



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECEBIDO EM:

09 / 01 / 23

Dayana

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

IMPERATRIZ – MA, 06 DE JANEIRO DE 2023.

OFÍCIO: 003/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.**

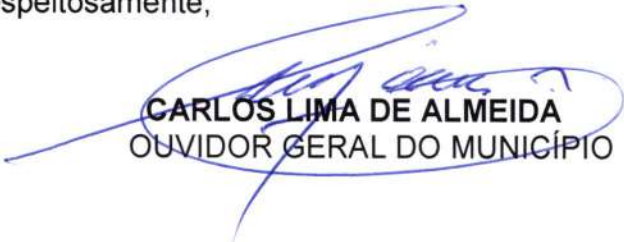
Assunto: Relatório referente ao mês de dezembro.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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/2022.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Respeitosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO MENSAL

DEZEMBRO - 2022



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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
OUVIDORIA EM NUMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8
FLUXOGRAMA.....	9
CONCLUSÃO.....	10


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

APRESENTAÇÃO

"Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos", Adilson Santos.

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, entre outros. Objetivo é aproximar e facilitar o acesso do munícipe 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 de Municípios, 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.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat : 50.516-1



**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>.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat: 50.516-1



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

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de Dezembro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de **595** demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Dezembro	%
Teleatendimento	108	18%
Presencial	20	3%
Aplicativo de WhatSapp	115	19%
Visita in Loco	30	5%
e-OUV	3	1%
Ouvidoria HMI	16	3%
Ouvidoria HMII	6	1%
Ouvidoria SEPLU	6	1%
Ouvidoria GMI	4	1%
Ouvidoria SUS	72	12%
Conselhos 23	115	19%
Acompanhamento de contratos e licitações	100	17%
Total	595	100%



Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Teleatendimento e WhatsApp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos **108** atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Sedel, Zoonoses e demandas referentes a iluminação pública. Dos **115** atendimentos realizados via **WhatsApp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Zoonoses, solicitação de contatos telefônico da Semed, Sefazgo, Cata-treco e Guarda Municipal.

A Sefazgo sendo a principal procura por informação de contato, dúvidas na emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e), entre outros tributos.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

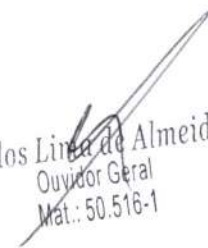
Dentre todas as secretarias que fazem parte da administração pública municipal, a procura de munícipes a este órgão, destaca-se:

- SINFRA
- SEFAZGO
- SEMUS
- SEMED
- SEDEL
- SEPLU (CATA TRECO)
- GMI.

Dos assuntos mais demandados entre as secretarias e órgãos advindas pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE DEZEMBRO 2022	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública
2	Informação sobre emissão de nota fiscal
3	Postos de Saúde
4	Centro de Zoonoses
5	Escolas – Informação sobre matrículas
6	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.

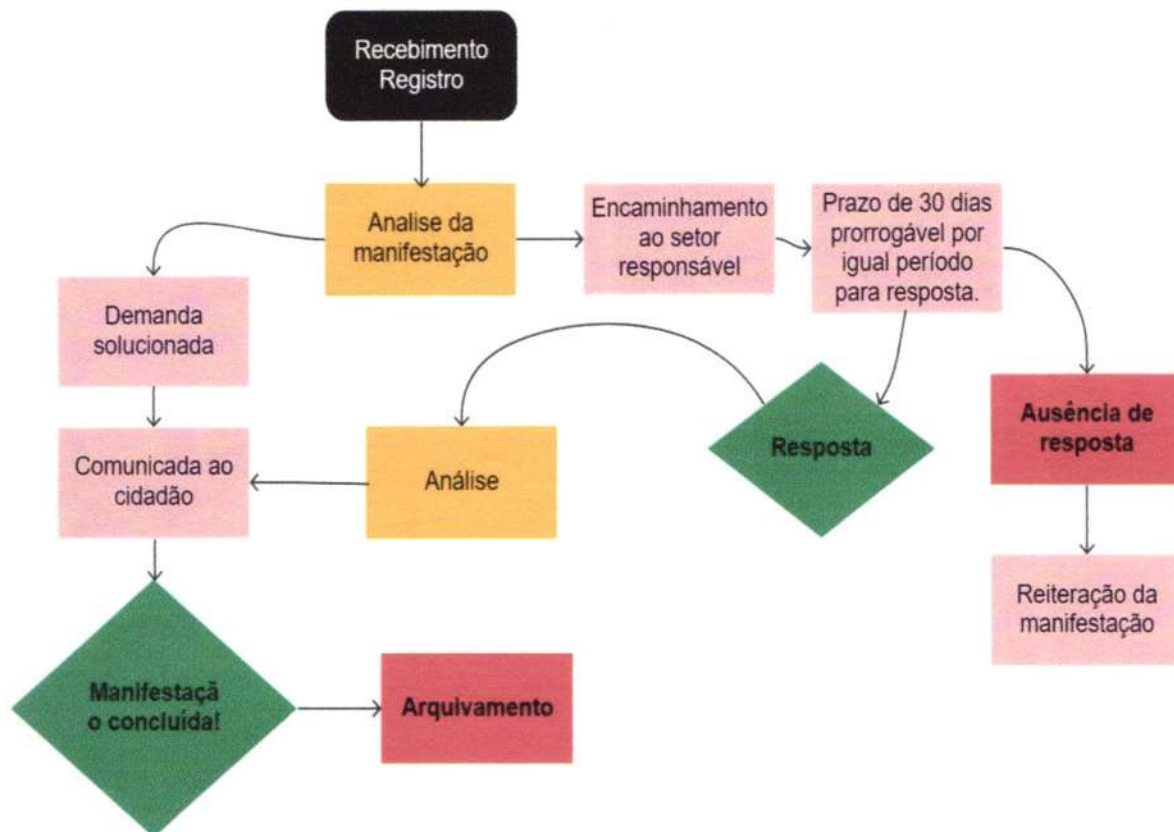

 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



**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 munícipes que procuram este órgão.



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



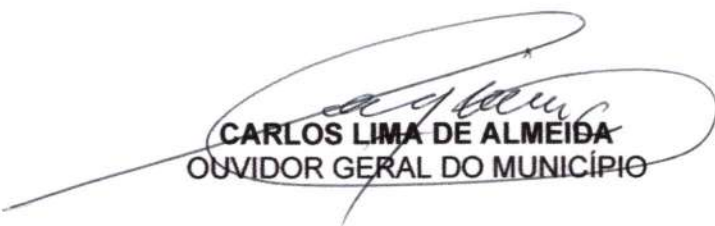
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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, 03 DE JANEIRO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de dezembro de 2022

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/2022.

Respeitosamente

NO IMPEDIMENTO: HARBSOM DE JESUS SILVA, COORD. DE INTELIGÊNCIA

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br



Carlos Lima de Almeida
Ovidor Geral
Mat.: 50.516-1

*Recb em
04/01/23
Mayra*



**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/2022**

RECLAMAÇÕES VIA PORTAL ONLINE E PRESENCIAL DA OUVIDORIA (DEZ/2022)

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Sr. Magnata	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	Sr. Magnata servidor do município solicitou apoio da GMI na rua Getúlio Vargas devido uma pessoa estar danificando uma obra da prefeitura, imediatamente esta ouvidoria entrou em contato com a guarnição de serviço que prontamente deslocou-se para o endereço da ocorrência.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Esta ouvidoria recebeu uma denúncia sobre tentativa de invasão de domicílio no setor do Mercadinho, imediatamente foi comunicado a guarnição de serviço que foram realizar rondas no local.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Esta ouvidoria recebeu uma denúncia de invasão de domicílio onde um homem sem roupa havia entrado no quintal da vítima, imediatamente foi comunicado a guarnição de serviço que foram até o endereço mencionado pela vítima no setor do Mercadinho.	-
Alcineide	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	A Servidora Alcineide Coordenadora do CRAS Santa Rita, solicitou através desta ouvidoria a presença da guarda municipal para que fizessem rondas pelo CRAS, tendo em vista que dois homens com atitudes	-

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

			suspeitas haviam entrado no prédio e tentado furtar objetos mas sem êxito falaram que voltariam novamente, imediatamente esta ouvidoria comunicou ao coordenador de operações para que tomasse providências.	
--	--	--	--	--

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

OFICIO N° 12 /2022—Ouvidoria /HMI-HMII

Ao Sr. Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

C.c/

Ao Sr. Vitor Pachelle Lima Abreu
Diretor Geral do Hospital Municipal de Imperatriz

A Sr. Dirceu Costa de Castro
Diretora Geral do Hospital Municipal de Imperatriz

Imperatriz -MA 03 de janeiro de 2023

Assunto: Demandas da Ouvidoria do HMI e HMII -Mês de Dezembro de 2022

Venho cordialmente através deste ,informar a V.S. , o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 31 do mês de dezembro de 2022 .

HMI : 16

HMII:8

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 :

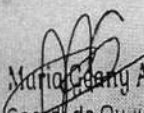
- *Telefone (ligações e whats App);
- *Sub-rede (portal do ouvidor);
- *e-mail;
- *Presencial .

ORDEM	MANIFESTAÇÃO	QUANTITATIVO HMI	QUANTITATIVO HMII
01	DENUNCIA	1	0
02	RECLAMAÇÃO	7	1
03	SOLICITAÇÃO	5	2
04	INFORMAÇÃO	3	2
05	ELOGIO	0	0
06	SUGESTÃO	0	1
TOTAL		16	6

Atenciosamente ,

Maria Geany Alves dos Santos

Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII


Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI e HMII
Mat. 849698


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat. 50.516-1



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

OFÍCIO Nº 01/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 02 de Janeiro de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS- Dezembro/2022

Prezado Senhor Alcemir Rocha

Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz

C/C

Prezado Senhor Carlos Lima

Ouvidor Geral do Município

C/C

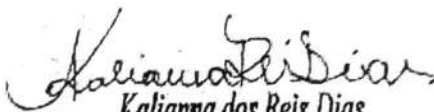
Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa

Presidente do Conselho Municipal de Saúde

Pelo presente, vimos encaminhar o Relatório das Ações realizadas pela Ouvidoria no mês de Dezembro de 2022.

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


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS
RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS DEZEMBRO DE 2022

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	10
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	11
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde: concluídas.	01
4. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz: concluídas (DOC 1)	11
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	03
7. Atendimento ao Público: Reclamações	07
8. Atendimento ao Público: Elogios	02
9. Atendimento ao Público: Informações	12
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	07
11. Atendimento ao Público: Solicitação	05
12. Atendimento ao Público: Sugestão	03

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 30.516-1

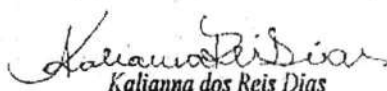


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	72

Imperatriz, 02 de Janeiro de 2023

Kalianna dos Reis Dias
Ouvidoria/SUS


Kalianna dos Reis Dias
Bióloga
Ouvidoria/SUS


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

OFÍCIO N° 180/2022 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Dezembro de 2022

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 Dezembro 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.

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

Imperatriz - MA, 31 de Dezembro de 2022.

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 28 do mês de Fevereiro de 2022 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais 05 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 01 denúncias.
- Denúncia via whatsapp: 0 denúncias.

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


ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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



IMPERATRIZ – MA, 08 DE FEVEREIRO DE 2023.

OFÍCIO: 0031/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ao Ilmo.
Sr. DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
Nesta.**

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de JANEIRO/2023

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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/2022.

Respeitosamente,


**CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO MENSAL

JANEIRO - 2023



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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
OUVIDORIA EM NUMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8
FLUXOGRAMA.....	9
CONCLUSÃO.....	10


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

APRESENTAÇÃO

"Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos", Adilson Santos.

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, entre outros. Objetivo é aproximar e facilitar o acesso do munícipe 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 de Municípios, servidores, prestadores, tomadores de serviços, gestores, dentre outras 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.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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
- Formulário Eletrônico – por meio site oficial da prefeitura pelo link:
<https://imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria>.


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

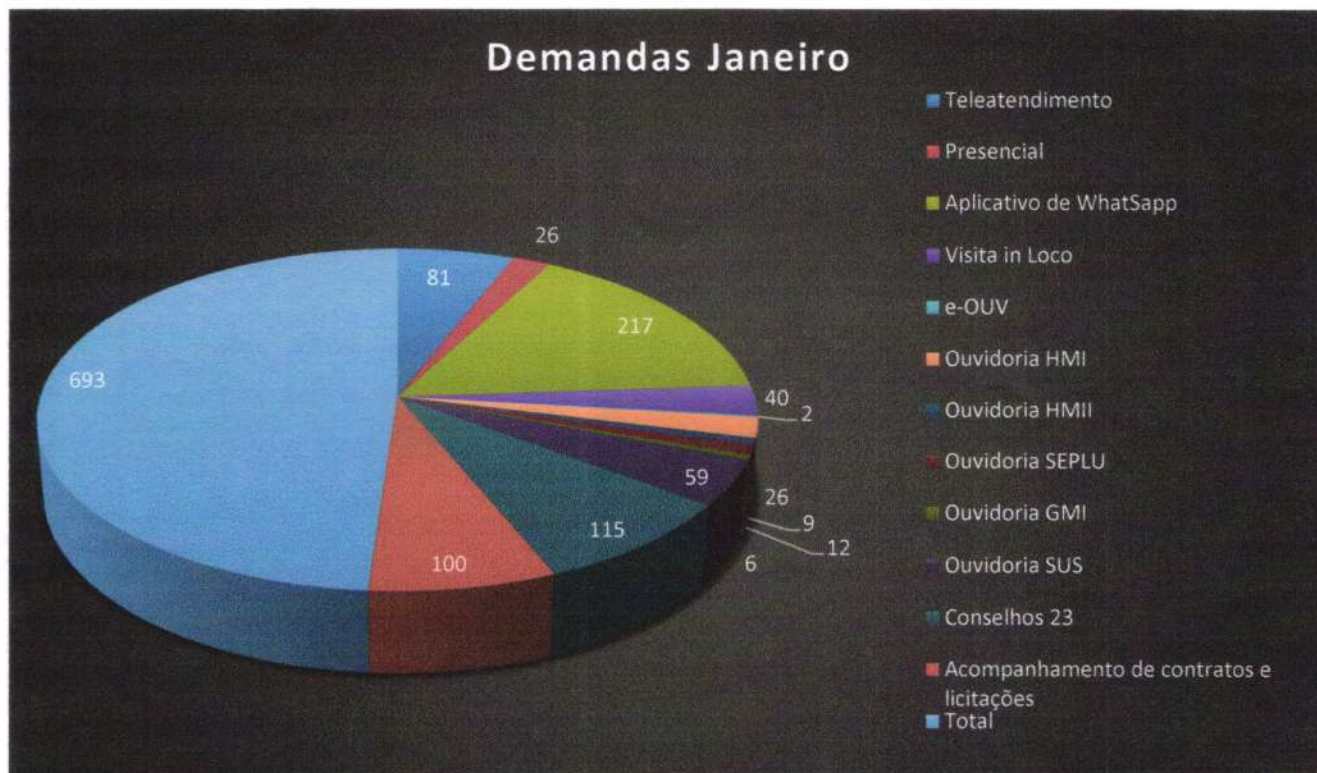
No mês de Janeiro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de **693** demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Janeiro	%
Teleatendimento	81	11%
Presencial	26	4%
Aplicativo de WhatSapp	217	32%
Visita in Loco	40	6%
e-OUV	2	0,2%
Ouvidoria HMI	26	3%
Ouvidoria HMII	9	1%
Ouvidoria SEPLU	12	2%
Ouvidoria GMI	6	1%
Ouvidoria SUS	59	8%
Conselhos 23	115	17%
Acompanhamento de contratos e licitações	100	15%
Total	693	100%


 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



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



Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Teleatendimento e WhatsApp, como principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos **81** atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Sedel, Zoonoses e demandas referentes à iluminação pública. Dos **217** atendimentos realizados via **WhatsApp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), solicitação de contatos telefônico da Semed, Sefazgo, Cata-treco e Guarda Municipal e Centro de Zoonoses.

A Sefazgo sendo a principal procura por informação de contato, dúvidas na emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e), entre outros tributos.


 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



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

SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

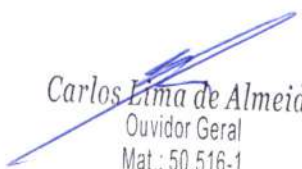
Dentre todas as secretarias que fazem parte da administração pública municipal, a procura de munícipes a este órgão, destaca-se:

- SINFRA (ILUMINAÇÃO PÚBLICA)
- SEFAZGO
- SEMUS
- SEMED
- SEDEL
- SEPLU
- GMI.

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 JANEIRO 2023		
ORDEM	OCORRÊNCIAS	
1	Iluminação pública	
2	Informação sobre emissão de nota fiscal, IPTU e ISSQN	
3	Postos de Saúde (Exames e consultas)	
4	Centro de Zoonoses (Recolhimento de animais)	
5	Escolas (Informação sobre matrículas)	
6	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.

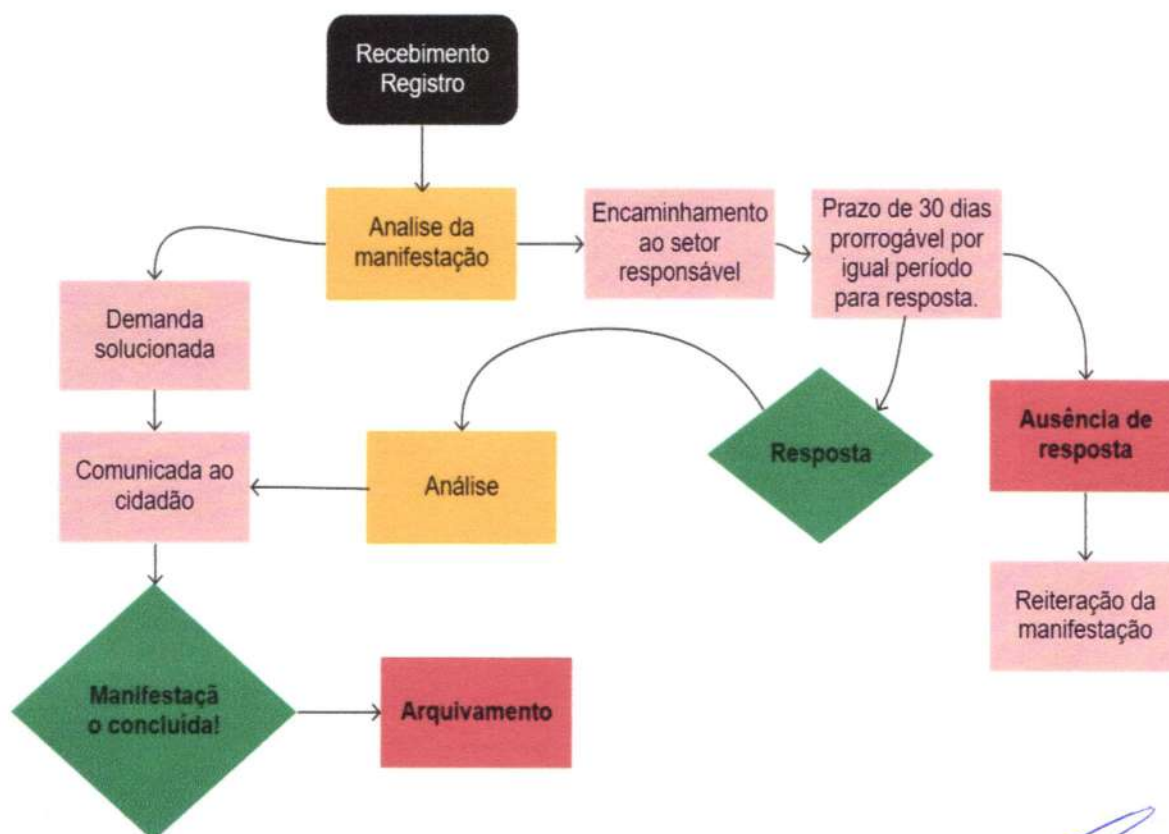

 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



**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 munícipes que procuram este órgão.



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



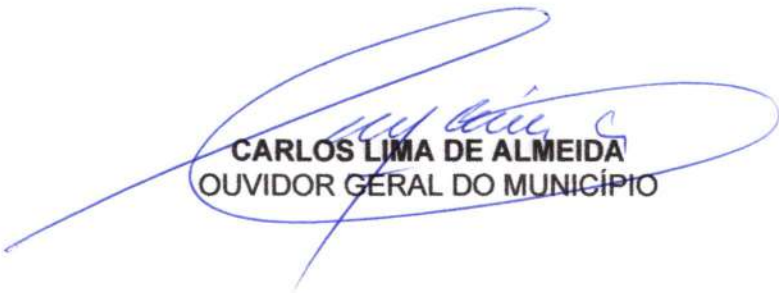
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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 MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO

OFÍCIO Nº 47/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Janeiro 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 Janeiro 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.

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat : 50.516-1



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

Imperatriz - MA, 31 de Janeiro de 2023.

Ao Ilmo. Senhor.

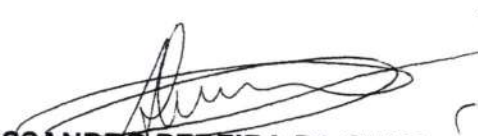
Sr. Carlos Lima de Almeida

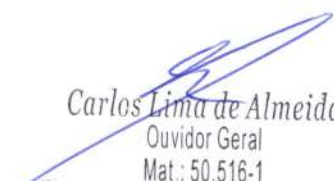
Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

Venho cordialmente informar a V.S, o quantitativo de demandas referente o dia 01 ao dia 31 do mês de Janeiro de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais 12 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 08 denúncias.
- Denúncia via WhatsApp: 06 denúncias.

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


ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

IMPERATRIZ – MA, 07 DE FEVEREIRO DE 2023

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

Respeitosamente

NO IMPEDIMENTO HARISON DE JESUS SILVA - COORD. DE INTELIGÊNCIA

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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 JANEIRO/2023

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	População fazem denúncia para esta ouvidoria por a GMI estar menos presente na cidade, relatam que dificilmente ver alguma viatura patrulhando. Esta ouvidoria levou ao conhecimento do comando da GMI que afirmou que estão sempre nas ruas trabalhando.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Recebemos denúncia que haveria uma manifestação na frente da prefeitura dia 10/01/2023. Foi comunicado ao comandante da GMI, que estrategicamente colocou o Coordenador de Inteligência desta Guarda para ficar infiltrado no meio dos manifestantes e uma viatura próximo ao local para garantir a segurança de todos.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Esta ouvidoria recebeu uma denúncia de invasão de domicílio onde foi subtraído um Jabuti, imediatamente foi comunicado a guarnição de serviço que foram realizar rondas pelo local.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Um morador do setor do Mercadinho fez uma denúncia de que usuários de drogas estavam em sua porta usando e vendendo entorpecentes para menores. Esta ouvidoria entrou imediatamente em	-

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





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

			contato com a guarnição de serviço que foram para o endereço mencionado.	
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	Os moradores do bairro Maranhão Novo entraram em contato com esta ouvidoria solicitando a presença da guarda municipal no bairro, devido ao aumento de assalto impossibilitando aos moradores utilizarem a praça da comunidade juntamente com seus familiares.	
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	A Ouvidoria recebeu solicitação do Secretário da SEPLU que a GMI acompanhasse os fiscais da secretaria durante a fiscalização nas quatro bocas em relação da transferência de vendedores de panelada para o panelódromo. O Comandante da GMI, Valterly, esteve presente acompanhando a missão durante o período noturno.	


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





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

OFÍCIO Nº 03/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 06 de Fevereiro de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS- Novembro/2022

Prezado Senhor Alcemir Rocha

Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz

C/C

Prezado Senhor Carlos Lima

Ouvidor Geral do Município

C/C

Prezada Senhora Rosemar Melo Teles

Presidente do Conselho Municipal de Saúde

Pelo presente, vimos encaminhar o Relatório das Ações realizadas pela Ouvidoria no mês de Janeiro 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



Av. Dorgival Pinheiro de Sousa, nº 47 – Centro CEP 65903-270 - Imperatriz (MA)
Site: www.imperatriz.ma.gov.br e-mail: ouvidoriasusimperatriz@gmail.com

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	
RELATÓRIO	
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)	00
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)	00
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	00
7. Atendimento ao Público: Reclamações	03
8. Atendimento ao Público: Elogios	05
9. Atendimento ao Público: Informações	20
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	05
11. Atendimento ao Público: Solicitação	08
12. Atendimento ao Público: Sugestão	05

Avenida Dorgival Pinheiro de Sousa, nº 47 – Centro CEP 65903-270 - Imperatriz (MA)
Site: www.imperatriz.ma.gov.br e-mail: ouvidoriasusimperatriz@gmail.com

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	

Imperatriz, 06 de fevereiro de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat : 50.516-1

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

OFICIO N° 13 /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 03 de fevereiro de 2023

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

Venho cordialmente através deste ,informar a V.S. , o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 31 do mês de janeiro de 2023 .

HMI : 26

HMII:9

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	3	1
02	RECLAMAÇÃO	7	3
03	SOLICITAÇÃO	5	2
04	INFORMAÇÃO	3	2
05	ELOGIO	0	0
06	SUGESTÃO	8	1
TOTAL		26	9

Atenciosamente ,

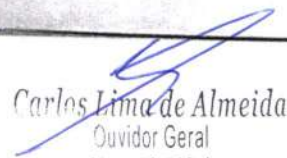
Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coord. da Ouvidoria HMI e HMII
Matr: 849698

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

HMI

**HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ**


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Matr: 50.516-1



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

IMPERATRIZ – MA, 06 DE MARÇO DE 2023.

OFÍCIO: 042/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.**

Assunto: Relatório referente ao mês de fevereiro.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 FEVEREIRO/2023.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Respeitosamente,


**CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**

Rua Rui Barbosa, 201 - Centro, Imperatriz - MA, CEP 65903-270
CNPJ Nº. 06.158.455/0001-16 – www.imperatriz.ma.gov.br

RETIRAR

inclua e-mail institucional

*ASSINATURA
DO SR. CARLOS
ALMEIDA NOS
DOCUMENTOS
DA OGM
PRAZO
EL*

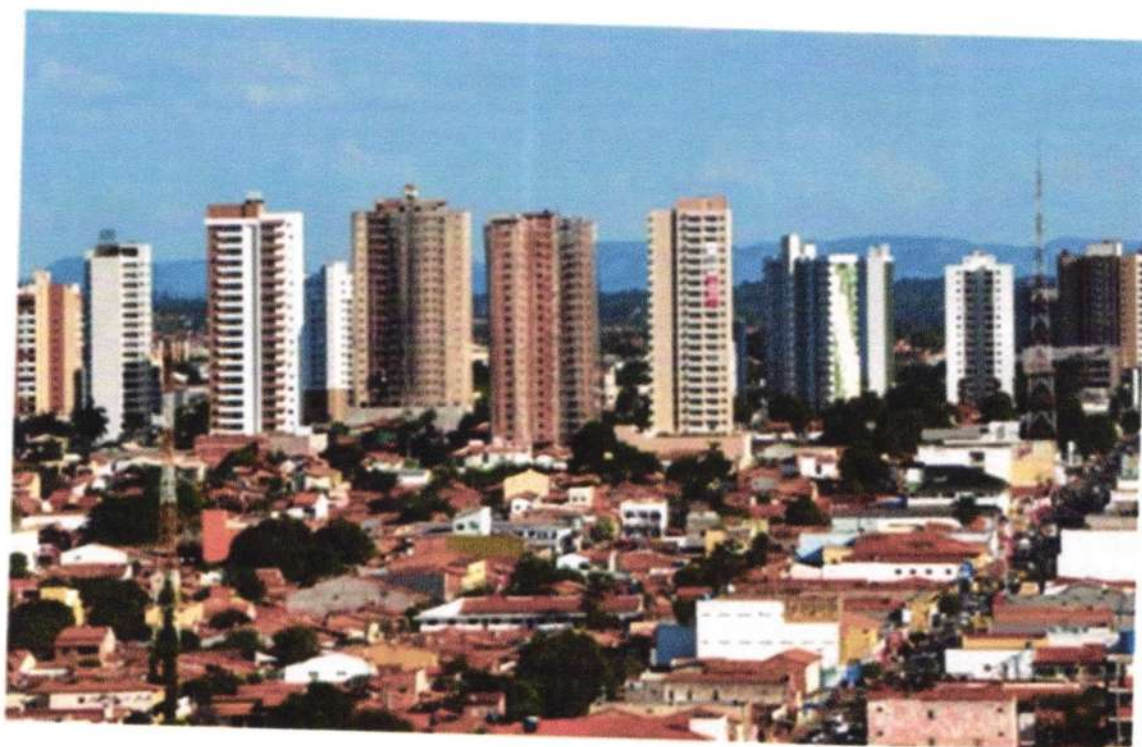


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO MENSAL

FEVEREIRO - 2023



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

(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
OUVIDORIA EM NUMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	8
FLUXOGRAMA.....	9
CONCLUSÃO.....	10


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

APRESENTAÇÃO

"Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos", Adilson Santos. OUTRA CITAÇÃO

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, entre outros. Objetivo é aproximar e facilitar o acesso do munícipe 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. *DEFINIR E DETACHAR*

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria recebe demandas de **Municípios, 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 *ÓRGÃO* 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.

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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.

SECRETARIAS E

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.

↑
CRUZAR C/ OS PRINCÍPIOS
DA PG. ANTERIOR

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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; *anexo*
- Telefone / Whatsapp – (99) 99100 7184
- E-mail: ouvidoriageralitz@gmail.com *e-mail institucional*
- 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>


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de Fevereiro, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de **671** demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

*completo % p/ arredondar
DESCIMAI5*

Meios	Fevereiro	%
Portal Online	49	7%
Teleatendimento	92	14%
Presencial	29	4%
Aplicativo de WhatSapp	156	23%
Visita in Loco	12	2%
e-OUV	2	0%
Ouvidoria HMI	23	3%
Ouvidoria HMII	12	2%
Ouvidoria SEPLU	21	3%
Ouvidoria GMI	3	0%
Ouvidoria SUS	57	8%
Conselhos 23	115	17%
Acompanhamento de contratos e licitações	100	15%
TOTAL	671	100%

Como se dá o trabalho?



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Portal online, Teleatendimento e WhatSapp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos **92** atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, ~~as quais incluem:~~ Sefazgo, Sedel, Zoonoses e demandas referentes a iluminação pública. Dos **156** atendimentos realizados via **WhatsApp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Zoonoses, solicitação de contatos telefônico da Semed, Sefazgo, Cata-treco e Guarda Municipal.

✓
A Sefazgo sendo a principal procura por informação de contato, dúvidas na emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e), entre outros tributos.

Se a 1ª é SEFAZGO, continue
na pg. seguinte


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre todas as secretarias que fazem parte da administração pública municipal, a procura de munícipes a este órgão, destaca-se:

- SINFRA ✓
- SEFAZGO ✓
- SEMUS
- SEMED
- SEDEL
- SEPLU (CATA TRECO) → Serviço é do SINFRA?
- GMI.

Dos assuntos mais demandados entre as secretarias e órgãos advindas pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE FEVEREIRO 2023	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública
2	Informação sobre emissão de nota fiscal
3	Postos de Saúde
4	Centro de Zoonoses
5	Escolas – Informação sobre matrículas
6	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.

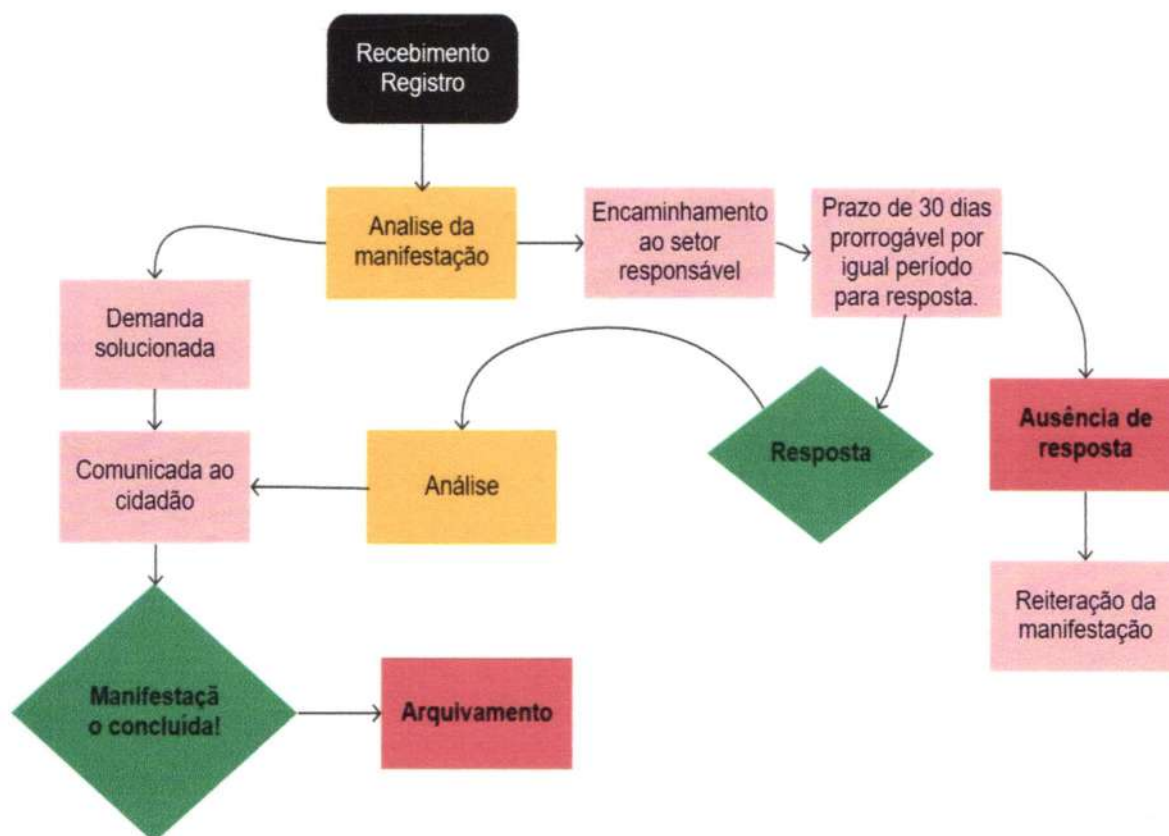

 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



**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 munícipes que procuram este órgão.



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



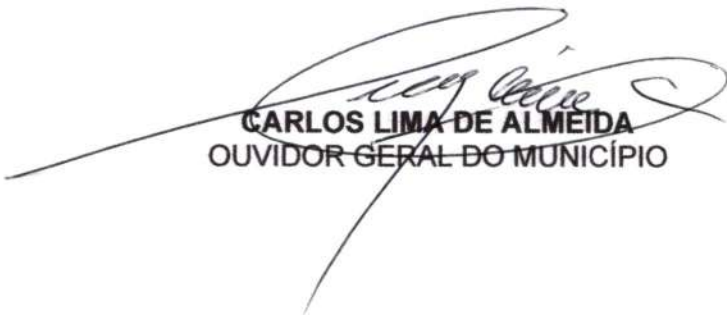
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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 MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO

OFÍCIO Nº 093/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 01 de Fevereiro 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 Fevereiro do dia 01 ao dia 28, o mesmo está em anexo.

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

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

Imperatriz - MA, 28 de Fevereiro 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 28 do mês de Fevereiro de 2023 por esta ouvidoria.

- Denúncias presenciais: 10 denúncias.
- Denúnciaa via WhatsApp: 09 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 02 denúncias.

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


ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretário Municipal de Planejamento
Urbano


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

OFÍCIO Nº 04/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 01 de Março de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS

**Prezado Senhor Alcemir Rocha
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
C/C**

**Prezado Senhor Carlos Lima
Ouvidor Geral do Município
C/C**

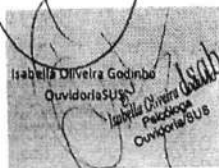
**Prezada Senhora Rosemar Melo Teles
Presidente do Conselho Municipal de Saúde**

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

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

Atenciosamente,

**Isabella Oliveira Godinho
OuvidoriaSUS**



**Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS**

**Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1**



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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	FEVEREIRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	09
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	00
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)	00
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	03
7. Atendimento ao Público: Reclamações	06
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	19
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	03
11. Atendimento ao Público: Solicitação	04
12. Atendimento ao Público: Sugestão	04

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

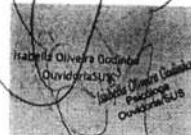


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	57

Imperatriz, 01 de março de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MARÇO DE 2023

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

Recebido em
02/03/2023
Mayra

RETIRAR

VERIFICAR





**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 FEVEREIRO/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradora do bairro mercadinho fez uma denúncia indicando um local de ponto de venda de drogas em um bar conhecido como "Bar Olho no Olho", foi orientado por esta ouvidoria que procurasse a delegacia de narcóticos da polícia civil e relatar o fato pois a guarda municipal não tem a competência de realizar investigações dessa natureza.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	No dia 22 de janeiro de 2023, esta ouvidoria recebeu uma denúncia sobre disparos de arma de fogo realizada pelo Gm Wallace Silva Caninana na cidade de Davinópolis, diante da denúncia, esta ouvidoria comunicou ao comandante da Guarda Municipal.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Guardas Municipais procuraram esta ouvidoria relatando sobre descontos salariais no valor de 300 reais para todos os guardas, diante disso, resolveram não sair para trabalhar como forma de manifestação sobre o ocorrido, esta ouvidoria repassou a informação para o comandante da guarda que tomou providências imediatamente, conversando com o secretário de	-

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

			Administração, Alex, que o informou o motivo do desconto e que iria sanar o problema, assim toda tropa que estavam de serviço no dia voltaram a trabalhar normalmente.	
--	--	--	--	--


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





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

OFÍCIO Nº 13 /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 03 de fevereiro de 2023

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

Venho cordialmente através deste, informar a V.S., o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 31 do mês de janeiro de 2023.

HMI : 26

HMII:9

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	3	1
02	RECLAMAÇÃO	7	3
03	SOLICITAÇÃO	5	2
04	INFORMAÇÃO	3	2
05	ELOGIO	0	0
06	SUGESTÃO	8	1
TOTAL		26	9

Atenciosamente.

Maria Geany Alves dos Santos

Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coord. da Ouvidoria HMI e HMII
Mat. 849698

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

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECEBIDO EM:

50/04/23
H. 18:09 h

Wayana

IMPERATRIZ – MA, 04 DE ABRIL DE 2023.

OFÍCIO: 064/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.**

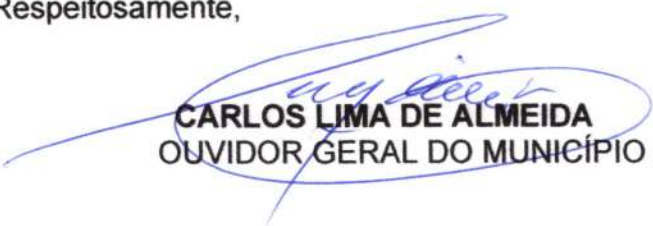
Assunto: Relatório referente ao mês de março.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 MARÇO/2023.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Respeitosamente,


**CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO MENSAL

MARÇO - 2023



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

(99) 99100 7184

www.imperatriz.ma.gov.br/ouvidoria

Rua Rui Barbosa, 201, Centro

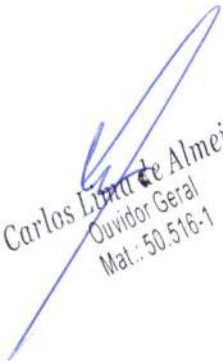
65900-440 - Imperatriz - MA



**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
OUVIDORIA EM NUMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS	7
FLUXOGRAMA.....	8
CONCLUSÃO.....	9


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

APRESENTAÇÃO

"Ouvidoria, é o primeiro passo de bons serviços públicos e prática dos direitos de todos os cidadãos", Adilson Santos.

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 munícipe 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 de Municípios, 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.

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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.

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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>.

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

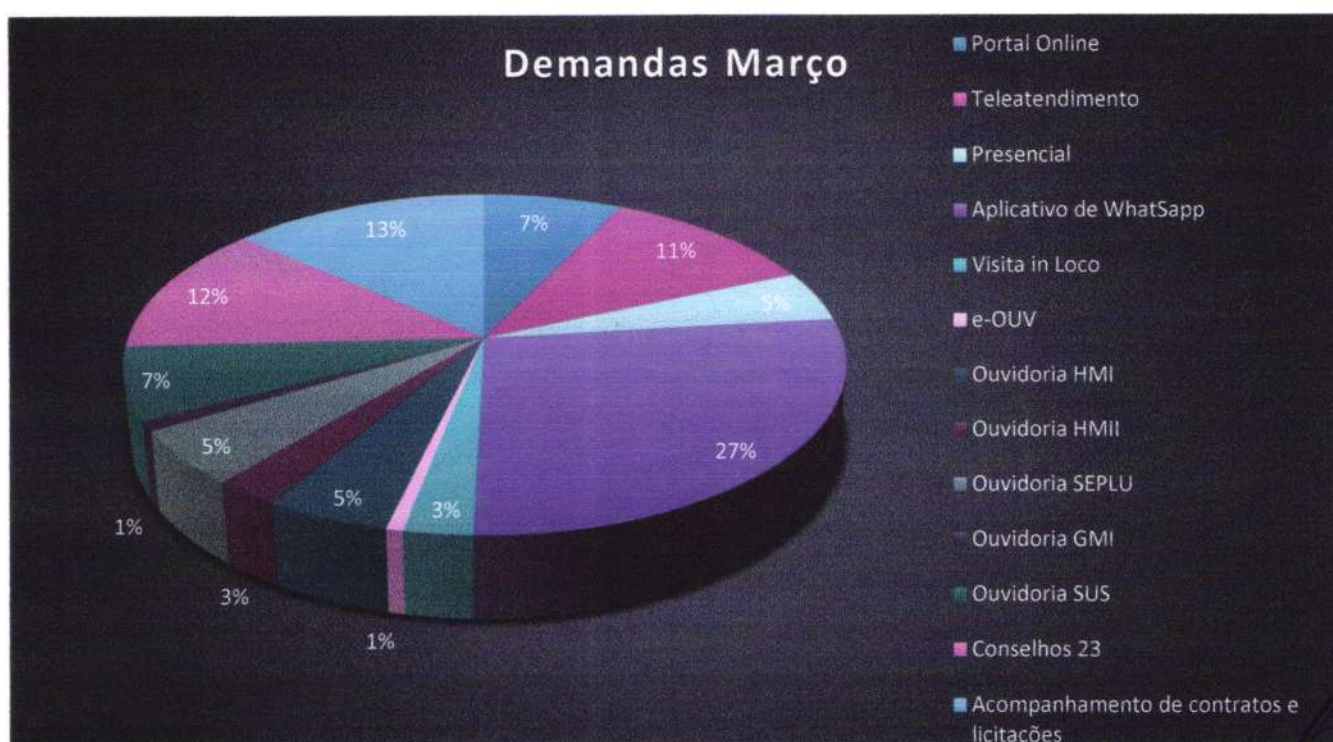


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de março, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 746 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Março	%
Portal Online	54	7
Teleatendimento	84	11
Presencial	35	5
Aplicativo de WhatSapp	203	28
Visita in Loco	20	3
e-OUV	5	1
Ouvidoria HMI	36	5
Ouvidoria HMII	19	3
Ouvidoria SEPLU	39	5
Ouvidoria GMI	07	1
Ouvidoria SUS	52	7
Conselhos 23	92	13
Acompanhamento de contratos e licitações	100	14
TOTAL	746	100%



Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Teleatendimento e WhatSapp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos 84 atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Seplu e demandas referentes a iluminação pública. Dos 203 atendimentos realizados via **WhatSapp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Sinfra (recuperação asfáltica) e solicitação de contato telefônico da Sefazgo.

A Sefazgo sendo a principal procura por informação de contato, dúvidas na emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e), pagamento de impostos, entre outros tributos.

SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Dentre todas as secretarias que fazem parte da administração pública municipal, a procura de munícipes a este órgão, destaca-se:

- SINFRA
- SEFAZGO
- SEMUS
- SEPLU.

Dos assuntos mais demandados entre as secretarias e órgãos advindas pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE MARÇO

ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada
2	Recuperação asfáltica - SINFRA
3	Mau atendimento nos postos de saúde - SEMUS
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 pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.

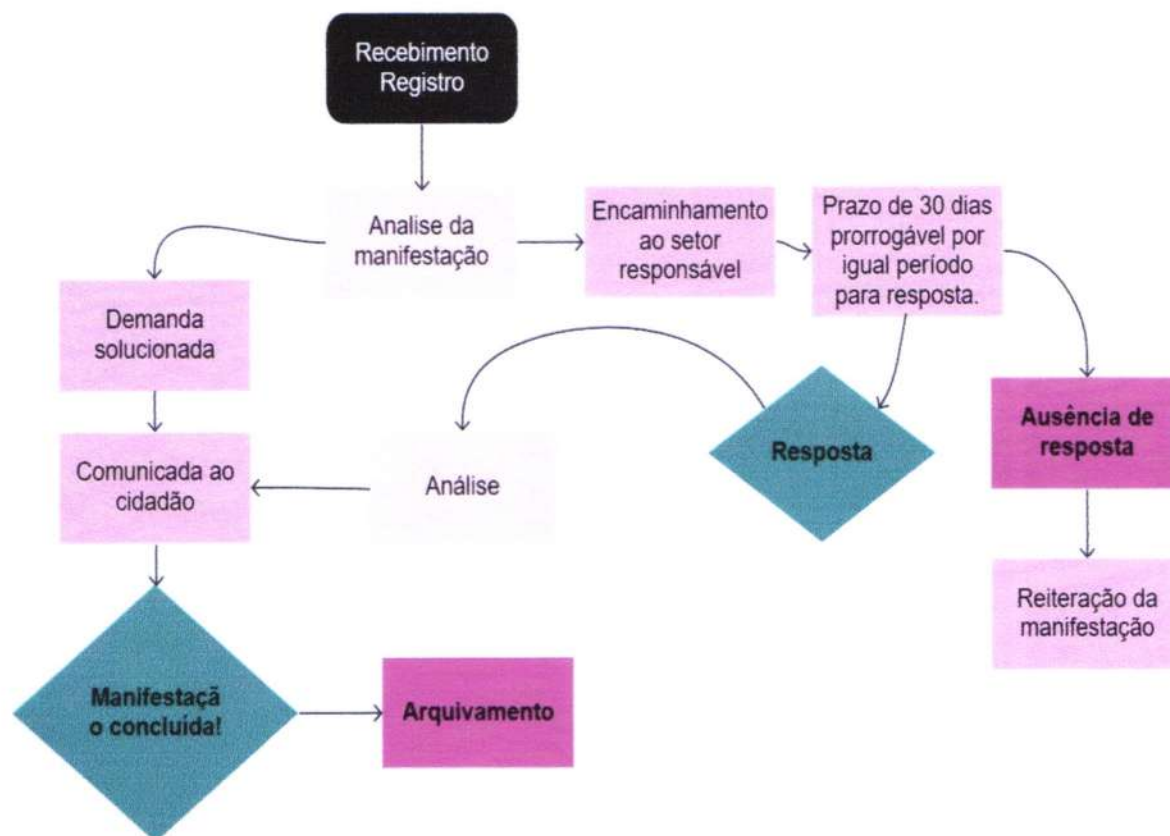

 Carlos Lima de Almeida
 Ouvidor Geral
 Mat.: 50.516-1



**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 munícipes que procuram este órgão.



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



**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, 03 DE ABRIL DE 2023

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

Carla Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





**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 MARÇO/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Guardas municipais procuraram a Ouvidoria da GMI para relatar sobre a apresentação individual de cada guarda no que tange a utilização de barba, pois como sempre é avisado nas formaturas diárias que não pode e mesmo assim uns estão utilizando e nada acontecendo com eles, inclusive alguns do administrativo não estão cumprindo o regulamento. Esta ouvidoria levou ao conhecimento do Comandante da GMI.	-
GM REINALDO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	GM Reinaldo relatou a esta ouvidoria sobre um fato que ocorreu em seu serviço ao receber uma denúncia de um servidor da UPA São José de ocorrência sobre maria da penha. O GM Reinaldo acionou a guarnição Maria da Penha da PM para atender a ocorrência, pois foi desta forma que este recebeu orientação pelo comandante como deveria fazer em casos de ocorrência desta natureza, a guarda agindo sempre em colaboração com a PM. O GM relata que foi chamado sua atenção pelo Coordenador João Paulo que não era para ter repassado a	-

Rua: Bahia, 706, Entroncamento, Imperatriz – MA
CNPJ Nº 31.084.037/0001-79 – www.guardamunicipal@imperatriz.ma.gov.br



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

			ocorrência e sim atendê-la, diante desta situação o GM solicita a ouvidoria que leve o caso para o Cmt da GMI para assim chegarem em um alinhamento sobre as orientações e ordens direcionadas as guarnições de serviço. Esta ouvidoria comunicou ao Cmt da GMI.	
GUARDAS	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Os guardas que exercem a função de líderes de plantões procuraram a ouvidoria e relataram sobre os cargos na instituição que deverá ser assumido pelos guardas efetivos após o probatório, relataram que não sabem como estar procedendo da transição e que irão tomar providências caso não fosse feito a transição dos cargos para o quadro efetivo. Esta ouvidoria levou ao conhecimento do Cmt da GMI o qual falou que vai seguir o regulamento.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Esta ouvidoria recebeu denúncia sobre informações que vândalos estão articulando para assaltar a creche do bairro Santa Inês. Foi relatado para o Cmt da GMI que mandou intensificar as rondas e PB's pelo bairro.	
SRA. SABRINA	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A Sra. Sabrina diretora do CRAS Recanto Universitário, solicitou apoio da GMI no centro de referência por haver no bairro conflito entre facções. Esta ouvidoria relatou o fato ao Cmt da GMI.	

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





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

POPULAÇÃO	OUVIDORIA DA GMI	ELOGIOS	População agradece pelos bons serviços prestados pela GMI.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu denúncias que a central telefônica não estar atendendo as ligações principalmente durante a noite. A ouvidoria levou ao conhecimento do Cmt Josenildo.	-


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1





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

OFÍCIO N° 152/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Março 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 Março 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.

Alessandro Pereira Silva
Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

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

- Denúncias presenciais: 22 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 0 denúncias.
- Denúncia via whatsapp: 17 denúncias.

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


ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

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

OFICIO Nº 04 /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 03 de Abril de 2023

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

Venho cordialmente através deste ,informar a V.S. , o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 31 do mês de março de 2023 .

HMI

HMII:

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	4	1
02	RECLAMAÇÃO	12	3
03	SOLICITAÇÃO	5	5
04	INFORMAÇÃO	9	6
05	ELOGIO	3	3
06	SUGESTÃO	3	1
TOTAL		36	19

Atenciosamente ,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI e HMII
Matr. 849698

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Matr. 50.516-1

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

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ

**SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS**

OFÍCIO Nº 06/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de Abril de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS

Prezado Senhor Alcemir Costa

Secretário 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 Março de 2023.

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

Atenciosamente,

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria SUS



Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS
RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS MARÇO DE 2023

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	MARÇO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	10
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	00
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)	00
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	03
7. Atendimento ao Público: Reclamações	03
8. Atendimento ao Público: Elogios	05
9. Atendimento ao Público: Informações	16
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	04
11. Atendimento ao Público: Solicitação	04
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00

Avenida Dorgival Pinheiro de Sousa, nº 47 – Centro CEP 65903-270 - Imperatriz (MA)
Site: www.imperatriz.ma.gov.br e-mail: ouvidoriasusimperatriz@gmail.com

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

13. Atendimento ao Público: Visitas

01

TOTAL GERAL

52

Imperatriz, 04 de abril de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS

Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

Início > Ouvidoria > Registros

Selecione Registro para modificar

RELATÓRIO

ADICIONAR REGISTRO



Pesquisar 54 resultados (5740 total)

FILTRO

Por Situação

Todos
Em progresso
Concluído

Por Respondido

Todos
Respondido
Não Respondido

Por status

Todos
Em análise
Concluído
Recebido
Encaminhado
Resposta parcial
Resposta final
-

Por Tipo

Todos ▼

Por Tema

Todos ▼

Por Instituição

Todos ▼

Por Bairro

Todos ▼

Por Fonte

Todos
Facebook
Presencial
Telefone
Whatsapp
Site
Instagram
-

Por grupo de idade

Todos
até 18 anos
18 a 24 anos
25 a 34 anos
35 a 44 anos
45 a 54 anos

< 2023 1 de Março 3 de Março 4 de Março 7 de Março 9 de Março 10 de Março
13 de Março 14 de Março 15 de Março 18 de Março 20 de Março 21 de Março 22 de Março
23 de Março 24 de Março 26 de Março 27 de Março 28 de Março 29 de Março 30 de Março
31 de Março

Ação: ----- Ir 0 de 54 selecionados

☐	PROTOCOLO	CRIADO	NOME	TIPO	STATUS	RESPONDIDO	INTER
☐	9SVWV	31/Mar - 11:39	maria	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	E5AD1	31/Mar - 12:53	Ester	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	MAAPS	31/Mar - 11:45		Denúncia	Em análise	✖	1
☐	WXQM5	31/Mar - 11:44		Denúncia	Em análise	✖	1
☐	DEY0N	31/Mar - 12:45	antonio	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	FR84I	31/Mar - 12:42	MARIA	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	MR2RF	31/Mar - 14:25	Vanessa	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	O98BV	24/Mar - 15:08		Reclamação	Em análise	✖	1
☐	7KBL9	15/Mar - 09:42		Denúncia	Em análise	✖	1
☐	JYRAU	14/Mar - 16:21		Reclamação	Em análise	✖	1
☐	DCP9X	31/Mar - 17:18	João Pedro Fialho De Mattos Aguiar Paiva	Reclamação	-	✖	0
☐	EIXAT	31/Mar - 14:42	alba valeria paiva	Denúncia	-	✖	0
☐	6IL1W	31/Mar - 12:18	lais	Denúncia	-	✖	0
☐	16I34	30/Mar - 18:10	Kassia Costa Soares	Solicitação	-	✖	0
☐	U0JS2	30/Mar - 12:26	Mirele Pimentel Pinto	Solicitação	-	✖	0
☐	VT00G	29/Mar - 16:55	Edson Ramalho da Motta	Denúncia	-	✖	0
☐	P7T1H	29/Mar - 13:30	Francisca Clemente	Solicitação	-	✖	0
☐	SAIIW	29/Mar - 10:06	SUELEN APARECIDA PEREIRA TRINDADE	Solicitação	-	✖	0
☐	VZKJK	29/Mar - 10:02		Denúncia	-	✖	0
☐	N8NS8	29/Mar - 08:13		Solicitação	-	✖	0
☐	29TV9	28/Mar - 13:54		Denúncia	-	✖	0
☐	RDAU9	28/Mar - 13:48	Aline Cristina De Oliveira Franco	Solicitação	-	✖	0
☐	05KBV	28/Mar - 10:43	SUYAN SANTANA VIEIRA	Solicitação	-	✖	0

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

	PROTOCOLO	CRIADO	NOME	TIPO	STATUS	RESPONDIDO	INTER
☐	RS8K5	27/Mar - 15:22	Francisco Charlys Renald Ribeiro Torres	Solicitação	-	✖	0
☐	RBNT5	26/Mar - 15:26	Washington Lima Negreiros	Denúncia	-	✖	0
☐	8IRB6	24/Mar - 18:40	Washington lima	Reclamação	-	✖	0
☐	B14GD	24/Mar - 10:52	Maria Francisca Costa Silva	Solicitação	-	✖	0
☐	UIWQC	23/Mar - 12:24	Jefferson	Reclamação	-	✖	0
☐	W0DCU	23/Mar - 10:57	WESLEY EMANUEL OLIVEIRA BATISTA	Solicitação	-	✖	0
☐	0ILU0	23/Mar - 10:47	Sarah	Solicitação	-	✖	0
☐	3E9GH	23/Mar - 10:46	Sarah	Solicitação	-	✖	0
☐	8UK8P	23/Mar - 10:46	Sarah	Solicitação	-	✖	0
☐	15H52	22/Mar - 16:03	ALINE CARNEIRO	Reclamação	-	✖	0
☐	YXX12	22/Mar - 13:36	Nayara Neves da Silva	Solicitação	-	✖	0
☐	JOVIH	22/Mar - 13:34	wallisson marques santos	Solicitação	-	✖	0
☐	QEG6W	22/Mar - 08:44		Solicitação	-	✖	0
☐	F8GXQ	21/Mar - 19:03	Arlene Rodrigues mota	Solicitação	-	✖	0
☐	X5KUV	21/Mar - 18:03		Solicitação	-	✖	0
☐	KDS61	21/Mar - 11:14		Reclamação	-	✖	0
☐	ZFA4Z	20/Mar - 10:03	Janety Rodrigues de França	Denúncia	-	✖	0
☐	FPOGE	20/Mar - 08:37	JANNAYNA SANTOS SILVA	Solicitação	-	✖	0
☐	6KNVM	18/Mar - 08:38	SUZANA AMORIM	Solicitação	-	✖	0
☐	CUR16	14/Mar - 16:05	Kevellim Pontes	Denúncia	-	✖	0
☐	APY3Y	09/Mar - 09:48		Denúncia	Em análise	✖	1
☐	15DI8	13/Mar - 07:28	Elizete mouro do nascimento	Reclamação	-	✖	0
☐	P6X44	10/Mar - 15:01	Gerlane Viana lemos	Denúncia	-	✖	0
☐	VZG14	07/Mar - 11:23	Oseias Feitosa Pereira	Solicitação	-	✖	0
☐	JM6CP	07/Mar - 11:21	Oseias Feitosa Pereira	Solicitação	-	✖	0
☐	PYWXJ	07/Mar - 11:21	Oseias Feitosa Pereira	Solicitação	-	✖	0
☐	LZMA6	03/Mar - 18:20	Angelo Fabiano	Denúncia	Em análise	✖	1

55 a 64 anos
mais de 65 anos

Por gênero

Todos
Feminino
Masculino


Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1

	PROTOCOLO	CRIADO	NOME	TIPO	STATUS	RESPONDIDO	INTER
			tripicchio Teixeira				
☐	4DVE0	04/Mar - 12:35	Adriano Stênio Genaro	Denúncia	Em análise	✖	2
☐	WNP91	04/Mar - 12:05	Adriano Stênio Genaro	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	HBQ50	04/Mar - 12:55	Adriano Stênio Genaro	Denúncia	Em análise	✖	1
☐	4LOWI	01/Mar - 08:13	NordestePress	Solicitação	-	✖	0

54 Registros

Carlos Lima de Almeida
Ouvidor Geral
Mat.: 50.516-1



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

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECEBIDO EM:

10/05/23

Dayana

IMPERATRIZ – MA, 10 DE MAIO DE 2023.

OFÍCIO: 083/2023/GAB/OGM/ITZ

Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.

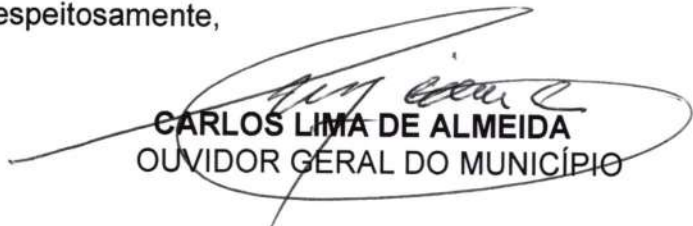
Assunto: Relatório referente ao mês de abril.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 ABRIL/2023.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Respeitosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

ABRIL - 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
OUTRO SERVIÇO	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES).....	6
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	7
FLUXOGRAMA.....	8
CONCLUSÃO.....	9



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

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>.

OUTRO SERVIÇO

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 ABRIL	
CONSELHOS	FISCALIZAÇÕES
23	115

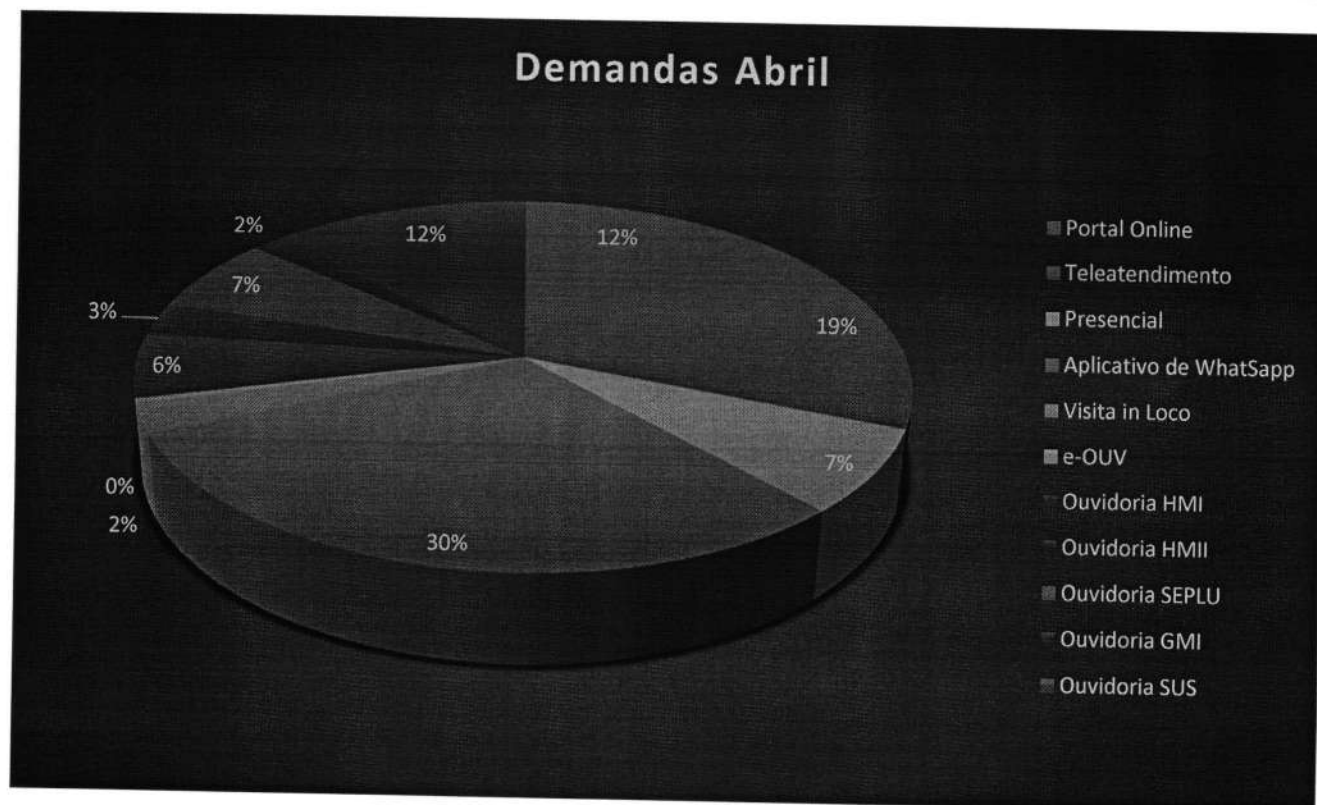


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de abril, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 489 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Abril	%
Portal Online	57	12%
Teleatendimento	92	19%
Presencial	36	7%
Aplicativo de WhatSapp	148	30%
Visita in Loco	12	2%
e-OUV	2	0%
Ouvidoria HMI	27	6%
Ouvidoria HMII	14	3%
Ouvidoria SEPLU	32	7%
Ouvidoria GMI	8	2%
Ouvidoria SUS	61	12%
TOTAL	489	100%





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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Teleatendimento e WhatsApp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos 92 atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Seplu e demandas referentes a iluminação pública. Dos 148 atendimentos realizados via **WhatsApp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Sinfra (recuperação asfáltica) e solicitação de contato telefônico da Sefazgo.

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
- SEMUS
- SEPLU.

Dos assuntos mais demandados entre as secretarias e órgãos advindas pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE ABRIL	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada
2	Recuperação asfáltica - SINFRA
3	Mau atendimento nos postos de saúde - SEMUS
4	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos

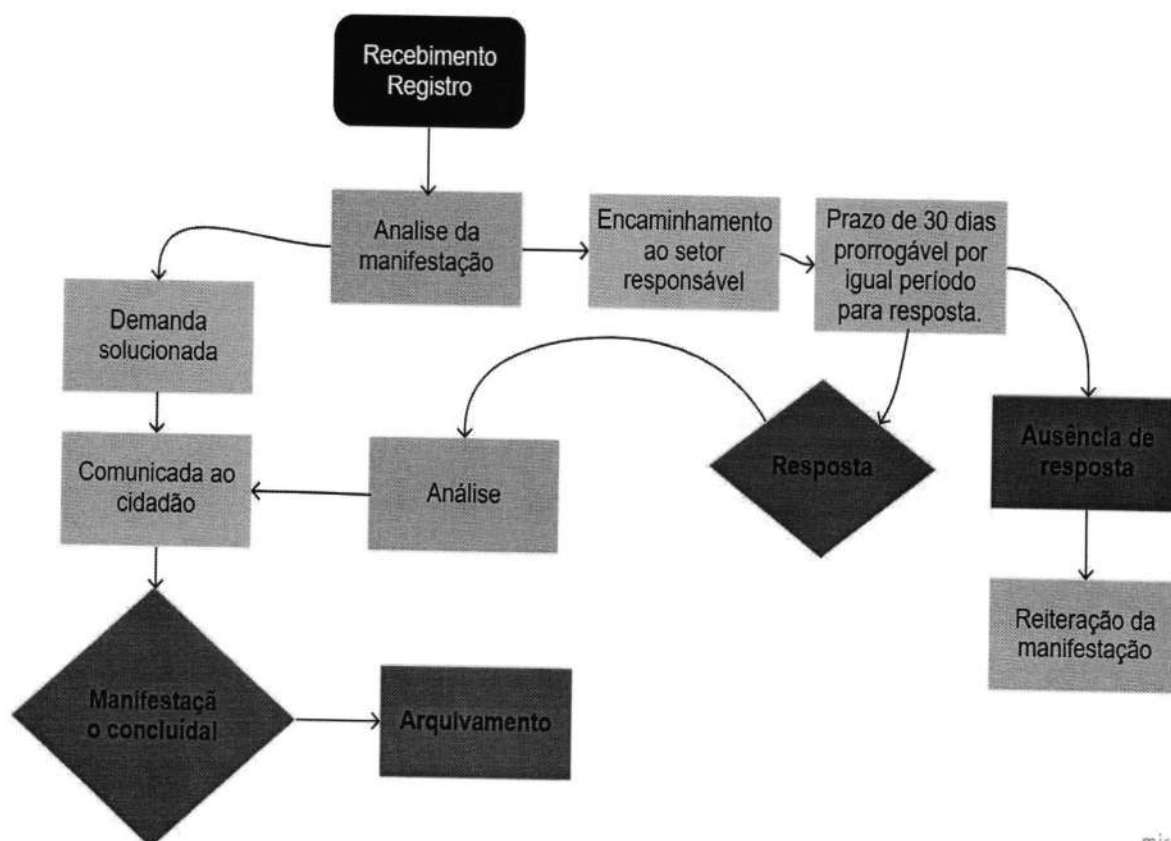
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviadas pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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.





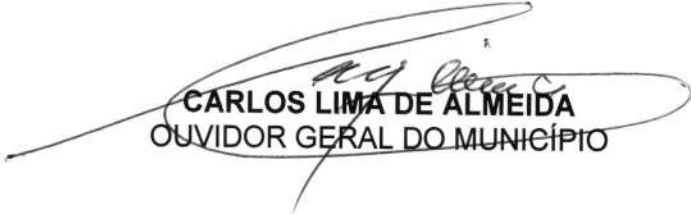
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
HOSPITAL MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

OFÍCIO Nº 05 /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 03 de Maio de 2023

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

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

HMI :27
HMII:14

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	6	5
05	ELOGIO	0	1
06	SUGESTÃO	2	1
TOTAL		27	14

Atenciosamente,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Maria Geany Alves dos Santos
Coord. da Ouvidoria HMI e HMII
Nº 8.49698

RECEBIDO
EM 03/05/23
Horário: 10h30
Direção Geral HMI

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

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MAIO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de abril 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 abril/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 ABRIL/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
SR. MAGNATA	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	O Sr. Magnata servidor do município entrou em contato com esta ouvidoria denunciando uma perturbação do sossego público em um posto de gasolina na Av. Jacob, relatou que já houve outras denúncias sobre esta mesma natureza no mesmo local. De prontamente entrei em contato com o plantão central da GMI que acionou a SETRAN por se tratar de som automotivo.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Algumas pessoas de Imperatriz relataram para esta ouvidoria sobre a situação das viaturas desta guarda, relataram que não conseguem identificar com facilidade a viatura por não estar bem caracterizada de forma ostensiva e que acham muito perigoso a condução de pessoas na carroceria da viatura podendo ocasionar um acidente tanto para o conduzido como para os guardas que estiverem em cima.	-
LÍDERES DA GMI	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Os líderes que ficam na sede relatam que todas as vezes que solicitam a presença da equipe do pessoal da secretaria de trânsito nas ocorrências eles não comparecem, deixando de realizar uma solicitação de caráter de	-





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

			urgência da população. A ouvidoria informou ao Cmt da GMI Josenildo Ferreira e também o secretário de trânsito Leandro Braga para que tomasse as providências cabíveis.	
OS GUARDAS	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Os guardas procuraram a ouvidoria para relatar que a água que é consumida na sede não está em condições de consumo, a ouvidoria levou a situação para senhor André que é o coordenador de patrimônio para que tome as providências.	-
DIRETORAS DAS ESCOLAS E COODENADORAS DOS CRAS	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO	Diretoras e coordenadores dos Cras solicitaram apoio da ouvidoria para ajustar com o cmt da GMI rondas diárias nos estabelecimentos de trabalhos devidos os acontecimentos que vem acontecendo nas escolas. A ouvidoria sentou com o cmt e relatou a situação.	
DENÚNCIAS ANÔNIMAS	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu denúncias anônimas que motoristas de aplicativos iriam fazer manifestação contra o prefeito municipal, a ouvidoria entrou em contato com o chefe de gabinete informando a situação.	
SECRETARIO DE AGRICULTURA CLEYTON	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO DE APOIO	O Sr. Clayton secretário de agricultura do município solicitou em caráter de urgência apoio da GMI, devido ter recebido uma ligação de facções informando que iriam tocar fogo na sua academia caso ele não transferisse um valor de cinco mil reais. A ouvidoria ligou para central telefônica da GMI que atendeu rapidamente e deslocou uma guarnição para local.	





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

ADJUNTO DA SECRETARIA DE ACRICULTURA PASTOR ALAN	OUVIDORIA DA GMI	SOLICITAÇÃO DE APOIO	Pastor Alan adjunto da secretaria de agricultura solicitou apoio em caráter de urgência devido um cidadão estar atrapalhando os trabalhos em um poço, a ouvidoria solicitou uma guarnição da GMI para acompanhar.	
---	---------------------	-------------------------	---	--

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MAIO DE 2023

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA





COPIA

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

OFÍCIO Nº 08/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 02 de Maio de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS
Prezado Senhor Alcemir Costa
Secretário 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 Abril de 2023.

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

Atenciosamente,

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria SUS

RECEBIDO EM:

____/____/____ AS ____ H

RECEBIDO EM:

02/05/2023 AS 09:14 H

RECEBIDO EM:

02/05/23 AS 09:14 H

Imperatriz - MA



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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	ABRIL
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde - SES e Ministério da Saúde	09
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC I)	06
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 I)	06
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	06
6. Atendimento ao Público: Denúncias	02
7. Atendimento ao Público: Reclamações	04
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	23
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	10
11. Atendimento ao Público: Solicitação	04
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	01

Imperatriz, 02 de maio de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS

Isabella Oliveira Godinho
Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS



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

OFÍCIO N° 219/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 30 de Abril 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 **Abril**, do dia **01** ao dia **30**. O mesmo está em anexo.

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

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano



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

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

- Denúncias presenciais: 21 denúncias.
- Denúncias ofícios: 0 denúncias.
- Denúncias WhatsApp: 11 denúncias

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

ALESSANDRO PEREIRA SILVA
Secretário Municipal de Planejamento
Urbano



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

OFÍCIO N° 219/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 30 de Abril 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 **Abril**, do dia **01** ao dia **30**. O mesmo está em anexo.

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

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano



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

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

- Denúncias presenciais: 21 denúncias.
- Denúncias ofícios: 0 denúncias.
- Denúncias WhatsApp: 11 denúncias

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

ALESSANDRO PEREIRA SILVA
Secretário Municipal de Planejamento
Urbano



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

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECEBIDO EM:

12 / 06 / 23

às 09:24 h

Dayana

IMPERATRIZ – MA, 06 DE JUNHO DE 2023.

OFÍCIO: 0096/2023/GAB/OGM/ITZ

Ao Ilmo.
Sr. DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
Nesta.

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de MAIO/2023

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 Senhoria o relatório das atividades realizadas no mês de MAIO/2023.

Respeitosamente,

PATRICK ANDREW MEDRADO COSTA
ADJUNTO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

MAIO - 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



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

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 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 MAIO	
CONSELHOS	FISCALIZAÇÕES
23	115

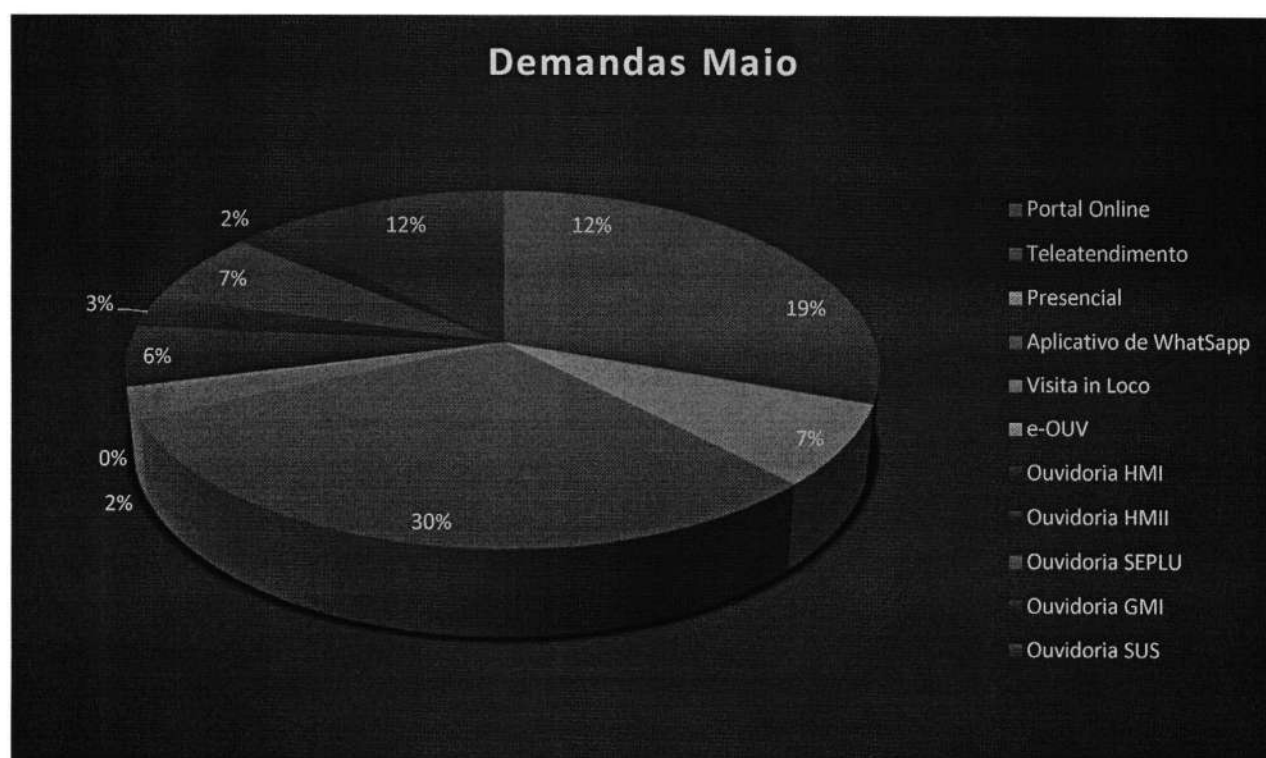


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No mês de maio, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 855 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Maio	%
Portal Online	102	12%
Teleatendimento	102	19%
Presencial	40	7%
Aplicativo de WhatSapp	207	30%
Visita in Loco	30	2%
e-OUV	2	0%
Ouvidoria HMI	75	6%
Ouvidoria HMII	44	3%
Ouvidoria SEPLU	44	7%
Ouvidoria GMI	5	2%
Ouvidoria SUS	204	12%
TOTAL	855	100%





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

Conforme especificado no gráfico acima, entre as demandas específicas destacam-se os mecanismos utilizados por meio do Teleatendimento e WhatSapp, como os principais mecanismos utilizados pelos cidadãos para registrarem suas demandas neste órgão. Dos 84 atendimentos realizados por meio do **teleatendimento**, sobressai a solicitação de informações de contatos de secretarias e órgãos municipais, as quais incluem: Sefazgo, Seplu e demandas referentes a iluminação pública. Dos 203 atendimentos realizados via **WhatSapp**, destacam-se também as demandas de Iluminação pública (troca de lâmpada), Sinfra (recuperação asfáltica) e solicitação de contato telefônico da Sefazgo.

A Sefazgo sendo a principal procura por informação de contato, dúvidas na emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e), pagamento de impostos, entre outros 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
- SEMUS
- SEPLU.

Dos assuntos mais demandados entre as secretarias e órgãos advindas pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE MAIO	
ORDEM	OCORRÊNCIAS
1	Iluminação pública - troca de lâmpada
2	Recuperação asfáltica - SINFRA
3	Mau atendimento nos postos de saúde - SEMUS
4	Informações de contato telefônico de secretarias e órgãos

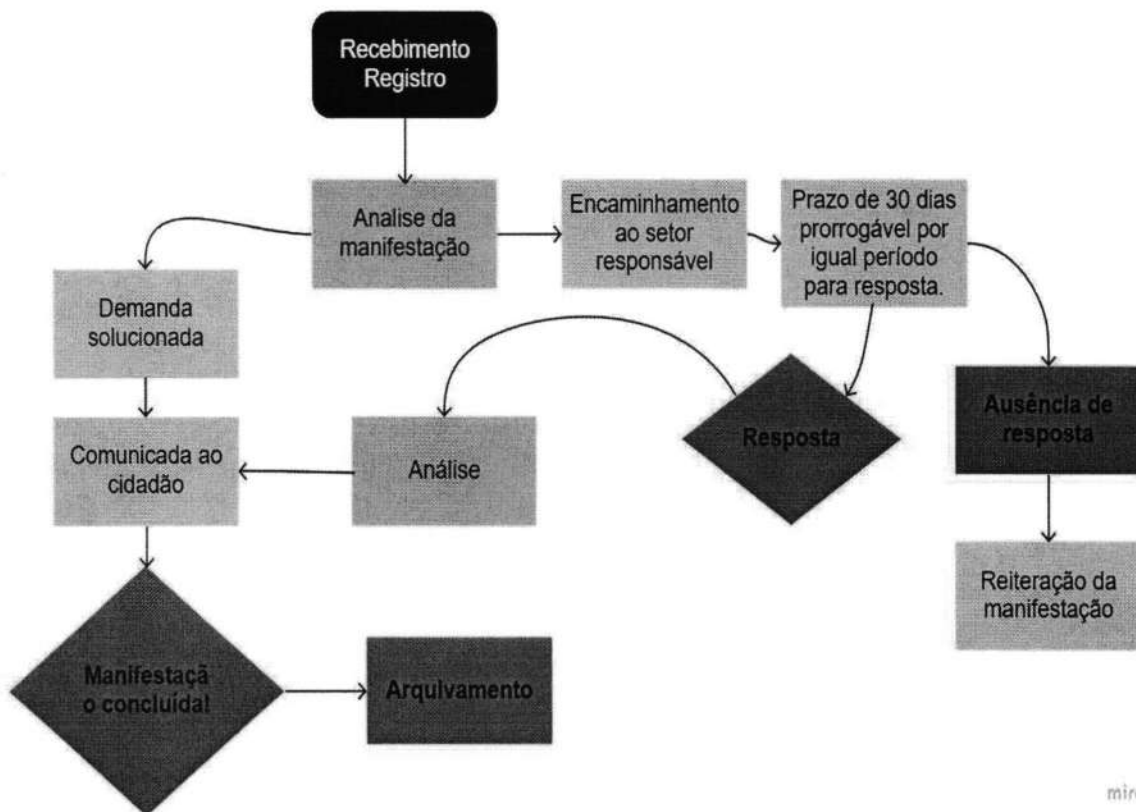
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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.



PATRICK ANDREW MEDRADO COSTA
ADJUNTO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE JUNHO DE 2023

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

Respeitosamente

VALTERLY BARROS COSTA
OUVIDOR DA GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - MA

*Recebido em
01/06/2023
[assinatura]*





**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 MAIO/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu através do WhatsApp, vídeos e fotos de invasores ocupando uma área situada no bairro Bom Jesus, a ouvidoria informou ao secretário pastor Alessandro responsável.	-
Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A população agradece ao prefeito pela iniciativa de convocar monitores para reforçar a segurança nas escolas. Em conjunto com a guarda municipal principalmente.	-
Funcionário do Cartorio	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu uma ligação do titular do cartório do sétimo ofício extraordinário de imperatriz. Solicitando em caráter de urgência rondas no estabelecimento do município que fica ao lado do sétimo ofício, por motivo de não está funcionando e vândalos estão se alojando no referido prédio. A ouvidoria informou a situação para cmt da GMI e também para setor de inteligência para que tome as providencias necessárias.	-

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**

Anônimo	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	A ouvidoria recebeu uma denúncia através de mensagem via WhatsApp de uma professora relatando seguinte na mensagem. "Você pode dar uma olhada na escola Darcy Ribeiro? Lá tem muitas reclamações de assédio da gestora Cleres com professor. Alguns professores estão com o sistema psicológico abalado devido ao tratamento da gestora pedagógica e alguns coordenadores. " A ouvidoria da GMI orientou que ela informasse a denúncia para a ouvidora geral do município que é de sua responsabilidade.	
Anizia barreto superintendente da auditoria do município de saúde três poderes	OUVIDORIA DA GMI	Solicitação de apoio da GMI	A senhora Anizia Barreto superintendente municipal de saúde dos três poderes, solicitou a través canal de comunicação da ouvidoria da GMI WhatsApp, solicitando apoio da GMI para um evento no centro municipal de saúde três poderes. A ouvidoria sentou com o cmt da GMI Josenildo Ferreira para alinhar a situação e foi resolvido que a GMI estará dando todo apoio.	

IMPERATRIZ – MA, 02 DE MAIO DE 2023

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





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

OFÍCIO N° 203/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Maio 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 Maio 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.

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano



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

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

- Denúncias presenciais 18 denúncias.
- Denúncias via ofícios: 0 denúncias.
- Denúncia via WhatsApp: 26 denúncias.

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

ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano



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

OFÍCIO Nº 13/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 01 de Junho de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS

**Prezado Senhor Alcemir da Conceição Costa
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
C/C**

**Prezado Senhor Carlos Lima
Ouvidor Geral do Município
C/C**

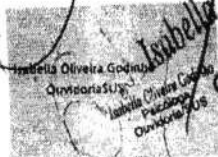
**Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa
Presidente do Conselho Municipal de Saúde**

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

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

Atenciosamente,

**Isabella Oliveira Godinho
OuvidoriaSUS**





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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	MAIO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	41
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.	28
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	17
7. Atendimento ao Público: Reclamações	20
8. Atendimento ao Público: Elogios	01
9. Atendimento ao Público: Informações	50
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	24
11. Atendimento ao Público: Solicitação	08
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	2014

Imperatriz, 01 de junho de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS





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

OFICIO N° 05 /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 01 de junho de 2023

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

Venho cordialmente através deste, Informar a V.S. o quantitativo de demandas referente o dia 01 a 31 do mês de Maio de 2023.

HMI: 75
HMII: 44

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	14	6
02	RECLAMAÇÃO	21	12
03	SOLICITAÇÃO	19	11
04	INFORMAÇÃO	18	8
05	ELOGIO	1	2
06	SUGESTÃO	2	5
TOTAL		75	44

Atenciosamente,

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI e HMII
Ind. 849698

Maria Geany Alves dos Santos
Coordenadora da Ouvidoria HMI/HMII

Priscila Ventura
Diretora Geral
Ind. 849698

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

HMI HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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

IMPERATRIZ – MA, 04 DE JULHO DE 2023.

OFÍCIO: 104/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.**

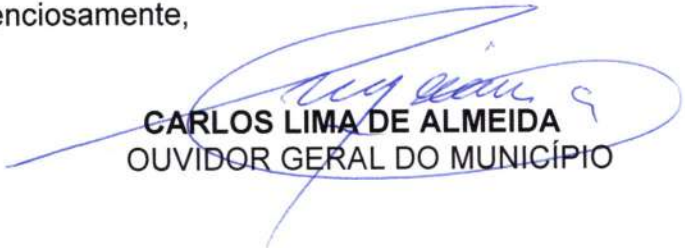
Assunto: Relatório referente ao mês de junho.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 Junho/2023.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

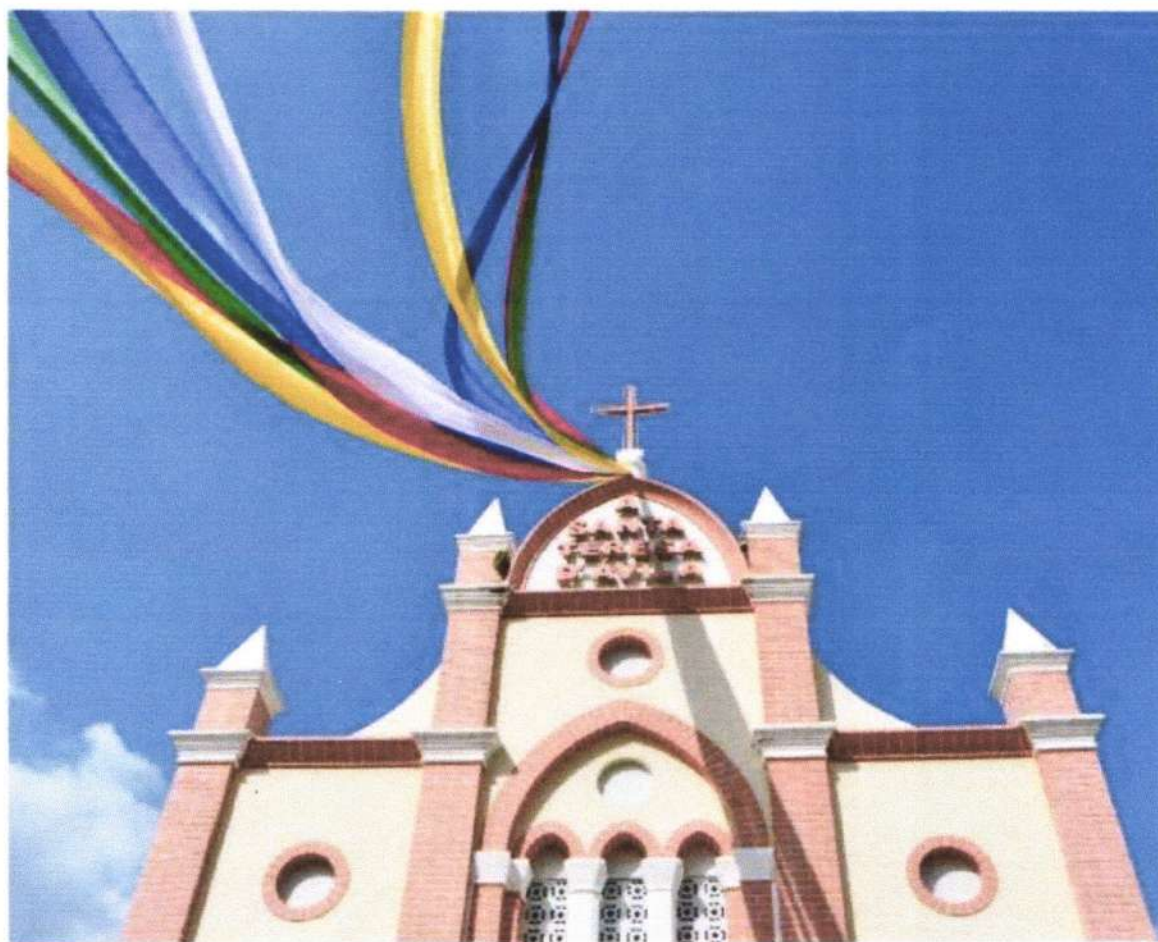


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

JUNHO - 2023



(99) 99100 7184
iguvidoriageralitz@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



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

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 JUNHO	
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 junho, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 603 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Junho	%
Portal Online	50	8%
Teleatendimento	95	16%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	50	8%
Aplicativo de WhatSapp	164	27%
Visita in Loco	15	2%
e-OUV	02	0,3%
Ouvidoria HMI	52	9%
Ouvidoria HMII	23	4%
Ouvidoria SEPLU	15	2%
Ouvidoria GMI	02	0,3%
Ouvidoria SUS	135	22%
TOTAL	603	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 164 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 95, dos quais destacam-se também: solicitação de 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 advindas pelos mecanismos de entrada disponibilizados aos cidadãos por esta OGM, destaca-se:

MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE JUNHO	
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

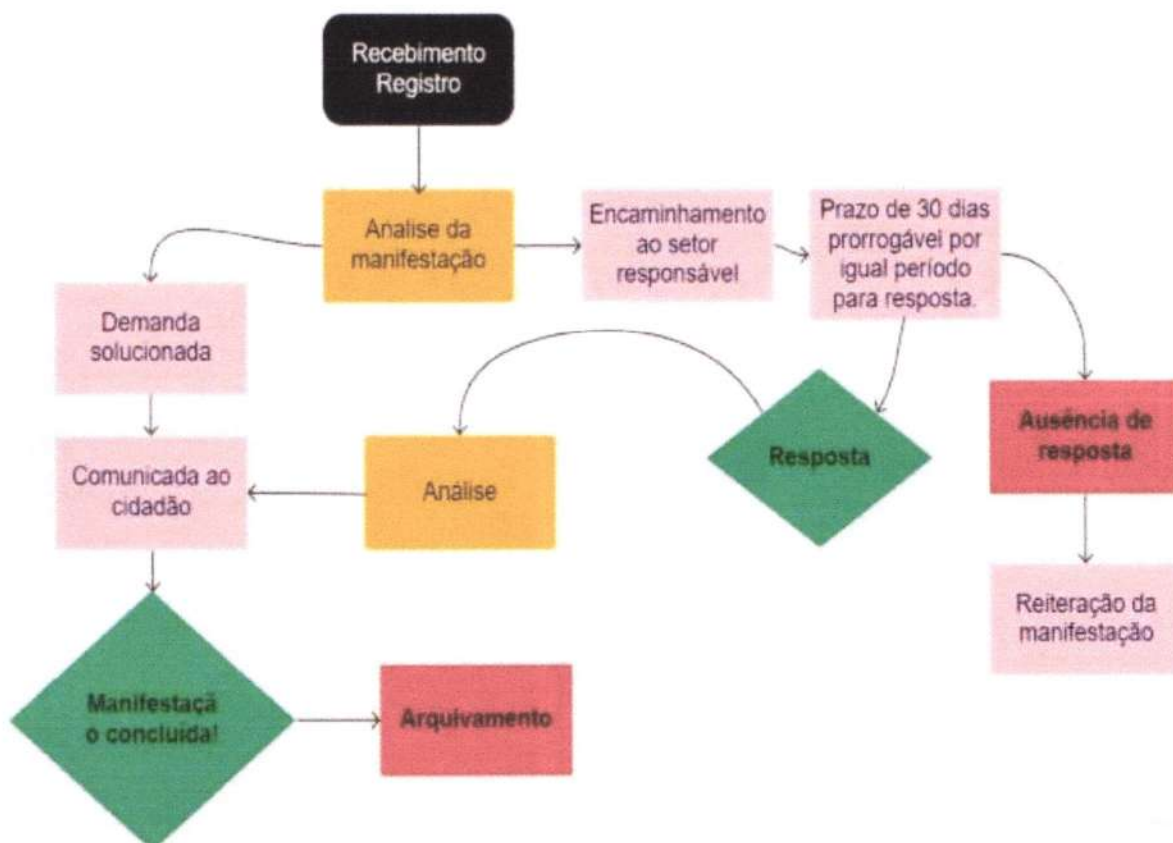
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



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
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS**

OFÍCIO Nº 16/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de Julho de 2023

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS

Prezado Senhor Alcemir da Conceição Costa

Secretário 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 Junho 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 JUNHO DE 2023

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	JUNHO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde	19
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	10
3. Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde: concluídas.	08
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	13
7. Atendimento ao Público: Reclamações	09
8. Atendimento ao Público: Elogios	03
9. Atendimento ao Público: Informações	45
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	19
11. Atendimento ao Público: Solicitação	07
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:	135

Imperatriz, 03 de julho de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS

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

OFÍCIO N° 06 /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 03 de julho de 2023

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

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

HMI :52
HMII:23

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	8	2
02	RECLAMAÇÃO	18	8
03	SOLICITAÇÃO	9	4
04	INFORMAÇÃO	13	5
05	ELOGIO	1	1
06	SUGESTÃO	3	3
TOTAL		52	23

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) 99201-1073 Ramal: 227
E-mail: direcaoohmi@outlook.com

RECEBIDO
EM 03/07/23
HORARIO: 11h30
DIREÇÃO GERAL HMI

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de junho 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 junho/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 JUN/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro independência solicita em caráter de urgência apoio da GMI para realizarem rondas no bairro por motivo de vândalos estarem alojados na quadra poliesportiva Hugo Duarte, que foi inaugurada pelo deputado Rildo Amaral e até hoje não está em funcionamento, a ouvidoria passou a solicitação para o cmt da GMI Josenildo Ferreira.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro Vila Lobão entrou em contato com a ouvidoria da GMI para solicitar apoio da guarda municipal por motivo de vândalos ficarem a noite toda com som alto e gritaria e também usando drogas na praça onde fica próximo as suas residências, a ouvidoria informou a solicitação para o coordenador de Operações, João Paulo.	-

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO DE 2023

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





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

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de junho 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 junho/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 JUN/2023**

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

DENUCIANTE	SECRETARIA	TIPO	ASSUNTO	PROTO COLO
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro independência solicita em caráter de urgência apoio da GMI para realizarem rondas no bairro por motivo de vândalos estarem alojados na quadra poliesportiva Hugo Duarte, que foi inaugurada pelo deputado Rildo Amaral e até hoje não está em funcionamento, a ouvidoria passou a solicitação para o cmt da GMI Josenildo Ferreira.	-
ANÔNIMO	OUVIDORIA DA GMI	DENÚNCIA	Moradores do bairro Vila Lobão entrou em contato com a ouvidoria da GMI para solicitar apoio da guarda municipal por motivo de vândalos ficarem a noite toda com som alto e gritaria e também usando drogas na praça onde fica próximo as suas residências, a ouvidoria informou a solicitação para o coordenador de Operações, João Paulo.	-

IMPERATRIZ – MA, 03 DE JULHO DE 2023

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





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

OFÍCIO Nº 214/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 30 de Junho de 2023

Ao Senhor.

Sr. Carlos Lima de Almeida

Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

Venho por meio deste, encaminhar o relatório de denúncias do mês de Junho do dia 01 ao dia 30. O mesmo está em anexo. Por uma instabilidade no sistema, esse mês foi recomendado aos contribuintes que as denúncias fossem realizadas apenas pelo WhatsApp, por isso não tivemos denúncias feitas presencialmente.

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

Alessandro Pereira Silva
Secretário Municipal de Planejamento Urbano



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

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

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

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

ALESSANDRO PEREIRA DA SILVA
Secretario Municipal de Planejamento
Urbano



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



IMPERATRIZ – MA, 08 DE AGOSTO DE 2023.

OFÍCIO: 0120/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.**

Assunto: Relatório referente ao mês de Julho.

Senhor Secretário,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 JULHO/2023.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Respeitosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

JULHO - 2023



(99) 99100 7184

iguvidoriageralitz@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?RetornoUrl=%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 JULHO	
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 julho, a Ouvidoria Geral de Imperatriz recebeu o total de 567 demandas, por meio de seus canais de comunicação, conforme tabela e gráfico abaixo:

Meios	Julho	%
Portal Online	94	17%
Teleatendimento	94	17%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	52	9%
Aplicativo de WhatSapp	162	29%
Visita in Loco	09	2%
e-OUV	05	1%
Ouvidoria HMI*	-	0
Ouvidoria HMII*	-	0
Ouvidoria SEPLU	24	4
Ouvidoria GMI	-	0
Ouvidoria SUS	127	22%
TOTAL	567	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 162 atendimentos realizados



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

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 94, dos quais destacam-se também: solicitação de contato telefônico das secretarias, como a Sinfra, Sefazgo, Semed, Setran, catatreco e iluminação pública.

As demandas referentes ao HMI e HMII, não constam este mês, devido ao desligamento da servidora 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 JULHO	
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

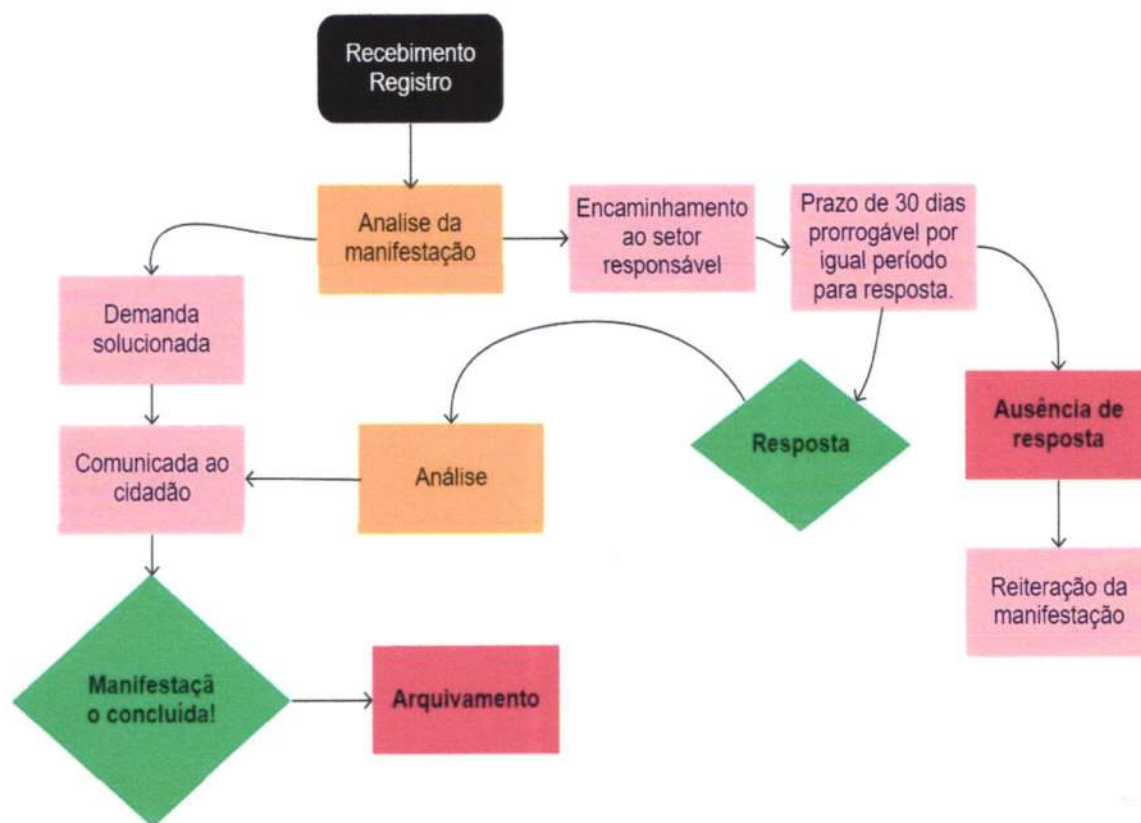
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO
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 MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO URBANO

OFÍCIO Nº 357/2023 GAB-SEPLU

Imperatriz – MA, 31 de Julho 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 Julho 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.

Alessandro Pereira Silva

Secretário Municipal de Planejamento Urbano



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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE AGOSTO DE 2023

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de julho 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 julho/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 JULHO/2023**

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

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

IMPERATRIZ – MA, 01 DE AGOSTO 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 26/2023 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de Agosto 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

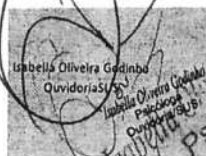
Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa
Presidente do Conselho Municipal de Saúde

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

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	JULHO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde - SES e Ministério da Saúde	17
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz (DOC 1)	09
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)	09
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	10
7. Atendimento ao Público: Reclamações	10
8. Atendimento ao Público: Elogios	02
9. Atendimento ao Público: Informações	39
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	13
11. Atendimento ao Público: Solicitação	06
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	127

Imperatriz, 03 de agosto de 2023

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS

Isabella Oliveira Godinho
Ouvidoria/SUS
Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
Ouvidoria/SUS



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RECEBIDO EM:

11 / 09 / 23

M: 11.10 h

Dayana

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

IMPERATRIZ – MA, 10 DE SETEMBRO DE 2023.

OFÍCIO: 00123/2023/GAB/OGM/ITZ

Ao Ilmº.
Sr. DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
Nesta.

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de AGOSTO/2023

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 Senhoria o relatório das atividades realizadas no mês de **AGOSTO/2023**.

Respeitosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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 MUNICÍPIO
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;

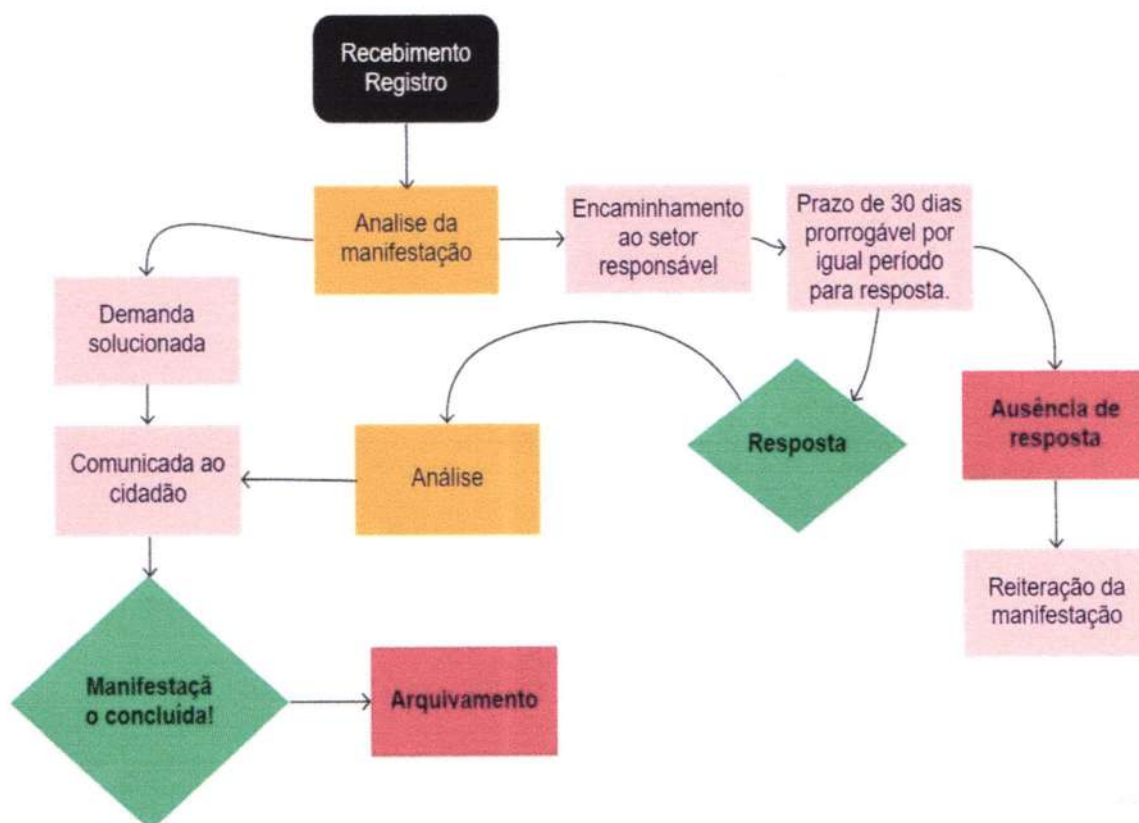
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



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

*Recebido 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
OUVIDORIA 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

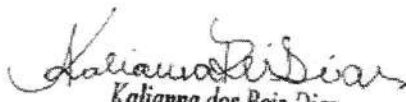


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

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



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

IMPERATRIZ – MA, 05 DE OUTUBRO DE 2023.

OFÍCIO: 129/2023/GAB/OGM/ITZ

**Ilmo.
DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
NESTA.**

Assunto: Relatório referente ao mês de setembro.

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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.

Aproveitamos a oportunidade para renovar votos de estima e consideração.

Atenciosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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

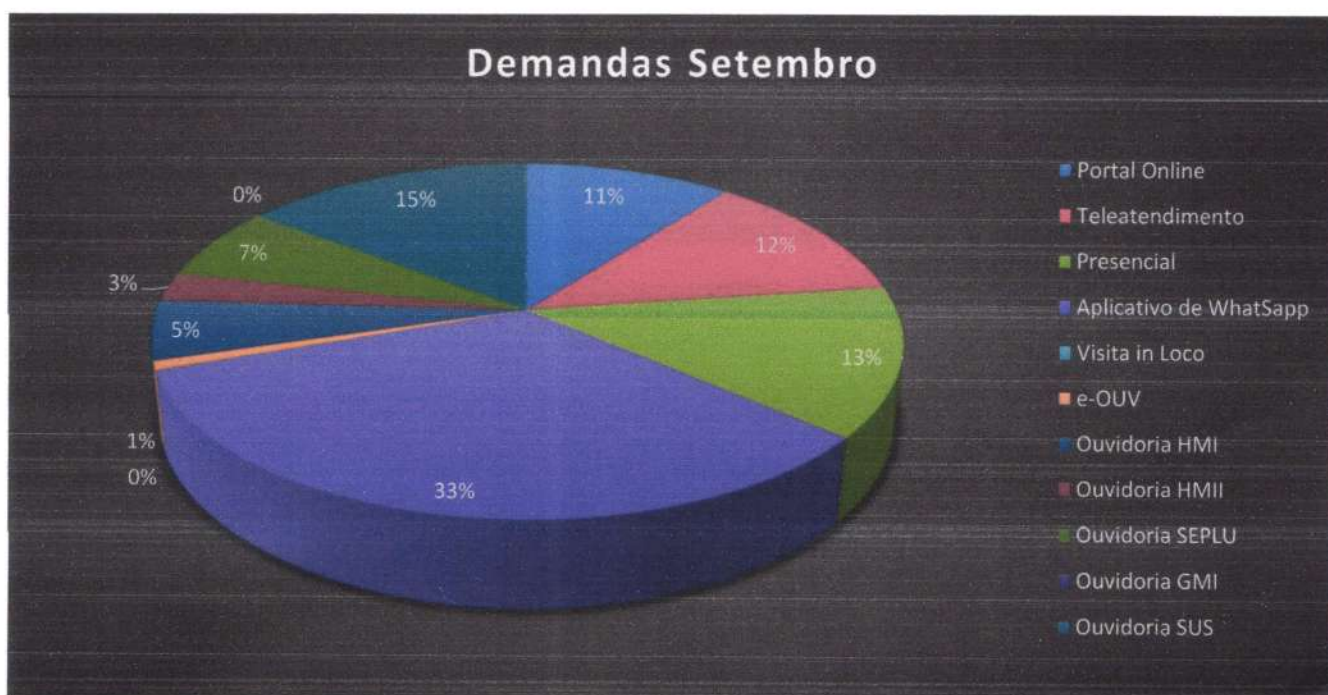


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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;

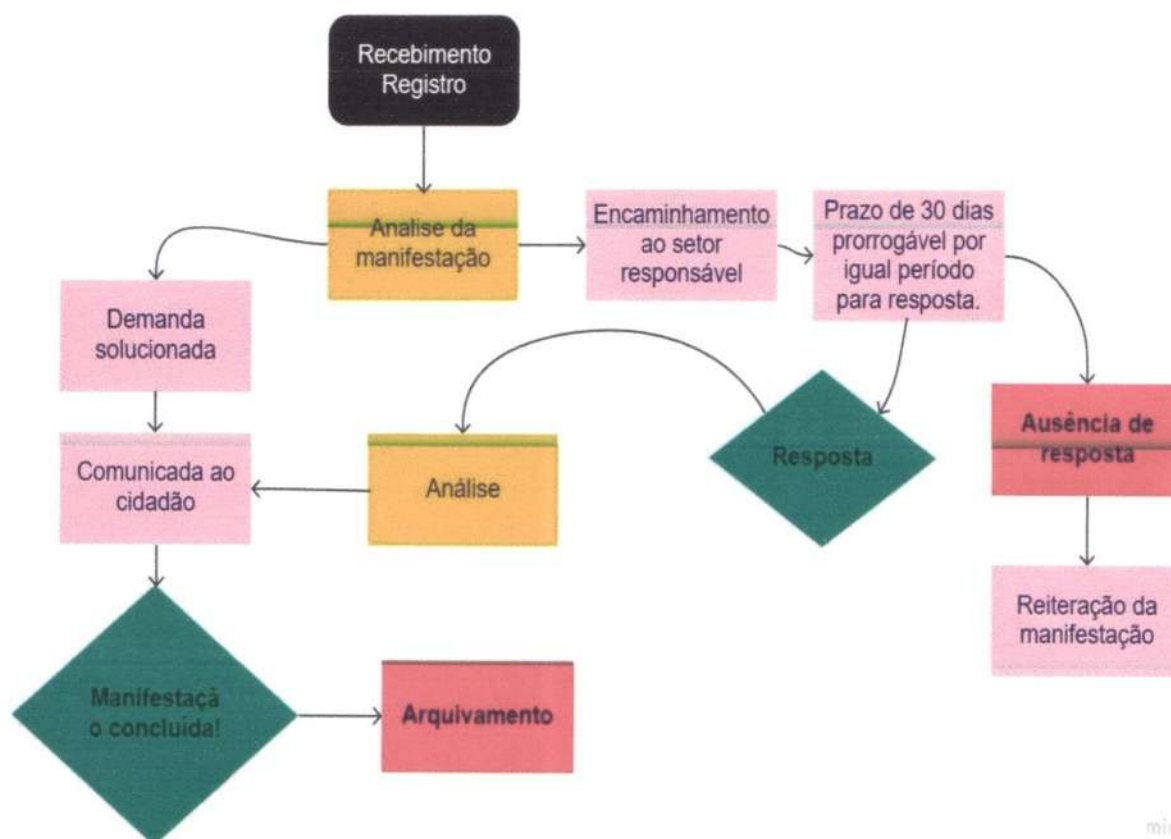


**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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.





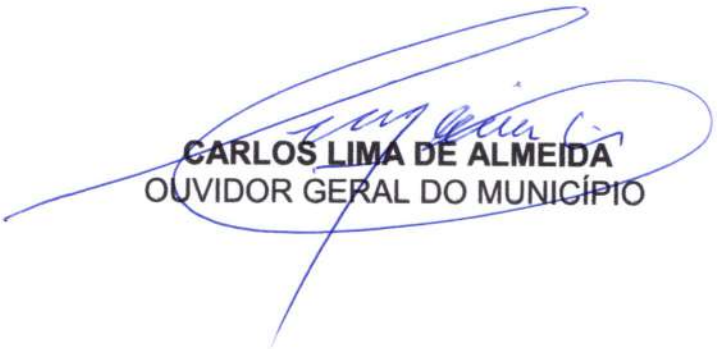
**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

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

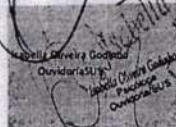


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

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 99201-10698

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



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



IMPERATRIZ – MA, 07 DE OUTUBRO DE 2023.

OFÍCIO: 00139/2023/GAB/OGM/ITZ

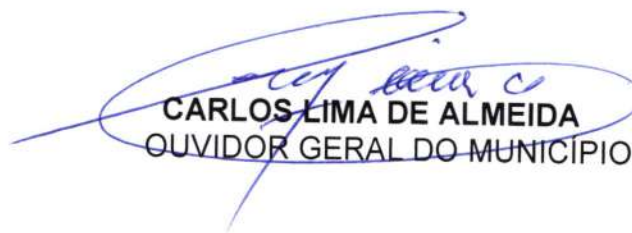
Ao Ilmº.
Sr. DAVI ANTONIO CARDOSO
CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO
Nesta.

Assunto: Apresentação do Relatório do mês de OUTUBRO/2023

Senhor Controlador,

A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO–OGM/ITZ, 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 Senhoria o relatório das atividades realizadas no mês de OUTUBRO/2023.

Respeitosamente,


CARLOS LIMA DE ALMEIDA
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



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 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 OUTUBRO	
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 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

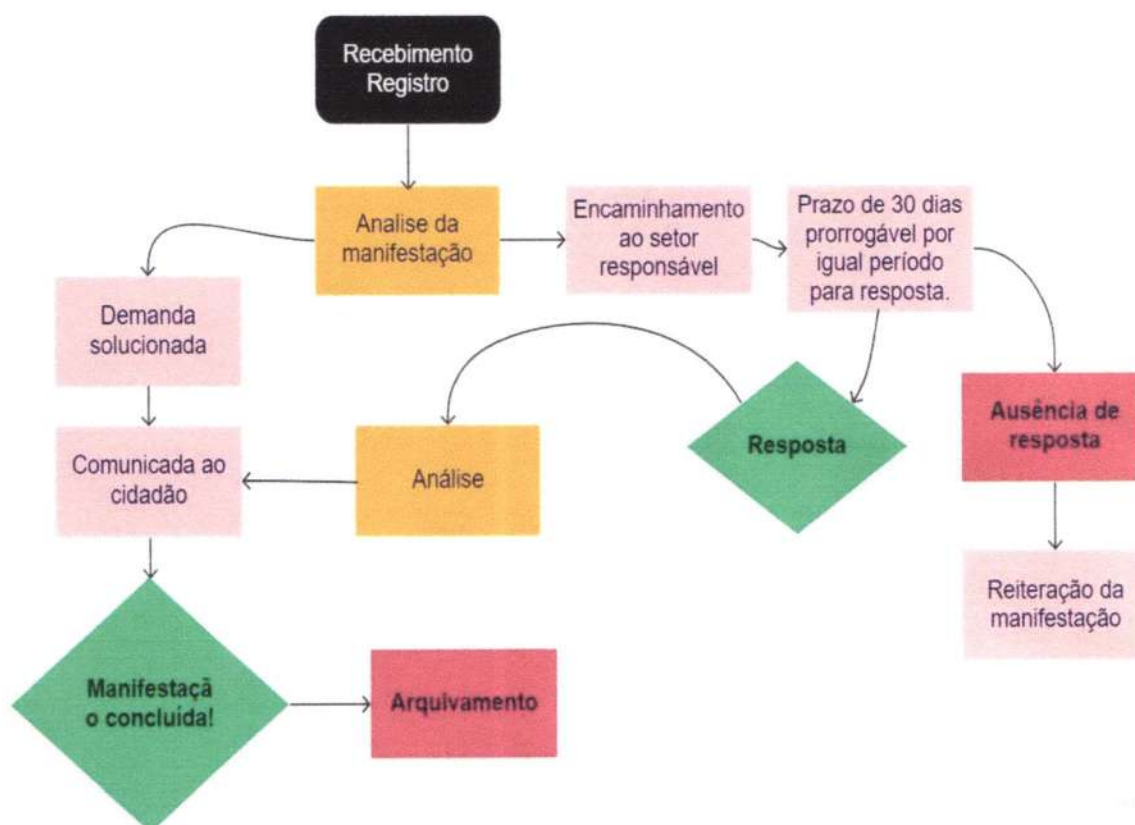
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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.





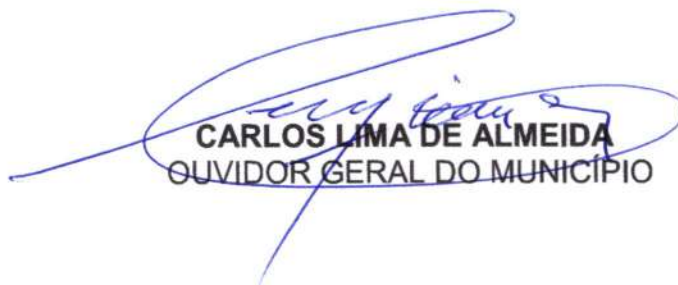
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

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.



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

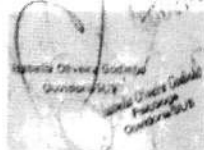
Presidente do Conselho Municipal de Saúde

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
OUVIDORIA 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



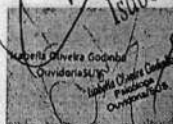
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	112

Imperatriz, 06 de Novembro de 2023

Isabella Oliveira Godinho

Ouvidoria SUS



Isabella Oliveira Godinho
Psicóloga
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.

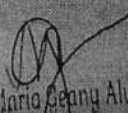
1 Manifestação recebidas que geraram números de protocolo através:

- *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
Coord. da Ouvidoria HMI e HMII
Mat. 849698

Rua Benedito Leite, 861 - Centro - Imperatriz (MA)
Telefone: (99) 99201-4073 Ramal: 227
E-mail: direcao@hmi-imperatriz.ma.gov.br

HMI

HOSPITAL
MUNICIPAL
DE IMPERATRIZ



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 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 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.

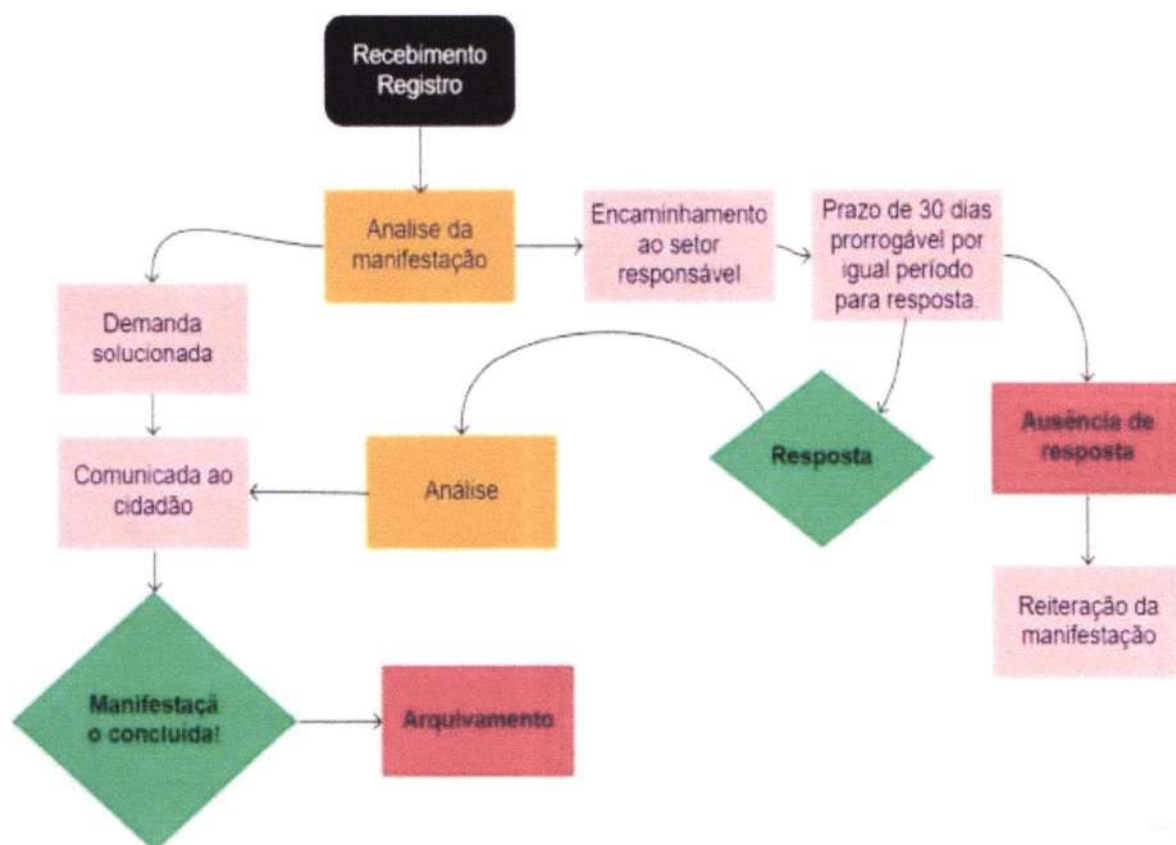
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados enviadas pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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.





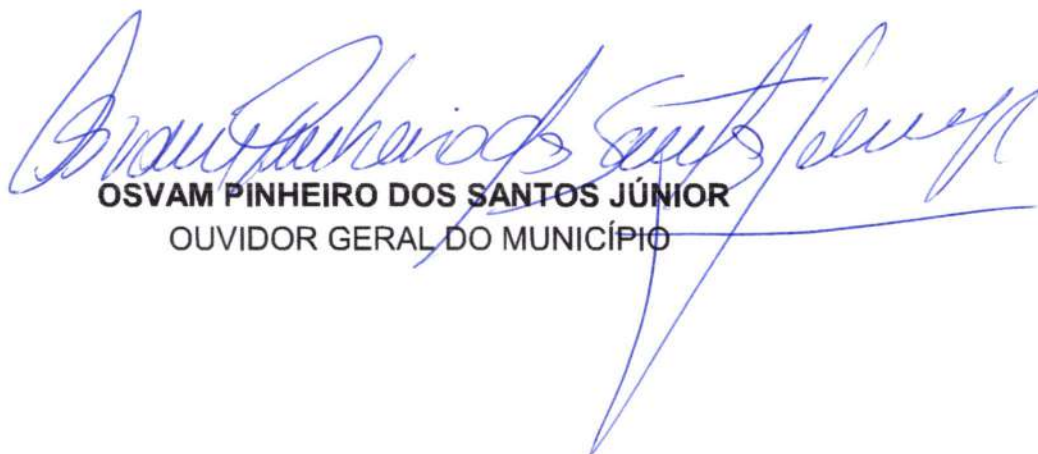
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL

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



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



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	HMII
- 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.	- Falta de material sutura; - Mais Médicos na OBS; - Cadeiras para Acompanhantes. OBS* = Setor da Observação (Pronto Socorro)

Assinatura do Ouvidor
Carimbo da Ouvidoria HMI
Ma. 51.001-1



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

OFICIO Nº 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

*Realizado em
01/12/2023
Mayra*





**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 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

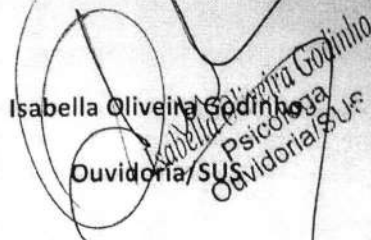




ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUIDORIA MUNICIPAL DO SUS
RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS NOVEMBRO DE 2023

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

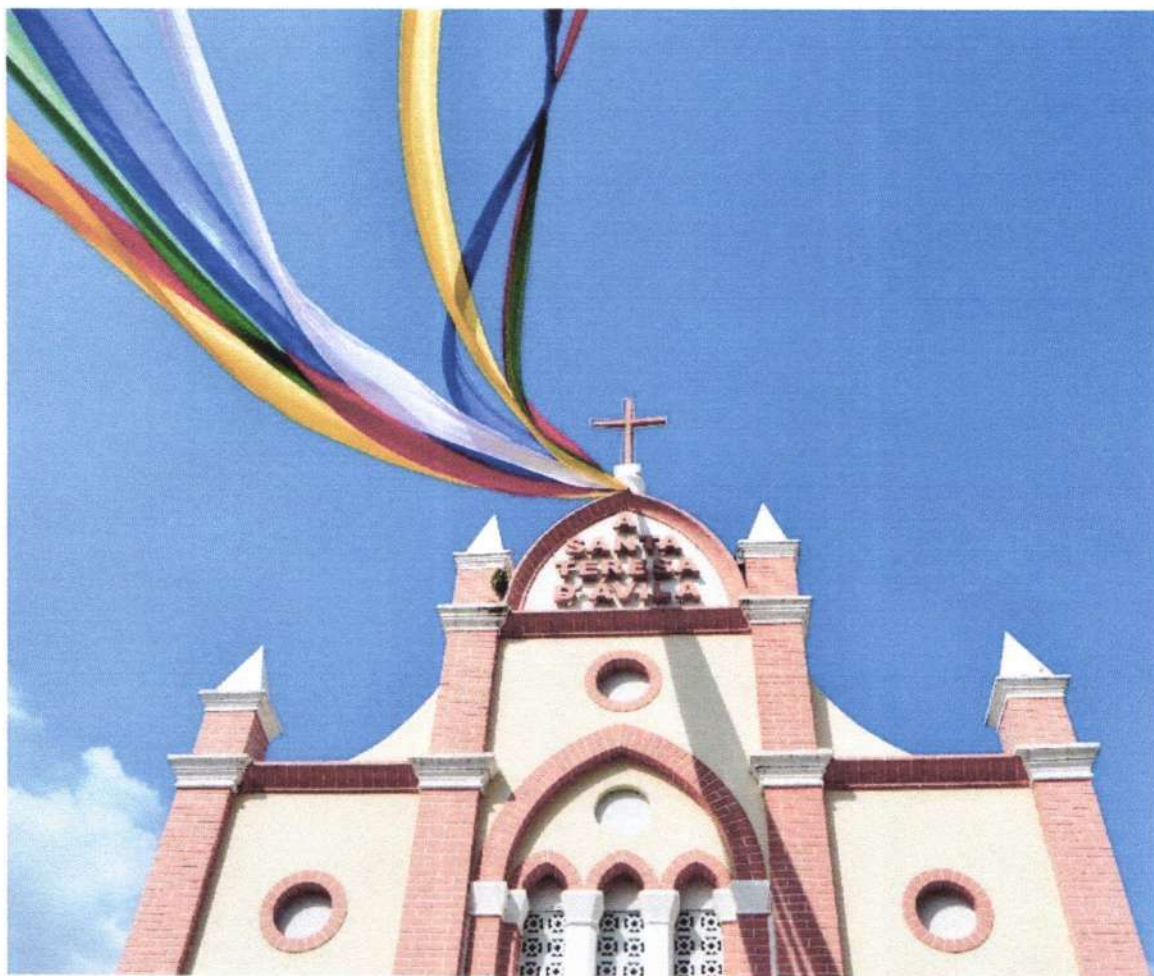
Avenida Dorgival Pinheiro de Sousa, nº 47 – Centro CEP 55903-270 – Imperatriz (MA)
Site: www.imperatriz.ma.gov.br e-mail: ouvidoriasusimperatriz@gmail.com



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
OUVIDORIA GERAL**

OUVIDORIA 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.

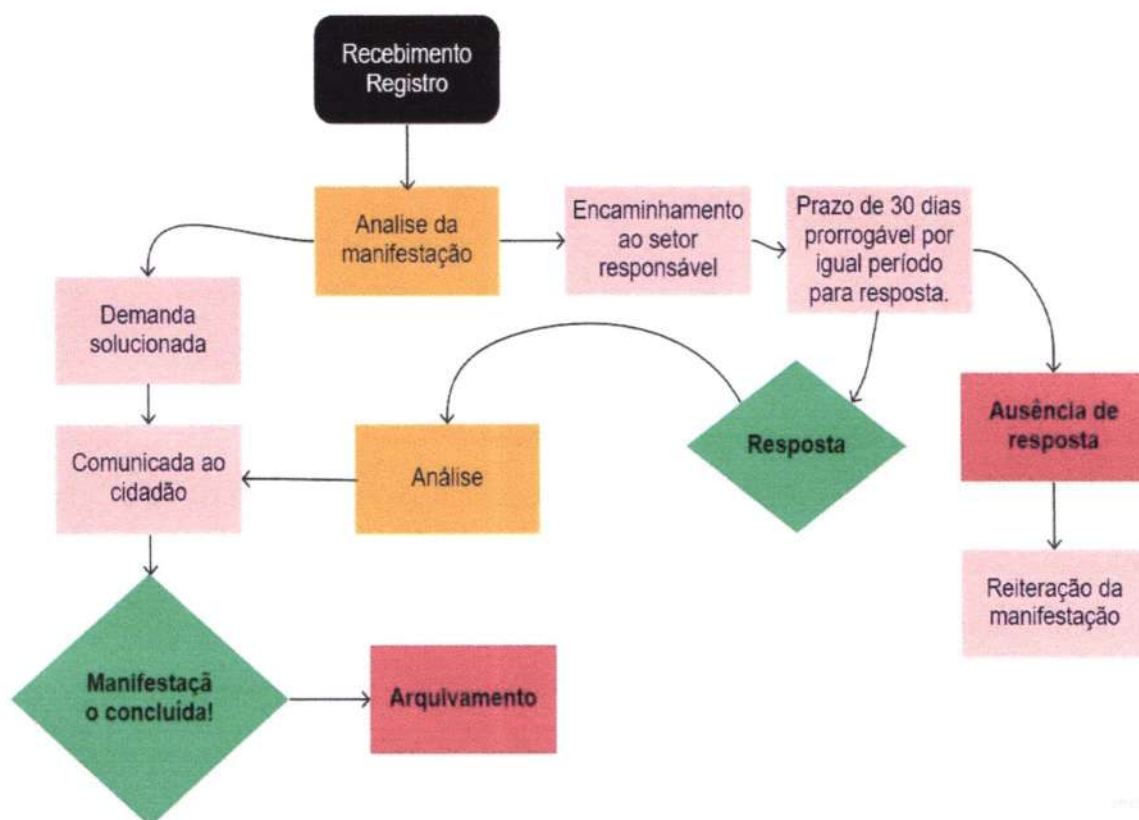
Em destaque, segue o relatório de atividades mensal da OGM de Imperatriz, bem como o anexo de relatórios enviados pelas respectivas unidades de ouvidorias instaladas em secretarias com suas demandas.



**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



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



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
Carla de Fátima Silva
Má. 51.181-1



**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

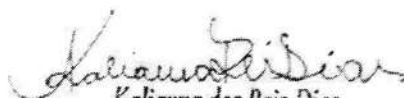
Prezado Senhor Albane Freitas de Sousa

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

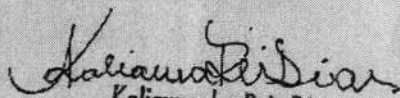


ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / SUS
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

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

