

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
OGM**

**RELATÓRIO ANUAL
2023**



**PALMAS/TO
2024**

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

**Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan
Prefeita de Palmas**

**Véra Lúcia Thoma Isomura
Secretária Municipal de Transparência e Controle Interno**

**Hanna Melhem Netto
Ouvidor-Geral do Município**

**Jucilene do Nascimento Ribeirinha
Diretora de Sistema de Informações ao Cidadão - SIC**

**Eduardo Almeida Rosa
Diretor de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços Públicos**

**Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de Matos
Solange Rodrigues dos Santos
Michely Pinheiro Santana
Gisélia Kátia Freire da Silva
Atendentes de Ouvidoria**

**Isabela Andrade Borges Pires
Estagiária**

**Palmas/TO
2024**

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mídias de Atendimento.	Erro! Indicador não definido.
Quadro 2 - Quantidade de Demandas por Tipo.	6
Quadro 3 - Taxa de Resposta por Órgão/Entidade.	Erro! Indicador não definido.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Mídias de Atendimento.	Erro! Indicador não definido.
Gráfico 2 – Quantitativo por Tipo de Demandas.	8
Gráfico 3 - Taxa de Resposta Registrada.	Erro! Indicador não definido.

LISTA DE SIGLAS

AGTEC	Agência de Tecnologia da Informação do Município de Palmas
AGETUR	Agência de Turismo de Palmas
ARP	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas
ATCP	Agencia de Transporte Coletivo de Palmas
CORGM	Corregedoria-Geral do Município de Palmas
CGM	Controladoria-Geral do Município de Palmas
FMA	Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas
FCP	Fundação Cultural de Palmas
IVM	Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia
IMPUP	Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas
FUNDJUVENTUDE	Fundação Municipal de Juventude de Palmas
FUNDESPORTES	Fundação Municipal de Esporte e Laser
OGM	Ouvidoria-Geral do Município de Palmas
PREVIPALMAS	Instituto de Previdência Social do Município de Palmas
PROCON	Procon Municipal de Palmas
PGM	Procuradoria-Geral do Município de Palmas
SEHAB	Secretaria Municipal da Habitação
SEMAF	Secretaria Municipal de Regularização Fundiária
SEDEM	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego
SECOM	Secretaria Municipal de Comunicação
SEDUSR	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais
SEMUS	Secretaria Municipal da Saúde
SEISP	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos
SEMED	Secretaria Municipal da Educação
SEFIN	Secretaria Municipal de Finanças
SETCI	Secretaria Municipal de transparência e Controle Interno

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

SESMU	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana
SEDES	Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social
SEPLAD	Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano
SEDER	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural
SIC	Sistema de Informação ao Cidadão



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	4
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	5
ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS.....	6
CLASSIFICAÇÃO POR TIPO	8
DESAFIOS.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM é um dos órgãos de controle interno da gestão pública municipal, integrante da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno - SETCI, vinculado ao Poder Executivo, que auxilia o cidadão em suas relações com o Município. O órgão atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração, para defesa dos direitos e interesses da população quanto à atuação do Poder Público Municipal sendo importante instrumento de participação, controle social e ferramenta de gestão.

De acordo com o artigo 13, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias terão como atribuições precípua [...]:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou a entidade pública a que se vincula; e

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Ressalta-se, que os relatórios são emitidos com base nas manifestações dos cidadãos registradas no Sistema da Ouvidoria-Geral. Tais manifestações são recebidas, analisadas e direcionadas, conforme assunto/matéria aos órgãos ou entidades competentes para a adoção das medidas cabíveis. Após receber as respostas por estes formuladas, a OGM avalia se atendem as demandas apresentadas pelos cidadãos, e posteriormente repassam aos demandantes.

No tocante à análise das manifestações apresentadas pelos cidadãos, é essencial destacar a consonância das práticas adotadas pela OGM com os preceitos estabelecidos com base nos princípios fundamentais da eficiência e celeridade, visando, primordialmente, à efetiva resolução das demandas apresentadas pela comunidade.

Para assegurar que a resolução das esteja alinhada aos anseios dos cidadãos, a OGM adota um fluxo cronológico. Este processo orientado visa garantir uma abordagem integrada e cuidadosa em todas as etapas do tratamento das manifestações.

O fluxo cronológico segue uma sequência lógica que engloba a recepção cuidadosa das manifestações por meio dos canais de atendimento designados. Este primeiro passo é crucial para estabelecer uma comunicação eficaz e garantir que todas as informações relevantes sejam devidamente captadas.

A etapa seguinte envolve uma análise aprofundada das manifestações por parte dos órgãos/entidades responsáveis, com a busca de informações adicionais sempre que necessário. Esta abordagem visa fornecer uma base sólida para a tomada de decisão, assegurando que a resolução seja fundamentada e efetiva.

Por fim, é emitida uma decisão administrativa final, expressando de maneira clara e conclusiva a posição do órgão/entidade em relação à manifestação apresentada. Adicionalmente, é garantida que essa decisão seja comunicada de forma transparente aos cidadãos, assegurando que estejam plenamente cientes do desfecho de suas manifestações.

Os relatórios apresentados pela OGM se consolidam como instrumentos capazes de identificar as deficiências observadas no fornecimento dos serviços realizados pelos órgãos e entidades do setor público, sendo capazes de melhorar assim, o atendimento do serviço prestado ao cidadão e promover mudanças necessárias à qualidade pleiteada pelos usuários do serviço público.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 definiu as manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais reivindicações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

- a) **Denúncia** – relato de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução dependa dos órgãos apuratórios competentes; abrange a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que violem a lei e a ética.
- b) **Reclamação** – crítica, manifestação de descontentamento a respeito da prestação do serviço público e ato de gestão praticado por agente público do órgão/entidade;
- c) **Solicitação** – formalização de pedido de informação, de providência, orientação ou esclarecimento acerca da atuação do órgão/entidade relativa à sua competência;
- d) **Sugestão** – manifestação que apresenta alguma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- e) **Elogio** – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação do serviço prestado pelo órgão/entidade ou sobre pessoa prestadora do serviço/atendimento.

Quando a manifestação recebida por telefones pertencer a outra esfera ou for desprovida de dados para sua verificação (improcedente) ou uma solicitação de informação respondida de imediato (telefones de unidades administrativas, endereços, consulta de

protocolos, e-mails, site ou horários de atendimento dos órgãos/entidades) a demanda será classificada como Diversas.

MÍDIAS DE ATENDIMENTO

As mídias de atendimento são os meios de comunicação disponíveis para registro das demandas pela OGM. São eles: on-line, telefones, e-mail e o presencial.

No ano de 2023, a OGM registrou um **total de 7749 (sete mil, setecentos e quarenta e nove) manifestações** distribuídas conforme quadro a seguir.

QUADRO 1 – MÍDIAS DE ATENDIMENTO

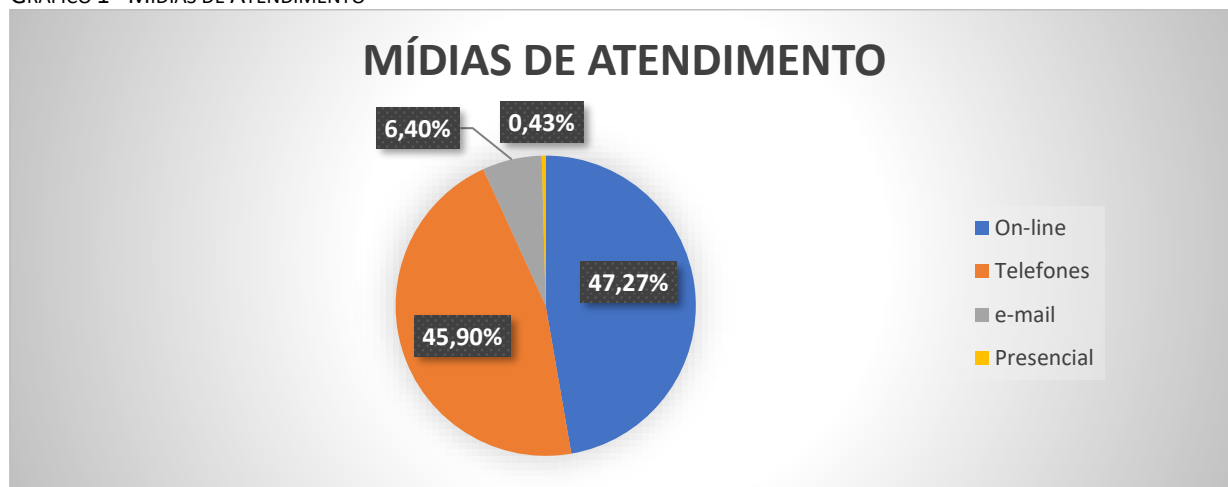
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Meios de Comunicação	Quantidades
On-line	3663
Telefones (0800 64 64 156 e tridígito 156)	2811
Diversas*	746*
e-mail	496
Presencial	33
TOTAL	7749

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

*Manifestações recebidas via telefones que não geram protocolo de atendimento no Sistema da Ouvidoria-Geral.

Desse total, como pode ser observado no Gráfico 1, o canal on-line foi o mais utilizado pelos usuários do serviço público, representando 47,27% das demandas registradas. Os registros telefônicos ficaram em segundo lugar com 45,90%, seguido pelo encaminhamento via e-mail com 6,40% na terceira posição. Em última posição ficou o atendimento presencial com 0,43%.

GRÁFICO 1 - MÍDIAS DE ATENDIMENTO



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS

O Quadro 2 ilustra os quantitativos de manifestações registradas pela OGM e encaminhadas aos órgãos e entidades competentes, por tipo.

QUADRO 2 - QUANTIDADE DE DEMANDAS POR TIPO.

ÓRGÃO	RECLAMAÇÕES	SOLICITAÇÕES*	DENÚNCIAS	PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	ELOGIOS	SUGESTÕES	ASSUNTOS SIGILOSOS	COVID - 19	TOTAL
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais (SEDUSR)	862	102	794	22	6	4	0	0	1790
Ouvidoria-Geral do Município (OGM)	177	832	163	30	9	9	2	0	1222
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SEISP)	494	424	48	20	6	15	0	0	1007
Secretaria Municipal da Saúde (SEMUS)	469	68	252	36	50	9	3	1	888
Agência de Transporte Público de Palmas (ATCP)	651	80	88	26	5	19	0	0	869
Secretaria Municipal da Educação (SEMED)	286	33	213	18	12	9	2	0	573
Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN)	110	167	13	136	3	5	2	0	436
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMU)	173	80	95	14	2	14	0	0	378
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SEDES)	92	12	41	3	10	4	0	0	162
Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas (FMA)	21	8	33	3	0	4	0	0	69
Casa Civil do Município de Palmas	34	16	12	4	1	0	0	0	67
Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e	8	20	5	11	0	0	0	0	44



Desenvolvimento Humano (SEPLAD)									
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP)	29	7	2	1	0	0	0	0	39
Secretaria Municipal da Habitação (SEHAB)	11	3	8	3	1	1	0	0	27
Secretaria Municipal de Regularização Fundiária (SEMAF)	6	1	4	6	5	0	0	0	22
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego (SEDEM)	3	6	4	7	2	0	0	0	22
Gabinete da Prefeita	3	3	8	2	1	2	2	0	21
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas (AGTEC)	8	4	1	3	0	1	0	0	17
Fundação Cultural de Palmas (FCP)	2	3	4	6	0	1	0	0	16
Fundação Municipal de Esportes e Lazer (FUNDESPORTES)	7	3	0	1	1	0	1	0	13
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural (SEDER)	2	2	7	1	0	0	0	0	12
Instituto de Previdência Social do Município de Palmas (PREVIPALMAS)	6	2	1	1	1	0	0	0	11
Procon Municipal de Palmas (PROCON)	3	0	5	1	0	0	0	0	9
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia (IVM)	5	1	0	1	0	0	0	0	7
Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM)	1	3	0	1	0	1	0	0	6
Procuradoria-Geral do Município (PGM)	5	0	1	0	0	0	0	0	6

Fundação Municipal de Juventude de Palmas (FUNDJUVENTUDE)	1	0	2	0	0	1	0	0	4
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas (IMPUP)	0	2	0	2	0	0	0	0	4
Corregedoria-Geral do Município de Palmas (CORGM)	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno (SETCI)	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Agência de Turismo de Palmas (AGETUR)	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Controladoria-Geral do Município (CGM)	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	3471	1882	1806	362	115	100	12	1	7749
%	44,79	24,29	23,21	4,67	1,48	1,29	0,15	0,12	100,00

CLASSIFICAÇÃO POR TIPO

Os tipos representam a forma pela qual o usuário apresenta sua manifestação aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal. Elas são classificadas em reclamação, solicitação, denúncia, pedido de informação, sugestão, elogio, assunto sigiloso e covid-19. O Gráfico 2 mostra os registros das quantidades de demandas por tipo de manifestação ocorridas no ano de 2023.

GRÁFICO 2 – QUANTITATIVO POR TIPO DE DEMANDAS.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

Observou-se que as reclamações lideraram o ranking das principais manifestações dos usuários, com 3471 (três mil, quatrocentos e setenta e um) registros. Em segundo lugar ficaram as solicitações totalizando 1882 (hum mil, oitocentos e oitenta e dois) apontamentos, seguido pelas denúncias em terceira colocação com 1802 (hum mil, oitocentos e dois) demandas. No que se refere aos pedidos de informações foram 362 (trezentos e sessenta e dois) pedidos, os elogios somaram 115 (cento e quinze) registros, as sugestões contemplaram 100 (cem) propostas. No que diz respeito a assunto sigiloso houve 12 (doze) registros. Em relação as demandas Covid-19 houve apenas 1 (uma) manifestação.

DESAFIOS

O maior desafio da OGM está junto aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, uma vez que a resolução de conflitos, as novas necessidades e tendências no setor público precisam ser adaptadas à nova realidade. Tais demandas são oriundas, na maioria das vezes, da insatisfação do usuário com o serviço público prestado à sociedade.

A melhoria no atendimento à população deve ser contínua, e a interlocução entre os usuários e os serviços públicos prestados é a essência do trabalho prestado pela OGM.

Não obstante, a OGM realiza ações passivas com envio de notificação de atraso pelo Sistema de Ouvidoria por meio de e-mails, à existência de demandas não respondidas no prazo estipulado pela legislação. Persistindo o não atendimento às respostas das demandas encaminha ofícios aos gestores dos órgãos e entidades do Poder Público Municipal para ciência. Ressalta, conforme consta neste relatório, que permanece um percentual significativo de "respostas em tratamento", ou seja, ainda não respondidas à OGM.

Informa ainda que os procedimentos administrativos adotados pelo poder público relativos à análise das manifestações de informações e esclarecimentos observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução e com vistas ao cumprimento das determinações legais e ao constante aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos. Solicita, por fim, as providências que se fizerem necessárias para o encaminhamento das respostas à OGM.

Cabe salientar que, no âmbito do município, as manifestações são recebidas, analisadas, tratadas, encaminhadas e respondidas por meio do sistema eletrônico próprio, via web. Todos os órgãos e entidades que compõem o Poder Executivo da Administração Pública Municipal possuem acesso a esse sistema, fato que possibilita o tratamento, o manuseio das demandas e suas respostas com maior facilidade.

O município utiliza-se subsidiariamente dos prazos constantes do §1º, do artigo 23, do Decreto Municipal nº 462, de 16 de maio de 2013, que regulamenta o acesso à informação conforme previsto na Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, que são de 15 (quinze)

dias, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa conforme o artigo 24, mas este decreto não abrange as demandas exclusivas da OGM.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de colaborar com a humanização do serviço público, tornando-o capaz de entender os anseios da sociedade e do servidor público, a OGM representa um canal de comunicação transparente e eficaz entre o usuário e o poder público.

Desempenha um papel fundamental ao auxiliar e contribuir para a eficiência na gestão dos diversos órgãos e entidades. Além disso, promove o aperfeiçoamento da máquina pública, aprimora os serviços prestados e busca maior qualidade e efetividade no atendimento. Essa função é cumprida por meio de uma gestão proativa, que colabora com processos mais eficientes, decisões fundamentadas e uma busca aprimoramento constante dos serviços públicos.

A equipe da OGM exerce com diligência os trabalhos demandados pelo cidadão. Desta forma, tratadas todas as demandas que chegam aos canais de atendimento do órgão e encaminhadas aos respectivos órgãos e entidades responsáveis.

Diante do exposto, verifica-se o contínuo avanço de trabalho desenvolvido pela OGM ao oferecer um atendimento humanizado, qualificado e eficiente, com transparência nas ações realizadas no atendimento e efetividade no serviço prestado aos cidadãos junto ao Poder Público Municipal.

A OGM tem um papel crucial na promoção da melhoria dos serviços públicos municipais. Ao receber e processar as solicitações da comunidade, contribuimos para a identificação de áreas de aprimoramento e eficiência em diversos setores da administração pública.