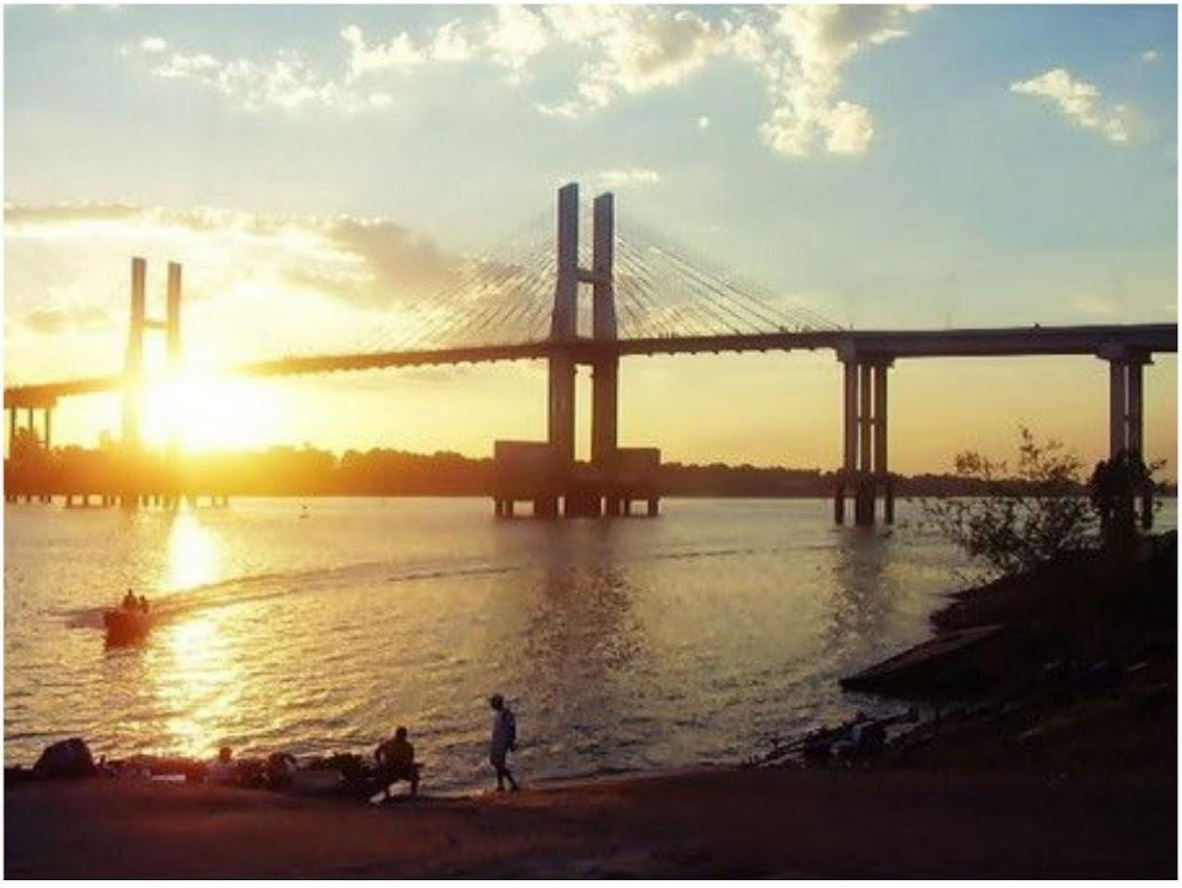
ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA GERAL DE IMPERATRIZ

RELATÓRIO GERAL

JANEIRO -2026



(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
CAPACITAÇÃO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 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.

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 JANEIRO	
CONSELHOS	**FISCALIZAÇÕES**
24	**100**

CAPACITAÇÃO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

No mês de janeiro, dois servidores da Ouvidoria Geral do Município de Imperatriz, **Gerson Sousa** e **Hellayne Brasil Reis**, foram designados para participar de **dois dias de treinamento**, promovido pela **SEAC – Secretaria de Adequação e Conformidade**, realizado nos dias **20 e 21 de janeiro de 2026**, no **Aracati Office**, no **auditório da UNDB**.

A capacitação teve como foco o **Planejamento Estratégico para o triênio 2026–2028**, contando com palestra ministrada por **Alysson Oliveira**, além de atividades práticas voltadas à construção do planejamento institucional. Durante o treinamento, foi desenvolvido o **Planejamento Estratégico da Ouvidoria**, com a definição de **objetivos estratégicos, metas e plano de ação**, alinhados às diretrizes da gestão pública e ao fortalecimento dos mecanismos de controle e participação social.

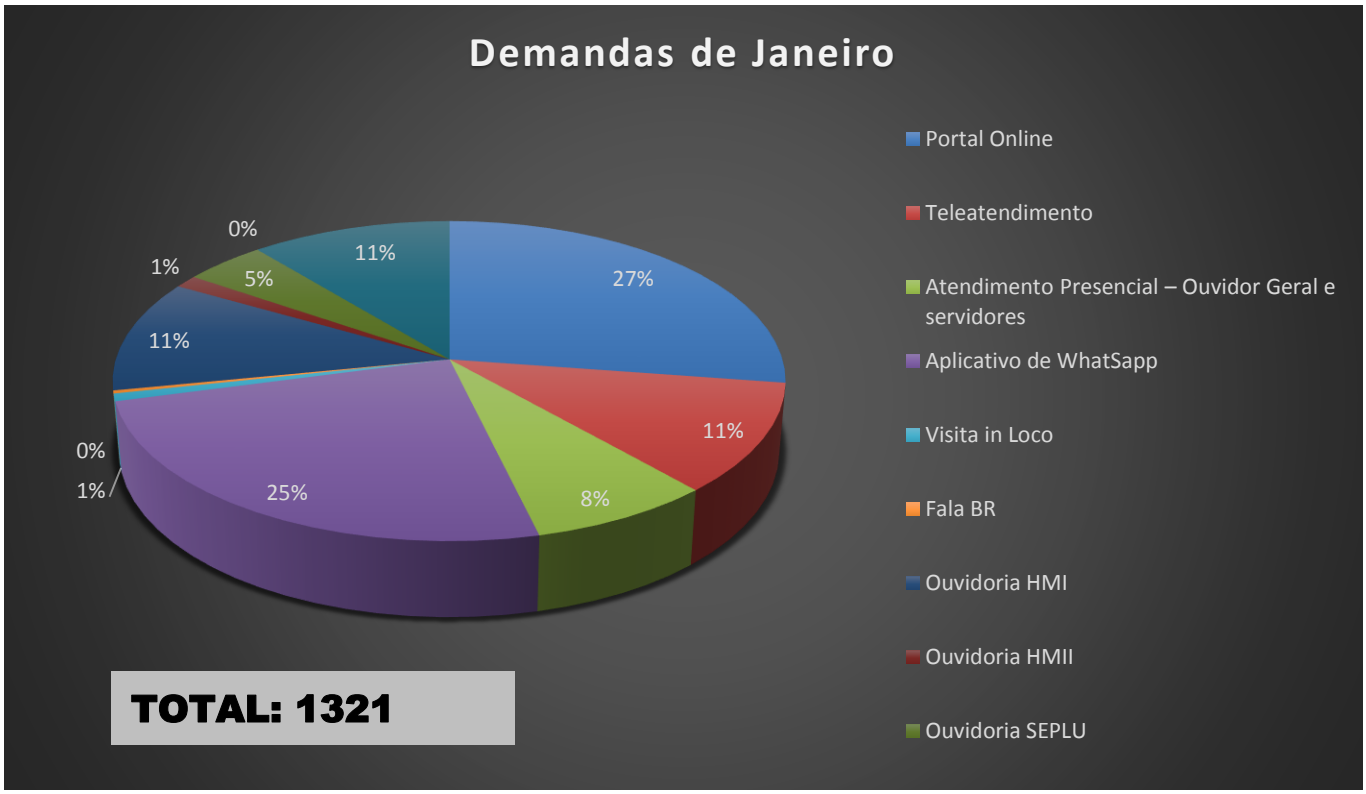
Os dois dias de atividades foram **altamente enriquecedores**, contribuindo de forma significativa para o aprimoramento técnico dos servidores e para o **fortalecimento da gestão da Ouvidoria**, refletindo diretamente na melhoria dos serviços prestados ao cidadão.

ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA DE IMPERATRIZ
OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

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

Meios	Janeiro	%
Portal Online	361	27%
Teleatendimento	147	11%
Atendimento Presencial – Ouvidor Geral e servidores	103	8%
Aplicativo de WhatSapp	325	25%
Visita in Loco	10	1%
Fala BR	4	0%
Ouvidoria HMI	150	11%
Ouvidoria HMII	17	1%
Ouvidoria SEPLU	59	4%
Ouvidoria GMI	0	0%
Ouvidoria SUS	145	11%
TOTAL	**1321**	**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 361 registros (27%), e WhatsApp com 325 atendimento (25%), conforme demonstrado no relatório em anexo.

Ressalta-se que, em razão do início do ano letivo nas escolas da rede municipal, houve um aumento significativo das demandas direcionadas à Secretaria Municipal de Educação (SEMED), especialmente no que se refere a solicitações de matrículas, vagas escolares e emissão de documentos.

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 à saúde, envolvendo solicitações de atendimento especializado, registros de mau atendimento e demandas 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
- SEPLU
- SEFAZGO
- SEMED

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

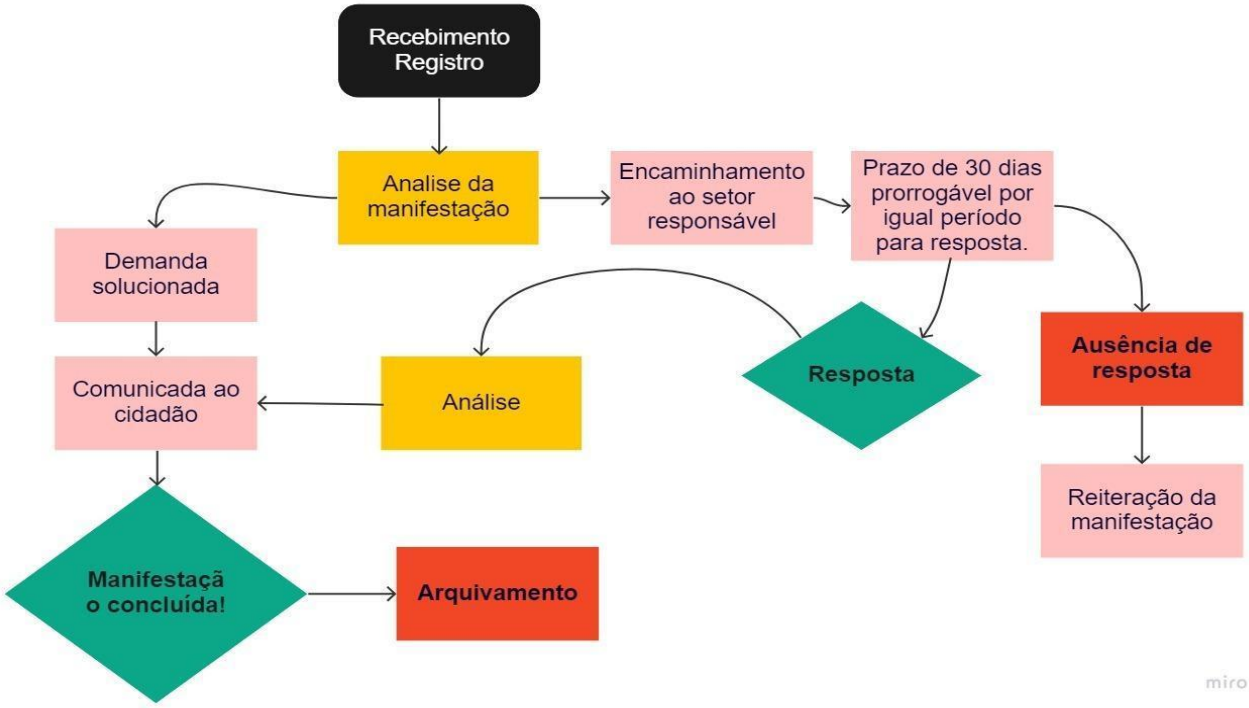
MAIORES DEMANDAS DO MÊS DE JANEIRO	
ORDEM	**OCORRÊNCIAS**
1	Iluminação pública (lâmpadas de postes queimadas), limpeza pública e solicitação de serviços de infraestrutura.
2	Solicitação para atendimento especializado, mau atendimento e regulação.
3	Denúncia de terreno baldio, construção irregular e calçadas 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	Matrículas, vagas escolares e emissão de 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
LUIZ CARLOS PORTO
Data: 06/02/2026 09:37:58-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

LUIZ CARLOS PORTO
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

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

Imperatriz - MA, 04 de fevereiro de 2026

Ofício nº 102/2026 – 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 janeiro de 2026 por esta ouvidoria setorial.

- Denúncias presenciais: 14 denúncias
- Denúncias via ofícios: 02 denúncia
- Denúncias via ouvidoria geral do município: 09 denúncias
- Denúncia via WhatsApp: 22 denúncias
- *Ações de ronda: 12 notificações*

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

JOSÉ RIBAMAR ALVES SOARES
Secretário Municipal de Planejamento Urbano

Imperatriz – MA 29 de Janeiro de 2026.

Ofício Nº 01/2025 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: Janeiro de 2026

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

- **HMI – 150 demandas**
- **HMII - 17 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

Elizabeth Ramos B. Soares
Coord. Ouvidoria HMI
Mat. 85568-4

ANEXO I

1. **Manifestações recebidas, através:**
   - Telefone (ligações e WhatsApp);
   - Sub-rede Portal do Ouvidor SUS;
   - Ofício via Ouvidoria Geral do Município;
   - Presencial (sala da Ouvidoria).

ORDEM	TIPO DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE HMI	QUANTIDADE HMII
01	Denuncia	1	3
02	Reclamação	18	-
03	Elogio	125	14
04	Solicitação	06	0
05	Sugestão	0	-
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS		**150**	17

- **Atendimentos**
- **Medicações**
- **Alimentação**
- **Estruturas e itens de apoio**

DESCRIÇÃO DAS AÇÕES REALIZADAS E PONTOS OBSERVADOS

1. **Total de Pacientes Visitados**
   - Total de visitas realizadas no mês: 167 pacientes atendidos
   - HMII – 17 pacientes
   - Escuta ativa realizada em 100% dos atendimentos
   - Casos solucionados:
   - Casos em acompanhamento/encaminhamento:

TOTAL APROXIMADO DO MÊS: 167 pacientes visitados

Elizabeth Regina B. Soares
Coord. Ouvidoria HMI
Mat. 85568-4

2. **Principais Demandas Registradas**

Durante as visitas, as temáticas mais recorrentes foram:

a) Reclamações:

- Total de reclamações: 18
- Demora em atendimentos de especialidades (principalmente cardiologia)
- Limpeza pontual de banheiro
- Atraso na liberação de exame laboratorial
  Paciente realizou exame de sangue no período da manhã e permaneceu todo o dia sem retorno, sendo identificada falha na comunicação entre laboratório e setor assistencial.
- Funcionamento do elevador (início do mês)

b) Solicitações:

- Total de solicitações: 06
- Mudança de leito.
- Paciente com obesidade mórbida solicitou cama para melhor locomoção, sendo imediatamente atendida.
- Informações sobre cirurgias, altas e transferências
- Acompanhamento de evolução clínica

c) Problemas administrativos

- Perda de exame laboratorial (hemograma), resolvido rapidamente com o laboratório e reenviado ao prontuário.
- Informações desencontradas sobre previsão cirúrgica.

d) Denúncia – Atendimento a paciente com doença crônica

Foi registrada denúncia formal referente ao atendimento prestado a criança com doença crônica, envolvendo:

- Conduta clínica inadequada;
- Falta de acolhimento;
- Postura inadequada de profissionais;
- Relato de tratamento desrespeitoso por parte da equipe de enfermagem;

Elizabeth Ramos B. Soares
Coord. Ouvidoria HMI
Mat. 85563-4

3. Evolução das Demandas

- 72% das manifestações foram resolvidas no mesmo dia ou em até 48 horas;
- 20% encontram-se em acompanhamento junto à coordenação;
- 8% seguem em análise administrativa para providências disciplinares ou educativas.

Houve melhora significativa no retorno de exames laboratoriais após intervenção direta da Ouvidoria, bem como maior atenção das equipes às demandas sensíveis apresentadas.

4. Resolutivas adotadas pela ouvidoria

- Registro formal de todas as manifestações no sistema da Ouvidoria;
- Encaminhamento imediato das denúncias à Direção Clínica, Coordenação Médica e Coordenação de Enfermagem;
- Solicitação de apuração interna quanto à conduta dos profissionais envolvidos;
- Comunicação direta com o setor de laboratório, identificando falha no envio de exames;
- Intervenção imediata junto aos responsáveis, resultando na liberação do exame;
- Reforço institucional quanto à humanização do atendimento de crianças.
- Orientações aos setores envolvidos sobre melhoria dos fluxos de comunicação e assistência.

5. Elogios e Relatos Positivos

- Total de elogios registrados: 125
- Atendimento humanizado da equipe multiprofissional
- Atenção e cuidado dos profissionais de enfermagem e médicos
- Satisfação com alimentação, limpeza e organização da unidade

6. Providências e Soluções

- Solicitação do aparelho que faltava para cirurgia, resolvida e cirurgia realizada com êxito
- Limpeza: reclamação pontual solucionada com retorno positivo.
- A ouvidoria teve conversa proveitosa com a coordenação médica, mediante as condutas recebidas esse mês.
- A maioria das demandas teve resposta imediata ou em curto prazo, demonstrando efetividade da Ouvidoria.

7. Importância da Ouvidoria no Processo Assistencial

A Ouvidoria se consolida como instrumento essencial de:

- Defesa dos direitos dos usuários;
- Promoção da humanização no atendimento;
- Prevenção de riscos assistenciais;
- Mediação de conflitos entre usuários e equipe;
- Apoio estratégico à gestão hospitalar;
- Identificação de falhas nos processos internos;
- Fortalecimento da qualidade e segurança do paciente.

Elizabeth Ramos B. Soares
Coord. Ouvidoria HMI
Mat. 85563-4

A atuação da Ouvidoria contribui para transformar reclamações em oportunidades de melhoria, fortalecendo a confiança da população nos serviços de saúde pública.

8. Avaliação Geral do Mês

A manutenção das explicações qualitativas aliadas aos dados quantitativos reforça a transparência, a credibilidade e a excelência da Ouvidoria Municipal de Saúde, evidenciando seu papel estratégico na mediação entre usuários e gestão, bem como na melhoria contínua dos serviços prestados.

Elizabeth Ramos D. Soares
Coord. Ouvidoria HMI
Mat. 855664

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

OFÍCIO Nº 05/2026 – OMSUS.

Imperatriz - MA, 02 de fevereiro 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 no mês de Janeiro de 2026.

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

Atenciosamente,

Mayra Suzy Araújo
Coordenadora Ouvidoria/SUS

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

RELATÓRIO DAS AÇÕES REALIZADAS JANEIRO DE 2026

PROGRAMA	
AÇÕES	
AÇÕES REALIZADAS	JANEIRO
1. Encaminhamento de Demandas oriundas da Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS, Secretaria de Estado da Saúde – SES e Ministério da Saúde.	04
2. Encaminhamento de Demandas oriundas do Portal da Ouvidoria Municipal de Imperatriz	21
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	27
5. Atendimento ao Público: Cartão SUS	00
6. Atendimento ao Público: Denúncias	07
7. Atendimento ao Público: Reclamações	04
8. Atendimento ao Público: Elogios	04
9. Atendimento ao Público: Informações	44
10. Atendimento ao Público: Encaminhamentos	10
11. Atendimento ao Público: Solicitação	22
12. Atendimento ao Público: Sugestão	00
13. Atendimento ao Público: Visitas	00
TOTAL GERAL	**145**

Imperatriz, 02 de Fevereiro de 2026

Mayra Souza
Coordenadora Ouvidoria/SUS