

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS



RELATÓRIO MENSAL

JUNHO/2021

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

Prefeita de Palmas
Cinthia Alves Caetano Ribeiro

Secretaria de Transparência e Controle Interno
Vera Lúcia Thoma Isomura

Ouvidor Geral
Polyana Cavalcante Marconi

Diretoria de Registro e Tratamento de Reclamações de Serviços Públicos
Mônica Lúcia Vieira Bezerra

Relação de Atendentes de Ouvidoria:

Deolindina Mendes Monteiro
Kamarriry Alves da Silva
Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de Matos
Luã Carvalho Bezerra

Palmas – TO, junho de 2021.

LISTA DE TABELAS

Gráfico 1: Mídia de entrada de demandas

Gráfico 2: Comparativo das demandas

Tabela 3: Quantitativo e tipos de demandas por órgão

Tabela 4: Taxa de resposta por órgão

Tabela 5: Total de Pedidos de acesso à informação registrado via e-SIC e pedido de informação registrado via ouvidoria

Tabela 6: Quantitativo de demandas por assunto

1 - INTRODUÇÃO	3
2 - DEMANDAS	4
3 - TIPOLOGIAS	4
4 - ÓRGÃOS ACIONADOS	5
Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão	5
5 - TAXA DE RESPOSTA	6
Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão	7
6 - SIC – Pedido de Informação	8
Tabela 5 – Total de Pedidos de Acesso à Informação registrados via e-SIC e pedido de informação registrados via ouvidoria	8
Tabela 5.1 – Tratamento dos pedidos de acesso à informações – registrado via e-SIC	9
7 - DEMANDAS	9
Tabela 6 – Quantitativo de demandas por assunto	9
8- DESAFIOS	10
9 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO	12
10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	14



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Palmas atua como um instrumento de participação e controle social, além de ser uma importante ferramenta de gestão, pois por meio de seus relatórios é possível que os Gestores identifiquem os problemas e as possíveis deficiências. 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 junho de 2021, relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assuntos apresentadas pela população, classificando-as em um ranking próprio.

Este relatório é a sexta edição do exercício de 2021, tendo como objetivo apresentar de forma resumida as ações e atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria Geral do Município de Palmas.

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.



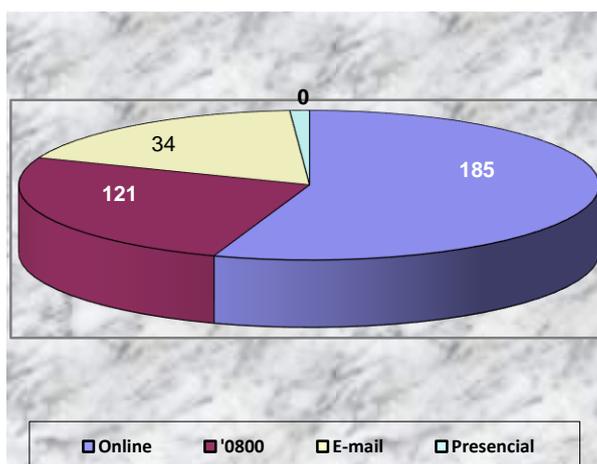
PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

2 - DEMANDAS

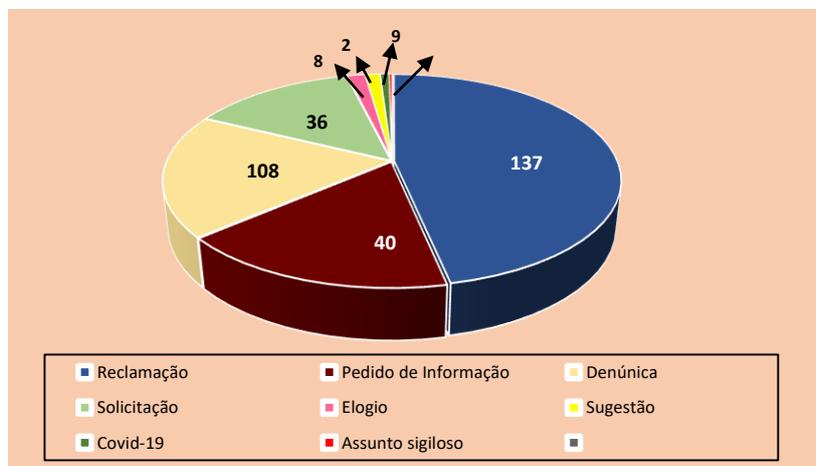
Neste mês de junho do ano de 2021, foram registradas um total de 340 (trezentos e quarenta) manifestações recebidas por meio desta OGM.

O canal online apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população palmense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 54,41% das demandas recebidas.

Gráfico 1 – Mídia de entrada das demandas



3 – TIPOLOGIAS





PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos Palmenses, com 40,29% do total de registros.

As solicitações 10,58% e denúncias corresponderam a 31,76%.

Os pedidos de informações 11,76% e sugestões corresponderam a 0,58%.

Os elogios corresponderam a 2,35%, Covid – 19 - 2,64%.

Os assuntos Sigilosos 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	Denúncia	Elogio	Pedido de Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Covid - 19	Assunto Sigiloso	Total Geral
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	-	-	1	12	9	-	-	-	22
Secretaria de Saúde	32	8	11	37	5	1	9	-	103
Casa Civil	-	-	-	2	1	1	-	-	4
Agencia de Tecnologia da informação do Município de Palmas	-	-	1	1	-	-	-	-	2
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	2	-	-	2	1	-	-	-	5
Secretaria de Habitação	3	-	-	-	1	-	-	-	4
Secretaria de Planejamento, Gestão e desenvolvimento Humano	1	-	2	1	-	-	-	-	4
Gabinete do Prefeito	1	-	3	1	1	-	-	-	6
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	1	-	-	2	-	-	-	-	3
PROCON Palmas	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Fundação Meio Ambiente	-	-	2	2	-	-	-	-	4
Corregedoria Geral	-	-	1	-	-	-	-	-	1



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Procuradoria Geral do Município	3	-	-	-	1	-	-	-	4
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	5	-	1	19	1	-	-	-	26
Secretaria de Desenvolvimento Social	5	-	1	4	1	-	-	-	11
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	42	-	-	40	5	-	-	-	87
Secretaria de educação	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Secretaria de Finanças	1	-	13	6	10	-	-	-	30
Secretaria de Regularização Fundiária	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Ouvidoria Geral de Palmas	11	-	4	5	-	-	-	-	20
Total	108	8	40	137	36	2	9	-	340

5 - TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como premissa a “concretização do atendimento ao cidadão”. Assim, este relatório apresenta a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais, encaminhadas por esta OGM. Os dados apresentados abaixo, mostram que das 340 (trezentos e quarenta) demandas registradas e encaminhadas no mês de junho, 72,35% foram respondidas, 246 (duzentos e quarenta e seis) em números absolutos. Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos, Casa Civil, Agencia de Tecnologia da informação do Município de Palmas, Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas, Secretaria de Habitação, Secretaria de Planejamento, Gestão e desenvolvimento Humano, Gabinete do Prefeito, PROCON Palmas, Corregedoria Geral, Secretaria de Desenvolvimento Social, Secretaria de educação, Secretaria de Finanças, Ouvidoria Geral de Palmas.

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 Palmense.



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Neste mês de junho, o percentual de manifestações não respondidas foi de 20 %, 68 (sessenta e oito) em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 26 (vinte e seis) demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 7,64%, conforme tabela a baixo. 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	Total de demandas registradas	Total de demandas respondidas	Total de demandas não respondidas	Total de demandas improcedentes	(%) Percentual de demandas não respondidas
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos	22	22	-	-	-
Secretaria de Saúde	103	62	35	6	33,98%
Casa Civil	4	4	-	-	-
Agencia de Tecnologia da informação do Município de Palmas	2	2	-	-	-
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	5	5	-	-	-
Secretaria de Habitação	4	4	-	-	-
Secretaria de Planejamento, Gestão e desenvolvimento Humano	4	4	-	-	-
Gabinete do Prefeito	6	6	-	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	3	1	2	-	66,66%
PROCON Palmas	1	1	-	-	-
Fundação Meio Ambiente	4	3	1	-	25%
Corregedoria Geral	1	1	-	-	-
Procuradoria Geral do Município	4	-	4	-	100%
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	26	13	13	-	50%
Secretaria de Desenvolvimento Social	11	11	-	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	87	73	12	2	13,79%
Secretaria de educação	2	2	-	-	-
Secretaria de Finanças	30	30	-	-	-



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Secretaria de Regularização Fundiária	1	-	1	-	100%
Ouvidoria Geral de Palmas	20	2	-	18	-
	340	246	68	26	20%

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: triângulo 156, <http://ouvidoria.palmas.to.gov.br/sic/>, e-mail, presencial dentre outros.

Neste sentido, dos 10 (dez) pedidos de acesso à informação, 10 (dez) foram respondidas, nenhuma demanda improcedida, sendo este pelo Órgão demandado.

No mês de junho os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo.

Tabela 3 – Total de Pedidos de Acesso à Informação registrada via e-SIC e pedido de informação registrado via ouvidoria:

Registrados via e-SIC				TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidas	Solicitação de Recurso	10
10	-	-	-	



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Tabela 3.1 – Tratamento dos pedidos de acesso às informações – registrado via e-SIC

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021062129424	21/06/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Acesso à informação	Respondida
2021061629366	16/06/2021	Fundação de Meio Ambiente de Palmas	Online	Acesso à informação	Respondida
2021061629360	16/06/2021	Fundação de Meio Ambiente de Palmas	Online	Acesso à informação	Respondida
2021061129307	11/06/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Respondida
2021061029288	10/06/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Respondida
2021060929274	09/06/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso à informação	Respondida
2021060929273	09/06/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso à informação	Respondida
2021060929272	09/06/2021	Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas	Online	Acesso à informação	Respondida
2021060529227	05/06/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Respondida
2021060229202	01/06/2021	Corregedoria Geral	Online	Acesso à informação	Respondida

7 - DEMANDAS

Os assuntos: atendimento ao público, fiscalização urbana, Vigilância Sanitária, pedido de Informação e serviços Públicos como mostra a Tabela 4:

Tabela 6 – Quantitativo de demandas por assunto

Assunto	Quantidade	Assunto	Quantidade
Acesso à Informação	1	Gestão Escolar	1
Acesso ao Sistema	2	Guarda Metropolitana	3
Alvará de Funcionamento	1	Iluminação Pública	4



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Andamento de Processo	2	Limpeza Urbana	2
Assistência ao Idoso	1	Medicamentos	1
Assunto Sigiloso	2	Multas de Trânsito	4
Atendimento ao Público	63	Nota Fiscal	2
Bolsa Família	1	Nota Quente	7
BRK Ambiental	5	Pedido de Autorização	1
Castração de Animais	1	Pedido de Informação	21
Código de Cadastro de Pessoa - CCP	1	Perturbação ao Silêncio	2
Conselho Tutelar	1	Poluição	1
Construção Irregular	3	Processo Administrativo	1
Consulta de CCI	2	Programa Habitacional	2
Consultas e Exames	7	Recolhimento de Galhos	2
Controle de Zoonoses	2	Resolve Palmas	4
Covid - 19	6	Serviços de Infraestrutura	8
Criação de Animais	5	Serviços Públicos	5
Elogio	8	Sinalização de Trânsito	2
Entulho	3	Transportes Públicos	6
Estacionamento Irregular	1	Tributos e Impostos	11
Estacionamento Rotativo	1	Unidade de Saúde	2
Fiscalização Urbana	71	Vacinação	17
Fossa Séptica e Esgotos	3	Vigilância Sanitária	38
TOTAL			340

8 - 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 é essencialmente o



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

papel do Ouvidor, 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.



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

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.

9 - 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!



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Ouvidoria	e-SIC	Transparência
Diário oficial	Banco de leis	Contatos
Portal do contribuinte	Garnê 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



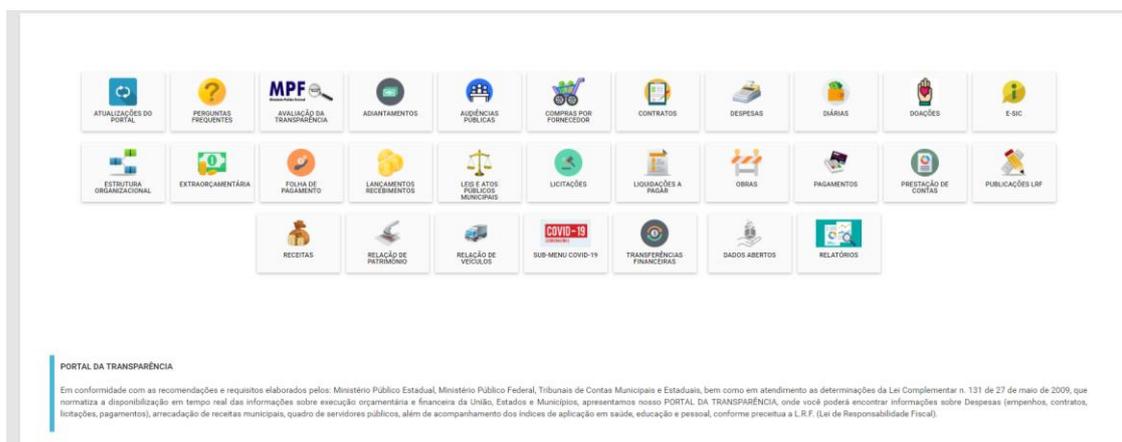
PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Taxas Online

Validação de Documentos

Órgãos e secretarias

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



10 – 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



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

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 atendimento presencial.