ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO

MAIO - 2026

PREFEITURA DE IMPERATRIZ CIDADE GRANDE



(99) 99100 7184
ouvidoria@imperatriz.ma.gov.br
https://ouvidoria.imperatriz.ma.gov.br/index

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 EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES) 6
DADOS E DEMANDAS 7
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 7
FLUXOGRAMA 8
CONCLUSÃO 9

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.

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

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 22 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**
22	**100**

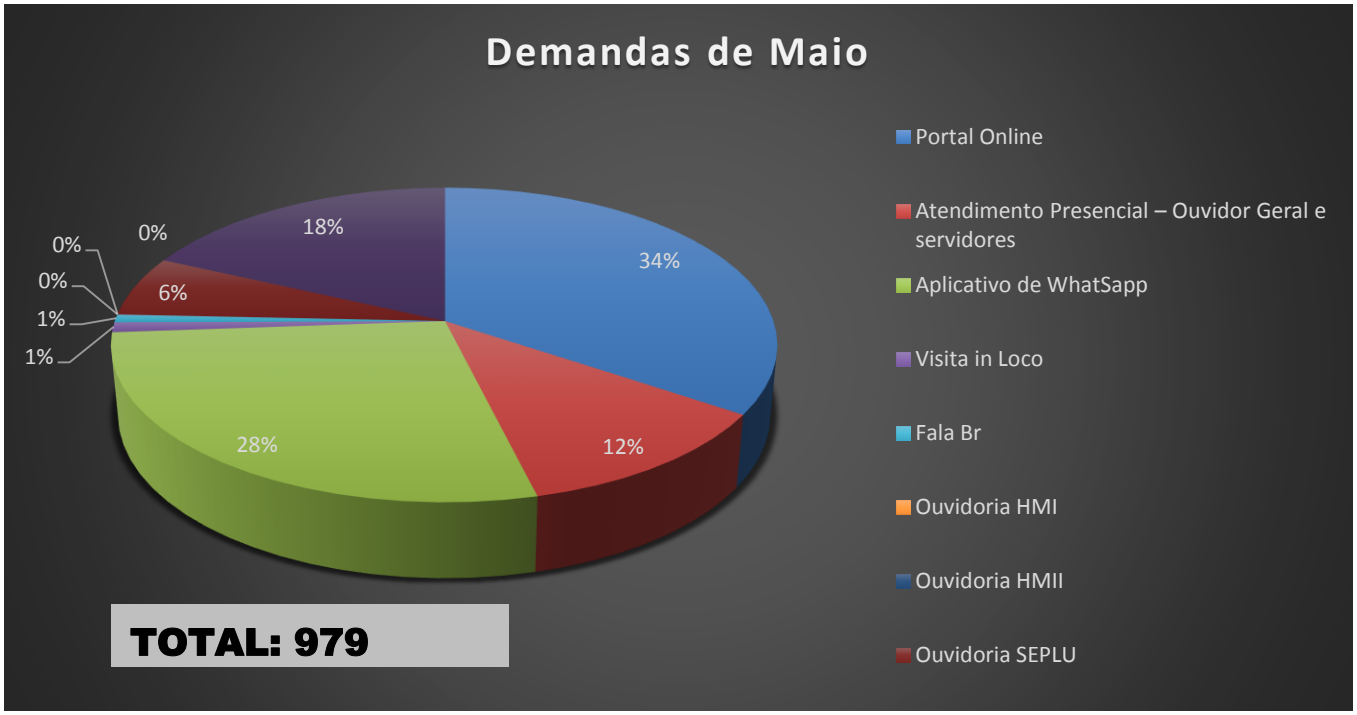
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

Meios	Maio	%
Portal Online	337	34%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	115	12%
Aplicativo de WhatSapp	271	28%
Visita in Loco	10	1%
Fala Br	8	1%
Ouvidoria HMI	0	0%
Ouvidoria HMII	0	0%
Ouvidoria SEPLU	61	5%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	177	18%
TOTAL	**979**	**100%**

• A Ouvidoria do HMI e HMII encontra-se atualmente sem ouvidor responsável, o que impossibilita a realização do levantamento das demandas registradas.



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

DADOS E DEMANDAS

Conforme dados apresentados, observa-se a distribuição das demandas recebidas por diferentes canais de atendimento ao cidadão. O canal de maior destaque foi o Portal Online, que concentrou 337 registros (34%), e WhatsApp com 271 atendimento (28%), conforme demonstrado no relatório em anexo.

As principais demandas tratadas por meio desses canais referem-se a serviços como iluminação pública, limpeza urbana, emissão de alvarás de funcionamento e questões relacionadas saúde, para solicitação de atendimento especializado, mau atendimento e 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
- SEMED
- SEFAZGO
- SEMED

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

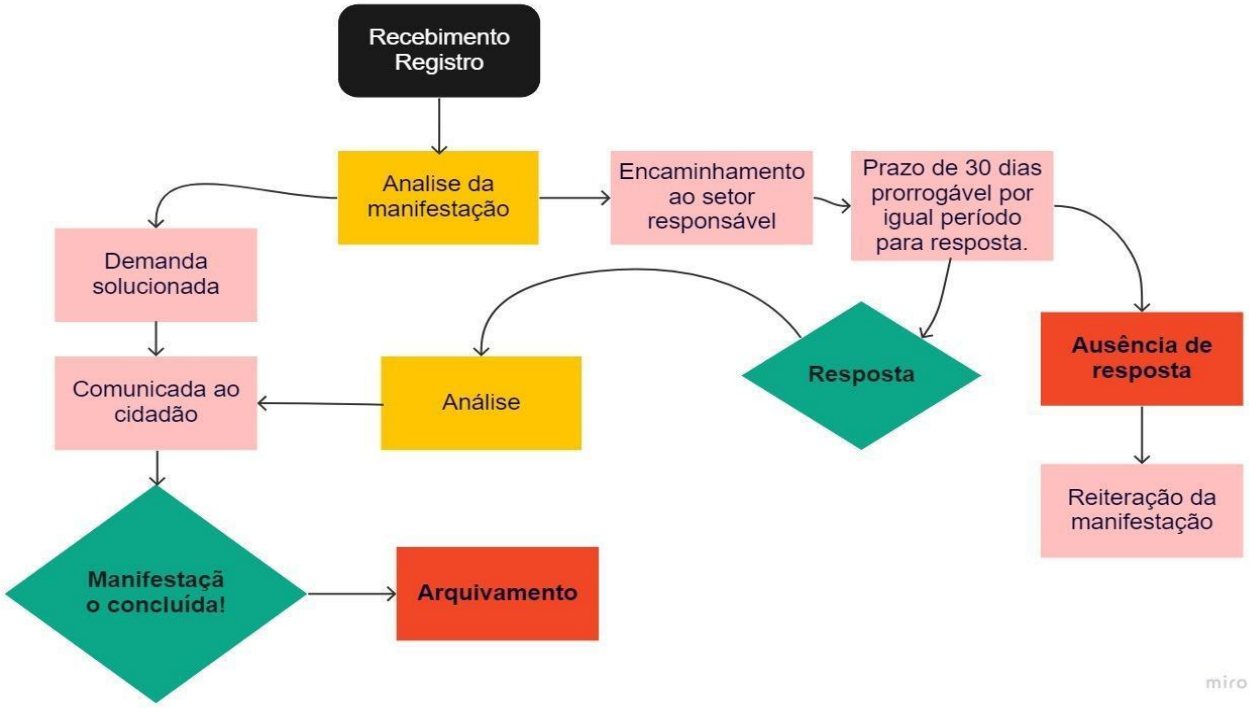
MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE MAIO	
ORDEM	**OCORRÊNCIAS**
1	Iluminação pública (lâmpadas de postes queimadas), limpeza pública e solicitação de serviços de infraestrutura.
2	Solicitação para atendimento especializado, mau atendimento e regulação.
3	Denúncia de terreno baldio, construção irregular e calçadas obstruídas.
4	IPTU, solicitações de revisão de lançamento, dúvidas sobre valores cobrados, orientações para emissão de guias e pedidos de negociação ou parcelamento; Nota Fiscal, são frequentes as solicitações de apoio para emissão e cancelamento, reclamações sobre dificuldades de acesso ao sistema, além de questionamentos relativos à obrigatoriedade e ao funcionamento da Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e).
5	Matriculas escolares, vagas, transferência, documentos.

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
LUIS GONZAGA DE ARAUJO NETO
Data: 09/06/2026 08:27:36-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

LUIS GONZAGA DE ARAUJO NETO
OUVIDOR ADJUNTO GERAL DO MUNICÍPIO

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

Imperatriz - MA, 03 de maio de 2026.

PROTOCOLO
FOLHA Nº
MAI
OUVIDORIA

Ofício nº 317/2026 – GAB/SEPLU

Ao Ilmo. Senhor,
Luís Gonzaga de Araújo Neto
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 31 do mês de MAIO de 2026 por esta ouvidoria setorial.

- Denúncias Presenciais: 26 denúncias
- Denúncias via Ofícios: 02 denúncias
- Denúncias via Ouvidoria Geral do Município: 12 denúncias
- Denúncia via WhatsApp: 12 denúncias
- Ações de Ronda: 09 notificações

→ Total das Denúncias/Ações: 61

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

JOSÉ RIBAMAR ALVES SOARES
Secretário Municipal de Planejamento Urbano

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

OFÍCIO Nº 24/2026 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 03 de junho de 2026

Assunto: Relatório das Ações da Ouvidoria SUS
Prezado Senhor Lineker Costa Silva
Secretário Municipal de Saúde de Imperatriz
C/C
Prezado Senhor Luís Gonzaga de Araújo Neto
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 Maio de 2026.

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

Atenciosamente,

Mayra Souza
Coordenadora Ouvidoria/SUS

Scanned with CamScanner

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

RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS EM MAIO DE 2026

PROGRAMA	
AÇÕES REALIZADAS	**MAIO**
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	18
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	31
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	06
7. Atendimento ao Público: Reclamações	02
8. Atendimento ao Público: Elogios	02
9. Atendimento ao Público: Informações	68
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	14
11. Atendimento ao Público: Solicitação	28
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00
13. Atendimento ao Público: Visitas	01
TOTAL GERAL	**177**

Imperatriz, 03 de junho de 2026

Mayra Souza
Coordenadora Ouvidoria/SUS

Scanned with CamScanner