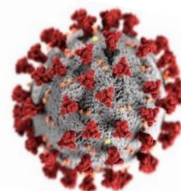




OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS COVID-19



NOVEMBRO/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

Diretoria de Sistema de Informações ao Cidadão
Jucilene do Nascimento Ribeirinha

Relação de Atendentes de Ouvidoria:

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

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.

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.

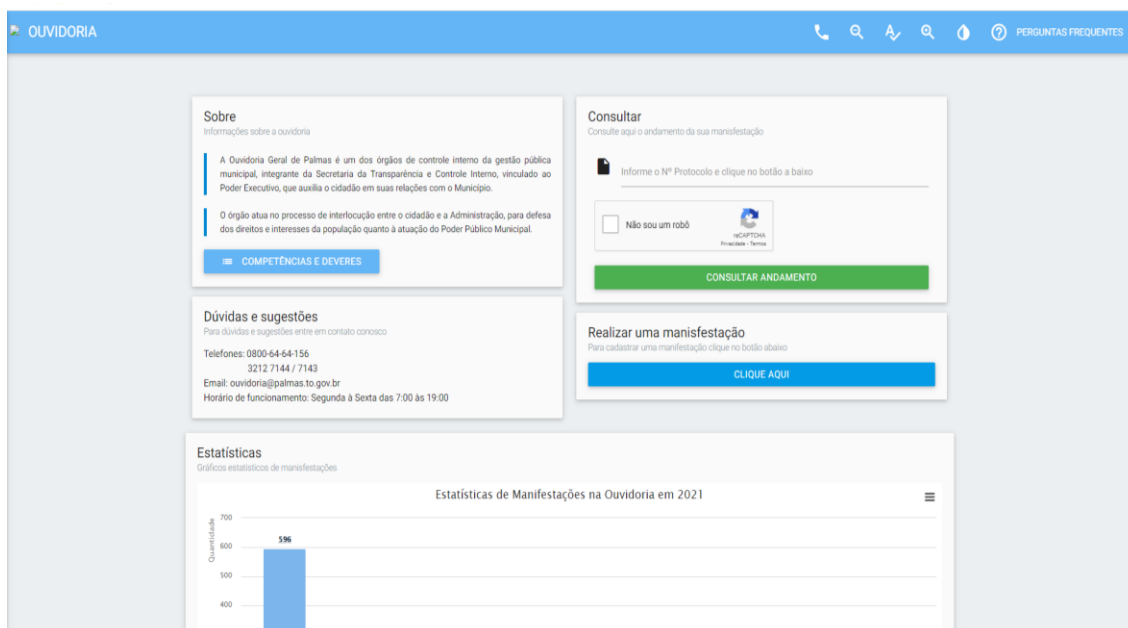
Destaca-se que a OGM participou da elaboração do fluxo de vistoria durante este período e da definição de responsáveis pela apuração das demandas provenientes desse mesmo fluxo. Durante o período de atendimento, fez e permanece fazendo contatos com diversas secretarias que tiveram dificuldades de acesso 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.

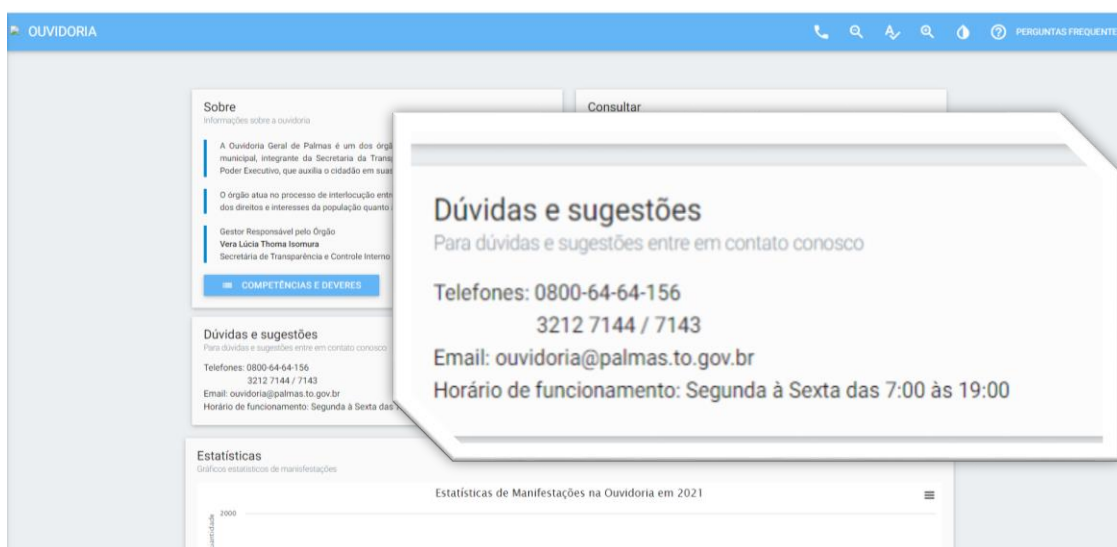
As estatísticas aqui contidas se constituem em uma importante fonte de informação, extraída dos impulsos espontâneos dos cidadãos da capital tocantinense, que merecem ser interpretadas em prol dessa mesma comunidade.

Foram registradas um total de 431(quatrocentos e trinta e um) manifestações mês de novembro de 2021. Sendo 4(quatro) registros relacionadas à COVID 19, e outras 427 (quatrocentos e vinte e sete) relacionadas a assuntos diversos. Cumpre destacar que de janeiro de 2021 à 03 de dezembro de 2021 a OGM recebeu, 4.422 (quatro mil quatrocentos e vinte dois) registros de manifestação.

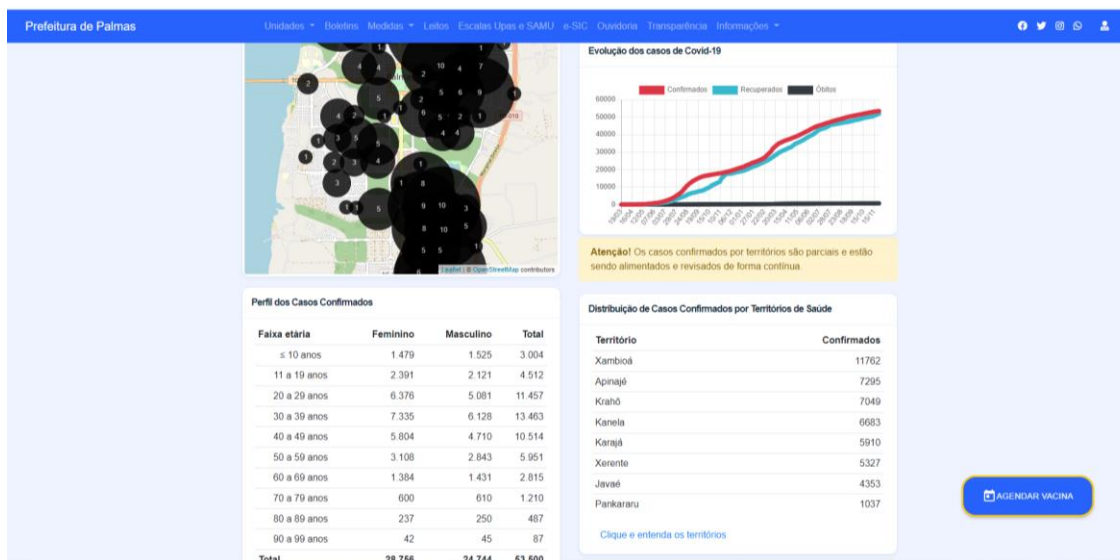
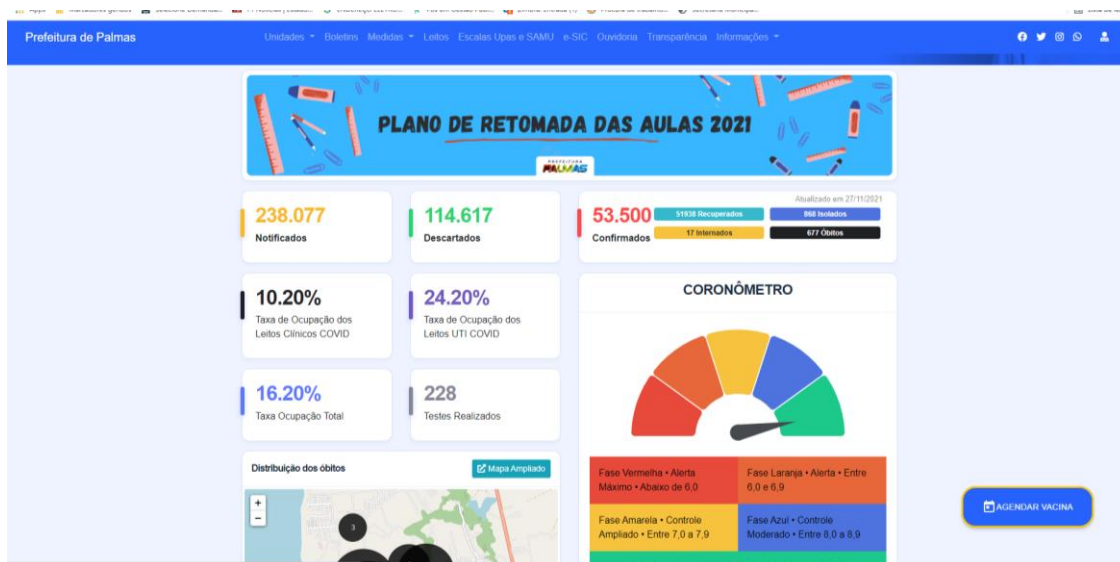
Seguem em destaque, a imagem do Portal da Prefeitura de Palmas com as informações ao cidadão para registro de manifestações, as estatísticas relacionadas às demandas da COVID 19 e as demais manifestações.

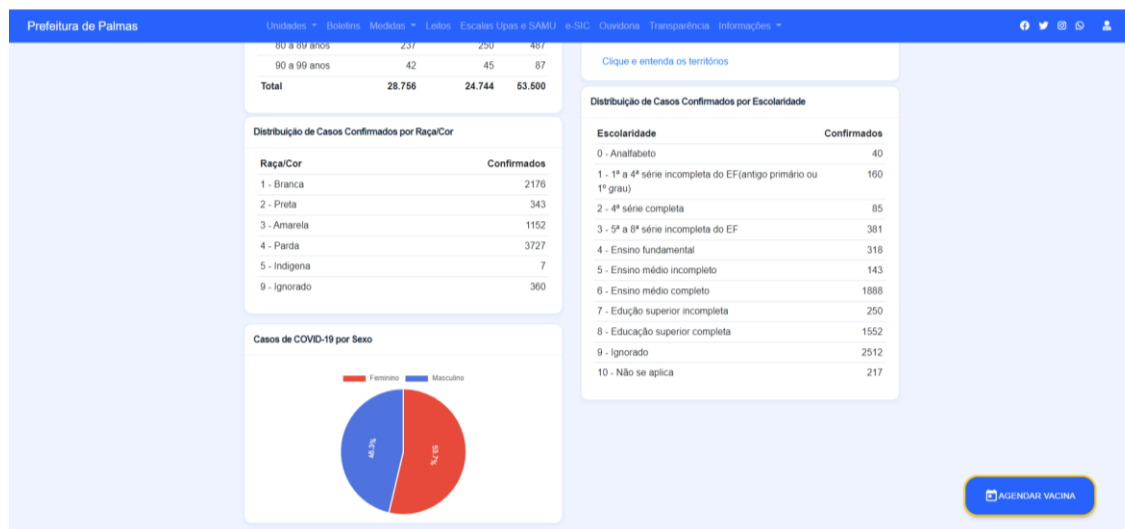


The screenshot shows the 'OUVIDORIA' portal with a blue header. The main content area is divided into several sections: 'Sobre' (About), 'Consultar' (Consult), 'Realizar uma manifestação' (Make a manifestation), 'Dúvidas e sugestões' (Questions and suggestions), and 'Estatísticas' (Statistics). The 'Sobre' section describes the Ouvidoria Geral de Palmas as an internal control organ. The 'Consultar' section allows users to check the status of their manifestation by entering a protocol number. The 'Realizar uma manifestação' section has a button to click. The 'Dúvidas e sugestões' section provides contact information. The 'Estatísticas' section features a bar chart titled 'Estatísticas de Manifestações na Ouvidoria em 2021' showing a quantity of 596.



This screenshot is similar to the one above but includes a callout box for 'Dúvidas e sugestões' (Questions and suggestions). The callout box contains the following contact information: 'Para dúvidas e sugestões entre em contato conosco', 'Telefones: 0800-64-64-156', '3212 7144 / 7143', 'Email: ouvidoria@palmas.to.gov.br', and 'Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 7:00 às 19:00'. The background shows the same portal interface with the 'Dúvidas e sugestões' section highlighted.





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.

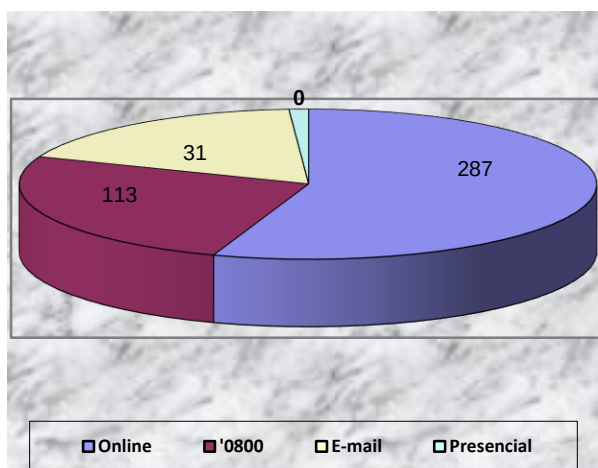
No mês de novembro, a Ouvidoria Geral do Município de Palmas recebeu 4 (quatro) manifestações relacionadas ao COVID-19. Do total de manifestações registradas sobre o COVID-19.

3 – DEMANDAS

Neste mês de novembro do ano de 2021, foram registradas um total de **431** (quatrocentos e trinta e uma) 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 66,58% 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 318 das demandas, com destaque para o aplicativo de dispositivos a internet. Os contatos telefônicos somaram apenas 113 dos registros, e nenhum atendimento presencial.

4 – TIPOLOGIAS

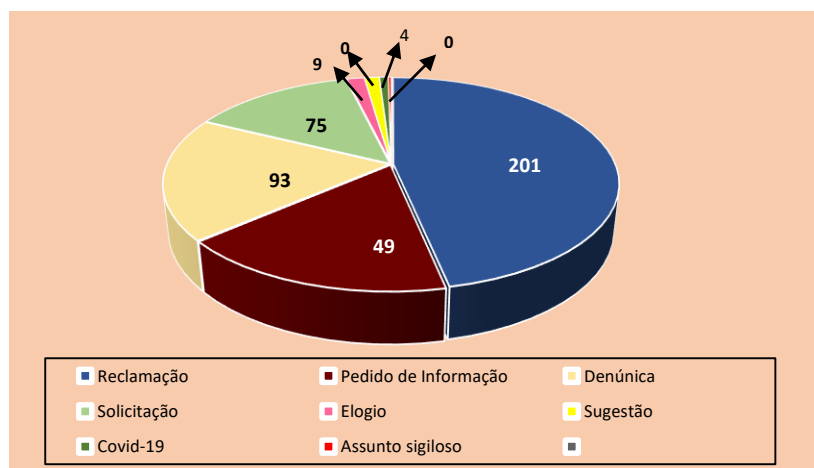


Gráfico 2 - Comparativo de demandas

As reclamações seguem liderando a lista das principais manifestações dos Palmenses, com 46, 63% do total de registros.

As solicitações 17,40% e denúncias corresponderam a 23,25%.

Os pedidos de informações 11,36% e sugestões corresponderam a 0, %.

Os elogios corresponderam a 2,08%, **Covid – 19** - 0,92%.

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.

Neste sentido, dos 4 (quatro) registros covid-19, 2(dois) respondidos, sendo este pelo Órgão demandado. No mês de novembro 2(dois) registros Covid - 19 aguardam respostas nenhum registro improcedente, e nenhuma 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	4
2	2	-	-	

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

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021112931601	29/11/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021112931597	29/11/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021111531350	15/11/2021	Secretaria da Educação	Online	Covid-19	Respondida
2021110131214	01/11/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida

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 novembro houve 6 (seis) pedido de acesso à informação - (e-SIC), nenhuma relacionada 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 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 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.

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**