ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO

JUNHO - 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

AÇÕES INSTITUCIONAIS E EDUCAÇÃO CIDADÃ 6

- PALESTRA – ESCOLA PAULO FREIRE 6
- ORIENTAÇÃO À COMUNIDADE 6
- PARTICIPAÇÃO EM EVENTO INSTITUCIONAL – SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS 7
- PALESTRA – COLÉGIO MILITAR TIRADENTES 7

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.

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;
- 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 JUNHO	
CONSELHOS	**FISCALIZAÇÕES**
22	**100**

AÇÕES INSTITUCIONAIS E EDUCAÇÃO CIDADÃ

PALESTRA – ESCOLA PAULO FREIRE

Data: 16/06/2026

Local: Escola Paulo Freire

A Ouvidoria Geral do Município de Imperatriz realizou palestra educativa na Escola Paulo Freire com o objetivo de apresentar aos estudantes o papel institucional da Ouvidoria como **instrumento de participação social, controle cidadão e fortalecimento da democracia participativa**. Durante a atividade, foram abordados os serviços prestados pelo órgão, os canais de atendimento disponibilizados à população e os tipos de manifestações que podem ser registradas, como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

A ação contou com a participação de **105 alunos**, promovendo um momento de diálogo, orientação e conscientização sobre a importância da participação popular na gestão pública. A atividade contribuiu para o fortalecimento da aproximação entre a Administração Pública Municipal e a comunidade escolar, incentivando o exercício da cidadania e o conhecimento dos direitos e deveres dos cidadãos.

ORIENTAÇÃO À COMUNIDADE

Data: 16/06/2026

Local: Escola Paulo Freire

Durante a realização da palestra na Escola Paulo Freire, a equipe da Ouvidoria Geral promoveu atendimento e orientação à comunidade presente na unidade escolar, especialmente a um grupo de mães interessadas em conhecer os serviços oferecidos pelo órgão. A ação proporcionou um importante momento de **escuta qualificada, acolhimento e orientação cidadã**, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a aproximação entre a população e a Administração Pública.

Na oportunidade, foram prestados esclarecimentos sobre os canais de atendimento, os tipos de manifestações que podem ser registradas e os procedimentos administrativos relacionados aos serviços públicos municipais. A iniciativa contribuiu para ampliar o conhecimento da comunidade acerca dos mecanismos de participação social e fortalecer o papel da Ouvidoria como instrumento de promoção da cidadania e melhoria contínua dos serviços públicos.

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

PARTICIPAÇÃO EM EVENTO INSTITUCIONAL – SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE OUVIDORIAS

Período: 23 a 25/06/2026

Local: Brasília – DF

A Prefeitura de Imperatriz, por meio da Ouvidoria Geral do Município, participou da **1ª edição do Seminário Internacional de Ouvidorias**, realizado em Brasília/DF, com o tema **"Ouvidoria pública: do acolhimento à transformação social – desafios e caminhos para uma atuação mais efetiva e cidadã"**.

Representando o município, o Ouvidor-Geral, **Luís Gonzaga de Araújo Neto**, participou de palestras, painéis e debates com especialistas nacionais e internacionais sobre temas relacionados à participação social, transparência, inovação, governança e fortalecimento das ouvidorias públicas. A participação no evento proporcionou o intercâmbio de experiências, o acesso a boas práticas e a ampliação do conhecimento sobre modelos modernos de gestão, contribuindo para o **aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral de Imperatriz** e para o fortalecimento das políticas de participação cidadã no município.

PALESTRA – COLÉGIO MILITAR TIRADENTES

Data: 24/06/2026

Local: Colégio Militar Tiradentes

A Ouvidoria Geral do Município de Imperatriz realizou palestra no Colégio Militar Tiradentes, durante a formação dos alunos na quadra da instituição, com o objetivo de apresentar o papel institucional da Ouvidoria como **instrumento de participação social, transparência e fortalecimento da cidadania**.

Durante a atividade, foram apresentados os serviços prestados pelo órgão, os canais de atendimento disponibilizados à população e os diferentes tipos de manifestações que podem ser registradas pelos cidadãos. A ação contou com a participação de aproximadamente **335 alunos**, proporcionando um momento de orientação, conscientização e incentivo ao exercício da cidadania.

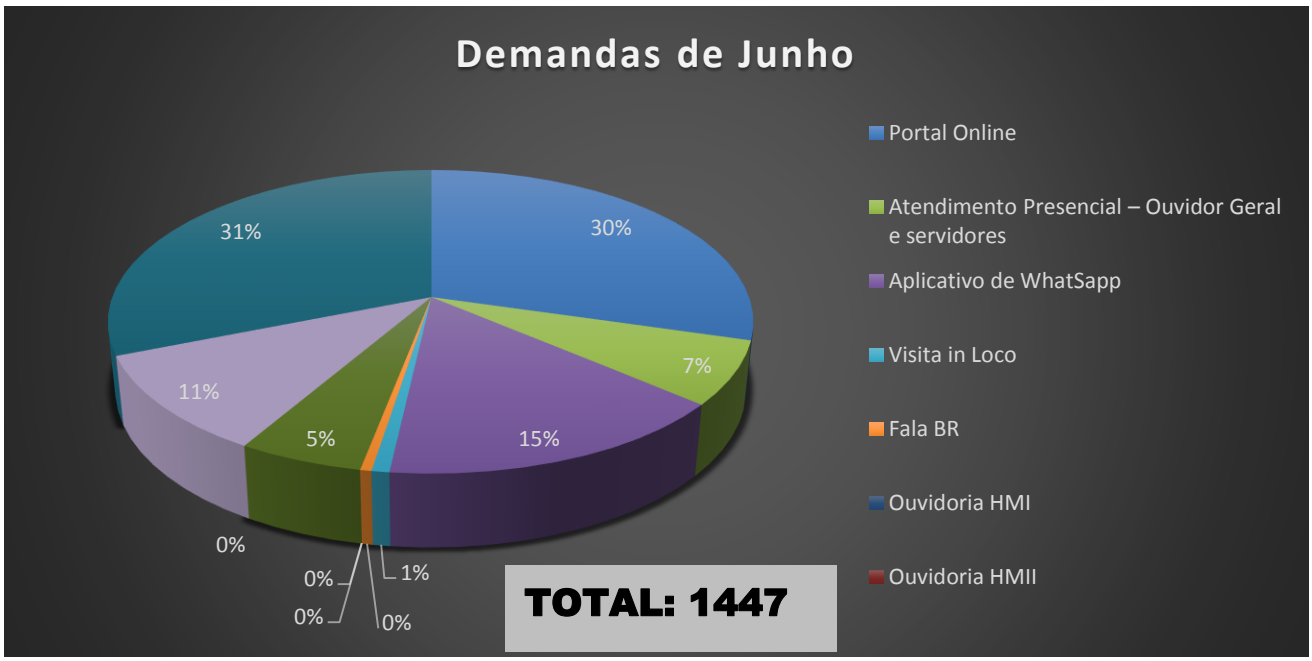
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

Meios	Junho	%
Portal Online	427	30%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	98	7%
Aplicativo de WhatSapp	224	15%
Visita in Loco	11	1%
Fala BR	7	0%
Ouvidoria HMI	0	0%
Ouvidoria HMII	0	0%
Ouvidoria SEPLU	78	5%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	152	11%
Ouvidoria Itinerante e Ações Institucionais	450	31%
TOTAL	**1447**	**100%**

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



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 427 registros (30%), e WhatsApp com 224 atendimento (15%), conforme demonstrado no relatório em anexo.

Destaca-se, ainda, a atuação da Ouvidoria Itinerante e das Ações Institucionais, que realizaram 450 atendimentos (31%) no período, evidenciando a importância das ações presenciais na ampliação do acesso da população aos serviços da Ouvidoria.

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:

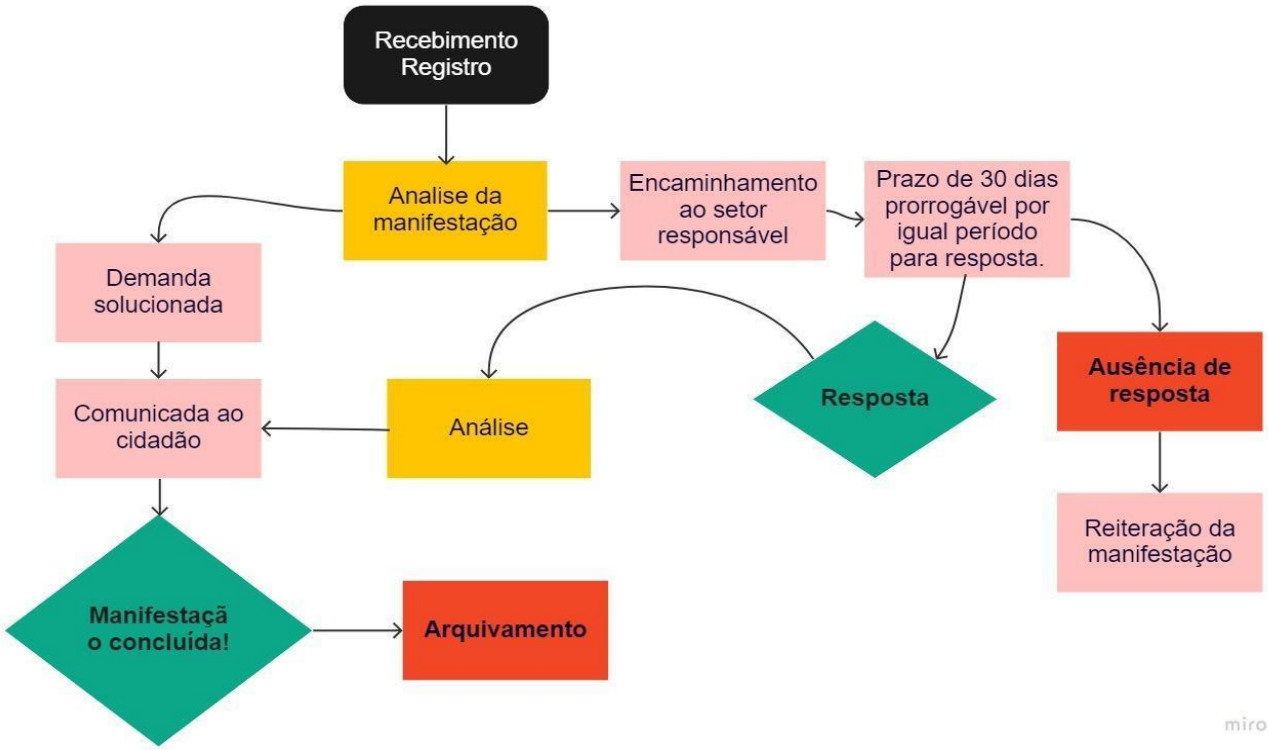
MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE JUNHO	
ORDEM	**OCORRÊNCIAS**
1	Iluminação pública (lâmpadas de postes queimadas), limpeza pública e solicitação de serviços de infraestrutura.
2	Solicitação para atendimento especializado, mau atendimento e regulação.
3	Denúncia de terreno baldio, construção irregular e calçadas 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: 07/07/2026 10:41:11-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

LUIS GONZAGA DE ARAUJO NETO
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ

Rua Rui Barbosa, 201, Centro,
CEP: 65900-440, CNPJ: 06158455000116 - Telefone: 99 98159 9184
E-mail: diariooficial@imperatriz.ma.gov.br

RELATÓRIO DAS DEMANDAS

PERÍODO DE 01/06/2026 A 30/06/2026

Secretaria: Todas as Secretarias · **Situação:** Todas as Situações · **Natureza:** Todas as Naturezas · **Atraso:** Sem filtro de atraso · **Modo:** Agrupado por Secretaria

EM ABERTO

Secretária	Qtd
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL	1
FUNDAÇÃO CULTURAL DE IMPERATRIZ - FCI	1
PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO - PGM	3
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E MODERNIZAÇÃO - SEAMO	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDES	7
SECRETARIA DE FAZENDA E GESTÃO ORÇAMENTARIA - SEFAZGO	6
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SEMED	10
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - SEMMARH	3
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUS	17
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO - SEPLU	15
SECRETARIA DE REGULAÇÃO FUNDIÁRIA - SERF	1
SUPERINTENDÊCIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTES - SETRAN	7
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS PÚBLICOS - SINFRA	19
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - GMI	2
DEFESA CIVIL	1
Superintendência de Iluminação Pública	10
SUPERINTENDÊNCIA DE LIMPEZA URBANA	4
TOTAL	**110**

CONCLUÍDAS

Secretária	Qtd
GABINETE DO PREFEITO - GAP	3
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL	1
PROCURADORIA GERAL DO MUNÍCIPIO - PGM	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E MODERNIZAÇÃO - SEAMO	12
SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE - SEDEL	3
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDES	4
SECRETARIA DE FAZENDA E GESTÃO ORÇAMENTARIA - SEFAZGO	6

Secretária	Qtd
SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SEMED	44
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - SEMMARH	13
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUS	26
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO URBANO - SEPLU	11
SECRETARIA DE REGULAÇÃO FUNDIÁRIA - SERF	3
SUPERINTENDÊCIA DE TRÂNSITO E TRANSPORTES - SETRAN	8
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS PÚBLICOS - SINFRA	136
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPÍO	30
GUARDA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ - GMI	2
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO - ASCOM	2
Superintendência de Iluminação Pública	7
SUPERINTENDÊNCIA DE LIMPEZA URBANA	5
TOTAL	**317**

TOTAL GERAL: 427

IMPERATRIZ - MA, 01 de julho de 2026

Ouvidor(a) Geral: LUIS GONZAGA DE ARAUJO NETO
Ouvidoria

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

Imperatriz - MA, 01 de julho de 2026.

Ofício nº 403/2026 – 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 30 do mês de JUNHO de 2026 por esta ouvidoria setorial.

1- Denúncias Presenciais: 20 denúncias
2- Denúncias via Ofícios: 09 denúncias
3- Denúncias via Ouvidoria Geral do Município: 15 denúncias
4- Denúncia via WhatsApp: 16 denúncias
5- Ações de Ronda: 18 notificações
→ Total das Denúncias/Ações: 78

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

JOSÉ RIBAMAR ALVES SOARES
Secretário Municipal de Planejamento Urbano