

Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno



PREFEITURA DE
PALMAS

**OUVIDORIA GERAL
DO MUNICÍPIO DE PALMAS**

**RELATÓRIO ANUAL
2021**



julho/2022

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

Prefeita de Palmas

Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan

Secretário de Transparência e Controle Interno

Eliezer Moreira de Barros

Ouvidora Geral

Polyana Cavalcante Marconi

Diretora de Sistema de Informações ao Cidadão - SIC

Jucilene do Nascimento Ribeirinha

**Diretora de Registro e Tratamento de Reclamações de
Serviços Públicos**

Mariana de Matos Meda

Relação de Atendentes de Ouvidoria:

Ana Vitória Pires Machado

Maria Vênus Bandeira

Rosângela Fortaleza de Matos

Solange Rodrigues dos Santos

Michely Pinheiro Santana

Palmas – TO, julho de 2022



1 - INTRODUÇÃO.....	3
2 - DEMANDAS.....	4
3 - TIPOLOGIAS.....	5
4 - ÓRGÃOS ACIONADOS.....	5
<i>Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão</i>	<i>5</i>
5 - TAXA DE RESPOSTA	8
<i>Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão.....</i>	<i>Erro! Indicador não definido.</i>
6 - SIC – Pedido de Informação	11
<i>Tabela 5 – Total de Pedidos de Acesso à Informação registrados via e-SIC e pedido de informação registrados via ouvidoria.....</i>	<i>Erro! Indicador não definido.</i>
7- DESAFIOS	14
8 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO.....	14
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Palmas atua como instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, pois por meio de seus relatórios é possível identificar-se problemas e as possíveis deficiências, para o saneamento pelos gestores públicos. Desse modo, é possível promover mudanças necessárias para ajustar o serviço público à qualidade desejada e pleiteada pelos cidadãos. Cabe ressaltar, que os relatórios são emitidos com base nas manifestações dos cidadãos registradas no sistema de ouvidoria que visam aperfeiçoar o serviço público.

Segundo Garibaldi Alves Filho: “A Ouvidoria é um instrumento essencial, imprescindível, para o funcionamento das instituições públicas. O trabalho é ‘espinhoso’, mas Ouvidoria é algo muito sério. É um dos principais canais que temos para ouvir a voz do cidadão...”, *grifo nosso*.

O Relatório anual das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Geral de Palmas no ano de 2021, relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assuntos apresentadas pela população, classificando-as em um ranking próprio.

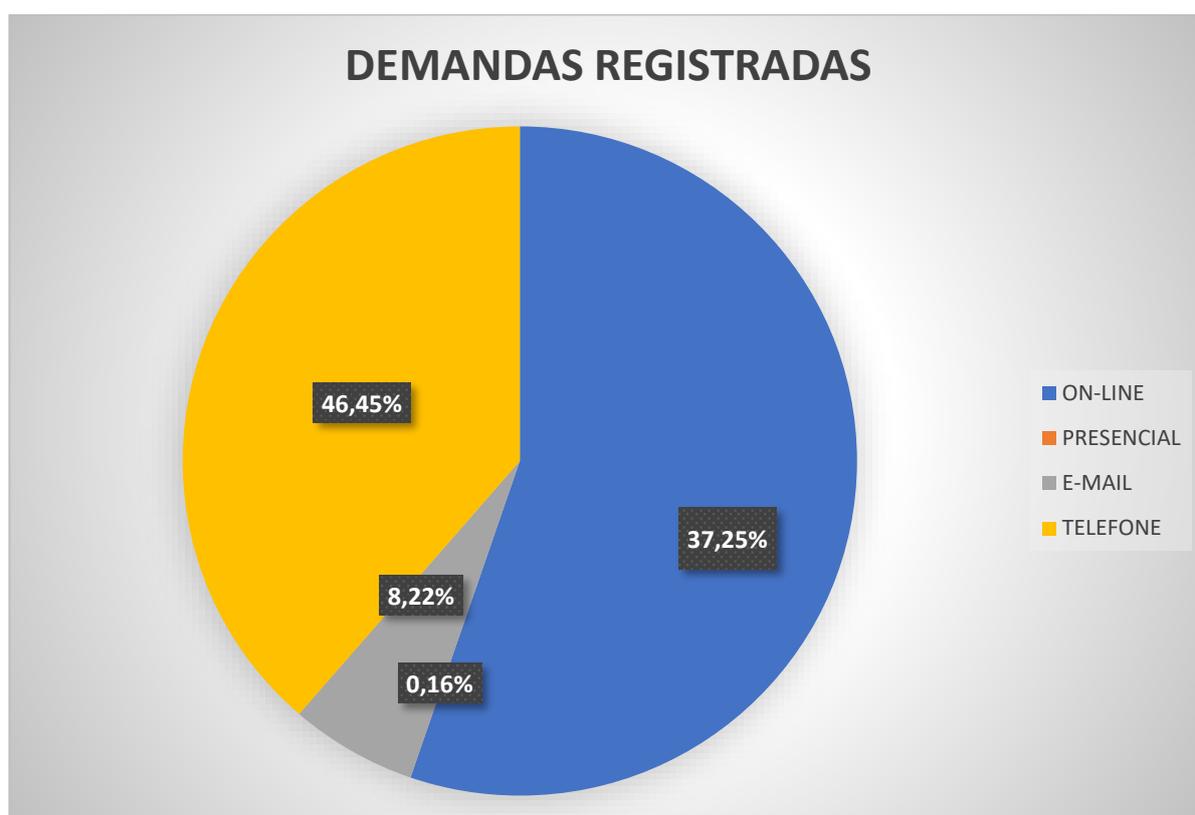
Sendo assim, ele busca propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz do cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelo ente público municipal.

2 - DEMANDAS

No ano de 2021, foram registradas nesta OGM, um total de 4772 (quatro mil setecentos e setenta e sete) demandas.

O canal on-line foi o mais utilizado pelos Palmenses online, por meio do Sistema da Ouvidoria, representando 46,45% das demandas registradas.

Gráfico 1 – Mídia de entrada das demandas



3 – TIPOLOGIAS



Podemos observar que as reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos Palmenses, com 46,01% do total de registros. As solicitações 13,78%, as denúncias corresponderam a 22,94%, os pedidos de informações 10,95%, sugestões corresponderam a 0,77%, os elogios corresponderam a 2,66%, **Covid - 19 - 2,64%**, e os assuntos Sigilosos corresponderam a 0,20%.

4 - ÓRGÃOS ACIONADOS

A Tabela abaixo ilustra as manifestações registradas nesta Ouvidoria Geral e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

Tabela 1 – Quantitativo e Tipo de Demandas Por Órgão									
Órgão	Reclamação	Elogio	Sugestão	Solicitação	Denúncia	Pedido de Informação	Covid - 19	Assunto Sigiloso	Total Geral

Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	211	4	8	162	1	24	0	0	430
Fundação Cultural de Palmas	1	0	0	0	1	1	0	0	3
Secretaria de Transparência e Controle Interno	0	1	0	1	4	2	0	0	8
Secretaria de Comunicação	0	2	0	0	3	4	0	0	9
Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Saúde	562	75	9	66	223	86	99	1	1121
PREVPALMAS - Instituto de Prev. Social do Mul. Palmas	9	0	0	3	2	0	0	0	14
Casa Civil	55	2	3	11	6	9	5	0	91
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	7	0	0	9	1	8	0	0	25
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	42	0	1	3	8	3	1	0	58
Secretaria da Habitação	10	0	0	4	8	13	1	1	37
Banco do Povo	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia	2	0	0	0	1	0	1	0	4

Fundação da Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	13	0	0	5	15	20	0	0	53
Controladoria Geral	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Secretaria de Governo	1	0	0	1	0	2	0	0	4
Gabinete do Prefeito	8	12	1	6	9	6	1	1	44
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	6	2	1	6	1	13	0	0	29
PROCON Palmas	1	0	0	0	1	2	0	0	4
Fundação de Meio Ambiente de Palmas	12	0	0	7	15	6	0	0	40
Secretaria Extraordinária de Projetos, Captação de Recursos e Energias Sustentáveis	4	0	0	1	2	2	0	0	9
Corregedoria Geral	0	0	0	0	3	1	0	0	4
Procuradoria Geral do Município	5	0	0	1	6	6	0	0	18
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	201	9	2	73	81	29	1	0	396
Secretaria de Desenvolvimento Social	54	9	1	7	20	13	1	0	105
Secretaria de Desenvolvimento Rural	6	0	0	2	2	1	0	0	11
Secretaria de Desenvolvimento	646	3	2	41	481	10	4	0	1187

Urbano e Serviços Regionais									
Secretaria da Educação	107	2	4	19	54	20	5	0	211
Agência de Turismo	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Finanças	120	1	0	165	9	198	0	3	496
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	1	0	1	1	0	3	0	0	6
Secretaria de Regularização Fundiária	8	0	0	0	0	2	0	0	10
Ouvidoria Geral de Palmas	88	5	4	54	102	31	5	4	293
Fundação Municipal de Esportes e Lazer	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Total	2181	127	37	651	1080	517	124	10	4727

5 - TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como premissa a “concretização do atendimento ao cidadão”, vislumbra-se que a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais, encaminhadas por esta Ouvidoria Geral do Município. Os dados apresentados abaixo, mostram que das 4772 (quatro mil setecentos e setenta e duas) demandas registradas e encaminhadas no ao de 2021, 87,95% foram respondidas, 4197 (quatro mil, cento e noventa e sete) em números absolutos, até a última data de análise.

Contudo, objetivando a redução do número de manifestações pendentes; esta OGM coloca-se ao dispor dos gestores desta municipalidade para o estudo e avaliação das ações, direcionando-as à adoção de medidas e ou alternativas que viabilizem o atendimento tempestivo e satisfatório aos cidadãos Palmenses.

O ano de 2021, foi finalizado com o percentual de manifestações ainda em tratamento um total de 164 (cento e sessenta e quatro) em números absolutos até a última data de análise, conforme dados constantes na tabela abaixo.

E percebe-se ainda que o obtivemos 411 (quatrocentos e onze) demandas classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 8,61%. Ressaltamos ainda, que para alcançarmos um resultado satisfatório, é necessário o empenho e comprometimento dos Gestores dos respectivos órgãos acionados; cabendo a estes, responder as diversas manifestações de agravo levantadas pelos cidadãos quanto aos serviços prestados pela gestão municipal:

Tabela 2 – Taxa de Resposta por Órgão

Órgão	RESPONDIDA	DEMANDAS EM TRATAMENTO	IMPROCEDENTES	REJEITADA	Total Geral
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	417	4	9	0	430
Fundação Cultural de Palmas	3	0	0	0	3
Secretaria de Transparência e Controle Interno	8	0	0	0	8
Secretaria de Comunicação	9	0	0	0	9
Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais	0	0	0	0	0
Secretaria da Saúde	944	143	34	0	1121
PREVPALMAS - Instituto de Prev. Social do Mul. Palmas	14	0	0	0	14
Casa Civil	90	0	1	0	91
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	17	0	8	0	25

Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	50	0	8	0	58
Secretaria da Habitação	29	0	8	0	37
Banco do Povo	1	0	1	0	2
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia	4	0	0	0	4
Fundação da Juventude	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	44	9	0	0	53
Controladoria Geral	2	0	0	0	2
Secretaria de Governo	4	0	0	0	4
Gabinete do Prefeito	44	0	0	0	44
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	29	0	0	0	29
PROCON Palmas	4	0	0	0	4
Fundação de Meio Ambiente de Palmas	34	0	6	0	40
Secretaria Extraordinária de Projetos, Captação de Recursos e Energias Sustentáveis	6	0	3	0	9
Corregedoria Geral	4	0	0	0	4
Procuradoria Geral do Município	12	5	1	0	18
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	394	1	1	0	396
Secretaria de Desenvolvimento Social	104	0	1	0	105
Secretaria de Desenvolvimento Rural	11	0	0	0	11
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	1173	0	14	0	1187
Secretaria da Educação	207	0	4	0	211
Agência de Turismo	1	0	0	0	1

Secretaria de Finanças	496	0	0	0	496
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	6	0	0	0	6
Secretaria de Regularização Fundiária	10	0	0	0	10
Ouvidoria Geral de Palmas	24	2	267	0	293
Fundação Municipal de Esportes e Lazer	2	0	0	0	2
Total	4197	164	366	0	4727

Faz-se importante frisar que devido a divergência no Sistema de Ouvidoria, detectou-se uma falha no relatório, especificadamente quanto aos números totais de demandas registradas e o total de tratadas, devido a demandas que se deram com duplicidade, de forma automática no sistema. Porém, confirma-se o número Total de 4772 (quatro mil setecentos e setenta e sete) demandas registradas.

Salienta-se ainda que a Agência de Tecnologia da Informação já se encontra em constante trabalho para sanar tal situação epigrafada acima.

6 - SIC – Pedido de Informação



Desde o dia 16 de maio de 2013 vigora em Palmas o Decreto 462/2013 que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no Poder Executivo Municipal, estabelecendo prazos e formas para as respostas de pedido de acesso à informação.

Disponibilizamos mais uma ferramenta, e está de forma online no Portal da Prefeitura: <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br>, para fomentar o direito dos cidadãos ao acesso às informações; assim, a OGM – melhora sua forma de operação e facilita o cidadão a registrar sua demanda. Portanto, vem orientando o cidadão quanto aos procedimentos para o acesso à

informação, por meio dos canais de atendimento: tridígito 156, <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/>, e-mail, presencial dentre outros.

Cabe salientar, que no âmbito do Município, as manifestações são recebidas, tratadas, encaminhadas, e respondidas por meio de um próprio sistema eletrônico e-Ouv via web, no qual todos órgãos que compõem o poder executivo da Administração Pública Municipal têm acesso.

O sistema de Informação ao Cidadão (SIC), consta 120 (cento e vinte) demandas referentes ao ano de 2021. Não obstante as dificuldades ocasionadas antes a necessidade de reduzir a circulação de pessoas no prédio onde funciona a administração municipal e, o sistema de trabalho encontra-se normal de forma presencial por parte de todos os colaboradores, o atendimento das solicitações de informações pelo e-SIC continua em pleno funcionamento.

TAXA DE RESPOSTA POR ÓRGÃO: 1º SEMESTRE 2021.

Tabela: – Quantitativo de resposta por órgão:					
Órgão	Total de demandas registradas	Total de demandas respondidas	Total de demandas não respondidas	Total de demandas improcedentes	Total
Casa Civil	3	3	-	-	03
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	4	3	-	1	04
PROCON Palmas	2	2	-	-	02
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	1	1	-	1	01
Ouvidoria Geral de Palmas	3	-	-	3	03
Secretaria de Planejamento, Gestão e Desen. Humano	6	6	-	-	06
Secretaria de Finanças	12	12	-	-	12
Secretaria da Educação	4	4	-	-	04
Secretaria de Transparência e Controle Interno	1	1	-	-	01

Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	2	2	-	-	02
Secretaria da Saúde	5	5	-	-	05
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	4	3	-	1	04
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	6	6	-	-	06
Secretaria de Desen. Social	5	5	-	-	05
Secretaria de Governo	1	1	-	-	01
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	1	1	-	-	01
Fundação de Meio Ambiente	2	2	-	-	02
Corregedoria Geral	1	1	-	-	01
TOTAL	63	57	-	6	63

TAXA DE RESPOSTA POR ORGÃO: 2º SEMESTRE

Tabela: – Quantitativo de resposta por órgão:

Órgão	Total de demandas registradas	Total de demandas respondidas	Total de demandas não respondidas	Total de demandas improcedentes	Total
Secretaria de finanças	12	12	-	-	12
Secretaria da saúde	11	08	2	1	11
Ouvidoria Geral de Palmas	04	-	-	4	04
Secretaria da educação	05	05	-	-	05
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	09	09	-	-	09
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	01	01	-	-	01
Secretaria de Comunicação	02	02	-	-	02
Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	01	01	-	-	01
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	01	01	-	-	01
Secretaria de Transparência e Controle Interno	01	01	-	-	01

Casa civil	02	02	-	-	02
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	02	02	-	-	02
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	01	01	-	-	01
Procuradoria Geral do Município	02	02	-	-	02
Controladoria Geral	02	02	-	-	02
Secretaria de Desenvolvimento Social	01	01	-	-	01
TOTAL	57	50	2	5	57

7 - DESAFIOS

Os trabalhos desenvolvidos na ouvidoria possibilitam além de aprendizado, ter uma visão ampliada do real papel em ser “servidor público”; visto que ouvir as pessoas e buscar entendê-las quanto às suas necessidades, é um desafio diário. Assim o papel do Ouvidor, é fundamental, considerando que a ouvidoria é uma instituição que reforça o conceito de serviços públicos, vez que se torna o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera dos serviços prestados. A busca por melhoria no atendimento à população deve ser constante e a interlocução entre cidadãos e serviços prestados é a essência de nosso trabalho.

Logo, é a partir desse entendimento que começamos a perceber que a Ouvidoria Geral do Município não apenas realiza mediação entre o cidadão e a Gestão na resolução de conflitos, mas também é acolhedora de novas necessidades e ou tendências do setor público.

Posto isso, acreditamos ser este um dos grandes desafios da Ouvidoria frente às necessárias quebras de paradigmas nos serviços públicos, vez que os entes públicos devem entender que o Ouvidor não cria demandas para as áreas responsáveis por meio de respostas obtidas, mas que essas demandas são oriundas, na maioria das vezes, da insatisfação do usuário com o serviço que lhe é prestado.

Ainda podemos observar certa resistência por parte de determinados órgãos municipais, em responder às manifestações em ouvidorias que lhes são encaminhadas. Por conseguinte, esta Ouvidoria Geral em face de suas atribuições, vem realizando ações passivas, ou seja, notificando os gestores via e-mail da existência de demandas não respondidas no prazo estipulado pela norma. Ressaltando que, ainda assim, conforme consta neste relatório, permanece percentual significativo de “não respostas às demandas”.

Cabe salientar, que no âmbito do Município, as manifestações são recebidas, tratadas, encaminhadas, e respondidas por meio de um próprio sistema eletrônico e-ouv via web, no qual todos órgãos que compõem o poder executivo da Administração Pública Municipal têm acesso, fato que facilita bastante o tratamento e o manuseio das demandas.

Por outro lado, não menos desafiador, é a falta de normatização municipal que regulamente as “ações em ouvidoria”, uma vez que ainda não existe nesta municipalidade esse tipo de regulamentado principalmente definindo os prazos para respostas às ocorrências registradas no sistema de ouvidoria, tampouco a obrigatoriedade no atendimento e/ou sanções pelo não atendimento às manifestações dos cidadãos. Apesar da implementação do Decreto nº 462/2013 (Regulamenta o acesso à informação de que trata a Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, e adota outras providências), na qual há determinação de prazo de resposta aos pedidos de “acesso à informação”, na prática, o Decreto não contempla as demandas exclusivas de ouvidorias, como reclamações, denúncias, sugestões, entre outras.

8 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO

O Portal da Transparência do Município é um site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Município.

Desde a criação, a ferramenta ganhou novos recursos, aumentou a oferta de dados ano após ano e consolidou-se como importante instrumento de controle social.

Os dados divulgados no Portal são provenientes dos órgãos responsáveis por cada fonte de informação e são disponibilizados para conhecimento do cidadão.

O acesso ao Portal não requer usuário nem senhas, sendo permitido a qualquer cidadão navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e utilizar os dados disponíveis da forma que melhor lhe convier.

Acesse o portal e conheça mais sobre essa importante ferramenta à sua disposição!

Ouvidoria	e-SIC	Transparência
Diário oficial	Banco de leis	Contatos
Portal do contribuinte	Carnê de IPTU	Consulta CCI
NF e Nota Fiscal Eletrônica	Horário de Expediente da Prefeitura	Plantão Coronavírus
Microcrédito – Banco do Povo	Boletim Diário	Editais e Licitações
2ª via de DAM	Alvará de Construção	Alvarás
ATAS de Registro de Preços	Atendimento Online em Saúde Mental	Atuação de Infração – Consulta de Multas
Cadastro e Consulta de CCP Online	Cartão do Estudante	Castração e Doação de Animais
Certidão de Decadência	Certidão de Lançamento	Certidão de Quitação de DAM

Certidão de Situação Fiscal	Certidão Negativa de Imóvel	Certidão Negativa de Pessoa
Consulta Planta de Valores	Consulta de Processos	Extrato por Imóvel
Extrato por Pessoa	Formulário de Informações Cadastrais FIC	Geo Palmas
Licenciamento Anual de Empresas e ISS Autônomo	Nota Quente	Refis prog. de Recuperação Fiscal
Taxas Online	Validação de Documentos	Órgãos e secretarias

*Na aba de acesso ao Portal Transparência, encontraremos os seguintes
Menus para consulta/pesquisa:*

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Em conformidade com as recomendações e requisitos elaborados pelos: Ministério Público Estadual, Ministério Público Federal, Tribunais de Contas Municipais e Estaduais, bem como em atendimento as determinações da Lei Complementar n. 131 de 27 de maio de 2009, que normatiza a disponibilização em tempo real das informações sobre execução orçamentária e financeira da União, Estados e Municípios, apresentamos nosso PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, onde você poderá encontrar informações sobre Despesas (empenhos, contratos, licitações, pagamentos), arrecadação de receitas municipais, quadro de servidores públicos, além de acompanhamento dos índices de aplicação em saúde, educação e pessoal, conforme preceitua a L.R.F. (Lei de Responsabilidade Fiscal).

9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de colaborar com a humanização do serviço público, tornando-o capaz de entender os anseios da sociedade e a real missão do servidor público, vemos na ouvidoria o canal de comunicação transparente e eficaz entre o usuário e o serviço público.

É preciso que os gestores tenham a compreensão de que a Ouvidoria, é uma ferramenta de gestão e que pode auxiliá-los nas tomadas de decisões, bem como na busca do aperfeiçoamento da máquina pública e no melhoramento dos serviços públicos prestados por meio da Ouvidoria Geral, visando maior qualidade e eficácia do atendimento ao público, por meio de uma gestão proativa.

Por fim, acreditamos que a importância da Ouvidoria seja reconhecida por toda administração pública municipal e com isso identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento de cada Pasta. Desta forma, será possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais.

Informamos toda equipe da Ouvidoria Geral do Município de Palmas - TO vem exercendo trabalhos e cumprindo todas as atividades inerentes ao setor, dessa forma, tratamos todas as demandas/solicitações 100%, inclusive atendimentos presenciais.

Diante do exposto, verifica-se o contínuo avanço do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, buscando ofertar um atendimento humanizado, qualificado e eficiente, mais transparência nas ações realizadas, efetividade no atendimento das demandas dos cidadãos junto a Prefeitura Municipal de Palmas.