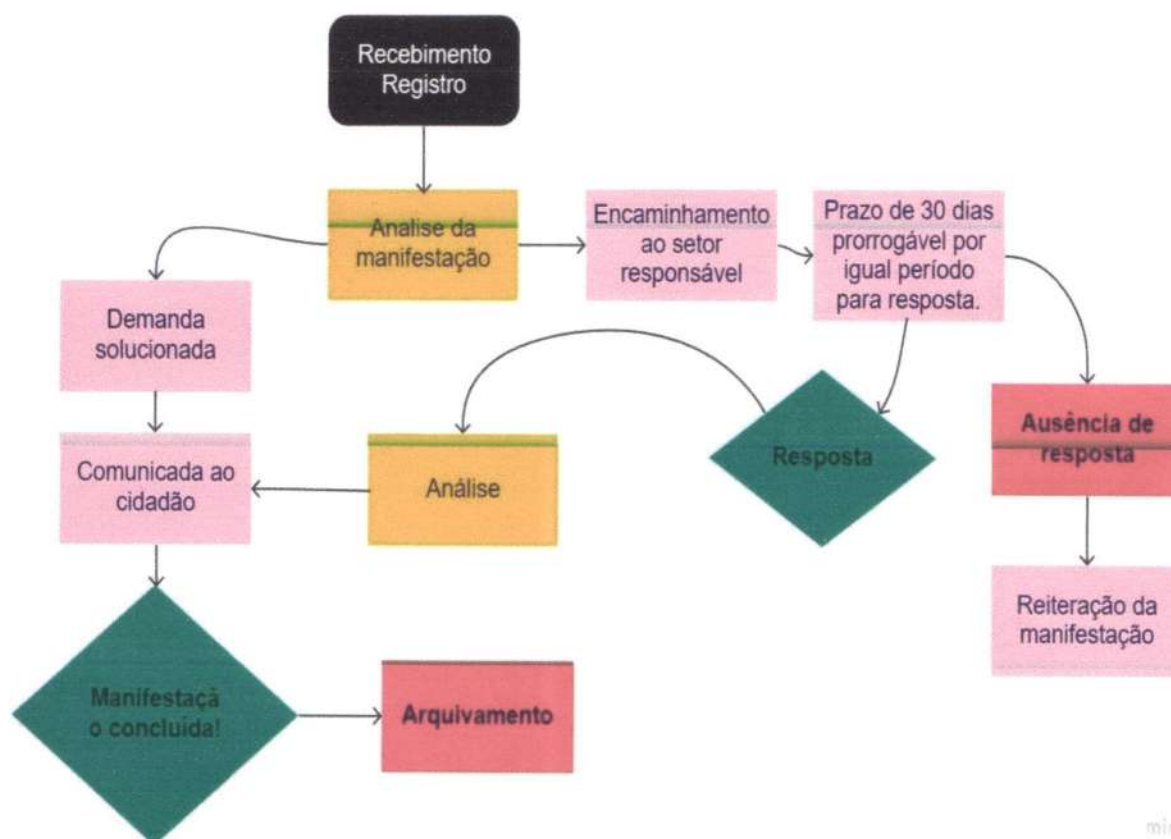


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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.

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.





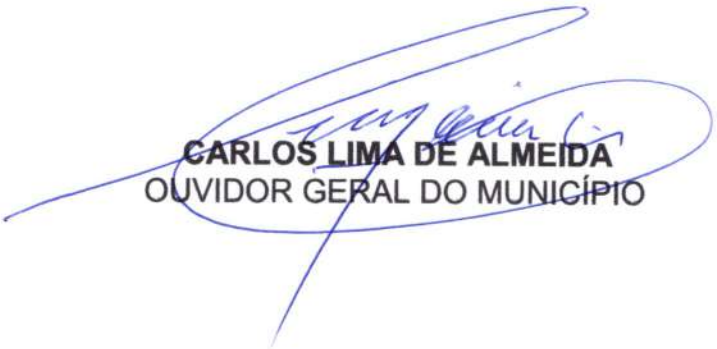
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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 32/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 04 de Outubro 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 Setembro 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 SETEMBRO DE 2023

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	SETEMBRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	11
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	07
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 1)	03
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	11
7. Atendimento ao Público: Reclamações	07
8. Atendimento ao Público: Elogios	01
9. Atendimento ao Público: Informações	44
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	06
11. Atendimento ao Público: Solicitação	00
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00



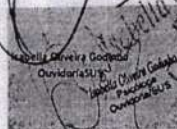
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	96

Imperatriz, 04 de outubro de 2023

Isabella Oliveira Godinho

Ouvidoria SUS





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

IMPERATRIZ – MA, 02 DE OUTUBRO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de setembro 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 setembro/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 SETEMBRO/2023**

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

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

IMPERATRIZ – MA, 02 DE OUTUBRO DE 2023

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA



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

OFÍCIO Nº 09 /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 06 de outubro de 2023

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

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

HMI :35

HMII:17

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	12	8
05	ELOGIO	2	1
06	SUGESTÃO	2	1
TOTAL		35	17

Atenciosamente ,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coord. da Ouvidoria HMI e HMII
Ma 99201-1073

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

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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

OFICIO Nº 488/2023-SEPLU

Imperatriz - MA, 30 de Setembro 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 Setembro de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 25 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 03 denúncias.
- Denúncias via WhatsApp: 11 denúncias.
- Denúncias via Ouvidoria: 05 denúncias.
- Denúncias via Jurídico: 0 denúncias.

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


EDNA CRISTINA SILVA PIMENTEL
Secretaria Municipal de Planejamento
Urbano