

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
OGM**

RELATÓRIO MENSAL DE JULHO



**PALMAS/TO
2023**

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

Prefeita de Palmas

Cinthia Alves Caetano Ribeiro Mantoan

Secretário Interino de Transparência e Controle Interno

André Fagundes Cheguhem

Ouvidor-Geral

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

Palmas/TO

2023

ACSU-SE 50, Av. NS-02, Conj. 1, Ed.Buriti – 3º Piso CEP: 77.021-658

Telefone: 3212-7134 | E-mail: gabsetci@palmas.to.gov.br



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Mídias de Atendimento utilizados pela Ouvidoria-Geral do Município.	10
Gráfico 2 – Quantitativo por tipo de demanda no mês de Julho/2023.	11

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quantidade de demandas por tipo.	12
Quadro 2 – Taxa de resposta por órgão/entidade.	14

LISTA DE SIGLAS

ARP	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas
AGETUR	Agência de Turismo
AGTEC	Agência de Tecnologia da Informação do Município de Palmas
ATCP	Agência de Transporte Coletivo de Palmas
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
FCP	Fundação Cultural de Palmas
FMA	Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas
FUNDESORTES	Fundação Municipal de Esportes e Lazer
FUNDJUVENTUDE	Fundação Municipal de Juventude de Palmas
IMPUP	Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas
OGM	Ouvidoria-Geral do Município de Palmas
PGM	Procuradoria-Geral do Município de Palmas
PREVIPALMAS	Instituto de Previdência Social de Palmas
SECOM	Secretaria Municipal de Comunicação
SEDEM	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego
SEDER	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural
SEDES	Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

SEDUSR	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais
SEFIN	Secretaria Municipal de Finanças
SEGRI	Secretaria Municipal de Governo e Relações Institucionais
SEHAB	Secretaria Municipal da Habitação
SEISP	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos
SEMED	Secretaria Municipal da Educação
SEMAF	Secretaria Municipal de Regularização Fundiária
SEMUS	Secretaria Municipal da Saúde
SEPLAD	Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano
SESMU	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana
SETCI	Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno
SIC	Sistema de Informação ao Cidadão

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	9
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	9
CLASSIFICAÇÃO POR TIPO	11
ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS	11
TAXA DE RESPOSTA	13
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 da 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 “e-OUV”. 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.

Através dos relatórios gerados é possível identificar as deficiências observadas no fornecimento dos serviços realizados pelos órgãos e entidades do setor público, melhorar assim, o atendimento do serviço prestado ao cidadão e promover mudanças necessárias à qualidade pleiteada pelos usuários do serviço público.

Assim sendo, sua elaboração e publicidade busca propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, fazer 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 Poder Público Municipal.

O Relatório Mensal das manifestações recebidas e encaminhadas pela OGM relativas ao mês de **julho de 2023**, relaciona os órgãos 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 Ouvidoria-Geral do Município referente ao período **01 de julho à 31 de julho 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.

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 mês de julho de 2023, a OGM registrou um **total de 373 (trezentos e setenta e três) manifestações** distribuídas conforme quadro a seguir.

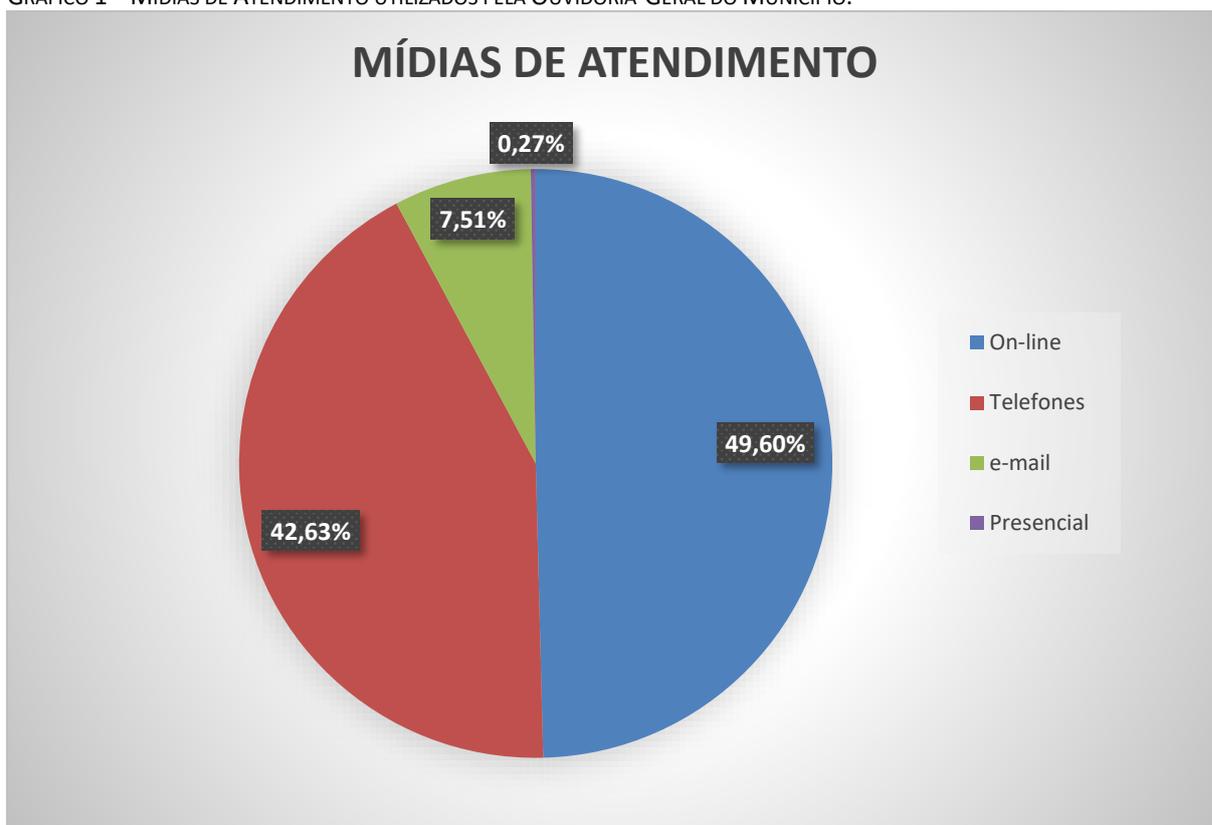
QUADRO 1 – MÍDIAS DE ATENDIMENTO

MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Meios de Comunicação	Quantidades
On-line	185
Telefones	159
e-mail	28
Presencial	1
TOTAL	373

FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

Desse total, como pode ser observado no Gráfico 1, o canal on-line foi mais utilizado pelos usuários do serviço público, representando 49,60% das demandas registradas. As ligações telefônicas ficaram em segundo lugar com 42,63%, seguido pelo encaminhamento via e-mail com 7,51% na terceira posição. Em última posição ficou o atendimento presencial com 0,27%.

GRÁFICO 1 – MÍDIAS DE ATENDIMENTO UTILIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

CLASSIFICAÇÃO POR TIPO

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

GRÁFICO 2 – QUANTITATIVO POR TIPO DE DEMANDA NO MÊS DE JULHO/2023.



FORNTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

Observou-se que as reclamações lideraram o ranking das principais manifestações dos usuários, com 158 (cento e cinquenta e oito) registros. Em segundo lugar ficaram as denúncias totalizando 121 (cento e vinte e um) apontamentos, seguido pelas solicitações em terceira colocação com 53 (cinquenta e três) demandas. No que se refere aos pedidos de informações foram 29 (vinte e nove) pedidos, os elogios somaram 7 (sete) registros e as sugestões contemplaram 4 (quatro) propostas. No que diz respeito a assunto sigiloso houve 1 (um) registro. Em relação as demandas Covid-19 não houveram manifestações.

ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS

O Quadro 1 ilustra os quantitativos de manifestações registradas pela OGM e encaminhadas aos órgãos e entidades competentes, por tipo.

QUADRO 1 – QUANTIDADE DE DEMANDAS POR TIPO.

Órgão/Entidade	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Pedido de Informação	Elogio	Sugestão	Assunto Sigiloso	Total
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais (SEDUSR)	39	55	6	3	0	0	0	103
Secretaria Municipal da Saúde (SEMUS)	26	23	2	4	3	0	1	59
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SEISP)	21	2	25	2	3	0	0	53
Agencia de Transporte Coletivo de Palmas (ATCP)	32	8	2	1	0	3	0	46
Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN)	7	1	12	9	0	0	0	29
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMU)	10	7	0	3	0	0	0	20
Ouvidoria-Geral do Município de Palmas (OGM)	5	9	1	2	0	0	0	17
Secretaria Municipal da Educação (SEMED)	3	2	1	3	0	1	0	10
Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas (FMA)	4	6	0	0	0	0	0	10
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social (SEDES)	4	5	0	0	0	0	0	9
Secretaria Municipal da Habitação (SEHAB)	2	0	1	0	0	0	0	3
Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano (SEPLAD)	1	0	1	1	0	0	0	3
Casa Civil do Município de Palmas	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego (SEDEM)	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaria Municipal de Regularização Fundiária (SEMAF)	0	1	0	0	1	0	0	2

(CONCLUSÃO).

Órgão/Entidade	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Pedido de Informação	Elogio	Sugestão	Assunto Sigiloso	Total
Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM)	0	0	1	0	0	0	0	1
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP)	1	0	0	0	0	0	0	1
Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia do Município de Palmas (IVM)	1	0	0	0	0	0	0	1
Gabinete da Prefeita	0	0	1	0	0	0	0	1
Fundação Municipal de Esportes e Lazer (FUNDESORTES)	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	158	121	53	29	7	4	1	373
PERCENTUAL (%)	42,36	32,44	14,21	7,77	1,88	1,07	0,27	100,00

FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

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 apresentados no Quadro 2, mostram que no mês em questão houve um total de 373 (trezentos e setenta e três) registros demandados e encaminhados, sendo 250 (duzentos e cinquenta) respondidos até a última data de análise representando 67,02%. O mês de julho, foi finalizado com um total de 123 (cento e vinte e três) manifestações em tratamento representando 32,98%. Não houveram casos de demandas rejeitadas e improcedentes.

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.

Ressaltamos ainda, que para alcançarmos um resultado satisfatório é necessário o empenho e comprometimento dos responsáveis pelos respectivos órgãos acionados, pois cabem a estes, responderem as diversas manifestações levantadas pelos usuários quanto aos serviços prestados pela gestão municipal.

QUADRO 2 – TAXA DE RESPOSTA POR ÓRGÃO/ENTIDADE.

Órgão/Entidade	Respondidas	Em Tratamento	Total
SEDUSR	71	32	103
SEMUS	16	43	59
SEISP	52	1	53
ATCP	36	10	46
SEFIN	26	3	29
SESMU	11	9	20
OGM	17	0	17
SEMED	1	9	10
FMA	1	9	10
SEDES	8	1	9
SEHAB	2	1	3
SEPLAD	3	0	3
CASA CIVIL	1	1	2
SEDEM	2	0	2
SEMAF	0	2	2
SECOM	1	0	1
ARP	1	0	1
IVM	0	1	1
GABINETE DA PREFEITA	0	1	1
FUNDESORTES	1	0	1
TOTAL	250	123	373
PERCENTUAL (%)	67,02	32,98	100,00

FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

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 da Ouvidoria-Geral.

Não obstante, a OGM vem realizando ações passivas. Informa, por meio de e-mails, a existência de demandas não respondidas no prazo estipulado pela legislação e encaminha ofícios aos órgãos e entidades do Poder Público Municipal. Ressalta, conforme consta neste relatório, que permanece um percentual significativo de "respostas não atendidas".

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, o "e-OUV", via web. Todos os órgãos que compõem o poder executivo da administração pública municipal possuem acesso a esse sistema, fato que possibilita o tratamento e o manuseio das demandas com maior facilidade.

Por outro lado, e não menos desafiador, há a falta de normatização municipal que regule as atividades da Ouvidoria-Geral do Município de Palmas, conforme definido pela Lei Federal nº 13.460/2017. Tal normatização necessitaria definir prazos para respostas às ocorrências registradas no sistema de Ouvidoria – e-OUV, bem como estabelecer a obrigatoriedade do atendimento e/ou sanções pelo não atendimento às manifestações dos cidadãos.

Apesar da implementação do Decreto nº 462/2013, que regulamenta o acesso à informação conforme previsto na Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, e adota outras providências, 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 bem fundamentadas e uma busca constante pelo aprimoramento.

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 que oferece 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.