ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

FEVEREIRO - 2026

PREFEITURA DE IMPERATRIZ CIDADE GRANDE



(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
OUVIDORIA GERAL

Sumário

APRESENTAÇÃO 3
MISSÃO, VISÃO E VALORES 4
CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO 5
OUTROS SERVIÇOS 5
OUVIDORIA ITINERANTE 6
OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES) 8
DADOS E DEMANDAS 9
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 9
FLUXOGRAMA 10
CONCLUSÃO 11

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral de Imperatriz (OGM) nasceu em 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 formulário, entre outros. O 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 do 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.

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.

CANAIS DE ACESSO AO CIDADÃO

A Ouvidoria Geral de Imperatriz é um 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: (99) 99100-7184
- Whatsapp: (99) 98159-9184
- E-mail: ouvidoriageralitz@gmail.com
- Fala.BR: 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.

Cabe ressaltar ainda, que a fim de otimizar os serviços oferecidos pela Ouvidoria Geral, foi implantado um novo sistema no qual todo o processo é automatizado por meio do WhatsApp oficial da prefeitura e de uma página exclusiva para esse fim. O objetivo é reduzir em 80% (oitenta por cento) o tempo de resposta das demandas.

OUTROS SERVIÇOS

A Ouvidoria Geral de Imperatriz realiza a fiscalização, no portal de transparência, dos 24 conselhos municipais. Verificando diariamente a alimentação do portal, mediante a atualização das publicações de atas e reuniões que os conselhos devem realizar.

MÊS DE FEVEREIRO	
CONSELHOS	**FISCALIZAÇÕES**
24	**100**

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA ITINERANTE

A Ouvidoria Itinerante realizou, nos dias **11/02/2026** e **25/02/2026**, visitas às comunidades da zona rural de Imperatriz com o objetivo de fortalecer a escuta ativa da população e acompanhar de perto as demandas locais. As ações ocorreram nas localidades de **Petrolina, São Félix e Coquelândia** (Estrada do Arroz) e **Km 1700, Vila Conceição 1 e Vila Conceição 2** (BR-010).

Durante as visitas, a equipe dialogou com moradores, gestores, servidores, pais e alunos, sendo bem recebida pelas comunidades. A presença da Ouvidoria no local foi percebida como um gesto de valorização da população rural, reforçando o compromisso da gestão com a participação social e a transparência.

No campo da educação, foram observados avanços importantes, como a entrega de escola aguardada há anos pela comunidade, além de ambientes escolares organizados e com boa receptividade à gestão.



Escola Municipal São Félix

É importante ressaltar também que foram identificadas necessidades de manutenção e melhorias estruturais em algumas unidades, incluindo reparos em telhados e forros, intervenções em quadras esportivas, manutenção de sistemas de climatização, além de outros problemas de infraestrutura e dificuldades de acesso em determinadas localidades. Essas demandas apontam para a necessidade de acompanhamento e encaminhamento às áreas responsáveis, visando garantir melhores condições de funcionamento dos serviços públicos.

Na área da **saúde**, foram registrados pontos positivos, como farmácias abastecidas, organização no atendimento e ampliação dos serviços, com destaque para o início do **atendimento pediátrico na zona rural**, além da aquisição de veículo para apoio às atividades das equipes. Contudo, algumas unidades ainda apresentam demandas estruturais, como infiltrações, manutenção predial e reformas pendentes.



Unidade de Saúde de Família de Coquelândia



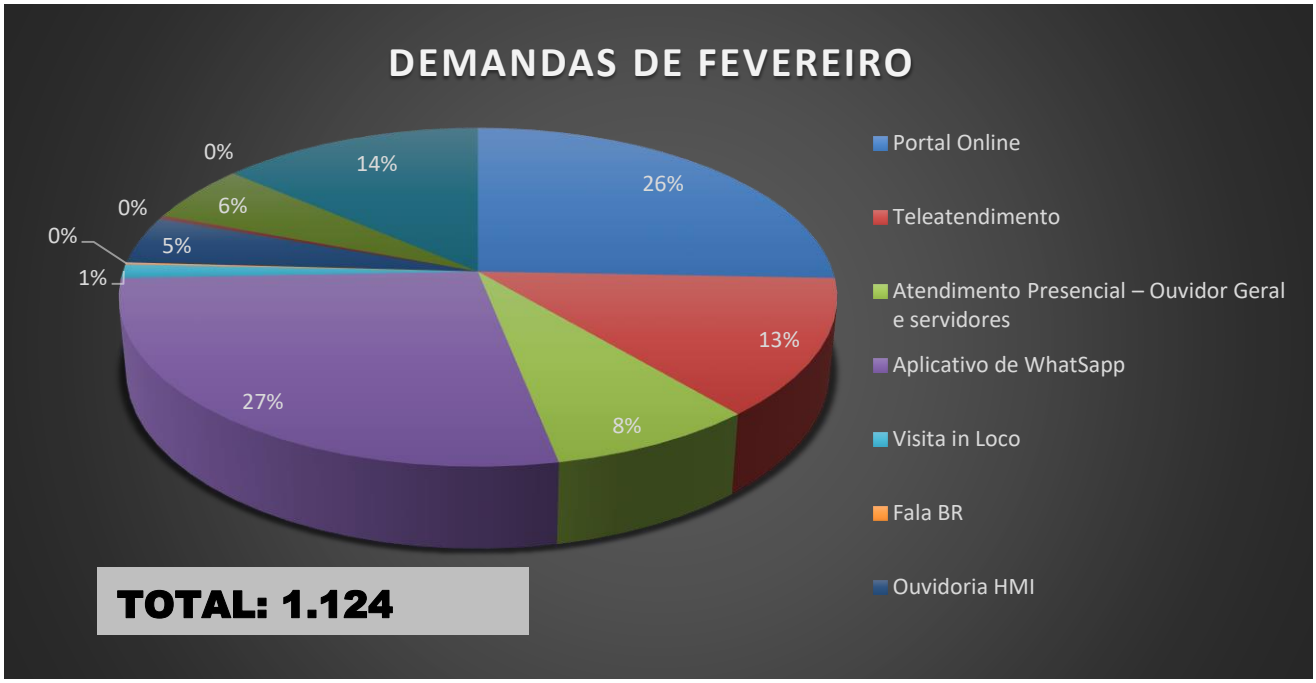
Unidade de Saúde de Família de Coquelânidia

De forma geral, as visitas evidenciaram avanços relevantes nas políticas públicas voltadas à zona rural, ao mesmo tempo em que permitiram identificar demandas que necessitam de acompanhamento e encaminhamento às secretarias responsáveis. A Ouvidoria seguirá atuando como ponte entre a população e a gestão municipal, transformando as manifestações da comunidade em subsídios para o aprimoramento dos serviços públicos.

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

Meios	Fevereiro	%
Portal Online	288	26%
Teleatendimento	148	13%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	91	8%
Aplicativo de WhatSapp	309	27%
Visita in Loco	15	1%
Fala BR	02	0%
Ouvidoria HMI	51	5%
Ouvidoria HMII	04	0%
Ouvidoria SEPLU	62	6%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	154	14%
TOTAL	**1124**	**100%**



DADOS E DEMANDAS

Conforme os dados apresentados, observa-se a distribuição das demandas recebidas por diferentes canais de atendimento ao cidadão. O canal de maior destaque foi o WhatsApp, responsável por 309 registros, correspondendo a 27% do total de manifestações. Em seguida, destaca-se o Portal Online, com 288 registros, representando 26% das demandas, e o teleatendimento, que contabilizou 148 atendimentos, equivalentes a 13%.

As principais demandas encaminhadas por meio desses canais estão relacionadas a serviços de iluminação pública, manutenção de bueiros, emissão de notas fiscais, reclamações sobre dificuldades de acesso ao sistema e construção irrregular. Também se destacam demandas da área da saúde, envolvendo solicitações de atendimento especializado, registros de mau atendimento e pedidos de regulação.

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
- SEMUS
- SEFAZGO
- SEPLU

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

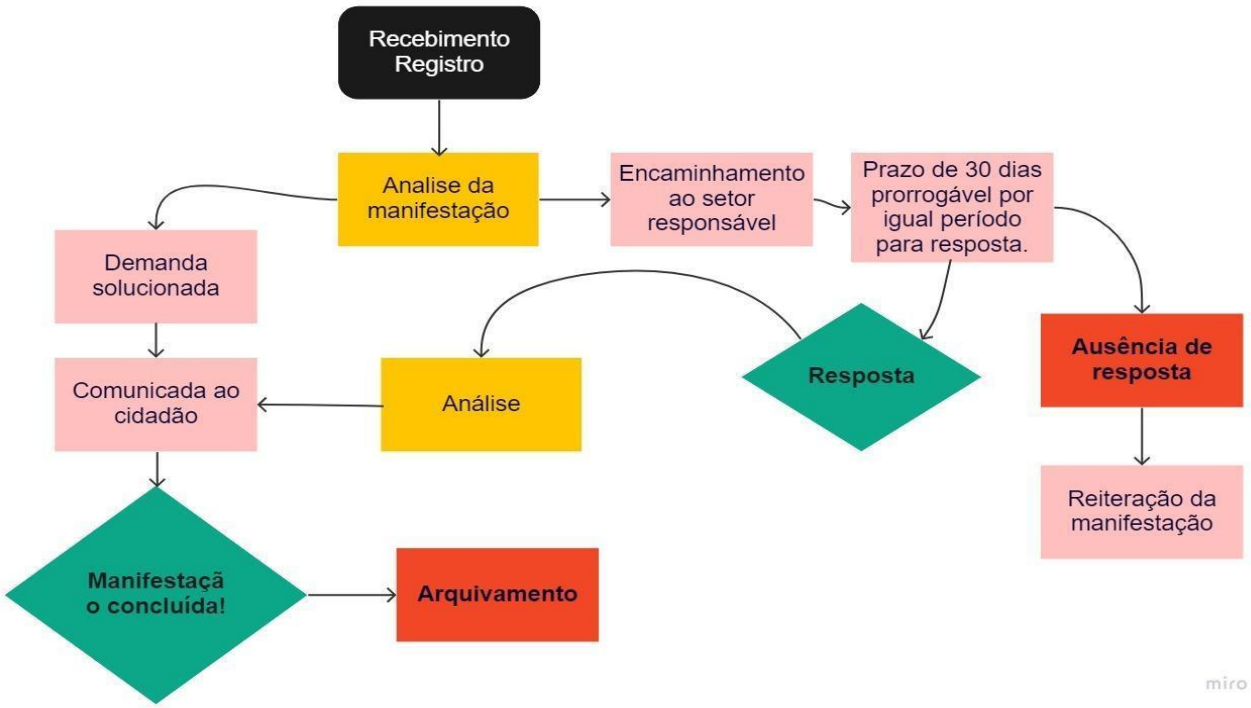
MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE FEVEREIRO	
ORDEM	**OCORRÊNCIAS**
1	Iluminação pública (lâmpadas de postes queimadas), limpeza pública e solicitação de serviços de infraestrutura.
2	Solicitação para atendimento especializado, mau atendimento e regulação.
3	Orientações para emissão nota fiscal, reclamações sobre dificuldades de acesso ao sistema, além de questionamentos relativos à obrigatoriedade e ao funcionamento da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e).
4	Denúncia de construção irregular e terreno baldio.

Em destaque, seguem anexados os relatórios elaborados pelas respectivas unidades de ouvidoria vinculadas às secretarias, contendo o registro de suas demandas.

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
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.



CONCLUSÃO

O empenho da Ouvidoria Geral na busca por soluções inovadoras no que tange ao diálogo com a sociedade deve ser constante. No entanto, é possível perceber que ainda há um longo caminho a ser percorrido para que esse órgão atinja sua plena capacidade de engajamento e participação cidadã na gestão pública. Tal participação deve ser cada vez mais integrada, a fim de que as necessidades e desejos da sociedade sejam efetivamente refletidos nas ações da gestão pública. Isso se tornará uma realidade com o contínuo fortalecimento da Ouvidoria.

Ciente de suas competências, a Ouvidoria desempenha seu papel com o objetivo de estreitar a comunicação entre o cidadão e a gestão pública, sendo um instrumento crucial para o exercício da democracia participativa. Dessa forma, promove a consciência crítica e amplia o entendimento do cidadão sobre seu papel na sociedade.

gov.br
Documento assinado digitalmente
LUIZ CARLOS PORTO
Data: 11/03/2026 11:53:39-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

LUIZ CARLOS PORTO
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

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

OFÍCIO Nº 11/2026 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de março de 2026

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS
Prezado Senhor Flamarion de Oliveira Amaral
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
C/C
Prezado Senhor Luís Carlos Porto
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 do SUS no mês de Março de 2026.

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

Atenciosamente,

Mayra Souza
Coordenadora Ouvidoria/SUS

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

RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS EM FEVEREIRO DE 2026

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.	03
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz	37
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	12
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	01
7. Atendimento ao Público: Reclamações	05
8. Atendimento ao Público: Elogios	01
9. Atendimento ao Público: Informações	46
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	10
11. Atendimento ao Público: Solicitação	38
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00
13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	**154**

Imperatriz, 03 de março de 2026

Mayra Souza
Coordenadora Ouvidoria/SUS

Imperatriz – MA 06 de fevereiro de 2026.

Ofício Nº 02/2026 OUVHMI
Ao Ilmo. Sr. Luiz Carlos Porto
Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

C/c
A Ilma. Sr. Thalyne Santos Silva
Diretor Geral do Hospital Municipal de Imperatriz - HMI

C/c
Ao Ilmo. Sr. Ticiano Leite Melo
Diretor Administrativo HMI/HMII

Assunto: Demanda Ouvidoria HMI e HMII
Mês: Fevereiro 2026

A coordenação da Ouvidoria hospitalar vem através deste INFORMAR a V.S, o quantitativo de demandas recebidas, referente ao mês de Fevereiro 2026.

- **HMI – 51 demandas**
- **HMII - 4 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,

Elizabeth Ramos B. Soares
Coordenadora Ouvidoria HMI
Matricula 85568-4

RELATÓRIO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

Hospital: Unidade Hospitalar Municipal
Setor: Ouvidoria Hospitalar
Período: Fevereiro de 2026

1. Apresentação

A Ouvidoria Hospitalar constitui um importante canal de comunicação entre os usuários dos serviços de saúde e a gestão da instituição. Seu objetivo é acolher, registrar, analisar e encaminhar manifestações dos usuários, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da humanização do atendimento e da melhoria contínua dos serviços prestados.

Durante o mês de fevereiro de 2026 foram realizadas atividades de escuta ativa junto aos pacientes e acompanhantes, visitas institucionais aos setores hospitalares e registro de manifestações recebidas, incluindo denúncias, reclamações, solicitações e elogios.

Todas as demandas foram registradas e encaminhadas aos setores responsáveis para conhecimento, análise e providências cabíveis.

2. Denúncias Registradas no Período

1ª Denúncia

Denunciante: Jéssica Ferreira
Paciente: Maria Júlia Ferreira Araújo
Local: Socorrinho

A denunciante relatou possíveis fatos graves envolvendo negligência, omissão de cuidados, desumanização no atendimento e falhas na assistência prestada pela equipe de saúde.

Segundo a mãe, entre os dias 27 e 14, compareceu sete vezes à unidade hospitalar com sua filha, criança em condição clínica delicada, apresentando baixo peso e má formação intestinal, além de histórico de internações anteriores em UTI.

A denunciante relatou ainda que, apesar da gravidade do quadro, a criança não teria sido avaliada com a devida atenção e prioridade, mesmo necessitando de acompanhamento rigoroso.

Também foi mencionado episódio em que uma profissional de enfermagem teria se recusado a prestar assistência, gerando preocupação e sofrimento para a família.

A Ouvidoria realizou o acolhimento da denunciante, registrou formalmente a manifestação e encaminhou o caso à Coordenação Médica da unidade hospitalar para conhecimento e providências cabíveis.

2ª Denúncia

Denunciante: Rebeca Lima Mendes
Paciente: Ester Sofia
Município: João Lisboa
Data: 02 de fevereiro
Local: Socorrinho

A mãe da paciente procurou a Ouvidoria para registrar manifestação referente ao atendimento prestado à criança durante busca por assistência médica. A Ouvidoria realizou o acolhimento da demanda, efetuou o registro formal e encaminhou a manifestação à coordenação responsável para análise e verificação da situação relatada.

3ª Denúncia

Denunciante: Charlene de Sousa Silveira
Paciente: José da Silva Silveira
Local: Socorrão

Foi registrada manifestação relacionada à insatisfação com o atendimento prestado ao paciente durante atendimento na unidade hospitalar. A Ouvidoria realizou escuta qualificada da denunciante, registrou o caso e encaminhou a demanda aos setores competentes para análise e providências institucionais.

4ª Denúncia

Denunciante: Fabia Alves da Silva
Paciente: Luís Felipe da Silva
Local: Socorrinho

Data: 09 de fevereiro

A mãe do paciente procurou a Ouvidoria relatando insatisfação quanto ao atendimento prestado à criança durante assistência na unidade hospitalar. A manifestação foi registrada e encaminhada à coordenação do setor para conhecimento e avaliação da situação.

5ª Denúncia

Denúncia: Anônima
Data: 04 de fevereiro

Foi registrada denúncia anônima referente ao atendimento de uma criança de aproximadamente seis meses de idade, acompanhada de sua mãe, que apresentava processo inflamatório no local da sonda.

A situação foi registrada pela Ouvidoria e encaminhada à coordenação responsável para averiguação e providências cabíveis.

3. Visitas Institucionais e Avaliação de Satisfação

Durante o mês de fevereiro foram realizadas visitas aos setores hospitalares, com abordagem direta a pacientes e acompanhantes com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado.

Primeira visita

Total de pacientes/acompanhantes entrevistados: 12

Manifestação dos usuários:

• 01 reclamação referente à demora para realização de cirurgia
• 01 reclamação relacionada ao calor no ambiente hospitalar
• 01 solicitação de disponibilização de Wi-Fi para acompanhantes
• 09 pacientes/acompanhantes relataram satisfação com o atendimento, destacando:
• qualidade da assistência médica
• alimentação oferecida
• atenção da equipe hospitalar

Segunda visita

Total de pacientes/acompanhantes entrevistados: 32

Manifestação dos usuários:

• 01 reclamação referente às condições do banheiro, sendo o caso encaminhado à coordenação do setor;

• 02 reclamações relacionadas à demora para realização de cirurgia;

• 29 pacientes/acompanhantes relataram satisfação com o atendimento, elogiando a equipe hospitalar e os serviços prestados.

Terceira visita

Total de pacientes/acompanhantes entrevistados: 5

Todos os pacientes e acompanhantes entrevistados relataram satisfação com o atendimento recebido na unidade hospitalar.

4. Encaminhamentos Realizados pela Ouvidoria

Durante o período analisado, todas as manifestações recebidas foram:

• devidamente registradas pela Ouvidoria

• acolhidas por meio de escuta qualificada

• encaminhadas às coordenações responsáveis

• direcionadas para análise e providências institucionais

A atuação da Ouvidoria visa fortalecer o diálogo entre usuários e gestão hospitalar, promovendo melhoria contínua dos serviços de saúde e humanização do atendimento.

5. Quantitativo Geral do Mês

Total de pacientes/acompanhantes visitados: 49

Total de denúncias registradas: 5

Total de reclamações registradas:6

Total de solicitações/sugestões:1

Total de manifestações de satisfação/elogios:43

6. Considerações Finais

A Ouvidoria Hospitalar permanece atuando como instrumento fundamental de escuta da população usuária dos serviços de saúde, contribuindo para a identificação de demandas, melhoria dos processos assistenciais e fortalecimento da qualidade do atendimento prestado pela instituição.

As manifestações registradas no período foram devidamente encaminhadas aos setores responsáveis, visando à adoção das medidas necessárias e ao aprimoramento contínuo dos serviços ofertados à população.

Elizabeth Ramos B. Soares
Coordenadora Ouvidoria HMI
Matricula 85568-4

Imperatriz - MA, 02 de Março de 2026

Ofício nº 151 /2026 – GAB/SEPLU

Ao Ilmo. Senhor.
Sr. Luís Carlos Porto
Ouvidor Geral do Município de Imperatriz

Venho cordialmente informar a V.S, o quantitativo de demandas referente às denúncias protocoladas do dia 01 ao dia 28 do mês de FEVEREIRO de 2026 por esta ouvidoria setorial.

- Denúncias presenciais: 15 denúncias
- Denúncias via ofícios: 10 denúncias
- Denúncias via ouvidoria geral do município: 12 denúncias
- Denúncia via WhatsApp: 11 denúncias
- *Ações de ronda: 14 notificações*

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

JOSÉ RIBAMAR ALVES SOARES
Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Recebido em 04/03/2026 às 13h:15