

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS



RELATÓRIO MENSAL

SETEMBRO/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:

Kamarriry Alves da Silva
Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de Matos
Luã Carvalho Bezerra
Francisca Ribeiro Soares
Solange Rodrigues dos Santos

Palmas – TO, setembro de 2021.

LISTA DE TABELAS

Gráfico 1: Média 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	9
Tabela 5.1 – Tratamento dos pedidos de acesso à informações – registrado via e-SIC	9
7 - DEMANDAS	10
Tabela 6 – Quantitativo de demandas por assunto	10
8- DESAFIOS	11
9 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO MUNICÍPIO	12
10 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	15



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 setembro 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 nona 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.



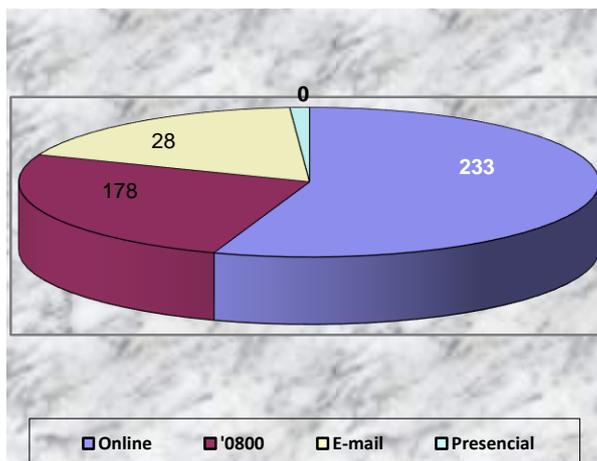
PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

2 - DEMANDAS

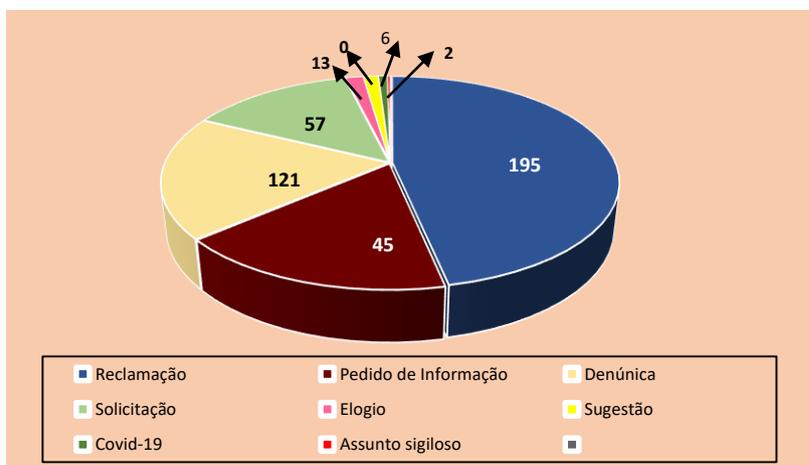
Neste mês de setembro do ano de 2021, foram registradas um total de 439 (quatrocentos e trinta e nove) manifestações recebidas por meio desta OGM.

O canal online apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população palmense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 53,07% 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 44,41% do total de registros.

As solicitações 12,98% e denúncias corresponderam a 27,56%.

Os pedidos de informações 10,25% e sugestões corresponderam a 0%.

Os elogios corresponderam a 2,96%, **Covid – 19** - 1,36%.

Os assuntos Sigilosos corresponderam a 0,45 %.

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	2	-	1	25	14	-	-	-	42
Secretaria de Transparência e Controle Interno	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Secretaria de Comunicação	-	-	2	-	-	-	-	-	2
Secretaria de Saúde	20	9	9	58	5	-	5	-	106
Casa Civil	-	1	-	7	1	-	-	-	9
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	-	-	1	7	-	-	-	-	8
Secretaria de Habitação	1	-	3	-	2	-	-	-	6
Secretaria de Planejamento, Gestão e desenvolvimento Humano	-	-	2	-	-	-	-	-	2
Gabinete do Prefeito	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	-	1	1	-	-	-	-	-	2



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

Fundação Meio Ambiente de Palmas	5	-	-	1	-	-	-	-	6
Procuradoria Geral do Município de Palmas	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	23	1	2	21	14	-	-	-	61
Secretaria de Desenvolvimento Social	-	1	-	1	1	-	-	-	3
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	55	-	3	42	4	-	-	-	104
Secretaria de educação	3	-	-	20	-	-	-	-	23
Secretaria de Finanças	-	-	18	8	10	-	-	2	38
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Secretaria de Regularização Fundiária	-	-	-	2	-	-	-	-	2
Ouvidoria Geral de Palmas	9	-	1	3	6	-	1	-	20
Total	121	13	45	195	57	-	6	2	439

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 439 (quatrocentos e trinta e nove) demandas registradas e encaminhadas no mês de setembro, 64,69% foram respondidas, 284 (duzentos e oitenta e quatro) em números absolutos.

Por conseguinte, os órgãos que alcançaram 100% de resposta são: Secretaria de Transparência e Controle Interno, Casa Civil, Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas, Secretaria de Habitação, Secretaria de Planejamento, Gestão e desenvolvimento Humano, Gabinete do Prefeito, Secretaria de Desenvolvimento Social, Secretaria de educação, Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas, Ouvidoria Geral de Palmas



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

Neste mês de setembro, o percentual de manifestações não respondidas foi de 27,56 %, 121 (cento e vinte e uma) em números absolutos, conforme dados constantes na tabela abaixo. E 33 (trinta e três) demandas foram classificadas como improcedentes, totalizando um percentual de 7,51%, 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	42	40	2	-	4,75%
Secretaria de Transparência e Controle Interno	1	1	-	-	-
Secretaria de Comunicação	-	-	2	-	100%
Secretaria de Saúde	106	45	55	6	51,88%
Casa Civil	9	9	-	-	-
Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	8	8	-	-	-
Secretaria de Habitação	6	3	-	3	-
Secretaria de Planejamento, Gestão e desenvolvimento Humano	2	2	-	-	-
Gabinete do Prefeito	1	1	-	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Emprego	2	-	2	-	100%
Fundação Meio Ambiente	6	4	2	-	33,33%



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

Procuradoria Geral do Município de Palmas	2	-	2	-	100%
Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	61	17	44	-	72,13%
Secretaria de Desenvolvimento Social	3	3	-	-	-
Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	104	90	12	2	11,53%
Secretaria de educação	23	21	-	2	-
Secretaria de Finanças	38	37	1	-	2,63%
Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	1	1	--	-	-
Secretaria de Regularização Fundiária	2	2	-	-	100%
Ouvidoria Geral de Palmas	20	-	-	20	-
	439	284	121	33	27,56%

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.

Neste sentido, dos 15 (quinze) pedidos de acesso à informação, 10 (dez) foram respondidas, nenhuma demanda improcedida, sendo este pelo Órgão demandado.



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

No mês de setembro 5 (cinco) pedidos de acesso à informação ainda não foi respondido e o prazo encontra-se extrapolado.

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	15
10	5	-	-	

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

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021093030789	30/09/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Acesso à informação	Respondida
2021092830739	27/09/2021	Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	Online	Acesso à informação	Pendente
2021092830738	27/09/2021	Instituto Municipal de Planejamento Urbano de Palmas	Online	Acesso à informação	Pendente
2021092730721	27/09/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Pendente
2021092730720	27/09/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Pendente
2021092430705	24/09/2021	Secretaria de Planejamento, Gestão e Desenvolvimento Humano	Online	Acesso à informação	Respondida
2021092430698	24/09/2021	Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais	Online	Acesso à informação	Respondida
2021092230639	22/09/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso à informação	Respondida
2021092130621	21/09/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Pendente
2021091430535	14/09/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso à informação	Respondida



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

2021091430534	14/09/2021	Secretaria de Finanças	Online	Acesso à informação	Respondida
2021091430533	14/09/2021	Secretaria da Saúde	Online	Acesso à informação	Respondida
2021091430532	14/09/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Acesso à informação	Respondida
2021090330416	03/09/2021	Secretaria de Transparência e Controle Interno	Online	Acesso à informação	Respondida
2021090330413	03/09/2021	Secretaria de Finanças	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 ao Sistema	1	Impostos e Taxas	3
Acesso a Informação	2	Maus Tratos de Animais	1
Administração de CRAS	1	Medicamentos	1
Alteração de Dados Cadastrais	1	Mobilidade Urbana	1
Alvará de Funcionamento	3	Multas de Trânsito	15
Andamento de Processo	8	Nota fiscal	2
Atendimento ao Público	63	Nota Quente	16
BRK Ambiental	6	Parques e Jardins	3
Bueiros	1	Pavimentação Asfáltica	3
Comercio Irregular	1	Pedido de Informação	16
Construção de obras	1	Placas de Sinalização de Trânsito	3
Construção Irregular	5	Poda de Arvores	1
Consultas e Exames	18	Perturbação ao silêncio	10



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

Controle de Zoonoses	6	Programa Habitacional	1
Cópia de Processo	1	Recolhimento de Galhos	1
Covid-19	2	Resolve Palmas	6
Criação de Animais	3	Restituição	1
Derrubada de Arvores	2	Serviços de Infraestrutura	4
Documentos Oficiais	1	Serviços Públicos	9
Elogio	12	Sinalização de Trânsito	2
Entulho	9	Solicitação de Contêiner	7
Estacionamento	1	Transportes Públicos	11
Fiscalização de Trânsito	1	Tributos e Impostos	9
Fiscalização Urbana	83	Vacinação	1
Fossa Séptica e Esgotos	7	Vacinação Covid-19	6
Gestão de Pessoal	5	Vacinação Infantil	1
Gestão Escolar	14	Vigilância Sanitária	33
Guarda Metropolitana	8	Vulnerabilidade Social	1
Iluminação Pública	5		
TOTAL			439

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 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.



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

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



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

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!

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



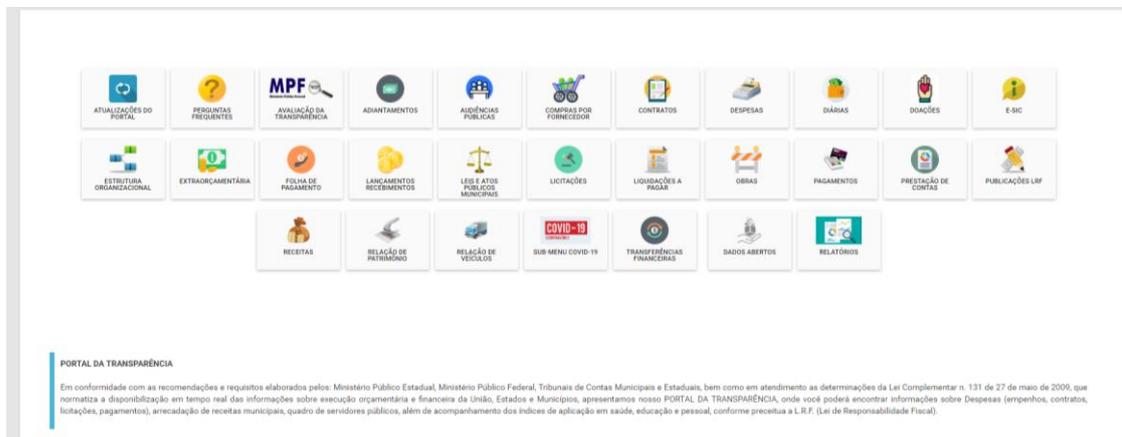
PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

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:



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



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 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.