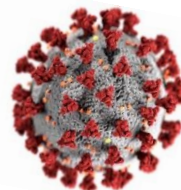




PREFEITURA DE PALMAS
Secretaria de Transparência e Controle Interno
Ouvidoria Geral do Município de Palmas

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS COVID-19



FEVEREIRO/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

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

Relação de Atendentes de Ouvidoria:

Deolindina Mendes Monteiro
Kamarriry Alves da Silva
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 registrados um total de 369 (trezentos e sessenta e nove) manifestações mês de fevereiro de 2021. Sendo apenas 12 (doze) registros relacionados à COVID 19, e outras 357 (trezentos e cinquenta e sete) relacionadas a assuntos diversos. Cumpre destacar que de janeiro de 2021 a 04 de março de 2021 a OGM recebeu, 746 (setecentos e quarenta e seis) registros.



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

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.

The screenshot shows the 'OUVIDORIA' website. The header is blue with the title 'OUVIDORIA' and navigation icons. The main content area is divided into four sections: 'Sobre' (About), 'Consultar' (Consult), 'Dúvidas e sugestões' (Questions and suggestions), and 'Realizar uma manifestação' (Make a manifestation). The 'Sobre' section provides information about the Ouvidoria Geral de Palmas. The 'Consultar' section has a form to enter a protocol number and a reCAPTCHA. The 'Dúvidas e sugestões' section lists contact information. The 'Realizar uma manifestação' section has a button to click.

Sobre
Informações sobre a ouvidoria

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

Consultar
Consulte aqui o andamento da sua manifestação

Informe o Nº Protocolo e clique no botão a baixo

☐ Não sou um robô

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

The screenshot shows the 'Prefeitura de Palmas' COVID-19 dashboard. The header is blue with the title 'Prefeitura de Palmas' and navigation links. The main content area displays various statistics and a map. The statistics include: 123.144 Notificados, 50.637 Descartados, 28.864 Confirmados, 79.01% Taxa de Ocupação dos Leitos Clínicos COVID, 86.02% Taxa de Ocupação dos Leitos UTI COVID, 82.01% Taxa Ocupação Total, and 445 Testes Realizados. There is also a section for 'Distribuição dos óbitos' with a map. A large banner for '#VacinaPalmas' is visible on the right side.

Prefeitura de Palmas

Unidades ▾ | Dicionário | Boletins | Protocolos | Legislação | Medidas ▾ | Relatórios COVID | e-SIC | Ouvidoria | Transparência

123.144
Notificados

50.637
Descartados

28.864
Confirmados

Atualizado em 03/03/2021

25445 Recuperados | 3003 Isolados

144 Internados | 277 Óbitos

79.01%
Taxa de Ocupação dos Leitos Clínicos COVID

86.02%
Taxa de Ocupação dos Leitos UTI COVID

82.01%
Taxa Ocupação Total

445
Testes Realizados

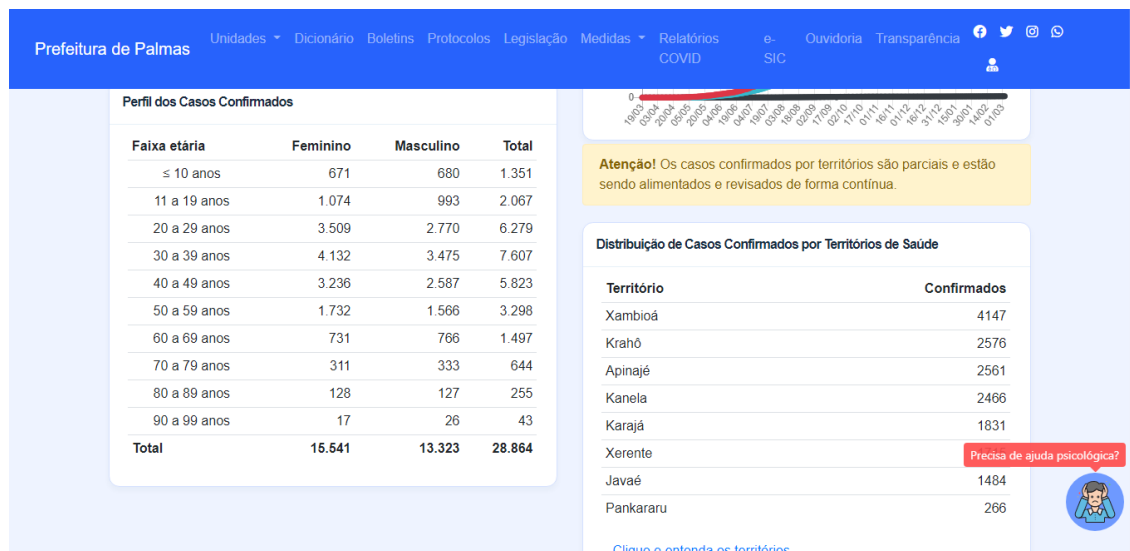
Distribuição dos óbitos | Mapa Ampliado

#VacinaPalmas

Precisa de ajuda psicológica?



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 fevereiro, a Ouvidoria Geral do Município de Palmas recebeu 12 (doze) manifestações relacionadas ao COVID-19. Do total de manifestações registradas sobre o COVID-19, foram respondidas 58,33%.

3 – DEMANDAS

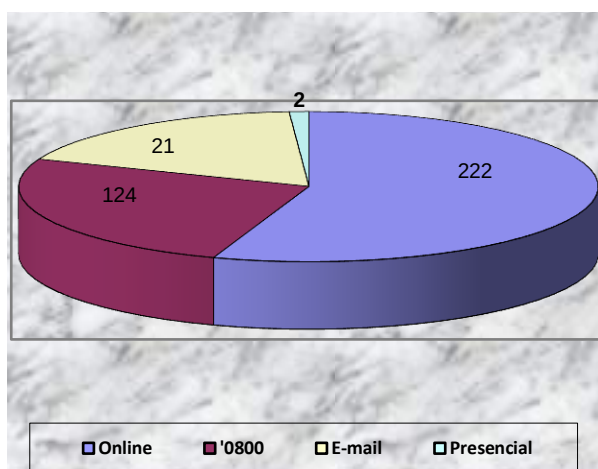
Referente ao mês de fevereiro do ano de 2021, foram registradas um total de 369 (trezentos e sessenta e nove) manifestações recebidas por meio desta OGM.



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

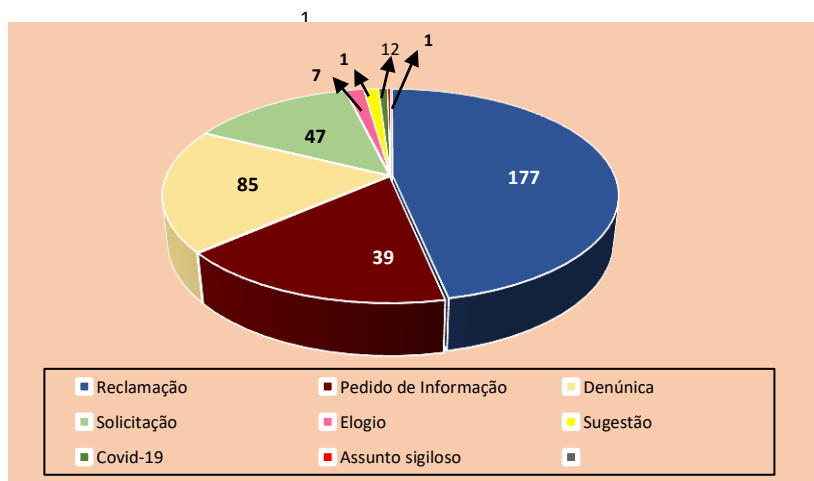
O canal online apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população palmense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 60,16% das demandas recebidas.

Gráfico 1 – Mídia de entrada das demandas



Os registros das manifestações na Ouvidoria Geral ocorreram pelos meios digitais de comunicação disponíveis e somaram 243 (duzentos e quarenta e três) das demandas, com destaque para o aplicativo de dispositivos a internet. Os contatos telefônicos somaram 124 (cento e vinte e quatro) dos registros, e apenas dois atendimentos presenciais.

4 – TIPOLOGIAS





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

Gráfico 2 - Comparativo de demandas

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos Palmenses, com 47,96% do total de registros.

As solicitações 12,73,03% e denúncias corresponderam a 23,03%.

Os pedidos de informações 10,56% e sugestões corresponderam a 1,29%.

Os elogios corresponderam a 2,25%, **Covid – 19** - 0,27%.

Os assuntos Sigilosos corresponderam a 0,27%.

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.

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 12 (doze) registros covid-19, 4 (quatro) foram respondidos, sendo este pelo Órgão demandado. No mês de fevereiro 5 (cinco) registro Covid - 19 aguarda resposta, 3(três) demandas foram improcedidas.

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

Registrados via e-OUV			TOTAL
Respondido	Não Respondido	Improcedidos	12
4	5	3	



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

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

Protocolo	Data do Encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021022827943	28/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021022627933	26/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021022427896	24/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021022127831	21/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021021727797	17/02/2021	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021021727795	17/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021021627774	16/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021021127731	11/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente
2021020927682	09/02/2021	Secretaria da Educação	Online	Covid-19	Respondida
2021020327624	03/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021020127596	01/02/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021020127584	01/02/2021	Ouvidoria Geral de Palmas	Online	Covid-19	Improcedente



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

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

Neste sentido, no mês de fevereiro houve 07 (sete) pedidos de acesso à informação - (e-SIC) apenas 1(um) 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 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



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

resolução de conflitos, mas também é acolhedora de novas necessidades e 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 resolatividade, 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.



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

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.

Atendendo aos Decretos Nº 1.998, de 26 de fevereiro de 2021, Decreto Nº 2.003, de 3 de março de 2021, Informamos toda equipe desta Ouvidoria Geral do Município - OGM de Palmas –TO, vem exercendo trabalhos e cumprindo todas as atividades inerentes ao setor, dessa forma, tratamos todas as demandas/solicitações 100%, exceto atendimento presencial.