RELATÓRIO DE 07 MESES DE GESTÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE MAUÉS

ANO 2026

RELATÓRIO DE 07 MESES DE GESTÃO DA OUVIDORIA
FEVEREIRO de 2026 a AGOSTO de 2026
ANO – 2026

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Pública do Município de Maués, atendendo a Lei Federal nº 13.460, Lei Federal nº 12.527/2011, e a Lei Municipal nº 483, de 24 de novembro de 2025, apresenta o Relatório de 07 (sete) meses de Gestão referente às suas demandas, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante os sete primeiros meses do início de suas atividades. A Ouvidoria Pública Municipal iniciou suas atividades no dia 12 de fevereiro de 2026, com a nomeação do Ouvidor em 02 de fevereiro de 2026, através da Portaria nº 0248 de 02 de fevereiro de 2026.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a Administração Pública Municipal. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

O Termo de Adesão a Plataforma Fala.BR, ocorreu em 26 fevereiro de 2026 com a assinatura do Termo. Antes da assinatura, a Ouvidoria já estava em plena atividade, recebendo as demandas da população e encaminhando aos órgãos competentes.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

• **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

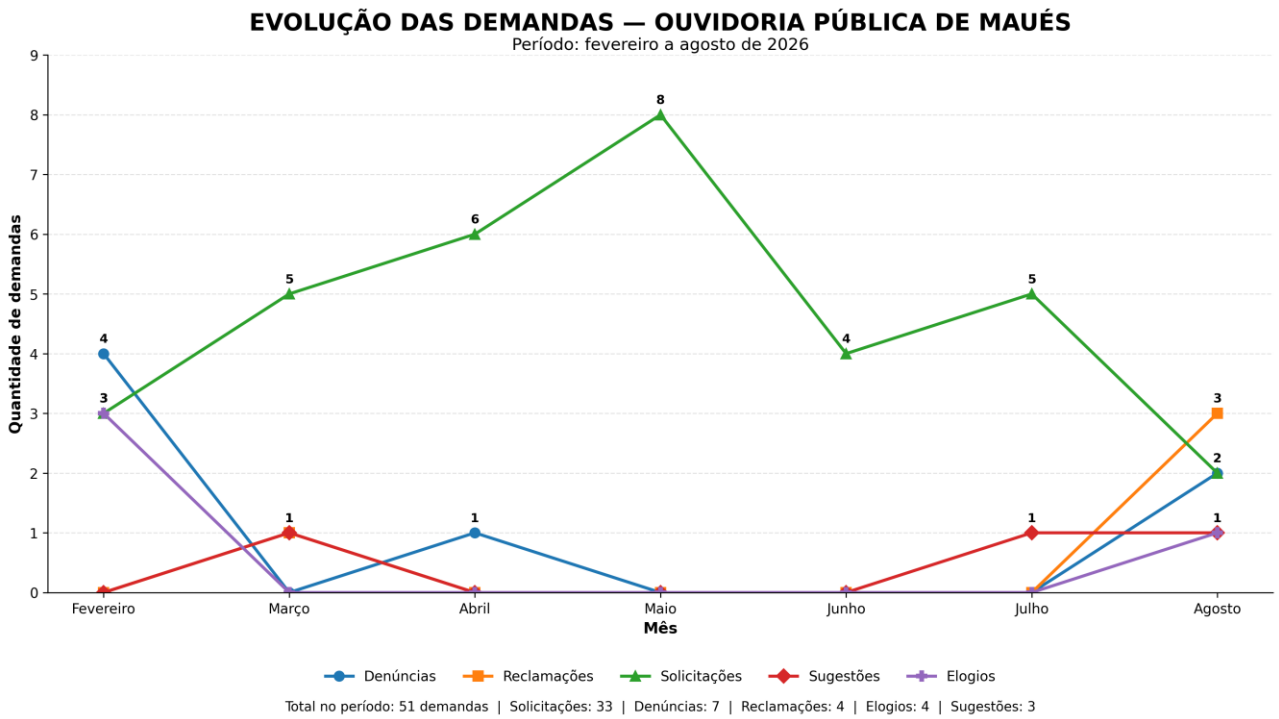
As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico ouvidoria@maues.am.gov.br, site oficial da Prefeitura de Maués https://www.maues.am.gov.br/, pessoalmente, no prédio da Prefeitura de Maués na Rua Quintino Bocaiúva, 249 – Bloco 2 – Centro – CEP: 69.190-045.

RELATÓRIO DE 07 MESES DA OUVIDORIA PÚBLICA DE MAUÉS

PERÍODO DE FEVEREIRO DE 2026 A AGOSTO DE 2026

ITEM	Evento	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	*AGOSTO	Total
1	Denúncia	4	0	1	0	0	0	2	7
2	Reclamação	0	1	0	0	0	0	3	4
3	Solicitação	3	5	6	8	4	5	2	33
4	Sugestão	0	1	0	0	0	1	1	3
5	Elogio	3	0	0	0	0	0	1	4
	Totais	10	7	7	8	4	6	9	51

* Inclusos demandas recebidas através do Fala.BR até 04/09/2026



Síntese da evolução

- **Solicitações** foram, de forma destacada, o principal tipo de demanda, totalizando **33 registros (64,7%)** dos 51 atendimentos.
- O maior número de solicitações ocorreu em **maio, com 8 registros**.
- **Denúncias** tiveram maior incidência em fevereiro (4) e voltaram a aparecer em agosto (2).
- **Reclamações** permaneceram baixas durante quase todo o período, mas chegaram a **3 em agosto**.
- **Sugestões** tiveram ocorrência pontual, com 1 registro em março, julho e agosto.
- **Elogios** registraram 3 ocorrências em fevereiro e 1 em agosto.
- O mês com **maior volume geral de demandas foi fevereiro (10)**, seguido de agosto (9) e maio (8).

Total do período: 51 demandas.

REGISTRO DE DEMANDAS POR SECRETARIA, AUTARQUIAS E ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Item	SECRETARIA/AUTARQUIA/ÓRGÃO	QUANT.
1	Secretaria de Governo - SEGOV	6
2	Secretaria de Planejamento - SEPLAN	2
3	Departamento de Arrecadação e Tributos - DAT	11
4	Secretaria de Obras e Serviços Públicos - SEMOSP	6
5	Secretaria de Saúde - SEMSA	3
6	Secretaria de Educação - SEMED	7
7	Procuradoria Geral do Município - PGMM	1
8	Itermaués/SEMHAF	3
9	Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE	3
10	Departamento de Licitação – DELC/Licitação	2
11	Secretaria de Meio Ambiente - SEDEMA	1

5. ANÁLISE

Durante os 07 (sete) meses de 2026, a Ouvidoria Municipal registrou 51 manifestações, que se deram, em maior parte, através do E-mail institucional. Do total das demandas recebidas, 4 manifestações foram de forma Anônima, realizadas pela opção NÃO QUERO ME IDENTIFICAR no e-mail oficial da Ouvidoria, presencialmente e através da Plataforma Fala.BR, todas as denúncias anônimas foram respondidas através dos respectivos canais nos quais foram solicitados.

Nos primeiros meses de 2026, com a implantação da Ouvidoria, a divulgação nas mídias da prefeitura e emissoras de rádio, notou-se uma grande demanda relacionadas a SOLICITAÇÕES, cuja maioria, eram pedidos de informações que ao longo dos meses, caíram consideravelmente à medida que as demandas da população, seja na zona urbana ou rural, foram sendo atendidas pelo poder público municipal através da participação comunitária.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, as demandas estão relacionadas principalmente, a pedido de informações, solicitação de iluminação pública e limpeza pública.

6. CONCLUSÃO

Considerando que em 2026 deu-se início às atividades da Ouvidoria, os primeiros meses do ano foram de adaptação e conhecimento dos trabalhos, treinamento e domínio no que se refere ao tratamento das demandas recebidas, sua classificação e encaminhamentos.

Observou-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Site Oficial, E-mail Institucional e presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço, no entanto, nos falta a comunicação via telefone institucional, com número de fácil acesso da população que não dominam os acessos por e-mail e site institucional.

A Ouvidoria Municipal de Maués vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento.

A Ouvidoria Pública Municipal possui um quadro de três servidores, sendo um Ouvidor Geral, Aldemir Bentes – Portaria nº. 0248/2026 de 02/02/2026, um Coordenador, Francisco Alcivan Tavares e uma Atendente, Laina Vivian Cardoso.

Maués-AM. 11 de setembro de 2026

gov.br Documento assinado digitalmente
ALDEMIR BENTES
Data: 11/09/2026 12:31:34-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Aldemir Bentes
Ouvidor Geral do Município
Portaria nº. 0248/2026 de 02/02/2026