

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO MENSAL DE JUNHO



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

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

Mariana de Matos Meda

Atendentes de Ouvidoria

Maria Vênus Bandeira

Rosângela Fortaleza de Matos

Solange Rodrigues dos Santos

Michely Pinheiro Santana

Giselia Katia Freire da Silva

Palmas/TO

2023



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Serviços ao Cidadão no Portal da Transparência da Prefeitura de Palmas.....	15
Figura 2 – Imagem da página do Portal da Transparência no site da Prefeitura de Palmas. ..	16



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Meios de comunicação utilizados pela Ouvidoria-Geral do Município.	9
Gráfico 2 – Quantitativo por tipo de demanda no mês de junho/2023.	10



LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quantidade de demandas por tipo.	11
Quadro 2 – Taxa de resposta por órgão/entidade.	13

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
FUNDESPORTES	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
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

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

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



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPO	9
ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS	10
TAXA DE RESPOSTA	12
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO	14
DESAFIOS	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Palmas – OGM atua como instrumento de participação e controle social sendo uma importante ferramenta de gestão, uma vez que através dos relatórios gerados é possível identificar as deficiências observadas no fornecimento dos serviços realizados pelos órgãos e entidades do setor público para saneamento por seus gestores.

Desse modo, é possível promover mudanças necessárias à qualidade desejada e pleiteada pelos usuários do serviço público. Cabe ressaltar, que os relatórios são emitidos com base nas manifestações dos usuários registradas no sistema de Ouvidoria.

Assim sendo, sua elaboração e publicidade 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 Poder Público Municipal.

O Relatório Mensal das manifestações recebidas e encaminhadas pela OGM relativas ao mês de junho de 2023, relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assuntos apresentadas pela população, classificando-as em um ranking próprio.

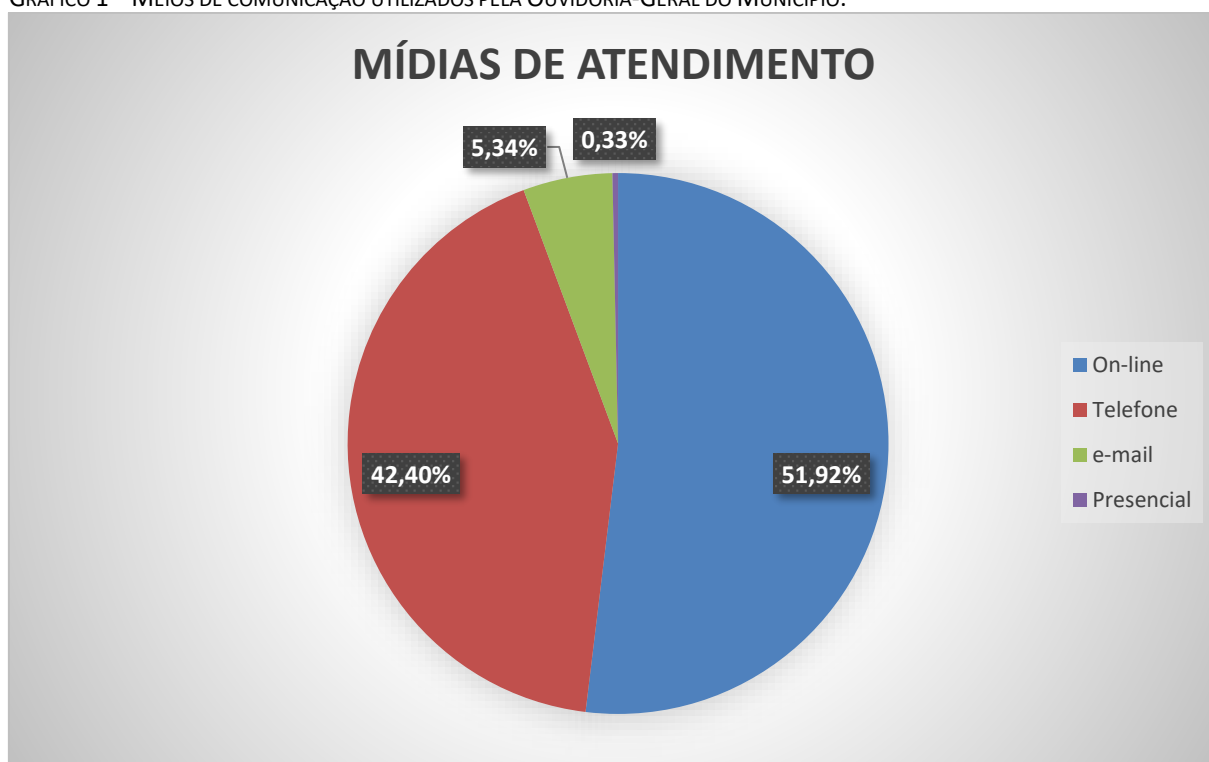
MÍDIAS DE ATENDIMENTO

Os meios de comunicação disponíveis para registro das demandas pela OGM são os canais on-line, telefones, e-mail e o presencial.

No mês de junho de 2023, a OGM registrou um **total de 599 (quinhentos e noventa e nove) manifestações** e os mais utilizados pelo cidadão podem ser observados no gráfico a seguir.

Desse total, como pode ser observado no Gráfico 1, o canal on-line foi o mais utilizado pelos usuários do serviço público, representando 51,92% das demandas registradas. As ligações telefônicas ficaram em segundo lugar com 42,40%, seguido pelo encaminhamento via e-mail com 5,34% na terceira posição. Em última posição ficou o atendimento presencial com 0,33%.

GRÁFICO 1 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PELA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

CLASSIFICAÇÃO POR TIPO

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

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



FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

Observou-se que as reclamações lideraram o ranking das principais manifestações dos usuários, com 284 (duzentos e oitenta e quatro) registros. Em segundo lugar ficaram as denúncias totalizando 195 (cento e noventa e cinco) apontamentos, seguido pelas solicitações em terceira colocação com 66 (sessenta e seis) demandas. No que se refere aos pedidos de informação foram 32 (trinta e dois) solicitações, os elogios somaram 13 (treze) registros e as sugestões contemplaram 8 (oito) propostas. No que diz respeito aos assuntos sigilosos houve 1 (um) registro e as relacionadas à Covid-19 nenhuma manifestação.

ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS

O quadro abaixo ilustra os quantitativos de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral 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	Covid-19	TOTAL
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais (SEDUSR)	75	68	5	1	0	0	0	0	149
Secretaria Municipal da Educação (SEMED)	31	44	0	1	5	0	0	0	81
Secretaria Municipal da Saúde (SEMUS)	37	21	1	4	5	1	0	0	69
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SEISP)	33	1	22	1	0	2	0	0	59
Agencia de Transporte Coletivo de Palmas (ATCP)	40	11	7	0	0	1	0	0	59
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMU)	18	9	13	0	0	1	0	0	41
Ouvidoria-Geral do Município de Palmas (OGM)	15	19	3	4	0	0	0	0	41
Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN)	6	2	9	16	0	1	1	0	35
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social (SEDES)	15	1	2	1	0	0	0	0	19
Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas (FMA)	2	6	0	1	0	1	0	0	10
Casa Civil do Município de Palmas	4	2	0	0	1	0	0	0	7
Secretaria Municipal de Regularização Fundiária (SEMAF)	2	1	0	2	0	0	0	0	5
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP)	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e	0	2	0	0	2	0	0	0	4

Emprego (SEDEM)									
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural (SEDER)	0	2	1	0	0	0	0	0	3
Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano (SEPLAD)	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Gabinete da Prefeita	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia do Município de Palmas (IVM)	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Fundação Cultural de Palmas (FCP)	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Fundação Municipal de Esportes e Lazer (FUNDESPORTES)	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM)	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal da Habitação (SEHAB)	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	284	195	66	32	13	8	1	0	599
(%)	47,41	32,55	11,02	5,34	2,17	1,34	0,17	0,00	100

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 no mês em questão um total de 599 (quinhentos e noventa e nove) registros demandados e encaminhados, sendo 406 (quatrocentos e seis) respondidos até a última data de análise representando 67,78%. O mês de junho, foi finalizado com um total de 190 (cento e noventa) manifestações em tratamento representando 31,72%, e 3 (três) rejeitadas com 0,5%.

Contudo, objetivando a 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 usuários.

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

QUADRO 2 – TAXA DE RESPOSTA POR ÓRGÃO/ENTIDADE.

Órgão/Entidade	Respondidas	Em Tratamento	Rejeitadas	Improcedentes	TOTAL
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais (SEDUSR)	115	34	0	0	149
Secretaria Municipal da Educação (SEMED)	22	59	0	0	81
Secretaria Municipal da Saúde (SEMUS)	27	40	2	0	69
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SEISP)	58	1	0	0	59
Agencia de Transporte Coletivo de Palmas (ATCP)	55	4	0	0	59
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMU)	17	24	0	0	41
Ouvidoria-Geral do Município de Palmas (OGM)	40	1	0	0	41
Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN)	35	0	0	0	35
Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social (SEDES)	9	10	0	0	19
Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas (FMA)	7	3	0	0	10
Casa Civil do Município de Palmas	7	0	0	0	7
Secretaria Municipal de Regularização Fundiária (SEMAF)	0	5	0	0	5
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP)	5	0	0	0	5
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e	3	1	0	0	4

Emprego (SEDEM)					
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural (SEDER)	1	2	0	0	3
Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano (SEPLAD)	2	1	0	0	3
Gabinete da Prefeita	1	2	0	0	3
Instituto 20 de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia do Município de Palmas (IVM)	0	2	0	0	2
Fundação Cultural de Palmas (FCP)	1	0	0	0	1
Fundação Municipal de Esportes e Lazer (FUNDESPORTES)	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal da Habitação (SEHAB)	1	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM)	0	0	1	0	1
TOTAL	406	190	3	0	599
(%)	67,78	31,72	0,50	0,00	100

FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO

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

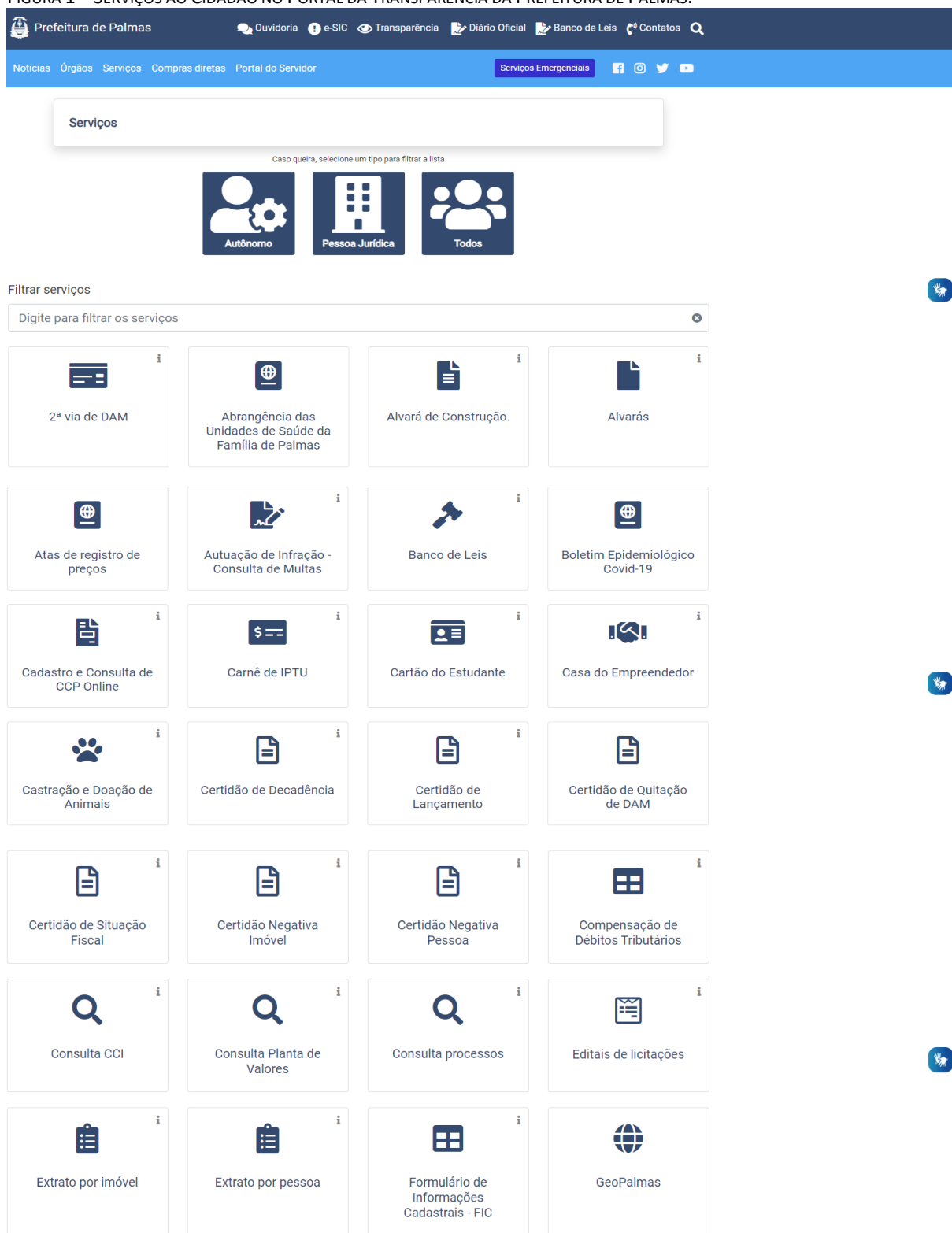
Desde a criação, a ferramenta ganhou novos recursos, aumentou a oferta de dados e consolidou-se como importante instrumento de controle social.

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

O acesso ao Portal não requer usuário e senha para acessá-lo. Com isso, permite a qualquer cidadão navegar pelas páginas de forma livre, bem como visualizar e utilizar os dados disponíveis para os mais diversos fins conforme legislação vigente.

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

FIGURA 1 – SERVIÇOS AO CIDADÃO NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DA PREFEITURA DE PALMAS.



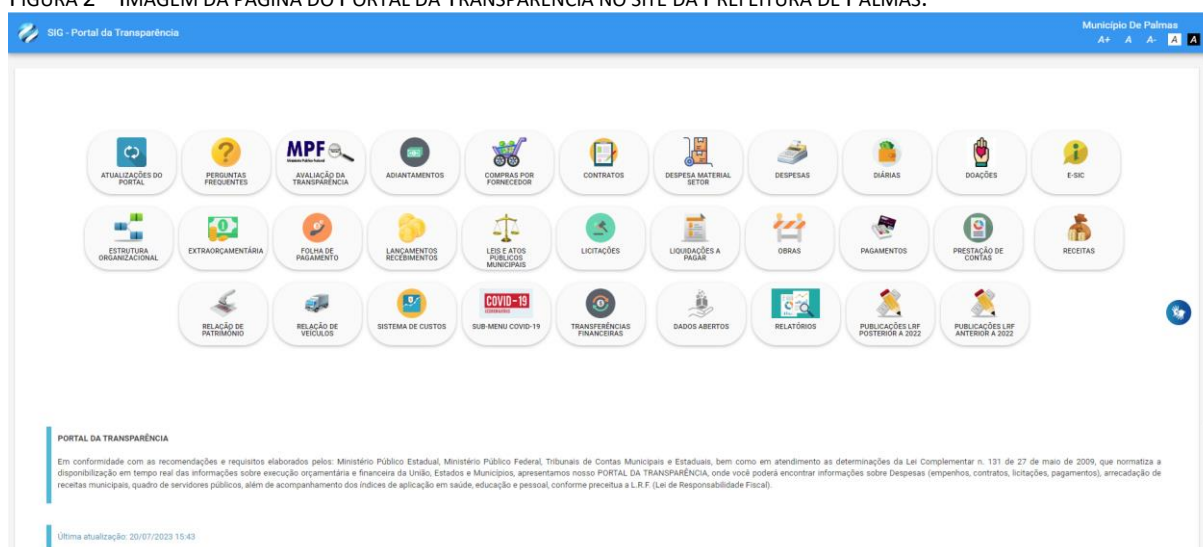
The screenshot displays the 'Serviços' (Services) section of the Prefeitura de Palmas portal. At the top, there is a navigation bar with links to 'Prefeitura de Palmas', 'Ouvidoria', 'e-SIC', 'Transparência', 'Diário Oficial', 'Banco de Leis', and 'Contatos'. Below this, a secondary bar includes 'Notícias', 'Órgãos', 'Serviços', 'Compras diretas', 'Portal do Servidor', and a 'Serviços Emergenciais' button. The main content area features a 'Serviços' dropdown menu and a filter section with three icons: 'Autônomo' (person with gear), 'Pessoa Jurídica' (building), and 'Todos' (group of people). A search bar labeled 'Filtrar serviços' allows users to 'Digite para filtrar os serviços'. Below the search bar, a grid of 32 service tiles is displayed, each with an icon and a title. The services include: 2ª via de DAM, Abrangência das Unidades de Saúde da Família de Palmas, Alvará de Construção, Alvarás, Atas de registro de preços, Autuação de Infração - Consulta de Multas, Banco de Leis, Boletim Epidemiológico Covid-19, Cadastro e Consulta de CCP Online, Carnê de IPTU, Cartão do Estudante, Casa do Empreendedor, Castração e Doação de Animais, Certidão de Decadência, Certidão de Lançamento, Certidão de Quitação de DAM, Certidão de Situação Fiscal, Certidão Negativa Imóvel, Certidão Negativa Pessoa, Compensação de Débitos Tributários, Consulta CCI, Consulta Planta de Valores, Consulta processos, Editais de licitações, Extrato por imóvel, Extrato por pessoa, Formulário de Informações Cadastrais - FIC, and GeoPalmas.



FONTE: SITE OFICIAL DA PREFEITURA DE PALMAS (2023).

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

FIGURA 2 – IMAGEM DA PÁGINA DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA NO SITE DA PREFEITURA DE PALMAS.



FONTE: SITE OFICIAL DA PREFEITURA DE PALMAS (2023).

DESAFIOS

Os trabalhos desenvolvidos na Ouvidoria possibilitam o aprendizado contínuo e uma visão ampliada do real papel de ser “servidor público”, visto que ouvir as pessoas, buscar entendê-las quanto às suas necessidades, é um desafio diário. Assim, o papel do Ouvidor é

de suma importância e fundamental à Administração Pública Municipal, uma vez que a Ouvidoria é uma instituição que reforça o conceito de serviços públicos, por se tornar o canal primordial para entender o que o usuário demanda e espera dos serviços prestados. A melhoria no atendimento à população deve ser contínua e a interlocução entre os usuários e serviços públicos prestados é a essência deste trabalho.

Logo, a partir desse entendimento percebe-se que a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) realiza não apenas a mediação entre o usuário e a Gestão na resolução de conflitos, mas também é acolhedora de novas necessidades e/ou tendências do setor público.

Por conseguinte, pressupõe-se ser este o maior desafio da Ouvidoria-Geral junto aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, por não entenderem que essas demandas são oriundas, na maioria das vezes, da insatisfação do usuário com o serviço público prestado à sociedade. A Ouvidoria não produz demandas para as áreas responsáveis, ela reflete as manifestações que chegam até ela e, em seguimento as envia para as providências cabíveis pelos gestores responsáveis por cada pasta.

Ainda há paradigmas que necessitam serem quebrados, barreiras a serem transpassadas. Uma delas é de que a Ouvidoria serve para levar reclamações. Outra, que não serve para nada. Resistências por parte de alguns gestores em afirmar que já possuem muitos problemas a serem resolvidos em suas Pastas e ainda tem de responder a Ouvidoria. Infelizmente há essa relutância de alguns gestores dos órgãos e entidades municipais em responder às manifestações que lhes são encaminhadas.

Não obstante, a Ouvidoria-Geral em face de suas atribuições, vem realizando ações passivas, informando via e-mail da existência de demandas não respondidas no prazo estipulado pela legislação e encaminhando ofícios aos órgãos e entidades do Poder Público Municipal, ressaltando, conforme consta neste relatório, que permanece um percentual significativo de “não respostas às demandas”. 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 sua efetiva resolução e com vistas ao cumprimento das determinações legais e ao constante aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos, e solicitando por fim as providências que se fizerem necessárias para o encaminhamento das respostas à Ouvidoria-Geral do Município - OGM.

Cabe salientar, que no âmbito do Município, as manifestações são recebidas, analisadas, 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 possibilita o tratamento e o manuseio das demandas com maior facilidade.

Por outro lado, e 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”, o Decreto não contempla às 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 a real missão do servidor público, vemos na Ouvidoria o canal de comunicação transparente e eficaz entre o usuário e o Poder 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 efetividade 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 a serem melhorados no processo de gestão e planejamento de cada órgão e entidade da Administração Pública Direta e Indireta. Desta forma, será possível propor mudanças nos serviços públicos ofertados à população na prestação de serviços a nível social, econômico e organizacional.

Informamos que toda a equipe da OGM vem exercendo com diligência os trabalhos e cumprindo as atividades inerentes ao setor. Com isso tratamos todas as demandas que chegam aos canais de atendimento da Ouvidoria.

Diante do exposto, verifica-se o contínuo avanço do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral, buscando oferecer um atendimento humanizado, qualificado e eficiente, com mais transparência nas ações realizadas e efetividade no atendimento das demandas dos cidadãos junto ao Poder Público Municipal.