

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
OGM**

RELATÓRIO MENSAL DE SETEMBRO



**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

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



LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Mídias de Atendimento	8
Quadro 2 - Quantidade de Demandas por Tipo	11
Quadro 3 - Taxa de Resposta por Órgão/Entidade.	13

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Mídias de Atendimento utilizados pela Ouvidoria-Geral do Município.	9
Gráfico 2 – Quantitativo por tipo de demanda no mês de setembro/2023.	10
Gráfico 3 - Taxa de resposta registrada em setembro/2023.	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
IVM	Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e tecnologia
OGM	Ouvidoria-Geral do Município de Palmas
PGM	Procuradoria-Geral do Município de Palmas
PROCON	Procon Municipal de Palmas
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
SEHAB	Secretaria Municipal da Habitação
SEISP	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos
SEMED	Secretaria Municipal da Educação
SEMUS	Secretaria Municipal da Saúde
SEPLAD	Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Humano
SECOM	Secretaria municipal de Comunicação
SESMU	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana
SIC	Sistema de Informação ao Cidadão



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	7
MÍDIAS DE ATENDIMENTO	8
CLASSIFICAÇÃO POR TIPO	9
ÓRGÃOS E ENTIDADES ACIONADAS	10
TAXA DE RESPOSTA	12
DESAFIOS	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

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.

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 **setembro 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 setembro à 30 de setembro 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: on-line, telefones, e-mail e o presencial.

No mês de setembro de 2023, a OGM registrou um **total de 636 (seiscentos e trinta e seis) manifestações** distribuídas conforme quadro a seguir.

QUADRO 1 - MÍDIAS DE ATENDIMENTO.

MÍDIAS DE ATENDIMENTO	
Meios de Comunicação	Quantidades
On-line	322
Telefones (0800 64 64 156 e tridígito 156)	173
Diversas*	115*
e-mail	23
Presencial	3
TOTAL	636

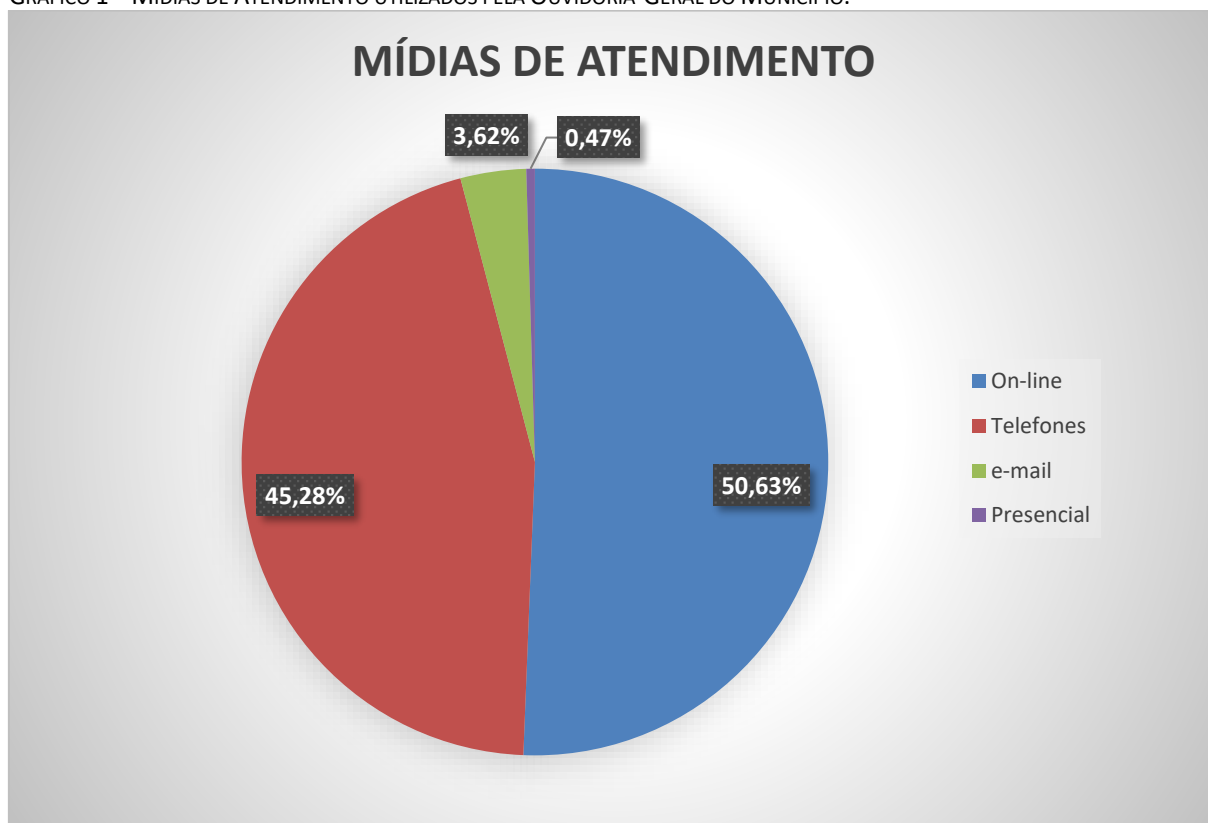
FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

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

Desse total, como pode ser observado no Gráfico 1, o canal on-line foi o mais utilizado pelos usuários do serviço público, representando 50,63% das demandas registradas. As

ligações ficaram em segundo lugar com 45,28%, seguido pelo encaminhamento via e-mail com 3,62% na terceira posição. Em última posição ficou o atendimento presencial com 0,47%.

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, 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 **setembro de 2023**.

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



FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

Observou-se que as reclamações lideraram o ranking das principais manifestações dos usuários, com 260 (duzentas e sessenta) registros. Em segundo lugar ficaram as solicitações totalizando 195 (cento e noventa e cinco) apontamentos, seguido pelas denúncias em terceira colocação com 143 (cento e quarenta e três) demandas. No que se refere aos pedidos de informações foram 20 (vinte) pedidos, as sugestões contemplaram 11 (onze) propostas e os elogios somaram 6 (seis) registros. No que diz respeito a assunto sigiloso houve 1 (um) registros. Em relação as demandas Covid-19 não houveram manifestações.

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	ASSUNTOS SIGILOSOS	TOTAL
Ouvidoria-Geral do Município (OGM)	17	123	12	2	2	1	0	157
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais (SEDUSR)	53	6	59	1	1	2	0	122
Agência de Transporte Público de Palmas (ATCP)	72	2	8	1	2	0	0	85
Secretaria Municipal da Saúde (SEMUS)	38	2	21	6	0	3	0	70
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos (SEISP)	21	35	2	2	1	0	0	61
Secretaria Municipal da Educação (SEMED)	22	4	22	1	3	1	0	53
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMU)	11	11	8	1	2	0	0	33
Secretaria Municipal de Finanças (SEFIN)	4	8	2	4	0	0	0	18
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social (SEDES)	6	0	2	0	0	0	0	8
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP)	6	2	0	0	0	0	0	8
Casa Civil do Município de Palmas	4	1	0	1	0	0	0	6
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural (SEDER)	0	0	3	0	0	0	0	3
Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM)	1	0	0	1	0	0	0	2

Agência de Tecnologia da Informação de Município de Palmas (AGTEC)	1	0	1	0	0	0	0	2
Secretaria Municipal da Habitação (SEHAB)	1	0	1	0	0	0	0	2
Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano (SEPLAD)	1	0	0	0	0	0	0	1
Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia (IVM)	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego (SEDEM)	0	1	0	0	0	0	0	1
Procon Municipal de Palmas (PROCON)	0	0	1	0	0	0	0	1
Fundação Municipal de Meio Ambiente de Palmas (FMA)	0	0	1	0	0	0	0	1
Procuradoria-Geral do Município (PGM)	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	260	195	143	20	11	6	1	636
%	40,88	30,66	22,48	3,14	1,73	0,94	0,16	100,00

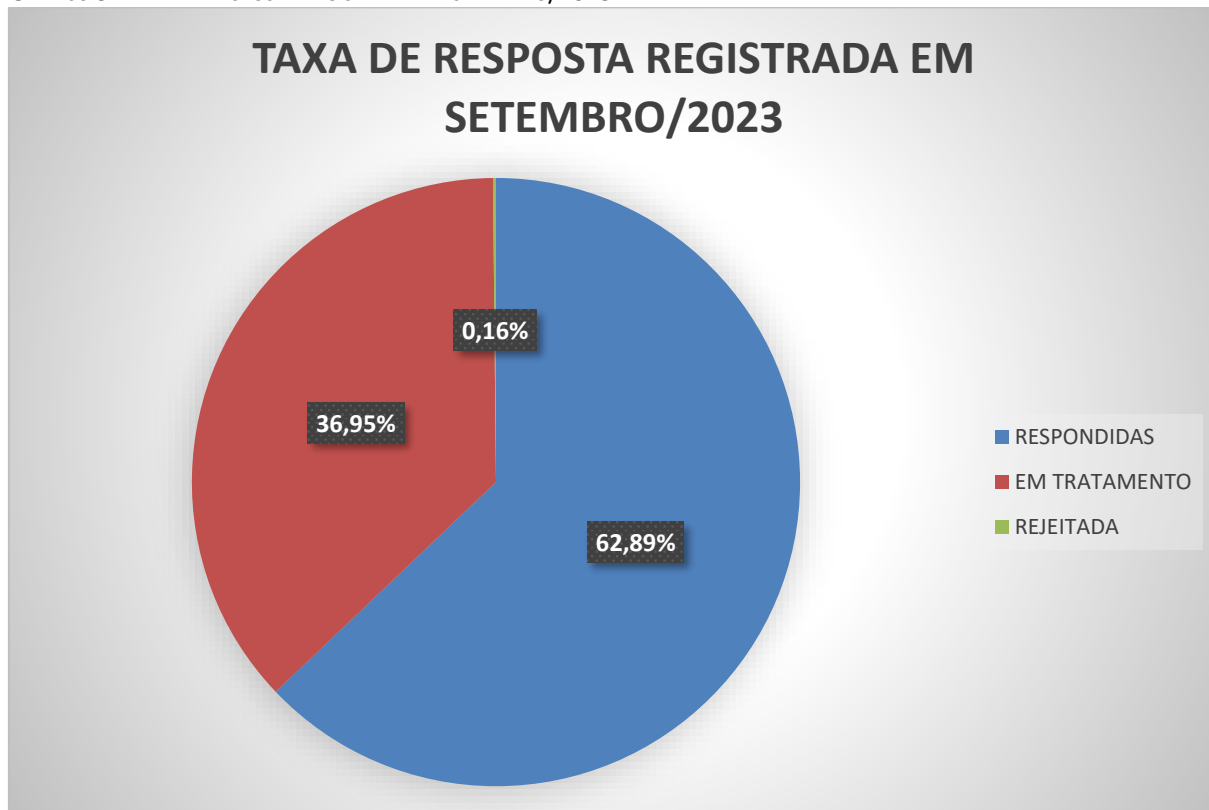
FONTE: OUVIDORIA-GERAL (2023).

*NAS SOLICITAÇÕES ESTÃO INCLUÍDAS AS DEMANDAS DIVERSAS.

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 636 (seiscentos e trinta e seis) registros demandados e encaminhados**, sendo **400 (quatrocentos) respondidos** até a última data de análise, **representando 62,89%**. O mês de setembro, foi finalizado com um **total de 235 (duzentos e trinta e cinco) manifestações em tratamento, representando 36,95%**. Quanto aos casos de demandas com **situação rejeitada** houve **1 registro, representando 0,16%**, e não houveram demandas improcedentes.

GRÁFICO 3 - TAXA DE RESPOSTA REGISTRADA EM SETEMBRO/2023.



FONTE: OUVIDORIA-GERAL (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. Segue os dados apresentados no Quadro 3.

QUADRO 3 - TAXA DE RESPOSTA POR ÓRGÃO/ENTIDADE.

Órgão/Entidade	Respondidas	Em Tratamento	Rejeitadas	TOTAL
OGM	157	0	0	157
SEDUSR	72	50	0	122
ATCP	69	16	0	85
SEMUS	14	56	0	70
SEISP	54	7	0	61
SEMED	0	53	0	53
SESMU	7	26	0	33
SEFIN	16	2	0	18

SEDES	2	6	0	8
ARP	0	8	0	8
CASA CIVIL	3	2	1	6
SEDER	0	3	0	3
SECOM	2	0	0	2
AGTEC	1	1	0	2
SEHAB	2	0	0	2
SEPLAD	1	0	0	1
IVM	0	1	0	1
SEDEM	0	1	0	1
PROCON	0	1	0	1
FMA	0	1	0	1
PGM	0	1	0	1
TOTAL	400	235	1	636
%	62,89	36,95	0,16	100,00

FONTE: OUVIDORIA-GERAL (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 Ouvidoria-Geral.

Não obstante, a OGM realiza ações passivas com envio de notificação de atraso pelo Sistema de Ouvidoria 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 após verificar que as notificações não foram atendidas. 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 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.

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

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.

Durante o mês de setembro, a OGM implementou modificações na forma como as demandas são operacionalizadas e quantificadas. Essas mudanças incluem a adição da categoria "Diversas" para demandas que podem ser prontamente resolvidas, sem a necessidade de encaminhamento para outros setores ou órgãos públicos. Exemplos incluem solicitações de informações simples, como números de telefone de órgãos públicos ou detalhes sobre serviços municipais.

Dessa forma, no mês de setembro, a OGM encabeçou o número de solicitações respondidas, totalizando 157 atendimentos. A SEDURS ocupou o segundo lugar, com 75 respostas, seguida pela ATCP, com 69 atendimentos.

Em comparação com o mês de agosto, podemos observar uma mudança expressiva na posição dos órgãos em relação ao número de solicitações respondidas. No mês de agosto, a SEDURS ocupava o primeiro lugar, seguida pela ATCP e, em seguida, a SEFIN.

No que diz respeito às solicitações em tratamento, observamos que a SEMED liderou o quantitativo dessa categoria, com 59 solicitações em processo de resolução. Em seguida, a SEMUS com 44 solicitações e a SEDURS com 38 demandas em tratamento. Em comparação com o mês de agosto, podemos notar que, apesar da diferença no quantitativo total de solicitações, as mesmas pastas compõem a liderança dessa categoria. 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 setembro, 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.