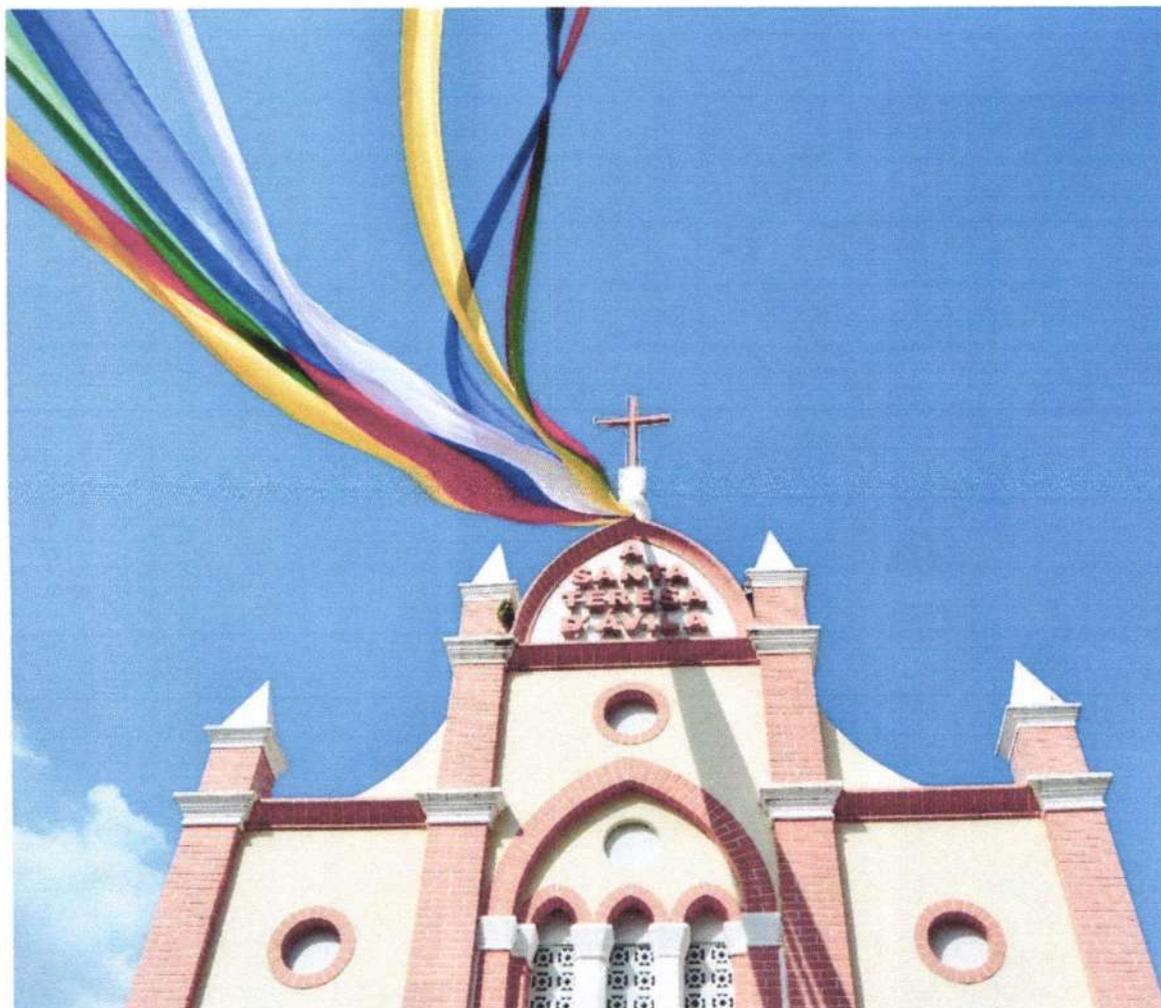




OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

OUTUBRO -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

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 OUTUBRO	
CONSELHOS	FISCALIZAÇÕES
23	115



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

OUIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de outubro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 620 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Outubro	%
Portal Online	77	12%
Teleatendimento	88	14%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	82	13%
Aplicativo de WhatSapp	157	25%
Visita in Loco	8	1%
e-OUV	6	1%
Ouvidoria HMI	23	4%
Ouvidoria HMII	12	2%
Ouvidoria SEPLU	53	9%
Ouvidoria GMI	2	0%
Ouvidoria SUS	112	18%
TOTAL	620	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 157 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 88, dos quais destacam-se também: solicitação de



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

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

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE OUTUBRO	
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

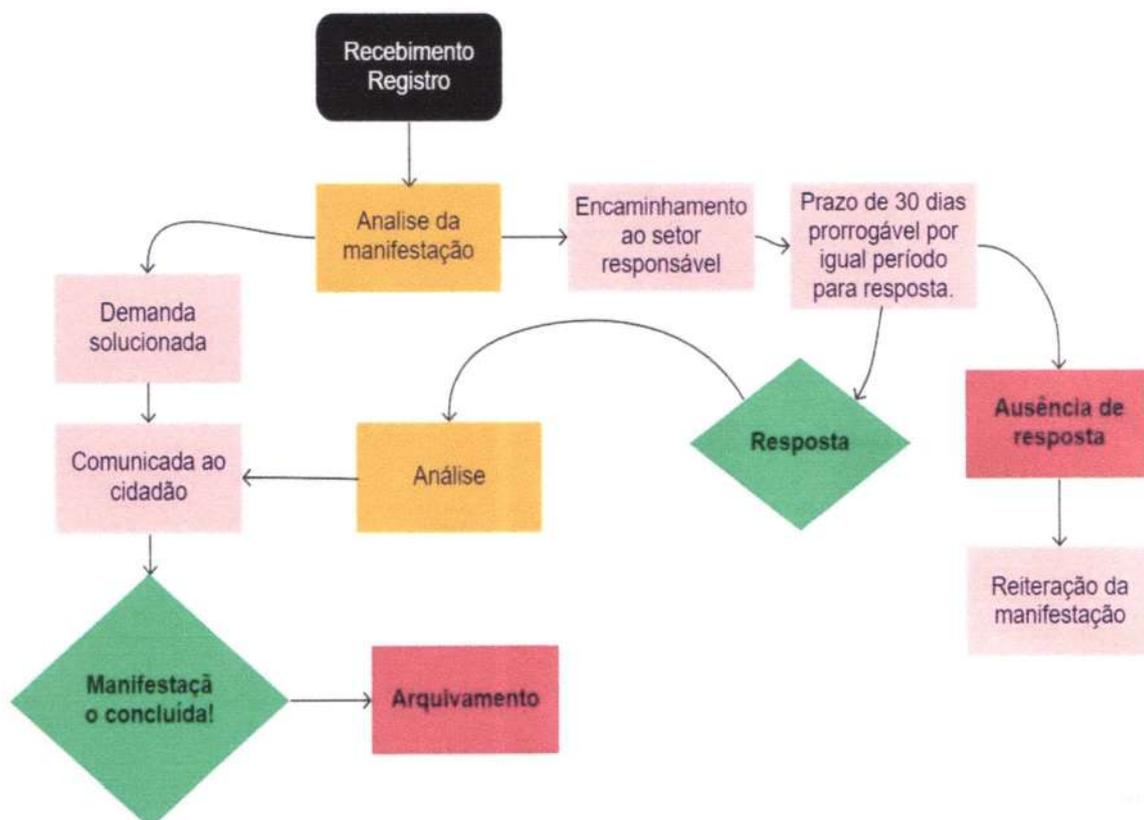
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviadas pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



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.





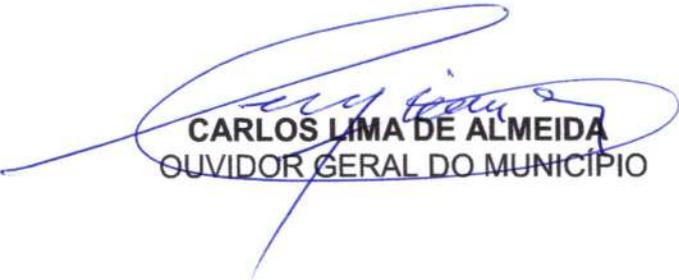
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE NOVEMBRO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de outubro 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 outubro/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 OUTUBRO/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
POPULAÇÃO	OUVIDORIA DA GMI	ELOGIO	População elogia as atitudes da guarda municipal como agilidade, atenção e ética no tratamento com a população.	-
POPULAÇÃO	OUVIDORIA DA GMI	ELOGIO	População imperatrizense agradece a iniciativa do prefeito Assis Ramos de criar a Guarda Municipal, a cidade ganhou muito na segurança.	-

IMPERATRIZ – MA, 01 DE NOVEMBRO DE 2023

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA





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

OFÍCIO Nº 33/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 06 de Novembro 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

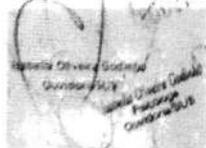
Presidente do Conselho Municipal de Saúde

Pelo presente, vimos encaminhar o Relatório das Ações realizadas pela Ouvidoria no mês de Outubro 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 OUTUBRO DE 2023

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	OUTUBRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	14
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.	02
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	14
7. Atendimento ao Público: Reclamações	11
8. Atendimento ao Público: Elogios	01
9. Atendimento ao Público: Informações	43
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	09
11. Atendimento ao Público: Solicitação	03
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00

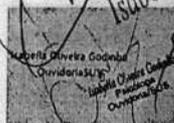


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	112

Imperatriz, 06 de Novembro de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria SUS



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

OFICIO N° 02 /2023—Ouvidoria /HMI-HMII

Imperatriz -MA 03 de março de 2023

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

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

Venho cordialmente através deste, informar a V.S., o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 28 do mês de fevereiro de 2023.

HMI: 23

HMII: 12

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.

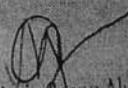
1 Manifestação recebidas que geraram números de protocolo através:

- *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	4	4
03	SOLICITAÇÃO	8	2
04	INFORMAÇÃO	3	4
05	ELOGIO	2	0
06	SUGESTÃO	4	1
TOTAL		23	12

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) 99201-4073 Ramal: 227
E-mail: direcao@hmi.gov.ma.gov.br

HMI HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ