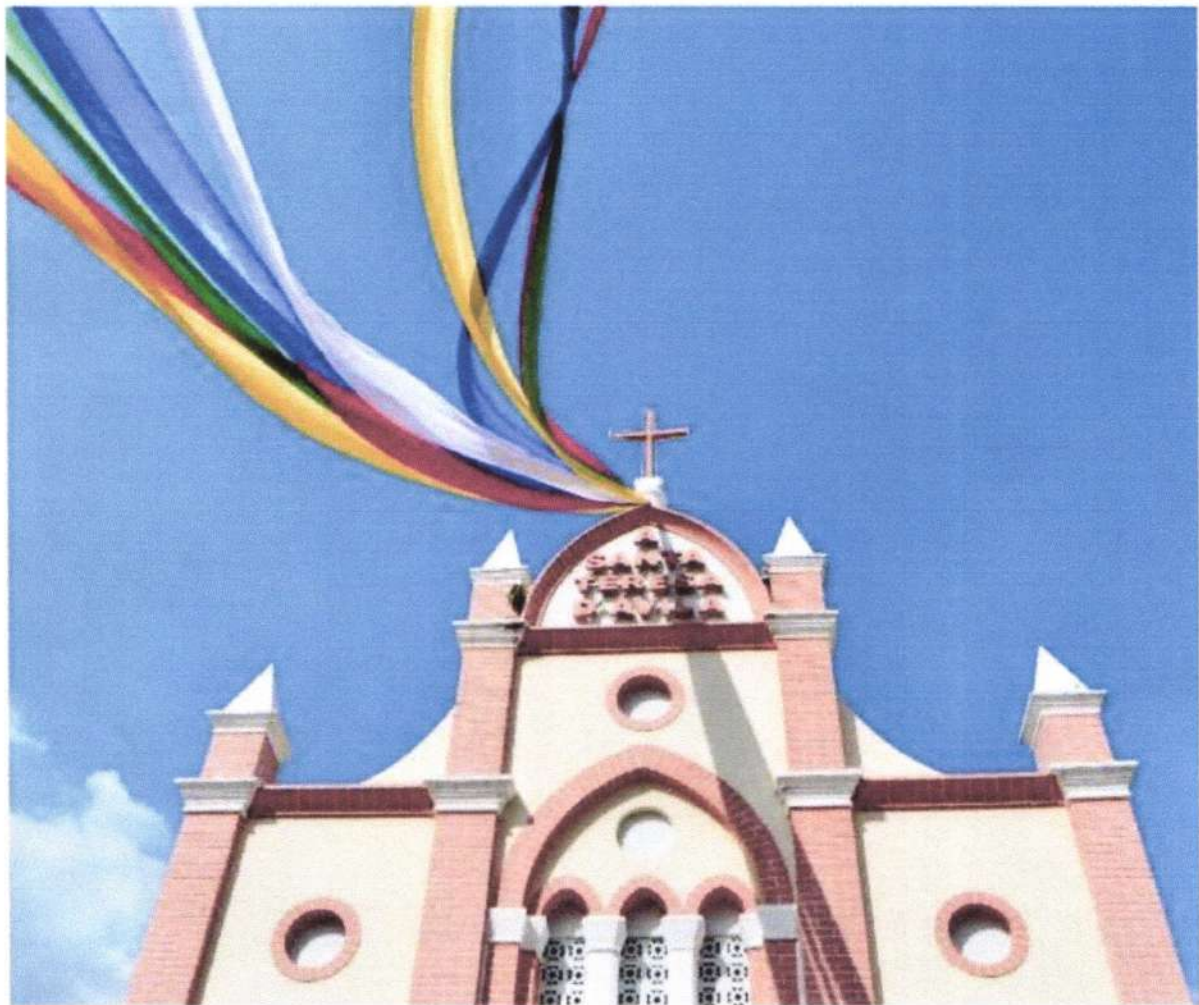




OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

NOVEMBRO - 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 MUNICIPIO
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 MUNICIPIO
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 NOVEMBRO	
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 novembro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 673 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Novembro	%
Portal Online	74	11%
Teleatendimento	101	15%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	100	15%
Aplicativo de WhatSapp	159	24%
Visita in Loco OGM e HMI/HMII	39	6%
e-OUV	4	1%
Ouvidoria HMI	47	7%
Ouvidoria HMII	23	3%
Ouvidoria SEPLU	28	4%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	98	15%
TOTAL	673	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 159 atendimentos realizados por meio via WhatsApp, sobressaíram-se as seguintes demandas: iluminação pública (lâmpada e postes), poluição sonora, solicitação de contato telefônico, solicitações de esclarecimento acerca do aumento da taxa de iluminação pública e solicitações de serviços de infraestrutura. Quanto aos teleatendimentos, foram 101, dos quais destacam-se também: iluminação pública, solicitação de contato telefônico das secretarias e informações sobre emissão de nota fiscal.

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
- 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 NOVEMBRO

ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Solicitações de esclarecimento acerca do aumento da taxa de iluminação pública.
2	Poluição sonora.
3	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos.

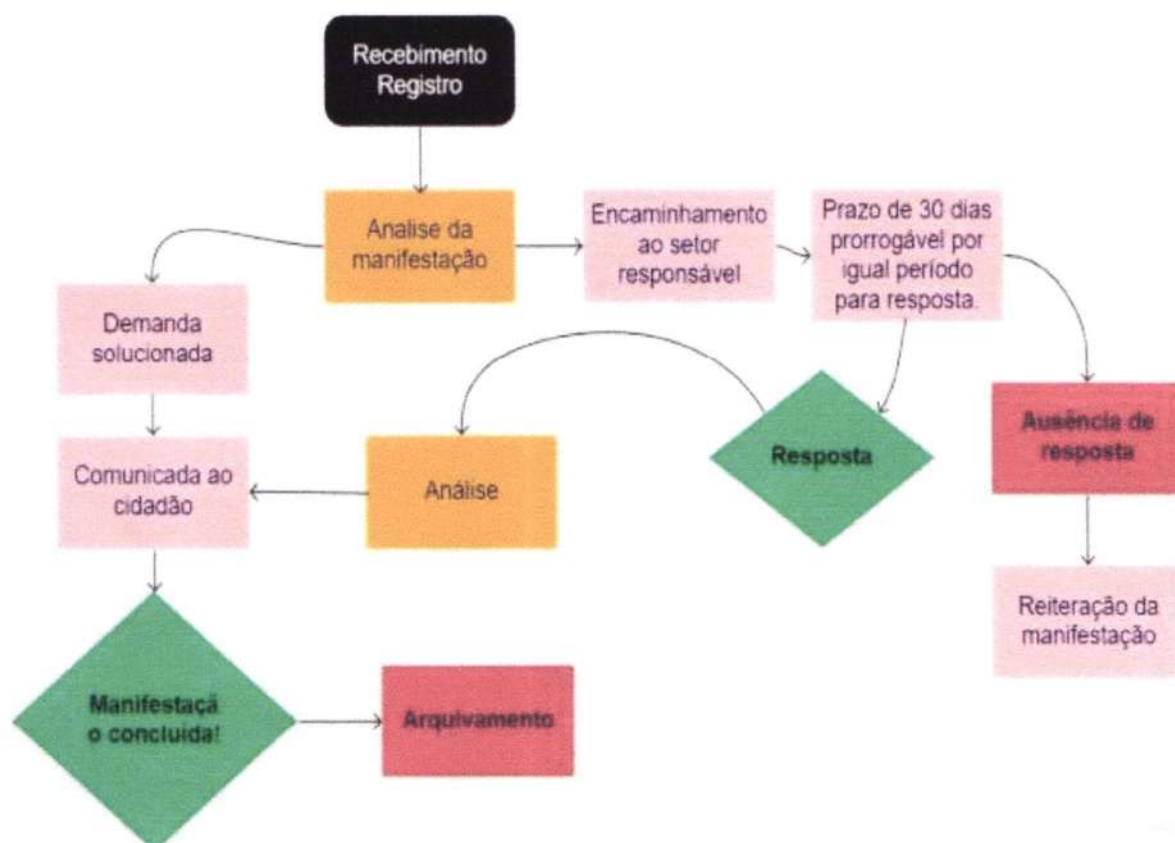
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviadas pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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.





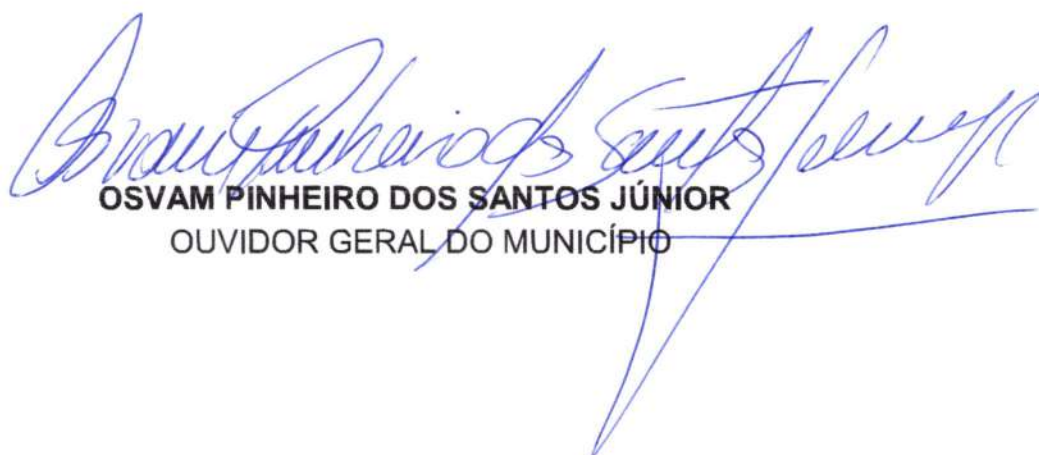
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

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.



OSVAM PINHEIRO DOS SANTOS JÚNIOR
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

ANEXOS



Imperatriz - MA, 05 de dezembro de 2023.

Ofício Nº 021/2023 OUVHMI

Ao Ilmo. Sr. Osvam Pinheiro dos Santos Júnior

Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

C/c

A Ilma. Sra. Jucerlene de Sousa Sena

Diretora Geral do Hospital Municipal de Imperatriz - HMI

Ao Ilmo. Sr. Dirceu Costa de Castro

Diretor Geral do Hospital Municipal Infantil de Imperatriz - HMII

Assunto: Demanda Ouvidoria HMI e HMII

Mês: novembro de 2023

A coordenação da Ouvidoria hospitalar vem através deste INFORMAR a V.S, o quantitativo de demandas recebidas, referente ao mês de novembro de 2023:

- **HMI - 47 demandas**
- **HMII - 23 demandas**

Aproveito o ensejo para encaminhar os principais assuntos abordados nas demandas, no referido mês citado acima, em anexo.

Na oportunidade renovo protestos de estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


Clesiane dos Santos Silva
Coordenadora Ouvidoria HMI
Mat. 51.691-1

Clesiane dos Santos Silva
Coordenadora Ouvidoria HMI/HMII
Matrícula 51.691-1



ANEXO I

1. Manifestações recebidas, através:

- Telefone (ligações e WhatsApp);
- Sub-rede Portal do Ouvidor SUS;
- Presencial (sala da Ouvidoria).

ORDEM	TIPO DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE HMI	QUANTIDADE HMII
01	Denúncia	09	02
02	Reclamação	12	09
03	Solicitação	13	09
04	Sugestão	00	01
05	Informação	11	01
05	Elogio	02	01
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		47	23

2. Quantidade de visitas, atendimentos as enfermarias – pacientes / acompanhantes:

- **35 visitas**

3. Principais assuntos abordados nas manifestações:

HMI

- Exame de angiografia;
- Laudo médico;
- Cirurgia de Ortopedia;
- Cirurgia Bucomaxilo;
- Resultado de Biópsia;
- Prontuário médico;
- Informação de paciente;
- TFD de paciente;
- Transferência para o Macrorregional.

HMII

- Falta de material sutura;
- Mais Médicos na OBS;
- Cadeiras para Acompanhantes.

OBS* = Setor da Observação (Pronto Socorro)


 Presidente do Conselho Superior
 de Controle de Qualidade - HMI
 Ma. 51.1031-1



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

OFICIO N° 612/2023-SEPLU

Imperatriz - MA, 01 de dezembro 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 novembro de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 11 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 0 denúncias.
- Denúncias via WhatsApp: 13 denúncias.
- Denúncias via Ouvidoria: 04 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



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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE DEZEMBRO DE 2023

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

Respeitosamente

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

*Riceli em
01/12/2023
Mayra*





**ESTÁDO 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 NOVEMBRO/2023**

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

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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE DEZEMBRO 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
RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS NOVEMBRO DE 2023

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	NOVEMBRO
1. Encaminhamentos de demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	10
2. Encaminhamentos de demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC1)	08
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde: concluídas	04
4. Encaminhamentos de demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz: concluídas (DOC1)	03
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	09
7. Atendimento ao Público: Reclamações	07
8. Atendimento ao Público: Elogios	02
9. Atendimento ao Público: Informações	39
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	14
11. Atendimento ao Público: Solicitação	01
12. Atendimento ao Público: Sugestão	01
13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	98

Imperatriz, 11 de Dezembro de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS
Psicóloga
Ouvidoria/SUS