



**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**

**JULHO/2020**



**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

**Ouvidora Geral**  
Gisele Kenya Lenz

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

**Diretoria de Sistema de Informações ao Cidadão**  
Jucilene do Nascimento Ribeirinha

**Relação de Atendentes de Ouvidoria:**

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



**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 teletrabalho, 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.

Parte dos colaboradores estão em regime de home office e demais presenciais, de segunda a sexta-feira. Em condições habituais, durante o trabalho presencial.

Durante o período de quarentena, todas as manifestações registradas 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 contatos com diversas secretarias que tiveram dificuldades de acesso ao sistema de registros, a OGM buscou 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 calamidade, 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 325(trezentos e vinte e cinco) manifestações mês de junho de 2020. Sendo apenas 14 (quatorze) registros relacionadas à COVID 19, e outras 311 (trezentos e onze) relacionadas a assuntos diversos. Cumpre destacar que de janeiro a agosto de 2020 a OGM recebeu, 2.745(dois mil, setecentos e quarenta e cinco) 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 em seguida o quadro com as demais manifestações.



# PREFEITURA DE PALMAS

## Secretaria de Transparência e Controle Interno

### Ouvidoria Geral do Município de Palmas

← → ↻ Não seguro | prodata.palmas.to.gov.br:8080/sig/app.html#/transparencia/transparencia/

Apps certameArquivo\_cer... O litisconsórcio no... Conjur - Execução... Tribunal de Justiça... Especial do STJ abo... Prescrição do cheq... Sites confiáveis par... CAATO Convênios

SIG - Portal da Transparência Prefeitura Municipal De Palmas

### COVID-19

Gastos, investimentos, contratações, receitas...

#### INFORMAÇÕES RELATIVAS AO COMBATE À PANDEMIA DE COVID-19

Esta página agrega todas as informações relativas aos gastos realizados pelo município para o combate à pandemia de COVID-19 e seus efeitos, inclusive os estabelecidos pela lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

Última atualização: 2020-08-12 14:23:53

CONTRATOS DESPESAS

DOAÇÕES LICITAÇÕES

Digite aqui para pesquisar

POR PTB2 14:25 12/08/2020

Apps certameArquivo\_cer... O litisconsórcio no... Conjur - Execução... Tribunal de Justiça... Especial do STJ abo... Prescrição do cheq... Sites confiáveis par... CAATO Convênios

## OUVIDORIA

PERGUNTAS FREQUENTES

### 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

reCAPTCHA Privacidade - Termos

CONSULTAR ANDAMENTO

### Dúvidas e sugestões

Para dúvidas e sugestões entre em contato conosco

Telefones: 0800-64-64-156  
Email: ouvidoria@palmas.to.gov.br

### Realizar uma manifestação

Para cadastrar uma manifestação clique no botão abaixo

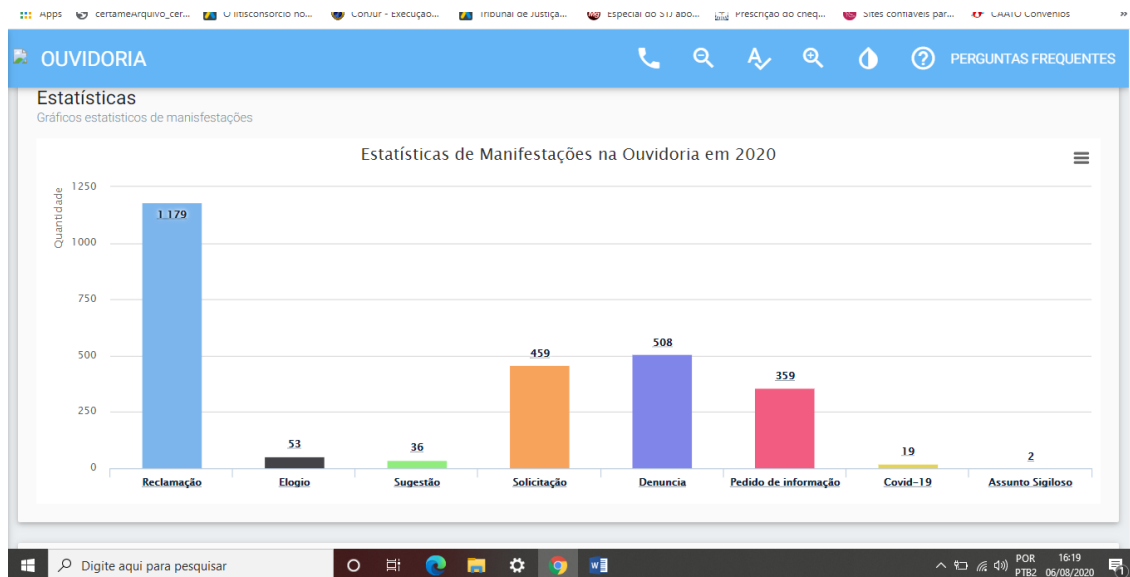
CLIQUE AQUI

Digite aqui para pesquisar

POR PTB2 16:19 06/08/2020



**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.

No mês de julho, a Ouvidoria Geral do Município de Palmas recebeu 14 (quatorze) manifestações relacionadas ao COVID-19, nenhuma demanda improcedente. Do total de manifestações registradas sobre o COVID-19, foram respondidas 64,28%.

## 3 - DEMANDAS

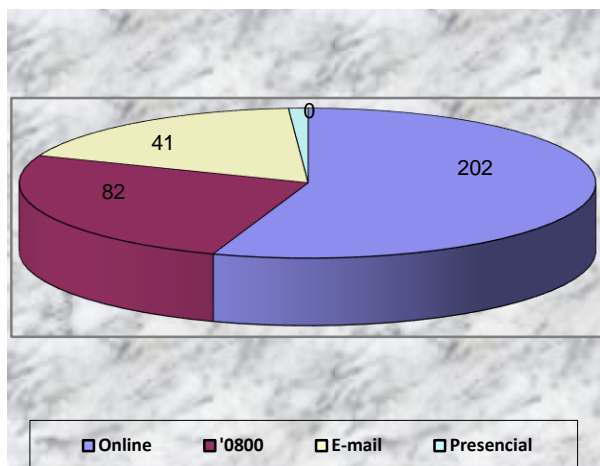


**PREFEITURA DE PALMAS**  
**Secretaria de Transparência e Controle Interno**  
**Ouvidoria Geral do Município de Palmas**

Neste mês de julho do ano de 2020, foram registradas um total de **325** (trezentos e vinte e cinco) 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 62,15% das demandas recebidas.

Gráfico 1 – Mídia de entrada das demandas



4

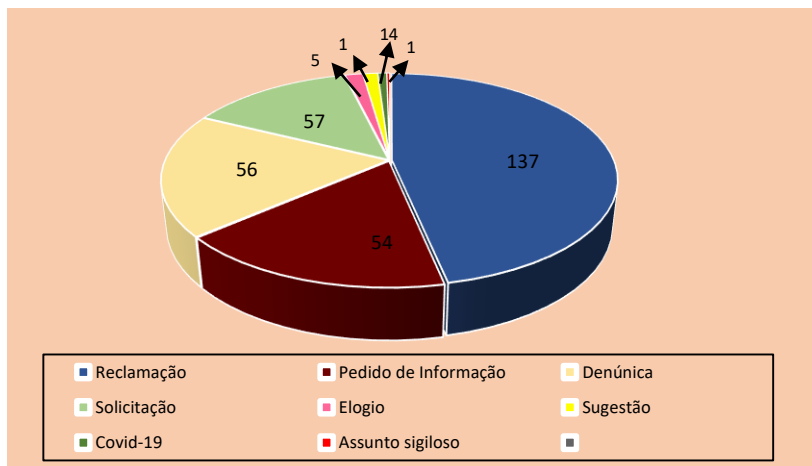
Os registros das manifestações na Ouvidoria Geral ocorreram pelos meios digitais de comunicação disponíveis e somaram 243 (duzentas e quarenta e três) das demandas, com destaque para o aplicativo de dispositivos a internet. Os contatos telefônicos somaram apenas 82 (oitenta e duas) das queixas.

#### 4 - TIPOLOGIAS

Gráfico 2 - Comparativo de demandas



**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 42,15% do total de registros.

As solicitações 17,53% e denúncias corresponderam a 17,23%.

Os pedidos de informações 16,61% e sugestões corresponderam a 0,30%.

Os elogios corresponderam a 1,53%, **Covid – 19** - 4,30%.

Os assuntos Sigilosos corresponderam a 0,30%.

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.

Neste sentido, dos 14 (quatorze) registros covid-19, 9 (nove) foram respondidos, sendo este pelo Órgão demandado. No mês de julho 5(cinco) registro Covid – 19 aguardam resposta.





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

Tabela 5 – Total de Pedidos de Covid-19 registrados via ouvidoria:

Registrados via e-OUV			TOTAL
<b>Respondido</b>	<b>Não Respondido</b>	<b>Improcedidos</b>	<b>14</b>
<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2020080126086	31/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2020073026060	39/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020072226000	22/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020072225990	22/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020071625940	16/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2020071625926	15/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2020071525916	15/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020071525915	15/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020071525913	15/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020071525911	15/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020071425896	13/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020071125878	11/07/2020	Casa Civil	Online	Covid-19	Pendente
2020070825842	08/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2020070725826	07/07/2020	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente



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

## **5- 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.

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.

## **6 – 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.



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

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 rotina administrativa, viabilizando que sejam identificadas de forma rápida e, conseqüentemente 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.