ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO

MARÇO - 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 ITINERANTE E AÇÕES INSTITUCIONAIS 6
OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES) 7
DADOS E DEMANDAS 8
SECRETARIAS E ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS 8
FLUXOGRAMA 9
CONCLUSÃO 10

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 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 MARÇO	
CONSELHOS	**FISCALIZAÇÕES**
24	**100**

OUVIDORIA ITINERANTE E AÇÕES INSTITUCIONAIS

No mês de março, a Ouvidoria Geral do Município de Imperatriz intensificou suas ações de aproximação com a população, por meio da realização da Ouvidoria Itinerante e da participação em atividades institucionais estratégicas.

A equipe atuou como parceira no evento "**Prefs por Elas**", com a participação dos servidores **Edna Ventura, Francisco Lima, Gardênia Jales, Hellen Mayanne, Maria Nayra Muniz e Maria Dijé**. As ações foram desenvolvidas nos bairros Vila Fiquene, Caema e Vila Machado, com a realização de atendimentos diretos à população, bem como atividades de divulgação institucional por meio de panfletagem, orientações e sensibilização acerca da importância da Ouvidoria e de seus canais de acesso. **Ao todo, foram realizados 80 atendimentos a munícipes**, reforçando o compromisso com a escuta ativa e a promoção da cidadania.

No âmbito das ações educativas e institucionais, a Ouvidoria participou de palestra promovida pela Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES), com o tema "Violência e Assédio Moral no Trabalho". Na oportunidade, o assessor jurídico **Gerson Sousa** realizou explanação sobre a atuação da Ouvidoria, destacando seu papel na mediação de conflitos e na garantia de direitos. O **evento contou com um público de 200 pessoas, fortalecendo o alcance da temática e a disseminação de informações relevantes.**

Ademais, foi iniciada a ação de palestras educativas voltadas à promoção da cidadania e da participação social, tendo como ponto de partida a Escola Municipal Paulo Freire. A atividade contemplou **03 turmas do 9º ano, alcançando aproximadamente 100 alunos**, contribuindo para a formação cidadã e o estímulo ao controle social desde a educação básica.

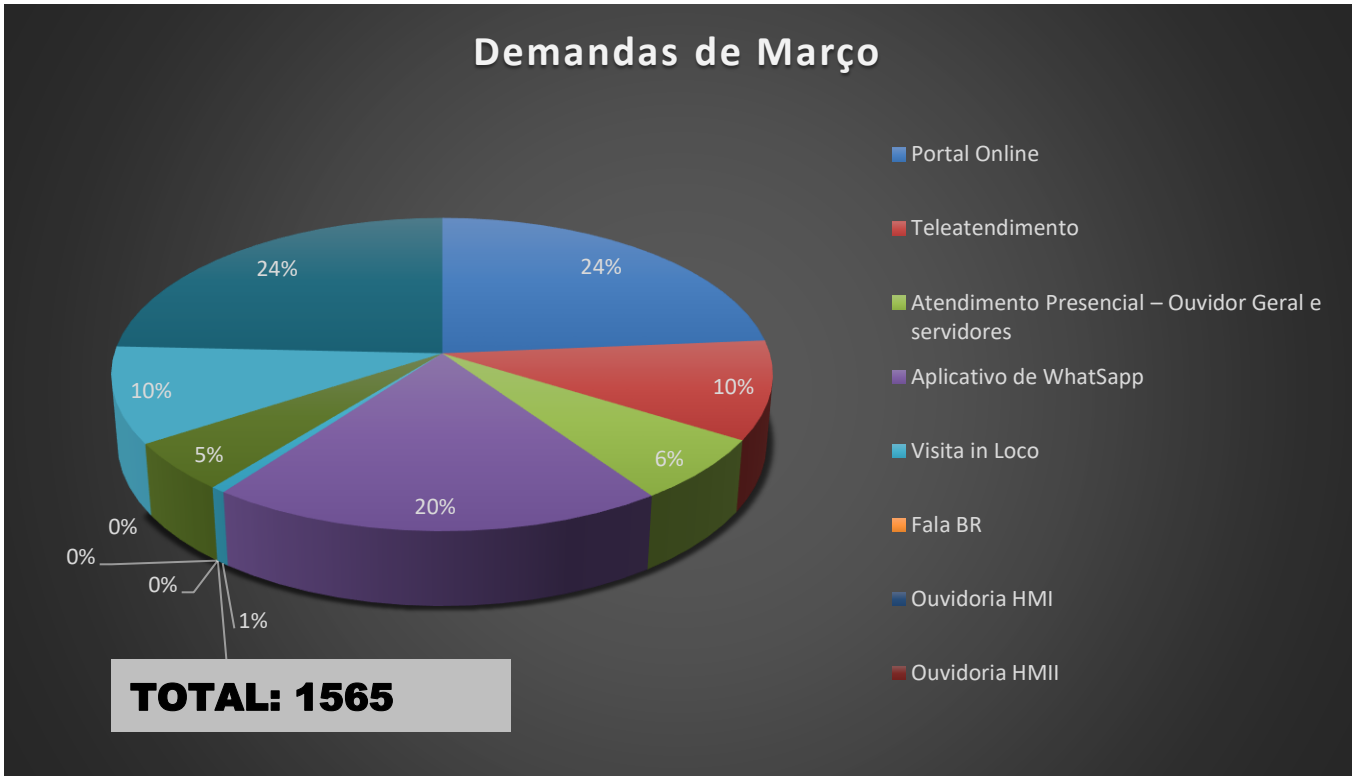
Registra-se que, no período em referência, a Ouvidoria do Hospital Municipal encontra-se sem responsável designado, em razão do desligamento da ouvidora Elisabete. Diante dessa ausência, não foi possível a consolidação e apresentação dos dados relativos às demandas do mês, motivo pelo qual tais informações não constam no presente relatório.

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

Meios	Março	%
Portal Online	370	24%
Teleatendimento	159	10%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	103	7%
Aplicativo de WhatSapp	309	20%
Visita in Loco	10	1%
Fala BR	0	0%
Ouvidoria HMI	0	0%
Ouvidoria HMII	0	0%
Ouvidoria SEPLU	79	5%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	155	10%
Ouvidoria Itinerante e Ações Institucionais	380	24%
TOTAL	**1565**	**100%**



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 370 registros (29%), e WhatsApp com 309 atendimento (24%), 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:

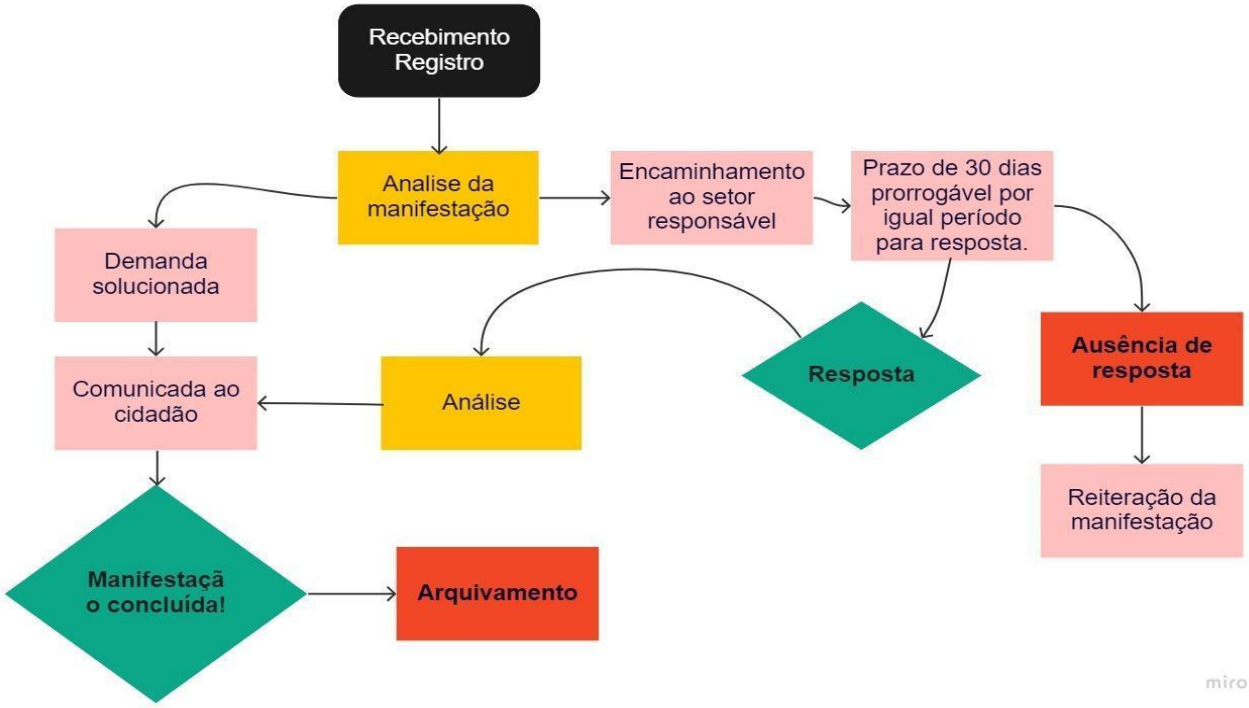
MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE MARÇO	
ORDEM	**OCORRÊNCIAS**
1	Iluminação pública (lâmpadas de postes queimadas), limpeza pública e solicitação de serviços de infraestrutura.
2	Solicitação para atendimento especializado, mau atendimento e regulação.
3	Denúncia de terreno baldio, construção irregular e calçadas 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.

LUIS GONZAGA DE ARAUJO NETO
OUVIDOR ADJUNTO GERAL DO MUNICÍPIO

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

OFÍCIO Nº 12/2026 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 01 de abril 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 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

Scanned with CamScanner

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

RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS EM MARÇO DE 2026

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.	09
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz	54
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	15
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	00
7. Atendimento ao Público: Reclamações	00
8. Atendimento ao Público: Elogios	05
9. Atendimento ao Público: Informações	39
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	14
11. Atendimento ao Público: Solicitação	17
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00
13. Atendimento ao Público: Visitas	01
TOTAL GERAL	155

Imperatriz, 01 de abril de 2026

Mayra Souza
Coordenadora Ouvidoria/SUS

Scanned with CamScanner

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

Imperatriz - MA, 01 de Março de 2026

Ofício nº 0616 /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 31 do mês de MARÇO de 2026 por esta ouvidoria setorial.

- Denúncias presenciais: 18 denúncias
- Denúncias via ofícios:16 denúncias
- Denúncias via ouvidoria geral do município: 22 denúncias
- Denúncia via WhatsApp: 13 denúncias
- *Ações de ronda: 10 notificações*

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

JOSÉ RIBAMAR ALVES SOARES
Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Recebi 13:23
01/04/2026

Rua Rafael de Almeida Ribeiro, 600, São Salvador
CEP: 65.912-193 Imperatriz - MA
www.imperatriz.ma.gov.br