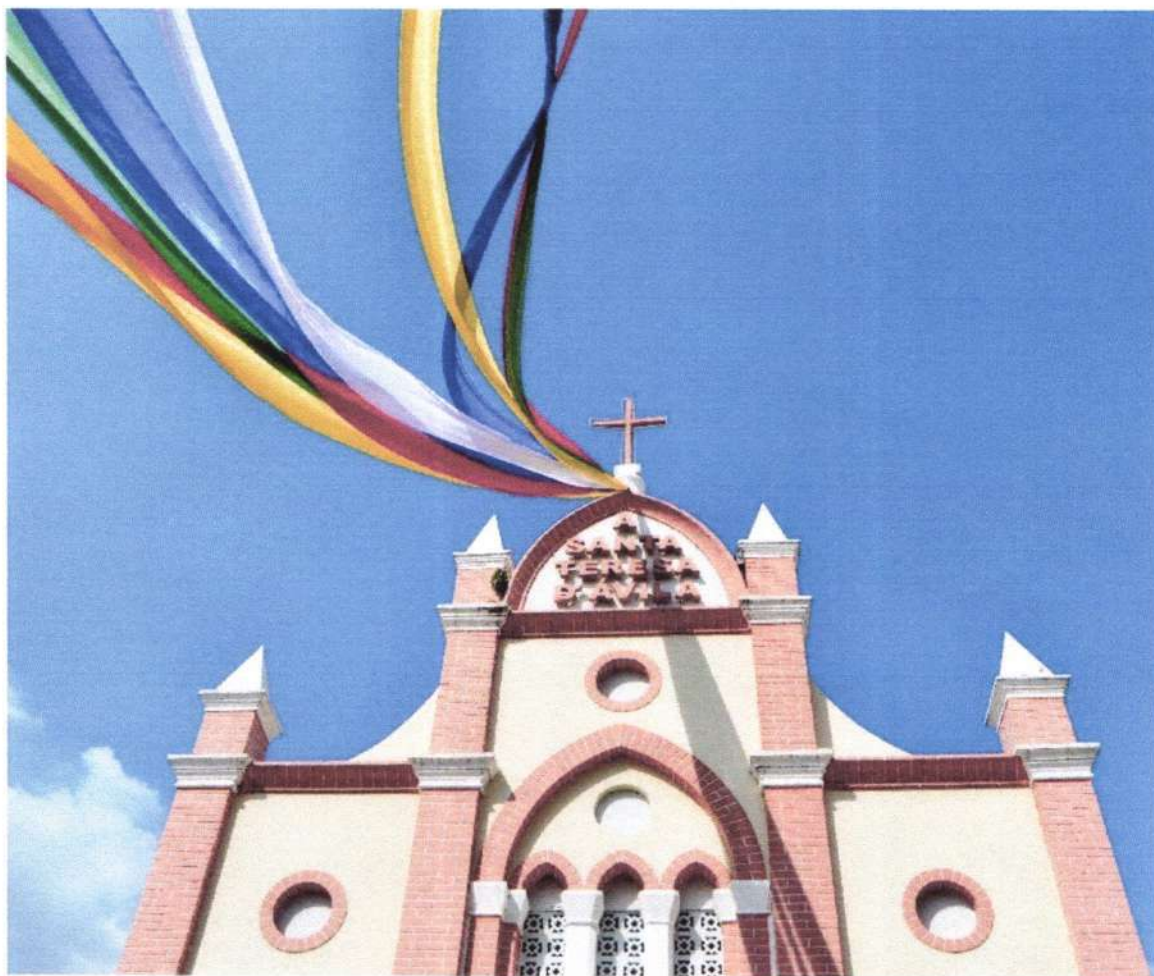




OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

DEZEMBRO - 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 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 DEZEMBRO	
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 dezembro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 668 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Dezembro	%
Portal Online	60	9%
Teleatendimento	102	15%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	105	16%
Aplicativo de WhatSapp	196	29%
Visita in Loco OGM e HMI/HMII	0	0%
e-OUV	3	0,4%
Ouvidoria HMI	34	5%
Ouvidoria HMII	11	2%
Ouvidoria SEPLU	20	3%
Ouvidoria GMI	3	0,4%
Ouvidoria SUS	134	20%
TOTAL	668	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 **196** atendimentos realizados por meio do WhatsApp, sobressaíram-se as seguintes demandas: iluminação pública (lâmpada, postes e aumento tarifário), 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 100, destacam-se também: iluminação pública (aumento tarifário), solicitação de contato telefônico das secretarias e informações sobre emissão de nota fiscal e tributos.

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 DEZEMBRO	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Solicitações de esclarecimento acerca do aumento da taxa de iluminação pública, massa asfáltica, reparos e solicitações e substituições de luminárias;
2	Poluição sonora;
3	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos.

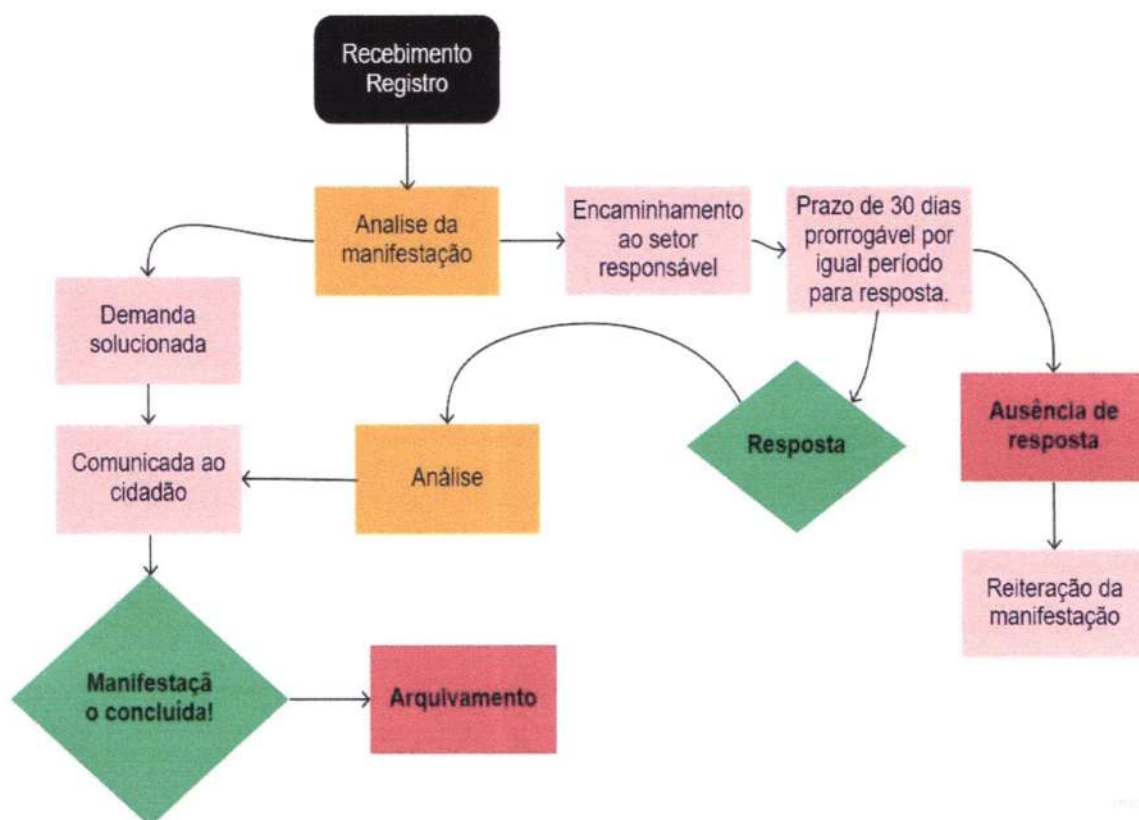
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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 JUNIOR
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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



Imperatriz - MA, 03 de janeiro de 2024.

Ofício Nº 001/2024 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: dezembro 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 - 34 demandas**
- **HMII - 11 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	05	00
02	Reclamação	09	04
03	Solicitação	06	06
04	Sugestão	00	00
05	Informação	13	01
05	Elogio	01	00
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		34	11

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

- **21 visitas**

3. Principais assuntos abordados nas manifestações:

HMI

- Exame de ecocardiograma;
- Laudo médico;
- Cirurgia de Ortopedia;
- Solicitação de UTI;
- Solicitação de Prontuário;
- Solicitação de Declaração de Óbito;
- Informação de paciente;
- TFD de paciente;
- Transferência para o Macrorregional.

HMII

- Falta de material sutura;
- Mais Médicos na OBS;
- Lençóis para Pacientes.

OBS* = Setor da Observação (Pronto Socorro)

Assinatura do Ouvidor
Assinatura do Ouvidor
Má. 21/08/17



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

OFÍCIO Nº 01/2024 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de Janeiro de 2024

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS- Dezembro/2023

Prezada Senhora Doralina Marques

Secretária Municipal de Saúde de Imperatriz

C/C

Prezado Senhor Osvam Júnior

Ouvidor Geral do Município

C/C

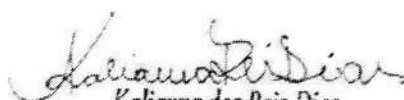
Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa

Presidente do Conselho Municipal de Saúde

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

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

Atenciosamente,


Kalianna dos Reis Dias
Bióloga
Ouvidoria/SUS

Kalianna dos Reis Dias
OuvidoriaSUS/E-SIC SEMUS



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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	DEZEMBRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	06
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz.	26
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	21
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	20
7. Atendimento ao Público: Reclamações	07
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	37
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	04
11. Atendimento ao Público: Solicitação	05
12. Atendimento ao Público: Sugestão	03

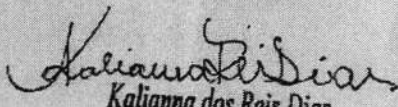


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	134

Imperatriz, 03 de Janeiro de 2024

Kalianna Reis Dias
Ouvidoria/SUS


Kalianna dos Reis Dias
Bióloga
Ouvidoria/SUS

6



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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE JANEIRO DE 2024

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

*Recebido em
02/01/2024
Nayra*





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 DEZEMBRO/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
COMERCIANTES	OUVIDORIA DA GMI	ELOGIO	Comerciantes da cidade agradecem a presença constante da Guarda Municipal no setor comercial de Imperatriz, região do calçadão, que trouxe maior segurança para as compras de fim de ano.	-
COMERCIANTES	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Proprietários dos boxes do shopping da cidade, agradecem pela presença da Guarda Municipal que vem coibindo ação de vândalos nas dependências do shopping.	-
PANELEIRAS	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	As pateleiras do panelódromo, solicita rondas frequentes nas dependências do panelódromo devido a presença de alguns usuários de drogas pelo local afastando os clientes.	-

IMPERATRIZ – MA, 01 DE JANEIRO DE 2024

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

