

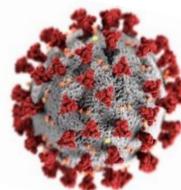
**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMAS

RELATÓRIO DE DADOS ESTATÍSTICOS COVID-19



OUTUBRO/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 400(quatrocentas) manifestações mês de outubro de 2021. Sendo 7(sete) registros relacionadas à COVID 19, e outras 393 (trezentos e noventa e três) relacionadas a assuntos diversos. Cumpre destacar que de janeiro de 2021 à 10 de novembro de 2021 a OGM recebeu, 4.029 (quatro mil e vinte nove) 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.

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](#)

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

Realizar uma manifestação
Para cadastrar uma manifestação clique no botão abaixo

[CLIQUE AQUI](#)

Estatísticas
Gráficos estatísticos de manifestações

Estatísticas de Manifestações na Ouvidoria em 2021

Quantidade
596

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.

Gestor Responsável pelo Órgão
Vera Lúcia Thoma Isomera
Secretária de Transparência e Controle Interno

[COMPETÊNCIAS E DEVERES](#)

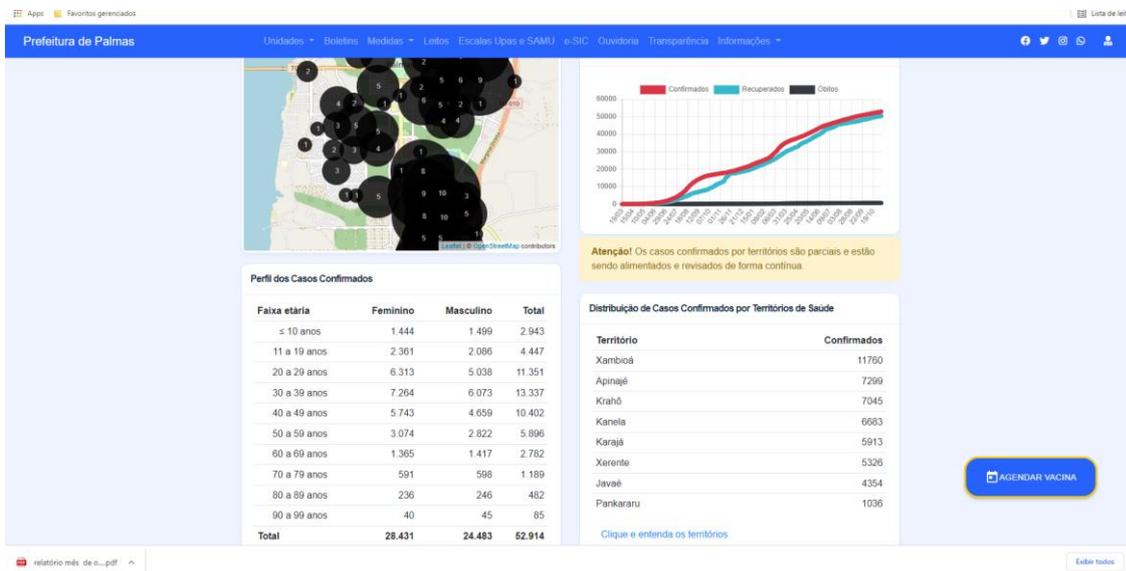
Dúvidas e sugestões
Para dúvidas e sugestões entre em contato conosco

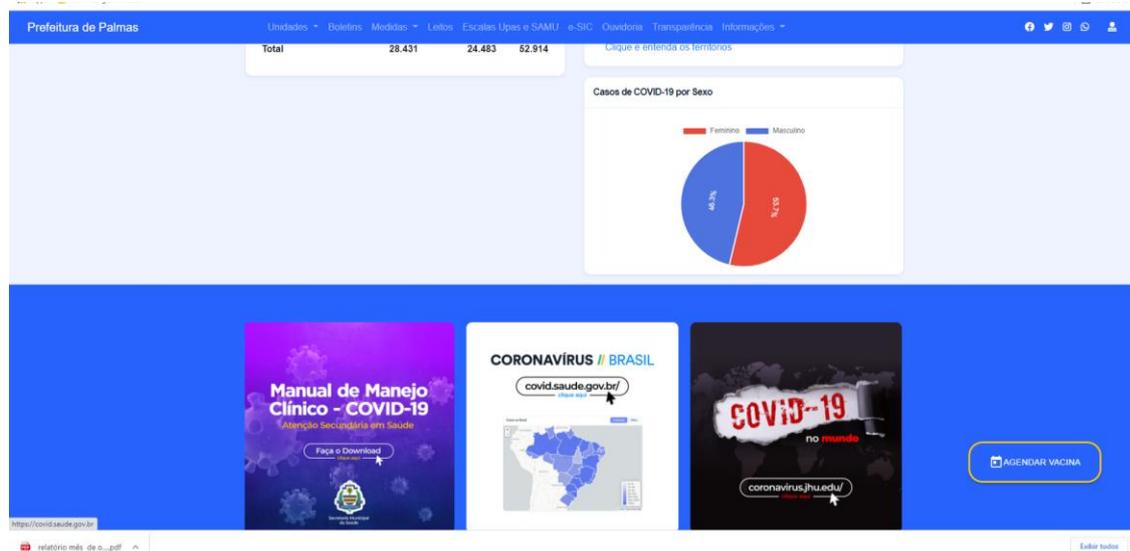
Telefones: 0800-64-64-156
3212 7144 / 7143
Email: ouvidoria@palmas.to.gov.br
Horário de funcionamento: Segunda à Sexta das 7:00 às 19:00

Estatísticas
Gráficos estatísticos de manifestações

Estatísticas de Manifestações na Ouvidoria em 2021

Quantidade
596





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.

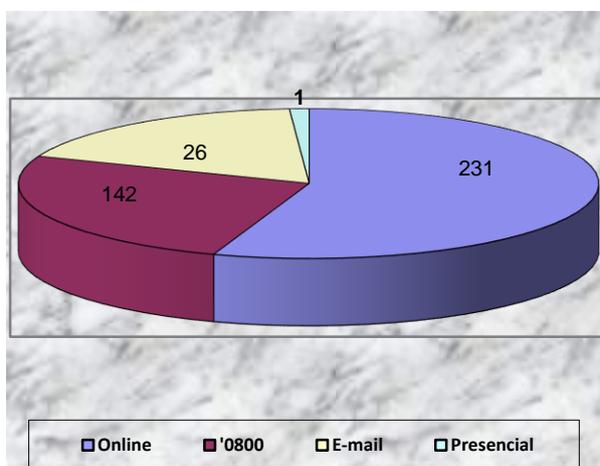
No mês de outubro, a Ouvidoria Geral do Município de Palmas recebeu 7 (sete) manifestações relacionadas ao COVID-19. Do total de manifestações registradas sobre o COVID-19.

3 – DEMANDAS

Neste mês de outubro do ano de 2021, foram registradas um total de **400** (quatrocentas) 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 57,75% 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 257 das demandas, com destaque para o aplicativo de dispositivos a internet. Os contatos telefônicos somaram apenas 142 dos registros, e 1 atendimento presencial.

4 – TIPOLOGIAS

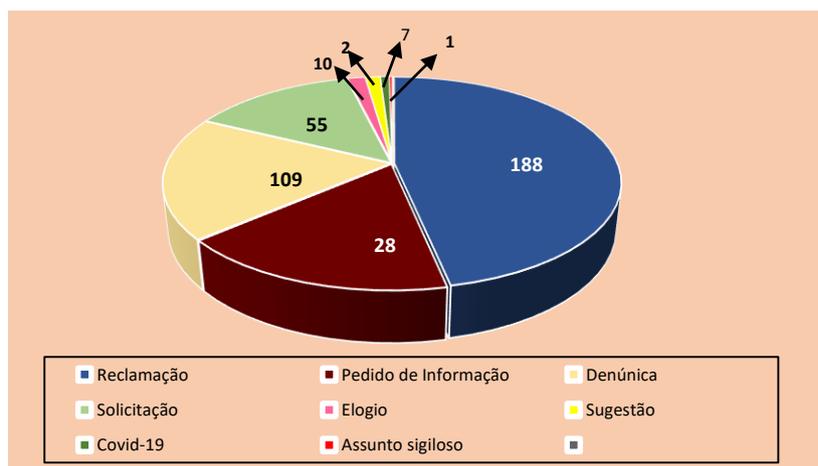


Gráfico 2 - Comparativo de demandas

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

As solicitações 13,75% e denúncias corresponderam a 27,25%.

Os pedidos de informações 7% e sugestões corresponderam a 0,5%.

Os elogios corresponderam a 2,5%, **Covid – 19** - 1,75%.

Os assuntos Sigilosos corresponderam a 0,25 %.

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 7 (sete) registros covid-19, 3(três) respondidos, sendo este pelo Órgão demandado. No mês de outubro 3(três) registros Covid - 19 aguardam respostas 1(um) 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	7
3	3	1	-	

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

Protocolo	Data do encaminhamento	Órgão	Tipo	Assunto	Trâmite
2021102631150	26/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021102531122	25/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021102531114	25/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021102431102	24/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Pendente
2021102131063	21/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Respondida
2021102031054	20/10/2021	Secretaria da Saúde	Online	Covid-19	Improcedente
2021101830995	18/10/2021	Casa Civil	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 outubro houve 12 (doze) pedido de acesso à informação - (e-SIC), uma 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

**Secretaria Municipal
de Transparência e
Controle Interno**



**PREFEITURA DE
PALMAS**

uso da Ouvidoria e dando condições para o aprofundamento da transparência na relação do cidadão com as instituições.