

Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno



PREFEITURA DE
PALMAS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS

RELATÓRIO MENSAL



FEVEREIRO/2022

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

Prefeita de Palmas

Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan

Secretária de Transparência e Controle Interno

Véra Lúcia Thoma Isomura

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:

Maria Vênus Bandeira

Rosângela Fortaleza de Matos

Solange Rodrigues dos Santos

Michely Pinheiro Santana

Palmas – TO, fevereiro 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>	5
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.....	13
8 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO.....	14
9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

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

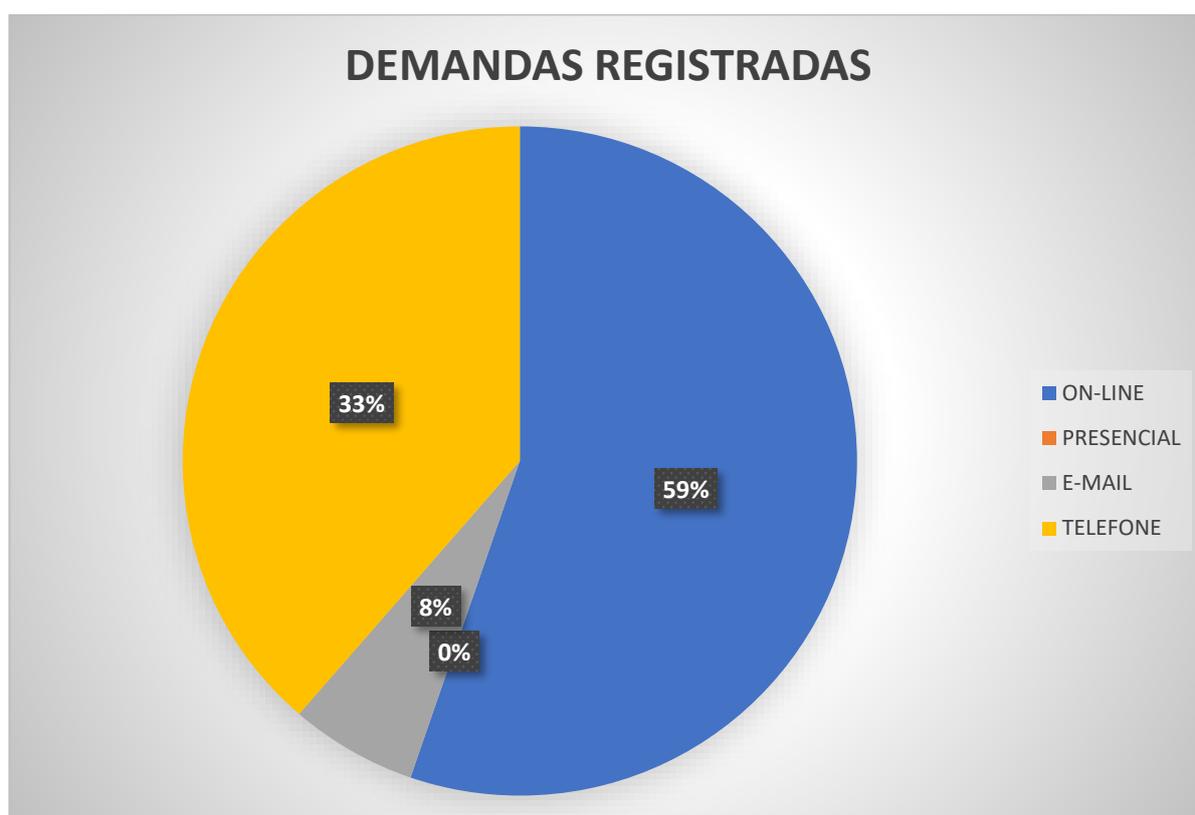
Sendo assim, ele busca propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, ecoar a voz do cidadão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação detida pelo ente público municipal.

2 - DEMANDAS

No mês de fevereiro de 2022, foram registradas nesta OGM, um total de 515 (Quinhentos e quinze) manifestações.

O canal on-line continua sendo o mais utilizado pelos Palmenses, representando 58,83% 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 52,46% do total de registros. As solicitações 17,08%, as denúncias corresponderam a 13,78%, os pedidos de informações 11,45%, sugestões corresponderam a 1,16 %, os elogios corresponderam a 1,16%, **Covid – 19 - 2,91%**, e os assuntos Sigilosos corresponderam a 0,0 %.

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	17	0	0	18	3	0	0	0	38
Fundação Cultural de Palmas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Transparência e Controle Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Saúde	69	4	0	12	19	19	7	0	130
PREVPALMAS - Instituto de Prev. Social do Mul. Palmas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Casa Civil	1	0	0	2	1	0	0	0	4
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Secretaria da Habitação	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Banco do Povo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fundação da Juventude	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	1	0	2	3	0	1	0	0	7
Controladoria Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Governo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete do Prefeito	0	0	0	1	0	6	6	0	13
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	2	0	0	0	0	0	0	0	2
PROCON Palmas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fundação de Meio Ambiente de Palmas	0	0	0	2	1	0	0	0	3
Secretaria Extraordinária de Projetos, Captação de Recursos e Energias Sustentáveis	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Corregedoria Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	33	0	1	9	4	0	0	0	47
Secretaria de Desenvolvimento Social	2	0	0	0	0	3	0	0	5
Secretaria de Desenvolvimento Rural	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	82	0	0	6	23	1	0	0	112

Secretaria da Educação	38	1	0	5	7	4	2	0	57
Agência de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças	9	0	2	20	2	19	0	0	52
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Secretaria de Regularização Fundiária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria Geral de Palmas	13	1	0	8	8	3	0	0	33
Fundação Municipal de Esportes e Lazer	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	270	6	6	88	71	59	15	0	515

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 515 (quinhentos e quinze) demandas registradas e encaminhadas no mês de fevereiro, 78,83% foram respondidas, 406 (quatrocentos e seis) 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 mês de fevereiro, foi finalizado com o percentual de manifestações ainda em tratamento um total de 96 (noventa e seis) em números absolutos até a última data de análise, conforme dados constantes na tabela abaixo.

E percebe-se ainda que o obtivemos 13 (treze) demandas classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 2,52%. 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	34	4	0	0	38
Fundação Cultural de Palmas	1	0	0	0	1
Secretaria de Transparência e Controle Interno	0	0	0	0	0
Secretaria de Comunicação	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais	0	0	0	0	0
Secretaria da Saúde	76	53	1	0	130
PREVPALMAS - Instituto de Prev. Social do Mul. Palmas	0	0	0	0	0
Casa Civil	4	0	0	0	4
Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	1	0	0	0	1

Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	3	0	0	0	3
Secretaria da Habitação	1	0	0	0	1
Banco do Povo	0	0	0	0	0
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia	0	0	0	0	0
Fundação da Juventude	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	4	3	0	0	7
Controladoria Geral	0	0	0	0	0
Secretaria de Governo	0	0	0	0	0
Gabinete do Prefeito	13	0	0	0	13
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	2	0	0	0	2
PROCON Palmas	0	0	0	0	0
Fundação de Meio Ambiente de Palmas	0	3	0	0	3
Secretaria Extraordinária de Projetos, Captação de Recursos e Energias Sustentáveis	0	2	0	0	2
Corregedoria Geral	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	19	28	0	0	47
Secretaria de Desenvolvimento Social	5	0	0	0	5
Secretaria de Desenvolvimento Rural	2	0	0	0	2
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	112	0	0	0	112
Secretaria da Educação	56	0	1	0	57
Agência de Turismo	0	0	0	0	0

Secretaria de Finanças	50	1	1	0	52
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	0	2	0	0	2
Secretaria de Regularização Fundiária	0	0	0	0	0
Ouvidoria Geral de Palmas	23	0	10	0	33
Fundação Municipal de Esportes e Lazer	0	0	0	0	0
Total	406	96	13	0	515

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 33 (trinta e três) demandas referentes ao mês de fevereiro. 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.

Tabela 3 – Detalhamento de Registros e-SIC:

Tabela: – Quantitativo de resposta por órgão:					
Órgãos	Total de demandas registradas	Total de demandas respondidas	Total de demandas não respondidas	Total de demandas improcedentes	Rejeitadas
Secretaria da Saúde	10	9	1	-	-
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	1	1	-	-	-
Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	1	1	-	-	-
Gabinete do Prefeito	11	11	-	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Social	1	1	-	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Rural	1	1	-	-	-
Secretaria da Educação	6	6	-	-	-
Secretaria de Finanças	2	1	-	-	1
TOTAL	33	31	1		1

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.

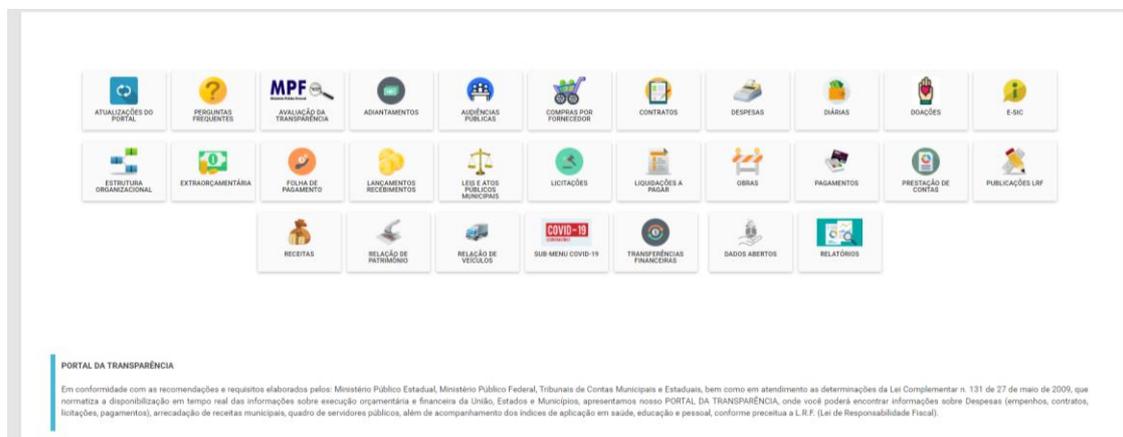
Os dados divulgados no Portal são provenientes dos órgãos responsáveis por cada fonte de informação e são disponibilizados para conhecimento do cidadão.

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:



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.