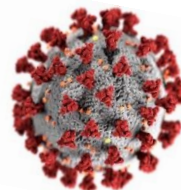




PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS COVID-19



ABRIL/2021



PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município 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
Maria Vênus Bandeira
Rosângela Fortaleza de Matos
Luã Carvalho Bezerra



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

Relatório COVID-19
Ouvidoria Geral do Município

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Palmas - OGM 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. Desse modo, vem exercendo suas atribuições durante a crise do COVID-19 em regime de tele trabalho, instituído em virtude da necessidade de isolamento social, pelos Decretos Municipais n.º 1.856/2020, alterado pelo Decreto Municipal n.º 1.859/2020, com suas devidas alterações.

Neste contexto, tem sido possível a consecução de suas competências sem a necessidade de mitigação das funções, por isso, mantendo suas tarefas nesse período. Os servidores têm trabalhado para registrar, encaminhar, acompanhar e responder às demandas da população de forma eficiente e dentro dos padrões exigidos.

Os colaboradores estão em regime presencial, de segunda a sexta-feira. Em condições habituais.

Durante todo período de pandemia, todas as manifestações estão sendo registradas e tramitaram normalmente, a despeito de estarem com os prazos suspensos, com a manutenção do fluxo de respostas.



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

As novas manifestações, em sua maioria, relacionadas com a pandemia, estão sendo tratadas em regime especial de atendimento, mediante interação permanente com os órgãos responsáveis para sua avaliação, apuração e providências.

Destaca-se que a OGM participou da elaboração do fluxo de vistoria durante este período e da definição de responsáveis pela apuração das demandas provenientes desse mesmo fluxo. Durante o período de atendimento, fez e permanece fazendo contatos com diversas secretarias que tiveram dificuldades de acesso ao sistema de registros, a OGM buscando agilizar o atendimento das demandas de denúncias de descumprimento das normas do isolamento social, na orientação dos cidadãos e estabelecimentos.

Sobre os registros, encaminhamentos e tramitação das manifestações relacionadas ao COVID-19, sem prejuízo dos relatórios de movimentação geral e mensal das manifestações de Ouvidoria, sobre os diversos serviços, sobre os pedidos de acesso à informação baseada na (LAI) — Lei Nacional 12.527/2011, todos em consonância com o Decreto Municipal nº 462, de 16 de maio de 2013, e suas alterações. Com objetivo de informar aos órgãos responsáveis no combate a pandemia, acerca da participação/colaboração da sociedade Palmense, e sua percepção na lida com a situação atípica que atravessamos, que estruturamos o presente relatório.

As estatísticas aqui contidas se constituem em uma importante fonte de informação, extraída dos impulsos espontâneos dos cidadãos da capital tocantinense, que merecem ser interpretadas em prol dessa mesma comunidade. Foram colecionados um total de 372(trezentos e setenta e duas) manifestações mês de abril de 2021. Sendo 15(quinze) registros relacionadas à COVID 19, e outras 357 (trezentos e cinquenta e sete) relacionadas a assuntos diversos. Cumpre destacar que de janeiro de 2021 à 10 de abril de 2021 a OGM recebeu, 1.614 (mil seiscentos e quatorze) registros.

Seguem em destaque, a imagem do Portal da Prefeitura de Palmas com as informações ao cidadão para registro de manifestações, as estatísticas relacionadas às demandas da COVID 19 e as demais manifestações.



PREFEITURA DE PALMAS

Secretaria de Transparência e Controle Interno

Ouvidoria Geral do Município de Palmas

OUVIDORIA

Sobre

Informações sobre a ouvidoria

A Ouvidoria Geral de Palmas é um dos órgãos de controle interno da gestão pública municipal, integrante da Secretaria da Transparência e Controle Interno, 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.

[COMPETÊNCIAS E DEVERES](#)

Consultar

Consulte aqui o andamento da sua manifestação

Informe o Nº Protocolo e clique no botão a baixo

☐ Não sou um robô

[CONSULTAR ANDAMENTO](#)

Realizar uma manifestação

Para solicitar uma manifestação clique no botão abaixo

[CLIQUE AQUI](#)

Dúvidas e sugestões

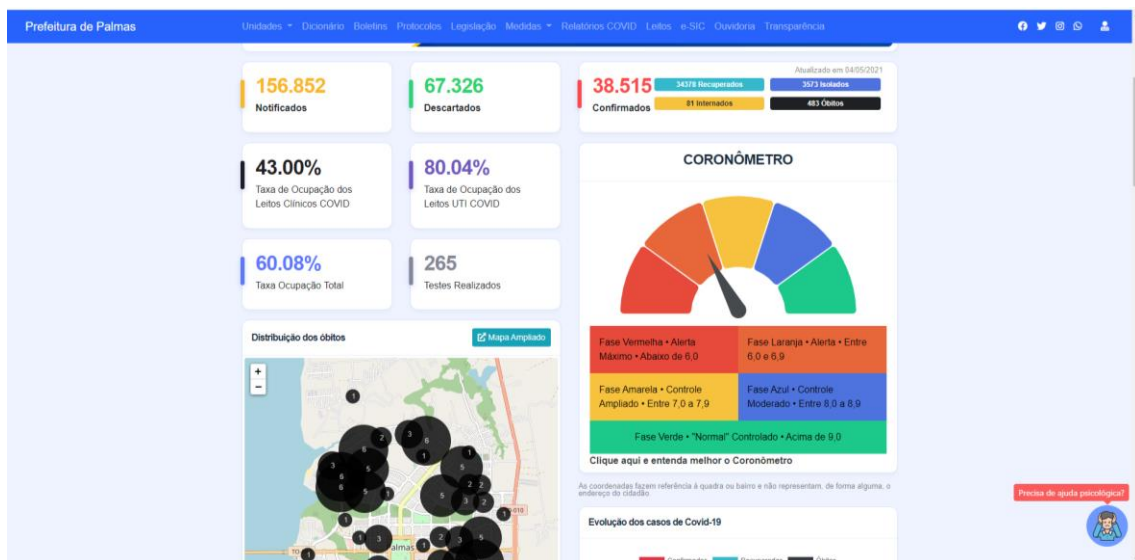
Para dúvidas e sugestões entre em contato conosco

Telefones: 0800-64-64-156
3212-7144 / 7143
Email: ouvidoria@palmas.to.gov.br
Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 7:00 às 19:00

Estatísticas

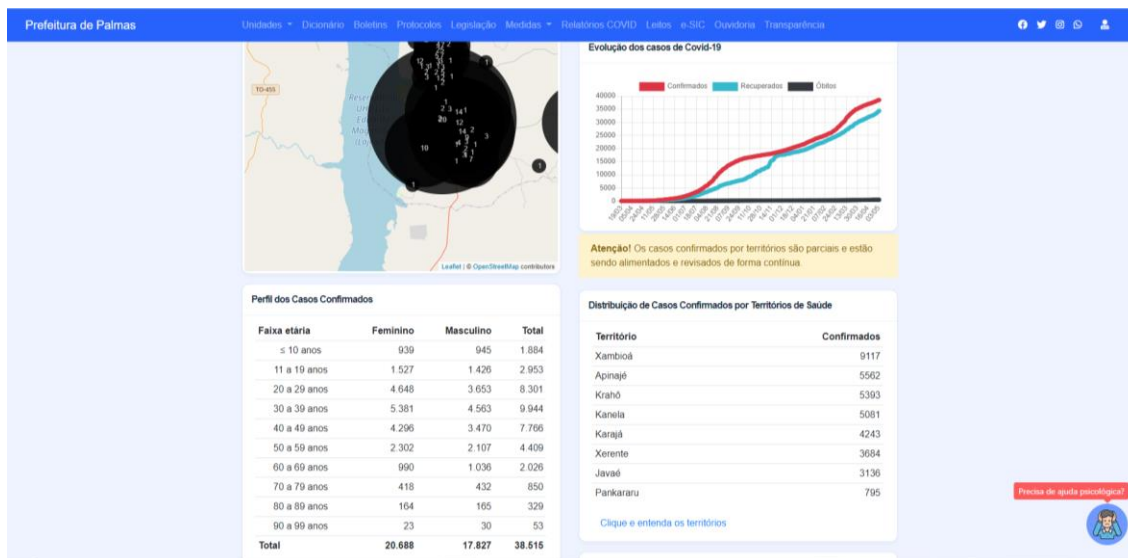
Gráficos estatísticos de manifestações

Estatísticas de Manifestações na Ouvidoria em 2021





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



2 – ANÁLISE DOS DADOS

A Ouvidoria OGM estruturou o Sistema para receber as manifestações da população relacionadas ao COVID 19, bem como às normas de isolamento social. Atendendo aos Decretos 1.866 de 14 de março de 2020, 1.862 de 22 de março de 2020 com suas alterações através do Decreto 1.856/2020 e 1.859/2020, e Portarias Nº 25 de 31 de março de 2020 e Portaria nº 046 de 17 de junho de 2020, Decreto Nº 1.998, de 26 de fevereiro de 2021.

No mês de abril, a Ouvidoria Geral do Município de Palmas recebeu 15 (quinze) manifestações relacionadas ao COVID-19. Do total de manifestações registradas sobre o COVID-19, foram respondidas 60 %.

3 – DEMANDAS

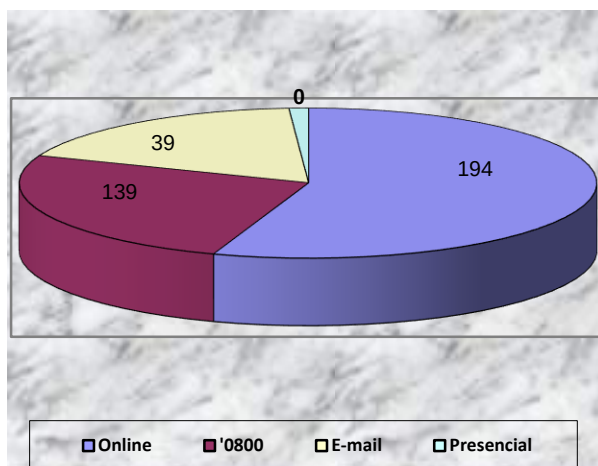


PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

Neste mês de abril do ano de 2021, foram registradas um total de **372** (trezentos e setenta e duas) 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 53,55% das demandas recebidas.

Gráfico 1 – Mídia de entrada das demandas



Os registros das manifestações na Ouvidoria Geral ocorreram pelos meios digitais de comunicação disponíveis e somaram 233 das demandas, com destaque para o aplicativo de dispositivos a internet. Os contatos telefônicos somaram apenas 139 dos registros.



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

4 – TIPOLOGIAS

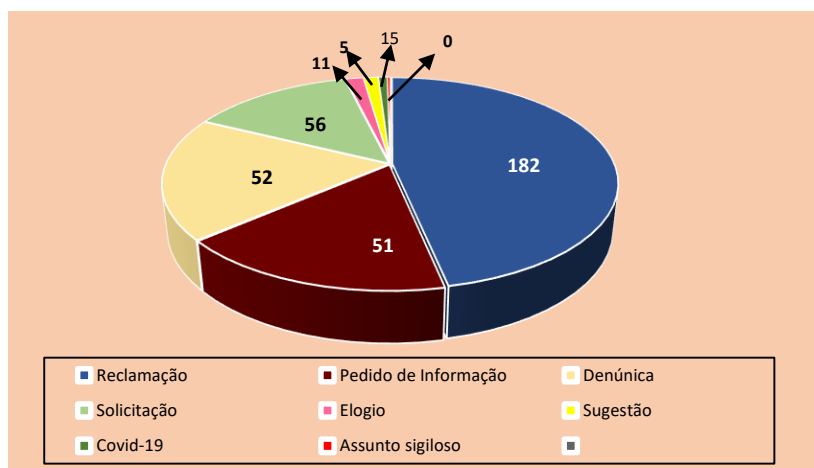


Gráfico 2 - Comparativo de demandas

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos Palmenses, com 48,92% do total de registros.

As solicitações 15,05% e denúncias corresponderam a 13,97%.

Os pedidos de informações 13,70% e sugestões corresponderam a 1,34%.

Os elogios corresponderam a 2,95%, **Covid – 19** - 4,03%.

Os assuntos Sigilosos corresponderam a 0, %.

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.



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

Neste sentido, dos 15 (quinze) registros covid-19, 8 (oito) foram respondidos, sendo este pelo Órgão demandado. No mês de abril 6 (seis) registro Covid - 19 aguarda resposta, 1(uma) solicitação de recurso.

Tabela 1 – Total de Pedidos de Covid-19 registrados via ouvidoria:

Registrados via e-OUV				TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	Solicitação de recurso	15
9	6	-	-	

Tabela 1.1 – Demonstrativo de Registros Covid-19 via ouvidoria:

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021042328668	23/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021042128651	21/04/2021	Casa Civil	Online	Covid-19	Respondida
2021042028638	20/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021041928630	19/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021041628597	16/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021041528589	15/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021041428567	14/04/2021	Instituto Vinte de Maio de Ensino, Ciência e Tecnologia	Online	Covid-19	Respondida
2021041328558	13/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021041128521	11/04/2021	Secretaria de Desenvolvimento Social	Online	Covid-19	Respondida
2021040928502	09/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021040928500	09/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021040728476	07/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021040728475	07/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida



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

2021040528437	05/04/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021040128430	01/04/2021	Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana	Online	Covid-19	Pendente

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

Neste sentido, no mês de abril houve 03 (três) pedidos de acesso à informação - (e-SIC) nenhuma relacionado a Covid - 19.

6 – 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



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

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.

7 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cada vez mais percebemos a participação do cidadão nos meios de controles de atividade pública. Isto mostra um amadurecimento de uma cultura que se difunde cada vez mais, onde o ente público deve existir para servir a sociedade da melhor forma possível. Temos na Ouvidoria um instrumento democrático, através do qual o cidadão exercita soberanamente seus direitos.

Salienta-se que, o papel exercido pela Rede de Ouvidoria foi de muita importância no que se refere aos resultados alcançados nos índices de resolutividade, visto que, as manifestações finalizadas dentro do prazo garantiram o resultado apresentado.

Ressalta-se ainda que, o Sistema de Ouvidoria - OGM disponibilizou ao público, o acompanhamento em tempo real das demandas realizadas, demonstrando desta forma que uma das diretrizes do Governo do Município focado no eixo “Governo Participativo, Ético e Competente” vem sendo alcançado.

Assim sendo, consolida-se que os conhecimentos advindos das informações adquiridas por intermédio da Ouvidoria se mostram de grande importância para a Administração Pública, uma vez que leva a identificação de falhas e inadequações na



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

rotina administrativa, viabilizando que sejam identificadas de forma rápida e, consequentemente sanadas, levando ao serviço público um trabalho eficiente e satisfatório para o cidadão.

Por fim, a trajetória da ação institucional da Ouvidoria fundamenta-se no desejo e na necessidade de estabelecer vínculos de confiança com o manifestante, fomentando o uso da Ouvidoria e dando condições para o aprofundamento da transparência na relação do cidadão com as instituições.