

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
OGM**

RELATÓRIO MENSAL DE DEZEMBRO



**PALMAS/TO
2023**

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

Prefeita de Palmas

Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan

Secretária Municipal de Transparência e Controle Interno

Véra Lúcia Thoma Isomura

Ouvidor-Geral do Município

Hanna Melhem Netto

Diretora de Sistema de Informações ao Cidadão - SIC

Jucilene do Nascimento Ribeirinha

Diretor de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços Públicos

Eduardo Almeida Rosa

Atendentes de Ouvidoria

Maria Vênus Bandeira

Rosângela Fortaleza de Matos

Solange Rodrigues dos Santos

Michely Pinheiro Santana

Gisélia Kátia Freire da Silva

Estagiária

Isabela Andrade Borges Pires

Palmas/TO

2023



LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Médias de Atendimento.....	9
Quadro 2 - Quantidade de Demandas por Tipo.	10
Quadro 3 - Taxa de Resposta por Órgão/Entidade.	13

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Médias de Atendimento.	9
Gráfico 2 – Quantitativo por Tipo de Demandas.	12
Gráfico 3 - Taxa de Resposta Registrada.	13

LISTA DE SIGLAS

AGTEC	Agência de Tecnologia da Informação do Município de Palmas
ARP	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas
ATCP	Agencia de Transporte Coletivo de Palmas
FMA	Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas
FCP	Fundação Cultural de Palmas
OGM	Ouvidoria-Geral do Município de Palmas
IVM	Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia
IMPUP	Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas
PROCON	Procon Municipal de Palmas
PGM	Procuradoria-Geral do Município
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
SESMU	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana
SEDES	Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social
SEPLAD	Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano
SEDEM	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego
SEMAF	Secretaria Municipal de Regularização Fundiária
SEHAB	Secretaria Municipal da Habitação
SIC	Sistema de Informação ao Cidadão



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	8
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	9
ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS	10
CLASSIFICAÇÃO POR TIPO	11
TAXA DE RESPOSTA	12
DESAFIOS	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

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 precípuas [...]:

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.

O Relatório Mensal das manifestações recebidas e encaminhadas pela OGM relativas ao mês de **dezembro de 2023**, relaciona os órgãos/entidades mais acionados, enumera as principais manifestações por tipo apresentadas pelo cidadão, classificando-as em um ranking próprio. Nesse sentido, são apresentados a consolidação das demandas registradas no Sistema da OGM referente ao período **01 de dezembro à 31 de dezembro de 2023**.

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: telefones, on-line, e-mail e o presencial.

No mês de dezembro de 2023, a OGM registrou um **total de 572 (quinhentos e setenta e dois) manifestações** distribuídas conforme quadro a seguir.

QUADRO 1 - MÍDIAS DE ATENDIMENTO.

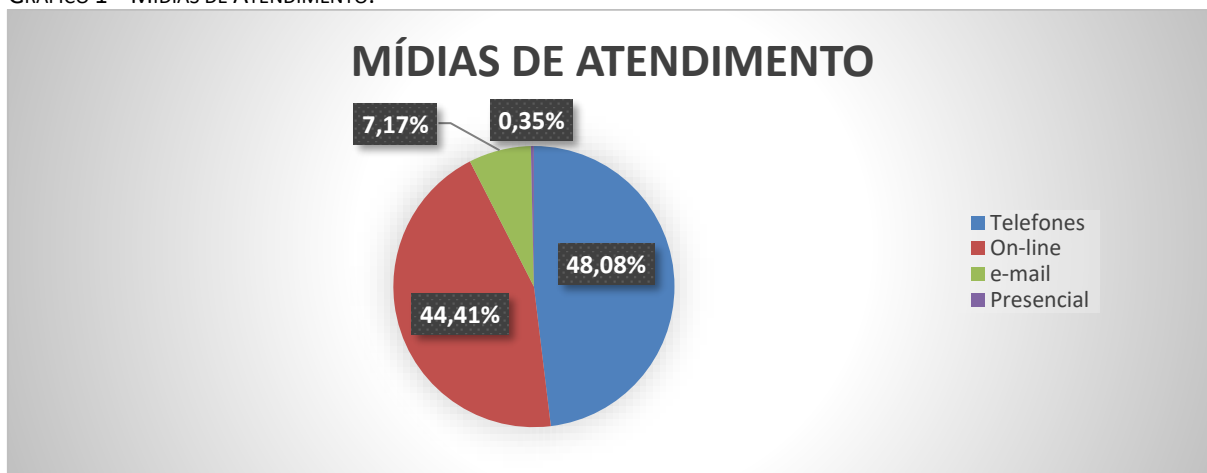
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Meios de Comunicação	Quantidades
Telefones (0800 64 64 156 e tridígito 156)	183
Diversas*	92*
On-line	254
e-mail	41
Presencial	2
TOTAL	572

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

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

Desse total, como pode ser observado no Gráfico 1, as demandas registradas via ligações telefônicas foram o meio mais utilizado pelos usuários do serviço público, representando 48,08% das demandas registradas. Os registros online ficaram em segundo lugar com 44,41%, seguidos pelo encaminhamento via e-mail com 7,17% na terceira posição. Em última posição, ficou o atendimento presencial com 0,35%.

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	TOTAL
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais (SEDUSR)	75	10	46	1	0	0	132
Ouvidoria-Geral do Município (OGM)	19	97	13	1	0	0	130
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SEISP)	53	40	6	1	0	0	100
Secretaria Municipal da Saúde (SEMUS)	25	0	9	3	4	0	41
Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN)	17	12	1	7	0	1	38
Agencia de Transporte Público de Palmas (ATCP)	27	0	2	0	1	1	31
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMU)	9	1	7	3	0	0	20
Secretaria Municipal da Educação (SEMED)	14	0	13	0	0	0	27
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SEDES)	6	1	5	0	1	0	13
Casa Civil do Município de Palmas	3	5	0	0	0	0	8
Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano (SEPLAD)	1	2	2	2	0	0	7
Fundação Cultural de Palmas (FCP)	2	0	2	0	0	0	4
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP)	3	0	1	0	0	0	4

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego (SEDEM)	0	0	0	3	0	0	3
Secretaria Municipal de Regularização Fundiária (SEMAF)	0	0	1	1	1	0	3
Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas (FMA)	0	0	1	1	0	0	2
Procon Municipal de Palmas (PROCON)	1	0	1	0	0	0	2
Secretaria Municipal da Habitação (SEHAB)	1	0	0	0	1	0	2
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas (AGTEC)	2	0	0	0	0	0	2
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia (IVM)	0	1	0	0	0	0	1
Procuradoria-Geral do Município (PGM)	1	0	0	0	0	0	1
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas (IMPUP)	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	259	170	110	23	8	2	572
%	45,28	29,72	19,23	4,02	1,40	0,35	100,00

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

*Nas solicitações estão incluídas as demandas diversas.

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 mês de **dezembro de 2023**.

GRÁFICO 2 – QUANTITATIVO POR TIPO DE DEMANDAS.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

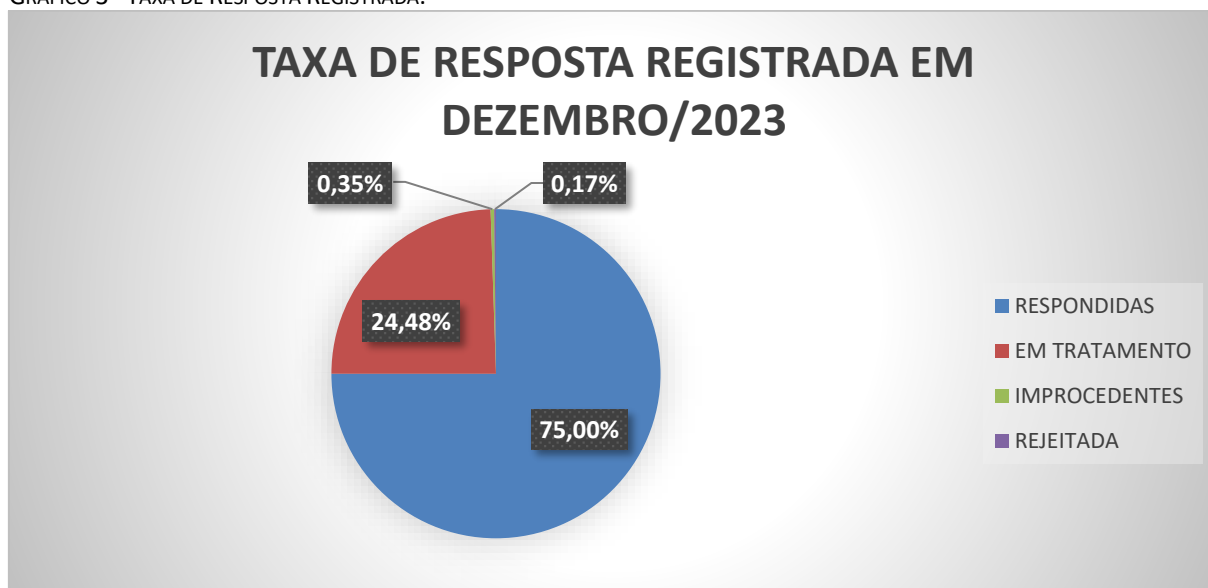
Observou-se que as reclamações lideraram o ranking das principais manifestações dos usuários, com 259 (duzentos e cinquenta e nove) registros. Em segundo lugar ficaram as solicitações totalizando 170 (cento e setenta) apontamentos, seguido pelas denúncias em terceira colocação com 110 (cento e dez) demandas. No que se refere aos pedidos de informações foram 23 (vinte e três) pedidos, as sugestões contemplaram 8 (oito) propostas, os elogios somaram 2 (dois) registros. No que diz respeito a assunto sigiloso e Covid - 19 não houveram manifestações.

TAXA DE RESPOSTA

Com a premissa da concretização do atendimento ao usuário vislumbra-se que a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais encaminhadas pela OGM mostrou que no mês em questão houveram um **total de 572 (quinhentos e setenta e dois) registros demandados e encaminhados**, sendo **429 (quatrocentos e vinte e nove) respondidos** até a

última data de análise, representando 75,00%. O mês de dezembro, foi finalizado com um total de 140 (cento e quarenta) manifestações em tratamento, representando 24,48%. Quanto as demandas improcedentes houveram 2 registros e com situação rejeitada houve 1 (um) demanda.

GRÁFICO 3 - TAXA DE RESPOSTA REGISTRADA.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

Ressaltamos ainda, que para alcançarmos um resultado satisfatório é necessário o empenho e comprometimento dos responsáveis pelos respectivos órgãos acionados, pois cabem a eles, responderem as diversas manifestações levantadas pelos usuários quanto aos serviços oferecidos e prestados. Seguem os dados apresentados no Quadro 3.

QUADRO 3 - TAXA DE RESPOSTA POR ÓRGÃO/ENTIDADE.

Órgão/Entidade	Respondidas	Em Tratamento	Improcedentes	Rejeitadas	TOTAL
SEDUSR	88	44	0	0	132
OGM	129	0	1	0	130
SEISP	96	4	0	0	100
SEMUS	11	30	0	0	41
SEFIN	34	4	0	0	38
ATCP	27	4	0	0	31
SESMU	10	9	0	1	20
SEMED	1	25	1	0	27



SEDES	9	4	0	0	13
CASA CIVIL	8	0	0	0	8
SEPLAD	4	3	0	0	7
FCP	0	4	0	0	4
ARP	4	0	0	0	4
SEDEM	0	3	0	0	3
SEMAF	2	1	0	0	3
FMA	1	1	0	0	2
PROCON	2	0	0	0	2
SEHAB	2	0	0	0	2
AGTEC	1	1	0	0	2
IVM	0	1	0	0	1
PGM	0	1	0	0	1
IMPUP	0	1	0	0	1
TOTAL	429	140	2	1	572
%	75,00	24,48	0,35	0,17	100,00

FONTE: OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO (2023).

Com objetivo à redução do número de manifestações pendentes, a OGM coloca-se a disposição dos gestores dos órgãos e entidades do Poder Público Municipal para o estudo e avaliação dos resultados apresentados neste relatório para à adoção de medidas e/ou alternativas que viabilizem o atendimento tempestivo e satisfatório aos demandantes.

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.

No mês de dezembro, a OGM encabeçou o número de solicitações respondidas, totalizando 129 atendimentos. A SEISP ocupou o segundo lugar, com 96 respostas, seguida pela SEDUSR, com 88 atendimentos. Em comparação com o mês de novembro, observa-se a substituição da posição da ATPC pela SEDUSR em relação ao número de solicitações respondidas.

No que diz respeito às solicitações em tratamento, observamos que a SEDUSR continuou liderando o quantitativo dessa categoria, com 44 solicitações em processo de resolução. Em seguida, a SEMUS com 30 solicitações e a SEMED com 25 demandas em tratamento. Grande parte desse fator se dá pelo quantitativo de demandas que tais órgãos recebem e pela necessidade de tratamento de tais demandas devido ao seu teor ou substancialidade.

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. Durante o mês de dezembro, a OGM dedicou-se a aprimorar seus processos de monitoramento e acompanhamento das solicitações recebidas. Essas melhorias visam a garantir uma abordagem mais eficiente e precisa na gestão das demandas municipais.